Вопросы для исследования уровня зрелости процессов управления жалобами. 2022

В рамках исследования мы не разделяем понятия Жалоба, Претензия, Рекламация и т.д. Во многих вопросах (за исключением те, где различия выделены) будет присутствовать термин «жалоба». Под этим термином мы понимаем, как обращения клиентов, связанные какой-либо материальной компенсацией (обычно в компаниях называется «Претензия», так и просто жалобы, например на плохое обслуживание, невыполнение каких-либо обещаний и т.д.).

В вопросах, в которых мы хотели бы увидеть различия в обработке жалоб и претензий – данные понятия выделены заглавными буквами.

Секция 1. Стратегия управления жалобами в компании

1. Отметьте те пункты, которые, по Вашему мнению, реализованы в Вашей компании в отношении жалоб

- ☐ Политика по работе с жалобами документирована
- ☐ Политика по работе с жалобами хорошо известна всему персоналу контакт-центра
- ☐ Цели и задачи управления жалобами в контакт-центре четко определены и документированы
- ☐ Топ-менеджмент компании регулярно выделяет время для чтения конкретных жалоб клиентов
- ☐ Топ-менеджмент компании регулярно самостоятельно готовит ответ и доводит его до клиента
- ☐ Отчеты по результатам анализа жалоб имеют высокий приоритет на встречах топ-менеджмента компании
- ☐ Процесс приема жалоб и информация для клиентов в различных источниках регулярно пересматривается с целью снижения количества усилий клиентов на то, чтобы пожаловаться
- ☐ Информация о причинах жалоб и действиях, предпринимаемых компанией, является общедоступной для менеджеров КЦ любого уровня
- ☐ Информация о причинах жалоб и действиях, предпринимаемых компанией, доводится до операторов КЦ (например, на стендах или в периодических рассылках)

2. Применяются ли в Вашей компании международные стандарты управления жалобами?

- ◯ Я не знаю о существовании подобных стандартов
- ◯ Я знаю о таких стандартах, но мы их пока не применяем
- ◯ Применяются или находятся на стадии внедрения. Какие именно? _____

Секция 2. Открытость компании к жалобам клиентов

3. По каким каналам вы осуществляете прием ЖАЛОБ без финансовых требований со стороны клиента?

- ☐ Телефон (принимаем на общем номере контакт-центра для клиентов)
- ☐ Телефон (существует отдельный номер для приема жалоб от клиентов)
- ☐ Чат с живым оператором (на сайте или в мобильном приложении)
- ☐ Мессенджеры (What’s App, Viber, Telegram и подобные)
- ☐ E-mail

- ☐ Личный кабинет на сайте
- ☐ Форма обратной связи на сайте
- ☐ Приложения для смартфонов (кроме чата в мобильном приложении)
- ☐ Социальные сети (Facebook, ВКонтакте, Twitter, Instagram и другие)
- ☐ Личное обращение в офис / магазин

4. По каким каналам Вы осуществляете прием **ПРЕТЕНЗИЙ** (в которых содержатся требования, связанные с финансовыми компенсациями / возвратом товара и др. материальными затратами компании)?
   - ☐ Телефон (принимаем на общем номере контакт-центра для клиентов)
   - ☐ Телефон (существует отдельный номер для приема жалоб от клиентов)
   - ☐ Чат с живым оператором (на сайте или в мобильном приложении)
   - ☐ Мессенджеры (What's App, Viber, Telegram и подобные)
   - ☐ E-mail
   - ☐ Личный кабинет на сайте
   - ☐ Форма обратной связи на сайте
   - ☐ Приложения для смартфонов (кроме чата в мобильном приложении)
   - ☐ Социальные сети (Facebook, ВКонтакте, Twitter, Instagram и другие)
   - ☐ Личное обращение в офис / магазин

5. Проводятся ли исследования по доле недовольных клиентов, которые не жалуются в компанию?
   - ○ Исследования проводятся с четкой периодичностью
   - ○ Исследования проводятся, но ситуативно, не регулярно
   - ○ Исследования не проводятся
   - ○ Затрудняюсь ответить

6. Какова доля клиентов, испытывавших недовольство, но не пожаловавшихся в компанию по итогам Вашего последнего исследования?

