

4. Рекомендации по использованию шаблона

□ Начните с одной персоны

Не пытайтесь охватить всех клиентов сразу. Выберите наиболее типичного или приоритетного клиента для первой карты.

□ Используйте реальные данные

Опросы, интервью, аналитика (Яндекс.Метрика, Google Analytics), отзывы клиентов — основа для CJM. Не стройте карту на догадках.

□ Вовлекайте команду

Привлекайте к созданию карты представителей маркетинга, продаж, продукта и поддержки. Это поможет увидеть путь клиента с разных сторон и выявить 'слепые зоны'.

□ Фокусируйтесь на 'болях' и 'возможностях'

Особое внимание уделите этапам, где клиент испытывает негативные эмоции или сталкивается с трудностями. Это ваши главные точки роста.

□ Используйте CJM как живой документ

Регулярно пересматривайте и обновляйте карту на основе новых данных и изменений в поведении клиентов. Рынок постоянно меняется.

□ Синхронизируйте сообщения

Убедитесь, что 'Запланированные', 'Предполагаемые', 'Поддерживаемые' и 'Незапланированные' сообщения согласуются между собой, формируя единый образ бренда.

□ Измеряйте и оптимизируйте

Для каждого этапа определите ключевые метрики и отслеживайте их динамику. Используйте сквозную аналитику (Roistat) для оценки ROI.

5. Интеграция данных и инструментов

Эффективность CJM напрямую зависит от качества собираемых данных и интеграции используемых инструментов. CRM-системы (Битрикс24, AmoCRM) являются центральным звеном, объединяющим информацию о клиентах. Веб-аналитика (Яндекс.Метрика, Google Analytics) позволяет отслеживать поведение на сайте. Платформы автоматизации маркетинга (Mindbox) обеспечивают персонализированные коммуникации, а сквозная аналитика (Roistat) — полный контроль над ROI каждого канала.

Помните, что 70% корзин в онлайн-магазинах остаются неоформленными (Институт Баймарда). CJM поможет выявить, где именно пользователи 'теряются' и почему. Интегрированный подход позволяет не только найти эти 'узкие места', но и системно их устранить, повышая общую конверсию и лояльность.

Больше интересного в нашем блоге



развивайте бизнес-мышление с нашими исследованиями

Получить пользу



[🔗 rocketlab.bz](https://rocketlab.bz)

[📌 @rocketlab](https://twitter.com/rocketlab)