



# 1В Путь обслуживания пользователей

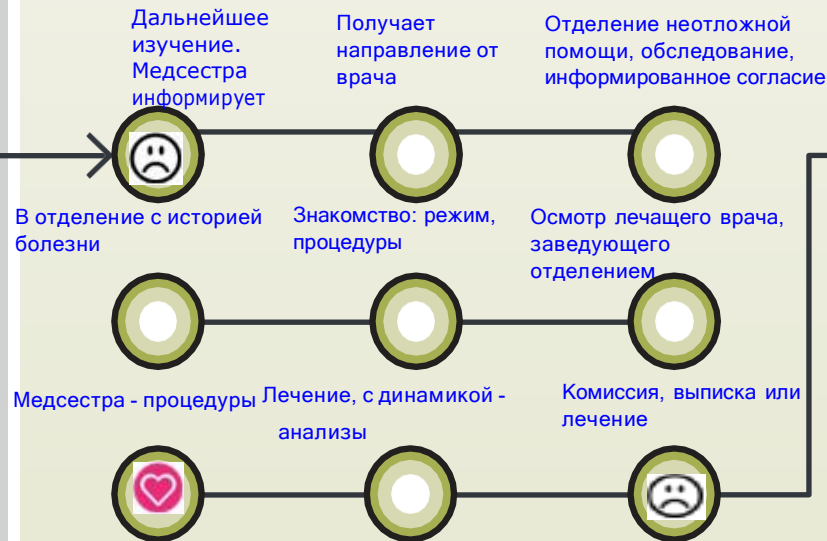
## ПЕРЕД

Напишите или нарисуйте шаги, предшествующие использованию службы. Например, возникновение проблем со здоровьем, поиск медицинской организации, подготовка и сдача анализов. Постарайтесь ответить хотя бы на следующие вопросы: Какие потребности пользователей удовлетворяет медицинская служба? Как заказчику приходит в голову идея выбрать свою больницу или поликлинику? По каким каналам ваш клиент может найти дополнительную информацию о вашем сервисе?



## В ТЕЧЕНИЕ

Отметьте шаги, которые пользователь выполняет при использовании службы. Например, прибытие, лечение, выписка, различные этапы самой услуги. Попробуйте представить каждый шаг как последовательное событие.



## ПОСЛЕ

Отметьте шаги, следующие за использованием службы. Например, что делает пользователь сразу после использования услуги? Будет ли какое-либо общение после службы или последующий визит после использования сервиса?

В первичной медико-санитарной помощи по месту жительства к профессиональному патологу для медико-санитарного обследования

Повторное в зависимости от решения медико-санитарной экспертизы

Отметьте горячие точки развития сервиса на пути:



Пользователь имеет хороший опыт на этом этапе.

У пользователя возникают проблемы на этом этапе.



### Советы

Еще до начала исследований можно подумать о том, где находятся горячие точки развития. Таким образом, вы можете сформировать свои собственные предположения о целях развития. Вы можете проверить эти идеи «что, если» в интервью с клиентами.