   [ ] ПРОЦЕНТОВ

7. Есть ли у Вас бесплатный для клиента номер телефона, по которому клиент может пожаловаться?
   - ○ Да, есть (номер размещен на главной странице нашего сайта)
   - ○ Да, есть (номер отсутствует на главной странице нашего сайта)
   - ○ Нет, бесплатного номера нет
   - ○ Мы не обслуживаем клиентов в телефонном канале

8. Насколько информация о процессе обработки жалоб доступна на сайте компании?
   - ☐ На главной странице сайта есть ссылка на форму обратной связи, через которую можно оставить жалобу

- ☐ На главной странице сайта есть явный призыв (баннер, текст, кнопки) оставить жалобу, если у клиента есть какое-либо недовольство
- ☐ Форма для отправки обратной связи имеет не более 3 обязательных полей для заполнения
- ☐ При заполнении формы обратной связи клиент получает подтверждение по email / в SMS или по другому каналу
- ☐ Подтверждение о приеме жалобы (полученное по email / в SMS) содержит ожидаемый срок получения клиентом ответа
- ☐ Подтверждение о приеме жалобы (полученное по email / в SMS) содержит уникальный идентификатор для последующего отслеживания статуса рассмотрения жалобы

9. Какие в Вашем контакт-центре установлены правила при работе с недовольными клиентами?

- ☐ Жалоба будет зарегистрирована для дальнейшего рассмотрения только если на этом настаивает клиент. Оператор сделает все возможное, чтобы снизить недовольство и не регистрировать жалобу
- ☐ Жалоба будет зарегистрирована для дальнейшего рассмотрения при первой же просьбе клиента. Попыток предотвратить регистрацию жалобы операторы не делают
- ☐ Если клиент недоволен, но не высказывает явным образом желания зарегистрировать жалобу, оператор может предложить ему это сделать.
- ☐ Если клиент недоволен, но не высказывает явным образом желания зарегистрировать жалобу, оператор не будет предлагать оставить жалобу, но зафиксирует в системе недовольство клиента (есть отдельные маркеры недовольства)
- ☐ Если клиент недоволен, но не высказывает явным образом желания зарегистрировать жалобу, оператор не будет предлагать оставить жалобу – просто решит его вопрос, снизит недовольство и зарегистрирует тематику вопроса

10. Проводятся ли исследования насколько клиентам легко подать жалобу?

- ◯ Исследования проводятся с четкой периодичностью
- ◯ Исследования проводятся, но ситуативно
- ◯ Исследования не проводятся
- ◯ Затрудняюсь ответить

Секция 3. Прием жалоб (в т.ч. решение жалоб в момент приема в контакт-центре)

11. Определение понятий «Жалоба» и/или «Претензия»

- ◯ Понятия «Жалоба» и/или «Претензия» четко определены и документированы
- ◯ Понятия «Жалоба» и/или «Претензия» не документированы, но определены и понятны сотрудникам КЦ
- ◯ Понятия «Жалоба» и/или «Претензия» не определены и не документированы
- ◯ Затрудняюсь ответить

12. Документация для операторов (скрипты, статьи в базе знаний и т.д.) в отношении жалоб содержит:

- ☐ Сведения о всех каналах, по которым может пожаловаться клиент в зависимости от типа его жалобы

- ☐ Сведения о сроках рассмотрения жалоб различного типа
- ☐ Способы получения клиентом информации о текущем статусе рассмотрения жалобы
- ☐ Возможные варианты решений по жалобам различного типа
- ☐ Сведения о том, куда и как обращаться, если клиент не согласен с вынесенным решением по жалобе
- ☐ У меня нет информации о том, что документировано для операторов КЦ

13. Что вы озвучиваете клиенту при приеме жалоб в качестве ориентира по сроку получения ответа?

- ◯ Целевое значение среднего срока рассмотрения жалоб (например, если у Вас установлено целевое значение по среднему сроку рассмотрения жалоб – 5 дней, то озвучиваете 5 дней)
- ◯ Целевой срок рассмотрения жалоб, по отношению к которому измеряете показатель Service Level (например, если у Вас установлено целевое значение SL 90%/3 дня, то озвучиваете 3 дня)
- ◯ Озвучиваем значение показателя Service Level (процентную часть и срок)
- ◯ Затрудняюсь ответить
- ◯ Озвучиваем другое значение _____

14. Какова степень документирования процессов приема (как себя вести с клиентом, что спрашивать, как заполнять поля в форме и т.д.) жалоб в контакт-центре?

