

# Карта эмпатии

Сегмент: Крупные строительные компании, гражданское строи-во

Продукт: Ручной электроинструмент для монтажных работ

Исследуемый/Источник: Ген.директор строительной компании Итерация №: N Дата: ГГ ММ ДД

## Краткое описание целевого сегмента:

Необходимо привести краткое описание целевого сегмента, принципов его сегментации, известного контекста.

Строительные компании, которые строят крупные объекты гражданского строительства: офисные и торговые центры, многоэтажные жилые дома. Имеют в портфеле одновременное строительство нескольких объектов. Приобретают инструмент на сотни тысяч долларов в год и более.

## Краткое описание продукта, идеи или потребности:

Необходимо привести краткое описание продукта, идеи или потребности, отношение к которому исследуется.

Профессиональный электроинструмент для монтажных работ

### Что чувствует?

Срывы сроков и превышение бюджета строительства уже не дают ему спать по ночам, Его огорчает, что его менеджеры: ни прорабы, ни мастера, ни начальник склада не могут решить проблему с управлением инструментом и с безответственным отношением рабочих к инструменту. Устал от постоянного метания в операционной деятельности Хотел бы, чтобы график строительства всегда соблюдался и строительство выполнялось в рамках бюджета. Хотел бы, чтобы был порядок в управлении инструментом на строительной площадке. Это улучшило бы работу рабочих и повысило эффективность бизнеса. Был бы этому рад  
Что думает?  
Что вся эта ситуация требует безотлагательного решения. Как организовать работу с инструментом, управление инструментом, так, чтобы это способствовало своевременному строительству?

Интересуется у знакомых бизнесменов (в отраслевой строительной ассоциации), есть ли у них похожие проблемы, и как они их решают. Слышал, что в других отраслях не ключевые виды деятельности отдают на аутсорсинг. Слышал, что есть систему управления инструментом на производстве, но они дорогостоящие. Наблюдательный совет собственников компании говорит ему, что если он не обеспечит своевременное строительство и в рамках утвержденного бюджета следующий объект, он будет уволен.

### Что думает и чувствует?

Мужчина, средний возраст 40-50 лет. MBA образование в области строительства. Как генеральный директор компании отвечает за весь процесс и результат строительства: объект построен в заданные сроки, в рамках утвержденного бюджета, с заданным качеством выполнения всех работ, принят заказчиком без замечаний. В процессе не было нарушений техники безопасности условия труда рабочих соответствуют отраслевым нормам и т.д.

СЛЫШИТ?

ВЫПОЛНЯЕТ И ВИДИТ?

Управляет компанией и строительством на всех объектах. Сроки строительства всегда срываются, затраты всегда превышают, заложенные в бюджет. Одной из причин срыва графика строительства является отсутствие в нужное время и месте исправного инструмента для выполнения монтажных работ. Одновременно, бюджет на приобретение инструмента все время превышает. Его закупщики пытаются покупать дешевый инструмент, чтобы сократить затраты и уложиться в бюджет, по факту получается все наоборот. Прорабы на стройках жалуются, что инструмента все время не хватает, и что инструмент выходит из строя чаще, чем поставщики гарантируют его безотказную работу. Сам часто бывает на строительных площадках и видит:  
1. Избыток инструмента на складе и на площадке, но не того, который сейчас нужен.  
2. Что рабочие не заботятся об инструменте: бросают его где попало, оставляют под дождем и снегом. Запчасти тоже валяются где-попало. Много воровства, так как строительная площадка открытое пространство. Также невозможно инструмент невозможно закрепить за центрами ответственности  
3. Ремонт инструмента поставщиками занимает длительное время, и приходится покупать новый инструмент на этот период.  
Его прорабам, мастерам, рабочим-строителям требуется, чтобы необходимый инструмент всегда был в наличии в исправном состоянии, но следить за ним они не хотят, так как это отвлекает их от основной работы. Поставщики инструмента заинтересованы в продаже инструмента, но не в его обслуживании.

### Что говорит и как действует?

Что говорит и делает?  
Говорит, что уволит прораба, если он не наведет порядок.  
Делает:  
Пытался вводить штрафы за потерю и поломку инструмента, но это ник чему не привело, только ухудшило отношения с рабочими.  
Пытается найти специалиста в штат компании, который будет управлять инструментом на площадке. Пытается найти ИТ систему для управления инструментом.  
Пытается найти сервисную компанию или поставщика оборудования, которые помогут решить эту проблему  
Информацию ищет через отраслевую ассоциацию, через агентства найма персонала.

## Боли

Каковы его самые большие разочарования?  
Какие препятствия стоят между ним и его желаниями и стремлениями?  
Чего он может бояться в жизни?  
Опасается, что, если при строительстве следующего объекта опять будет сорван график и превышен бюджет, наблюдательный совет его уволит.  
Не может найти специалиста и систему для управления - все решения дорогостоящие.  
Разочаровался в поставщиках - Все поставщики инструмента - продать

## Достижения, Устремления

Ставит цель: выполнять строительство в соответствии с графиком и в рамках бюджета.  
Будет считать успехом, если не будет простоев в работе рабочих из-за отсутствия или неисправного инструмента. Одновременно будет считать успехом, если затраты на инструмент не будут превышать бюджет.  
Готов отдать все управление инструментом на аутсорсинг. Если это решит проблему и позволит строить во время и в рамках бюджета. Хотел бы, чтобы был график строительства всегда соблюдался и строительство выполнялось в рамках бюджета. Хотел бы, чтобы был порядок в управлении инструментом на строительной площадке. Это улучшило бы работу рабочих и повысило эффективность бизнеса. Был бы этому рад