

1А ОПРЕДЕЛИТЬ ЗАДАЧУ РАЗВИТИЯ

Какова цель разработки?



Каковы цели разработки?
Почему вы хотите улучшить свой сервис?



Чего вы хотите достичь? Какую проблему нужно решить? Например, получение новых услуг, получение клиентов, чтобы они рекомендовали вашу услугу и т. Д.

Как будет измеряться успех?



Бизнес-метрики для измерения успеха. Например, количество предоставляемых медицинских услуг, дни ожидания, заполняемость койко-мест.



Показатели качества обслуживания клиентов для измерения успеха. Например, повышение удовлетворенности пациентов

Кто клиенты ваших услуг и как с ними связаться?



Подумайте о том, на каких клиентов вы особенно нацелены. Если вы хотите привлечь клиентов, которые еще не используют ваш сервис, подумайте о том, как можно с ними связаться. Например, другие места, мероприятия, день открытых дверей и т.д.

Чего вы еще не знаете о клиентах вашего сервиса?



Подумайте об исследовательских вопросах, которые могли бы помочь вам улучшить обслуживание. Чему бы вы хотели научиться?
Как ваши клиенты используют ваш сервис? Что бы вы хотели узнать о поведении ваших клиентов?