- ◯ Процедуры приема во всех каналах взаимодействия с клиентами четко определены и документированы как для приема жалоб (без финансовых требований), так и для приема претензий клиентов (с финансовыми требованиями)
- ◯ Процедуры приема во всех каналах взаимодействия с клиентами четко определены и документированы только для приема претензий клиентов (с финансовыми требованиями)
- ◯ Процедуры приема документированы только для части каналов взаимодействия с клиентами, как для приема жалоб (без финансовых требований), так и для приема претензий клиентов (с финансовыми требованиями)
- ◯ Процедуры приема документированы только для части каналов взаимодействия с клиентами, и только для приема претензий клиентов (с финансовыми требованиями)
- ◯ Процедуры приема жалоб и претензий не документированы ни для одного из каналов
- ◯ Затрудняюсь ответить

15. Выберите аспекты подготовки персонала контакт-центра, применяемые у Вас:

- ☐ Все сотрудники КЦ знают порядок приема жалоб даже, если в их зону ответственности не входит непосредственно прием жалоб
- ☐ Сотрудники КЦ, в задачи которых входит прием жалоб, проходят обучение по работе с конфликтными клиентами
- ☐ Сотрудники КЦ, в задачи которых входит прием жалоб, проходят обучение по теме эмоционального интеллекта
- ☐ Сотрудники КЦ, в задачи которых входит прием жалоб, проходят обучение по теме работы с собственным стрессом
- ☐ Сотрудники КЦ, в задачи которых входит прием жалоб, проходят обучение по работе с манипуляциями со стороны клиента
- ☐ У меня нет информации об аспектах подготовки операторов КЦ

16. Как Вы опишете уровень полномочий операторов КЦ, принимающих от клиентов жалобы?

- ◯ У операторов КЦ нет полномочий в принятии решений при обращении клиентов с жалобами. Обработка жалоб идет четко по сценарию
- ◯ У операторов КЦ есть полномочия в принятии решений по жалобам, которые не связаны с финансовыми компенсациями (например, оператор может начислить клиенту бонусные баллы)
- ◯ У операторов КЦ есть полномочия в принятии решений по жалобам, в т.ч. по тем, которые связаны с финансовыми компенсациями (например, оператор может «простить» клиенту незначительные суммы долга)
- ◯ Затрудняюсь ответить

17. Каким образом операторы уполномочены принимать финансовые решения во время взаимодействия с клиентами?

- ◯ Нет – мы не позволяем операторам принимать решения с финансовыми последствиями
- ◯ Принятие таких решений автоматизировано через скрипты / информационные системы и не зависит от оператора
- ◯ Для принятия всех финансовых решений требуется одобрение супервизора
- ◯ Операторы опираются на собственные суждения в рамках согласованного лимита
- ◯ Затрудняюсь ответить
- ◯ Другое _____

Секция 4. Обработка зарегистрированных жалоб

18. К какой из представленных форм ближе организация процесса и распределение ответственности за обработку ЖАЛОБ (без финансовых требований со стороны клиента) в Вашей компании?

- ◯ Централизованная обработка жалоб. Специальное подразделение компании, полностью самостоятельно обрабатывает все жалобы. в т.ч. жалобы на продукты и услуги.
- ◯ Централизованная обработка жалоб. Специальное подразделение компании, контролирует сроки и качество обработки жалоб, но ставит задачи на расследование и подготовку ответа другим подразделениям
- ◯ Децентрализованная обработка жалоб. КЦ принимает все жалобы, но каждое подразделение отвечает (контролирует сроки и качество) за обработку жалоб в своей зоне ответственности
- ◯ Другое (опишите кратко) _____

19. К какой из представленных форм ближе организация процесса и распределение ответственности за обработку ПРЕТЕНЗИЙ (содержащих финансовые требований со стороны клиента) в Вашей компании?

