

Карта клиентского пути

№	Этап	Цели и ожидания	Действия клиента	Точки контакта (опционально)	Эмоциональная составляющая	Метрики (опционально)	Опыт клиента		Рекомендации и Лаборатории
							Позитивный опыт	Негативный опыт/Барьеры	
1.	Поиск информации	Найти информацию о мероприятии в:	Ищет информацию о мероприятии в: • интернете • тематических сообществах в социальных сетях • узнает через знакомых	• Ведомство • Сайт госуслуг • Соц. работник • Пункт МФЦ • Рекламные раздатки • Информационные материалы	Позитивно/ Нейтрально/ Негативно	• Кол-во запрашиваем ых документов • Кол-во походов в ведомства • Кол-во потраченного времени	Помогли сотрудник и МФЦ	Тратит много времени на поиск информации, с трудом находит необходимую информацию в интернете. Поиск через интернет не дает результатов, релевантных	Реализовать единое цифровое пространство со всей необходимой информацией

