

Misja szkolenia

Miękka

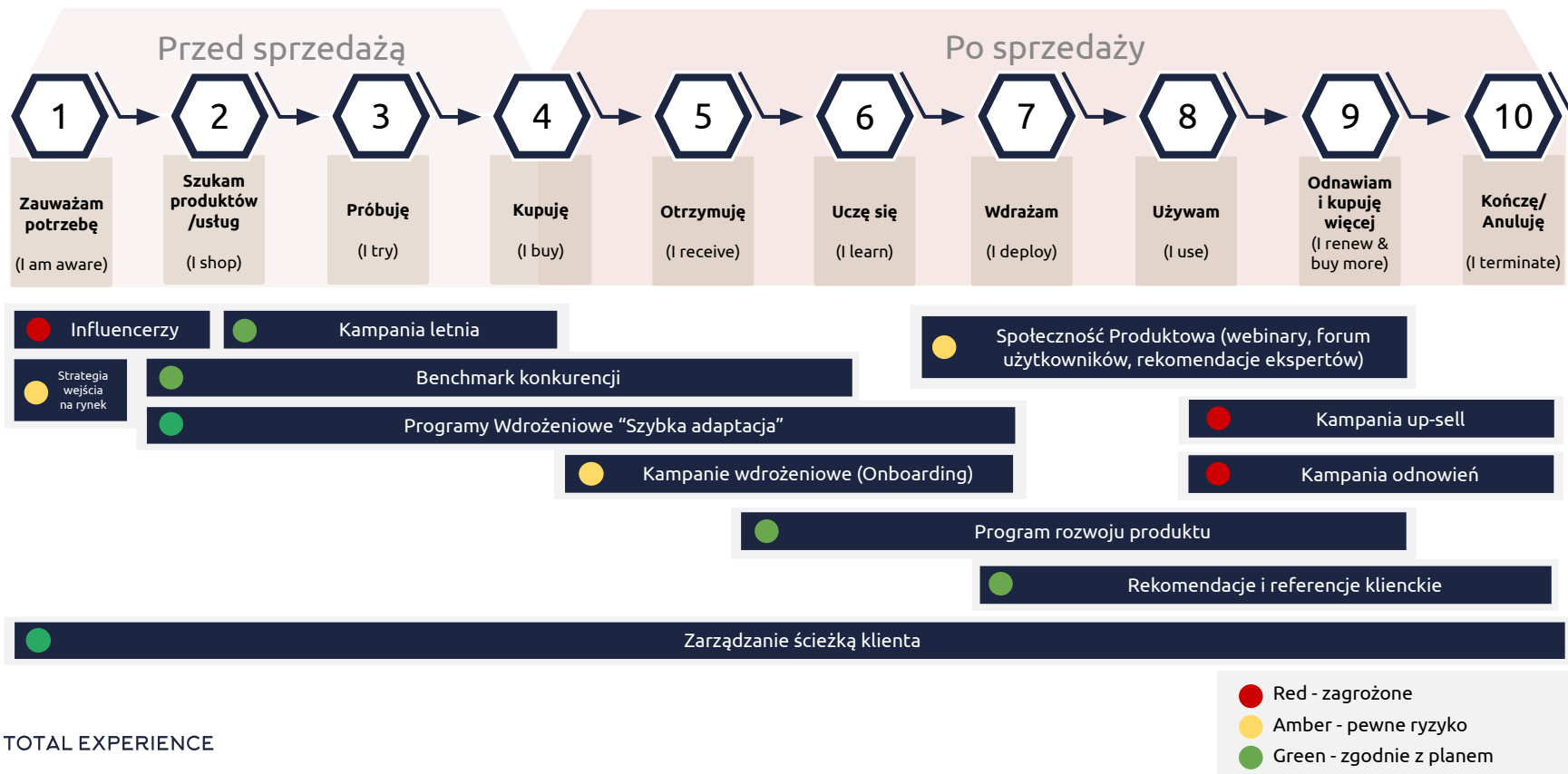
Motywacja, wizja, podwyższenie
skuteczności osobistej

Twarda

Narzędzia, praktyczne szablony
i przykłady biznesowe



Zarządzanie portfelem inicjatyw na Customer Journey





Przegląd projektu (project brief)



Kontekst projektu



Cel inicjatywy



Ryzyka



Obecna sytuacja



Zakres prac



Budżet



Ryzyka (związane z brakiem działania)



Efekty końcowe



Zespół projektowy



Oczekiwane korzyści



Harmonogram



Interesariusze





Definiowanie zakresu prac - MoSCoW

MoSCoW

Metoda priorytetyzacji zadań

Must have - Musi być

Should have - Powinno być

Could have - Może być

Won't have - Nie będzie

Przykład CX Day

Must

- webinar z ekspertem zewnętrznym

Should

- opcja nagrania spotkania do odtworzenia przez pracowników placówek

Could

- prezenty dla prelegentów

Won't

- prezenty dla wszystkich pracowników

Przykład CJM

Must

- Customer Journey stworzona dla segmentu premium, Persona X

Should

- warsztaty otwarte dla interesariuszy z wypracowywaniem rekomendacji

Could

- wydrukowana forma ścieżki do prezentacji w biurze

Won't

- profesjonalne narzędzie do CJ