- ◯ Централизованная обработка претензий. Специальное подразделение компании, полностью самостоятельно обрабатывает все претензии клиентов

- ◯ Централизованная обработка претензий. Специальное подразделение компании, контролирует сроки и качество обработки претензий, но ставит задачи на расследование и подготовку ответа другим подразделениям
- ◯ Децентрализованная обработка претензий. КЦ принимает все претензии, но каждое подразделение отвечает (контролирует сроки и качество) за обработку претензий в своей зоне ответственности
- ◯ Другое (опишите кратко) _____

20. Какой установлен целевой срок для подготовки ответов на ЖАЛОБЫ (без финансовых требований со стороны клиента). В случае, если целевой срок отличается для жалоб различного приоритета, укажите срок, относящийся к наиболее массовому приоритету. Если целевой срок не установлен – укажите 0.

    [ ] ДНЕЙ

21. Какой установлен целевой срок для подготовки ответов на ПРЕТЕНЗИИ (с финансовыми требованиями со стороны клиента). В случае, если целевой срок отличается для претензий различного приоритета, укажите срок, относящийся к наиболее массовому приоритету. Если целевой срок не установлен – укажите 0.

    [ ] ДНЕЙ

22. Какое количество конечных элементов (тематик) существует в Вашем классификаторе жалоб?

    - ◯ У нас нет классификатор жалоб
    - ◯ До 10
    - ◯ 11-25
    - ◯ 26-50
    - ◯ 51-100
    - ◯ 100-500
    - ◯ Более 500
    - ◯ Затрудняюсь ответить

23. Алгоритмизирован ли у вас процесс рассмотрения жалоб / претензий?

    - ◯ Да, алгоритмы (блок-схемы, матрицы принятия решений и т.д.) документированы как для рассмотрения жалоб, так и для рассмотрения претензий
    - ◯ Да, алгоритмы (блок-схемы, матрицы принятия решений и т.д.) документированы только для рассмотрения претензий
    - ◯ Нет, алгоритмы не документированы
    - ◯ Затрудняюсь ответить

24. Какая доля жалоб решается с помощью применения четких алгоритмов?

- ◯ До 10%
- ◯ 11-25%
- ◯ 26-50%
- ◯ 51-75%
- ◯ 76-100%
- ◯ Затрудняюсь ответить

25. Есть ли у Вас проактивное информирование клиента о смене статуса его жалобы / претензии??

- ◯ Да, звоним по телефону
- ◯ Да, посылаем SMS / Email
- ◯ Нет, проактивно не информируем, но у клиента есть возможность просмотра статуса в приложении / личном кабинете
- ◯ Нет, проактивно не информируем, у клиента есть возможность узнать статус только позвонив в КЦ
- ◯ Нет, проактивно не информируем, у клиента НЕТ возможности узнать статус
- ◯ У нас короткие сроки и как таковой смены статуса нет
- ◯ Затрудняюсь ответить

26. Отметьте те пункты, которые, по Вашему мнению, реализованы в отношении процесса обработки жалоб:

- ☐ Процедуры обработки жалоб разного типа четко определены и документированы
- ☐ Мы приоритезируем жалобы в зависимости от различных факторов и назначаем разные сроки обработки и подготовки ответа.
- ☐ Сотрудники подразделения по работе с жалобами имеют различную профильную подготовку и назначаются на жалобы различного типа в соответствии со своей квалификацией
- ☐ У нас документированы критерии оценки обоснованности жалоб
- ☐ В нашей практике отсутствуют ситуации "перебрасывания" жалоб друг-другу из-за не четкого определения границ зон ответственности подразделений
- ☐ Применяются механизмы напоминания сотруднику, назначенному за обработку конкретной жалобы, при приближении или нарушении целевого срока рассмотрения
- ☐ Применяются механизмы эскалации и информирования менеджмента различного уровня при нарушении сроков рассмотрения жалоб
- ☐ При обработке жалоб у нас применяется прецедентное право – итоги рассмотрения любой нестандартной жалобы закрепляются в стандартной практике для дальнейшего применения
- ☐ При обработке жалоб у нас применяется принцип презумпции невиновности клиента – т.е. если ни клиент ни мы не можем аргументировано доказать свою правоту, решение принимается в пользу клиента
- ☐ При положительном решении по жалобам, причиной которых стали наши партнеры, мы сначала компенсируем потери клиенту, а потом разбираемся с нашими партнерами

27. Какие возможности есть для клиента в течение срока рассмотрения его жалобы?

