Шаг 2
Спецификация «Голоса клиента»

СБЕРБАНК
Всегда рядом

Сегмент клиентов	Голос клиента	Потребность клиента	CTQ	Важность*
	«…»			

Важность* - важность с точки зрения клиента

7

Цель: перевести требования клиента в измеримые показатели процесса

Как применить:

- Голос клиента – это наиболее характерные высказывания клиентов, полученные на стадии Сбора голосов
- Потребность клиента – это конкретные ожидания клиента, которые мы должны сформулировать, исходя из его VOC
- CTQ – это конкретный измеримый показатель, которым мы можем измерить результат процесса в соответствии с потребностью клиента (например, потребность клиента «получить банковскую карту как можно быстрее», CTQ – «Время выпуска карты, в календарных днях»)
- Расставьте приоритеты и выберите самые важные CTQ, ранжируя их по степени важности (1-самый важный)

Описание:

В спецификации «Голоса клиента» указываются голоса (VOC) в разрезе сегментов клиентов

Советы и подсказки:

- Сегменты клиентов должны соответствовать плану сбора «Голоса клиента»
- Если в процессе существует несколько клиентов (внешние и внутренние), предпочтительнее выбирать в качестве главного клиента процесса внешнего клиента (его CTQ присваивается приоритет 1)
- CTQ с первым приоритетом – это тот показатель, который будет улучшаться в ходе реализации проекта
- Как правило для улучшения в ходе проекта выбирается один CTQ, который наиболее важен для достижения главного результата процесса
- В Таблице VOC-CTQ должны быть представлены «Голоса» всех ключевых клиентов процесса