

**Mapowanie wrażeń : kreowanie wartości przy pomocy ścieżek klienta,
schematów usług i diagramów / Jim Kalbach. – Gliwice, cop. 2017**

Spis treści

Przedmowa	xii
Synchronizacja dla wartości	xiv
Układ książki	xviii
CZĘŚĆ I. Wizualizacja wartości	
ROZDZIAŁ 1. Wprowadzenie do diagramów synchronizacji	3
Diagramy synchronizacji	4
Zasady synchronizacji	12
Korzyści	13
ROZDZIAŁ 2. Podstawy mapowania wrażeń klienta	19
Określ ramy dla procesu	20
Zidentyfikuj punkty styku	27
Zerowy moment prawdy	33
Skup się na wykreowaniu wartości Identyfikacja możliwości — połączenie diagramu modelu mentalnego z diagramem zadań do wykonania	39
ROZDZIAŁ 3. Wizualizacja strategicznej wizji	47
Nowy sposób widzenia	48
Strategia mapowania	61
CZĘŚĆ II. Ogólny proces mapowania	
ROZDZIAŁ 4. Inicjowanie: organizacja procesu mapowania	81
Rozpocznij nowy projekt	82
Określ kierunki	86
Jak dużo diagramów będę potrzebował?	94
Mapa ścieżki klienta, mapa wrażeń czy schemat usługi — czym się różnią?	95
Określ zasoby	100
ROZDZIAŁ 5. Badanie wrażeń	107
Przejrzyj istniejące źródła	108
Wywiady z członkami organizacji	112

Utwórz szkic diagramu	115
Krótką instrukcją prowadzenia wywiadów	118
Wyjdź z badaniem poza organizację	120
Przeprowadź analizę danych	125
Badania ilościowe	128
Odsłuchiwanie muzyki — badania użytkownika i tworzenie diagramów według Sonos	131
ROZDZIAŁ 6. Kreślenie diagramów	137
Rozplanuj układ diagramu	139
Dokonaj konsolidacji zawartości	142
Diagram Sankeya	146
Zaprojektuj wygląd informacji	148
Pokazywanie emocji	157
Oprogramowanie i narzędzia	161
Mapowanie wrażeń z testów laboratoryjnych	167
ROZDZIAŁ 7. Synchronizacja: projektowanie wartości	175
Wzbudzanie empatii	176
Wyobrażenie	179
Ewaluacja	186
Organizacja warsztatów synchronizacji	190
Planowanie eksperymentów	194
Szybkie mapowanie online oraz warsztaty z projektowania	197
ROZDZIAŁ 8. Wizualizacja przyszłych wrażeń	203
Scenariusze	204
Scenariusze	208
Podsumowanie: Kiedy stosować każdą z opisanych technik?	213
Mapowanie historyjek użytkownika	214
Gra w mapowanie ścieżki klienta	218
CZĘŚĆ III. Typy diagramów w szczegółach	
ROZDZIAŁ 9. Schematy usług	227
Wizualizacja usług	227
W trosce o linię	231
Rozszerzenie schematu	236
Elementy składowe schematu usługi	239
Ekspresyjny schemat usługi	242
ROZDZIAŁ 10. Mapy ścieżki klienta	249
Modele pokrewne	259
Elementy mapy ścieżki klienta	262
Mapowanie ścieżki klienta w praktyce	266

ROZDZIAŁ 11. Mapy wrażeń	273
Mapy wrażeń	274
Modele powiązane	280
Elementy składowe map wrażeń	285
Diagramy przepływów w LexisNexis	287
 ROZDZIAŁ 12. Diagramy modelu mentalnego	 295
Diagramy modelu mentalnego	296
Metody pokrewne	304
Elementy składowe diagramu modelu mentalnego	308
Myśląca perspektywicznie firma ubezpieczeniowa	310
 ROZDZIAŁ 13. Mapy przestrzenne i modele ekosystemu	 321
Mapy przestrzenne	322
Odwzorowania izometryczne	328
Elementy składowe map przestrzennych oraz modeli ekosystemu	334
Gigamapy — kanadyjski porządek prawny w erze cyfrowej	336
 Źródła	 342
 Skorowidz	 349

oprac. BPK