- ☐ Позвонить или написать в контакт-центр для уточнения статуса жалобы – необходимо назвать идентификатор жалобы
- ☐ Позвонить или написать в контакт-центр для уточнения статуса жалобы – нет необходимости называть идентификатор – мы сами найдем его жалобу
- ☐ Самостоятельно узнать статус рассмотрения жалобы на сайте / в личном кабинете / в приложении
- ☐ Мы обязательно сами информируем клиента по какому-либо каналу в случае превышения установленного срока обработки жалобы
- ☐ У нас есть типы жалоб, которые мы рассматриваем более 2 недель. Мы информируем клиента внутри этого срока о текущем статусе через установленные интервалы времени.
- ☐ У нас есть типы жалоб, которые мы рассматриваем более 2 недель. Мы никак сами не информируем клиента внутри этого срока

28. Если рассмотрение жалобы превысило озвученный клиенту срок, то извиняетесь ли вы перед клиентом?

- ◯ Да, звоним по телефону
- ◯ Да, посылаем SMS / Email
- ◯ Да, извиняемся за это в письменном ответе клиенту на саму жалобу
- ◯ Нет, не извиняемся
- ◯ Затрудняюсь ответить

29. Подразделение по работе с жалобами имеет бюджет на добровольные выплаты клиентам (к добровольным выплатам не относятся компенсации потерь клиента, возвращаемые на основе договора)?

- ☐ Да, но в основном это не финансовые «выплаты» (баллы, подарки)
- ☐ Да, и во многом это реальные деньги (скидки по тарифам, доп.выплаты, бесплатная доставка)
- ☐ Нет, не имеет
- ☐ Затрудняюсь ответить
- ☐ Нет такого подразделения

30. Каким способом Вы сообщаете клиенту решение по жалобе?

- ◯ Звоним по телефону
- ◯ Посылаем SMS
- ◯ Отправляем Email
- ◯ Информируем строго в том же канале, в котором жалоба была получена
- ◯ Затрудняюсь ответить
- ◯ Информируем по-другому _____

Секция 5. Измеряемые KPI в процессе обработки жалоб

В этой секции мы просим указать фактические значения показателей, которые Вы измеряете, усредненные за последние 6 месяцев

Если измерение показателя проводится раздельно по разным типам жалоб / претензий, укажите или средневзвешенные значения по всем типам или значения по наиболее массовому типу жалоб / претензий

Поля для ввода значений показателей будут открываться в зависимости от выбранных Вами показателей

31. Какие показатели Вы измеряете для анализа объемов поступающих жалоб?

- ☐ Уровень жалоб по отношению к клиентской базе (Complaint Rate)
- ☐ Доля жалоб на КЦ по отношению к объемам обработанных контактов (CC_Complaint Rate)
- ☐ Доля жалоб, поступающих по разным каналам (Complaint Channel Rate)
- ☐ Доля жалоб, которые решается в КЦ в момент первого обращения, без регистрации отложенной жалобы
- ☐ Ничего из перечисленного.

32. [ ] Укажите среднее за последние 6 мес. значение показателя уровня жалоб (Complaint_Rate)

33. Что является базой (знаменателем) для расчета показателя Complaint Rate?

- ○ Количество клиентов в базе
- ○ Количество активных клиентов
- ○ Количество выполненных клиентами операций / проведенных транзакций
- ○ Иное _____

34. [ ] Укажите среднее за последние 6 мес. значение показателя доли жалоб на КЦ (CC_Complaint_Rate)

35. Укажите ниже долю жалоб, поступающих к Вам по различным каналам. Если канал не используется, поставьте 0.

[ ] Телефон

[ ] Чат на сайте или в мобильном приложении

[ ] Email

[ ] Социальные сети и мессенджеры

[ ] Форма обратной связи на сайте

[ ] Приложения для смартфонов (кроме чата в мобильном приложении)

[ ] Остальные каналы

36. [ ] Какая доля поступающих жалоб решается в КЦ в момент первого обращения, без регистрации отложенной жалобы?

