



Сегмент клиентов	Голос клиента	Потребность клиента	СТQ	Важность*
	«...»			

Важность* – важность с точки зрения клиента

7

Цель: перевести требования клиента в измеримые показатели процесса

Описани

е:

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

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
- СТQ – это конкретный измеримый показатель, которым мы можем измерить результат процесса в соответствии с потребностью клиента (например, потребность клиента «получить банковскую карту как можно быстрее», СТQ – «Время выпуска карты, в календарных днях»)
- Расставьте приоритеты и выберите самые важные СТQ, ранжируя их по степени важности (1-самый важный)

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 СТQ присваивается приоритет 1)
- СТQ с первым приоритетом – это тот показатель, который будет улучшаться в ходе реализации проекта
- Как правило для улучшения в ходе проекта выбирается один СТQ, который наиболее важен для достижения главного результата процесса
- В Таблице VOC-СТQ должны быть представлены «Голоса» всех ключевых клиентов процесса

9

Фаза

D

DMAIC