Шаг 2

План сбора «Голоса клиента»*

Сегмент клиентов	Метод сбора	Инструменты	Кол-во человек	Ответственный	Сроки

* Для сбора «Голоса клиента» обращайтесь в Отдел инфраструктуры системы «Голосов» ПСС 2.0

Цель: понять требования к данному процессу со стороны внутренних и/или внешних клиентов

Как применить:

- Черный пояс анализирует наличие Голоса клиента на текущий момент и определяет голоса каких клиентов процесса и в каком количестве необходимо собрать
- Черный пояс, при необходимости, обращается в Департамент/Управление ПСС 2.0 ЦА/ТБ/ДБ Отдел Голосов для оказания методологической поддержки в выборе, сборе и анализе голосов клиентов
- Сбор Голоса клиента необходимо организовать таким образом, чтобы можно было сделать выводы о том, какие результаты процесса еще устраивают клиента, а какие результаты он считает неудовлетворительными. Эта информация будет использоваться при определении допустимых пределов СТQ

Описание:

Клиентами являются получатели продукта или услуги:

Внешний - физические лица и/или юридические лица, взаимодействующие со Сбербанком России

Внутренний - сотрудники/подразделения/организации группы Сбербанка

Если в процессе существует несколько клиентов (внешние и внутренние), предпочтительнее выбирать в качестве главного клиента процесса внешнего клиента

План сбора голоса клиента – совокупность мероприятий по исследованию потребностей клиента

Советы и подсказки:

- В план сбора «Голосов» включаются все ключевые клиенты данного процесса
- Не стоит думать, что Вы знаете чего хочет клиент, как себя чувствует, что он будет делать
- Задайте вопрос:
  Как клиент оценивает результаты процесса (то что указано в карте SIPOC в столбце «Результаты»)?
- Для определения сегментов клиентов в плане сбора «Голоса клиента» необходимо отталкиваться от карты SIPOC столбец «Клиенты»