37. Какие показатели Вы измеряете для контроля своевременности обработки жалоб?
    - ☐ Доля своевременно обработанных жалоб (Service Level)
    - ☐ Среднее время до ответа клиенту (Average Speed of Answer)
    - ☐ Средний срок задержки несвоевременных жалоб (Average Time Late / Backlog)
    - ☐ Ничего из перечисленного.

38. [ ] Укажите среднее за последние 6 мес. значение доли своевременно обработанных жалоб (Service Level)
39. [ ] Укажите средние за последние 6 мес. значение по среднему сроку до ответа клиенту (Average Speed of Answer)
40. [ ] Укажите среднее за последние 6 мес значение по среднему сроку задержки по несвоевременным жалобам (Average Time Late)

41. Какие показатели Вы измеряете для контроля качества обработки жалоб?
    - ☐ Доля жалоб, не содержащих критических ошибок (Critical Error Accuracy)
    - ☐ Средний балл / % по проверенным контролерами или руководителем жалобам (Complaint Quality)
    - ☐ Доля жалоб, решенных без повторных обращений (First Complaint Resolution)
    - ☐ Ничего из перечисленного

42. [ ] Укажите среднее за последние 6 мес. значение доли жалоб без критических ошибок (Critical Error Accuracy)
43. [ ] Укажите среднее за последние 6 мес. значение показателя качества жалоб (Complaint Quality). Если показатель измеряется в баллах, приведите его в % от максимума
44. [ ] Укажите среднее за последние 6 мес. значение доли жалоб, решенных без повтора (First Complaint Resolution)

45. Какие показатели Вы измеряете для контроля производительности?
    - ☐ Среднее время, затрачиваемое на обработку одной жалобы
    - ☐ Количество жалоб, обрабатываемых сотрудников в единицу времени
    - ☐ Утилизация сотрудников претензионного подразделения
    - ☐ Себестоимость обработки одной жалобы
    - ☐ Ничего из перечисленного

46. [ ] Укажите среднее за последние 6 мес. значение показателя Утилизации сотрудников претензионного подразделения

47. [ ] Укажите среднее за последние 6 мес. значение показателя себестоимости обработки одной жалобы

48. Поводится ли исследования удовлетворенности клиентов процессом обработки жалоб?

- ◯ Исследования проводятся с четкой периодичностью
- ◯ Исследования проводятся, но ситуативно
- ◯ Исследования не проводятся
- ◯ Затрудняюсь ответить

Секция 6. Анализ жалоб, использование информации по жалобам

49. Отметьте те пункты, которые, по Вашему мнению, реализованы в отношении процесса анализа корневых причин возникновения жалоб:

Примечание: под процессом анализа корневых причин возникновения жалоб понимается анализ уже обработанных жалоб за определенный период, а не рассмотрение конкретной жалобы. В данном вопросе идет речь о тех жалобах, рассмотрение которых входит в зону ответственности КЦ / подразделения клиентского сервиса.

- ☐ Процесс и процедуры анализа причин возникновения жалоб четко определен и документирован
- ☐ Не реже, чем на ежемесячной основе проводится анализ текущих тенденций в количестве жалоб разного типа
- ☐ Не реже, чем на ежегодной основе проводится более глубокий анализ корневых причин возникновения жалоб
- ☐ В рамках глубокого анализа корневых причин возникновения жалоб применяются методы приоритезации, основанные не только на количестве, но и на важности, оценке ущерба, стоимости исправления и т.д.
- ☐ На основании анализа жалоб, КЦ должен разрабатывать план корректирующих мероприятий направленных на устранение причин возникновения недовольства Клиентов, приводящего к жалобам и/или улучшение процесса обработки жалоб.
- ☐ КЦ должен обеспечить контроль выполнения утвержденного плана корректирующих мероприятий и оценку эффекта от их внедрения.

50. Отметьте те пункты, которые, по Вашему мнению, реализованы в отношении отчетности по жалобам:

- ☐ Внутренние заказчики, которым переадресовывается информация о жалобах, четко определены, составлен их реестр
- ☐ В компании четко определены содержание, дизайн и детализация отчетов о жалобах
- ☐ В дополнение к стандартным отчетам, которые формируются по графику, специальные отчеты формируются при аномальных событиях с уровнем жалоб

- ☐ По запросу внутренних заказчиков проводится дополнительный анализ и формируются специальные отчеты

51. Отметьте те пункты, которые, по Вашему мнению, реализованы в отношении использования информации по причинам жалоб:

- ☐ Информация, собираемая в процессе работы с жалобами, систематически используется для улучшения качества продуктов / процессов в компании
- ☐ На регулярной основе в компании выходят информационные материалы о том, какие изменения были сделаны на основе анализа жалоб
- ☐ Кружки качества и команды улучшения качества используют информацию для предотвращения инцидентов и постоянного улучшения
- ☐ Информация о жалобах и процессе их обслуживания является частью общекорпоративной базы знаний

52. Рассчитываете ли Вы выгоду для компании, полученную от эффективной обработки жалоб?

- ○ Рассчитываем. Расчет включает в себя анализ минимизации потерь компании от устранения корневых причин недовольства клиентов
- ○ Рассчитываем. Расчет включает в себя анализ минимизации потерь компании от устранения корневых причин недовольства клиентов и анализ влияния процесса обработки жалоб на приток новых клиентов через «сарафанное радио»
- ○ Нет, не рассчитываем
- ○ Затрудняюсь ответить

Секция 7. Технологические аспекты обработки жалоб

53. В какой технологической системе ведется учет жалоб?

- ○ Специализированная система (CRM / Service Desk и т.д.) в рамках всей компании
- ○ Специализированная система (CRM / Service Desk и т.д.) только в контакт-центре
- ○ Обычные офисные средства – Электронная почта, Excel и т.д.

54. Укажите аспекты, реализованные в системе учета и обработки жалоб на этапе приема и регистрации жалоб:

- ☐ Формы для фиксации информации о жалобе четко структурированы
- ☐ Форма для фиксации информации о жалобе имеет гибкую логику в зависимости от типа жалобы
- ☐ Форма для фиксации информации о жалобе обеспечивает быстрый ввод информации (Usability)
- ☐ Форма для фиксации информации о жалобе используется во всей компании для приема и регистрации жалоб
- ☐ Информация, которая заполняется в форму на нашем сайте немедленно передается в систему обработки жалоб

55. Укажите аспекты, реализованные в системе учета и обработки жалоб на этапе обработки жалоб:

- ☐ Система фиксирует время каждого шага по обработке жалобы
- ☐ Система позволяет видеть «владельца жалобы» - т.е. сотрудника, кто отвечает за своевременное решение жалобы (даже если в ходе решения ставятся задачи другим специалистам)
- ☐ Система позволяет видеть кому поручены дополнительные задачи для расследования жалобы.
- ☐ Система позволяет настроить автоматическое информирование сотрудников о приближении или превышении сроков обработки жалобы
- ☐ Система позволяет устанавливать пороги и высылать уведомления (e-mail, SMS) при выходе каких-либо параметров обработки жалоб из-под контроля
- ☐ Система сохраняет историю всех задач, возникших при обработке жалоб
- ☐ Система позволяет сохранять вложения сканов документов
- ☐ Система позволяет автоматически прикреплять запись разговора, в ходе которого жалоба регистрировалась
- ☐ В системе реализованы статические шаблоны ответов для разного типа жалоб
- ☐ В системе реализованы динамические шаблоны ответов (в шаблон подтягиваются данные конкретного клиента)

Секция 8. Взгляд со стороны клиента

56. Если бы вы были клиентом, как бы оценили Вашу компанию с точки зрения работы с жалобами по следующим параметрам:

Вопрос программируется в виде матрицы. Для каждого параметра – возможность выбора только одного варианта (помечено кругами)

- ☐ Легкость пожаловаться
  - ◯ Затрудняюсь ответить
  - ◯ Очень плохо
  - ◯ Плохо
  - ◯ Нейтрально
  - ◯ Хорошо
  - ◯ Очень хорошо
- ☐ Ощущение ценности для компании информации о недовольстве клиента
  - ◯ Затрудняюсь ответить
  - ◯ Очень плохо
  - ◯ Плохо
  - ◯ Нейтрально
  - ◯ Хорошо
  - ◯ Очень хорошо
- ☐ Решение жалобы в ходе первого обращения
  - ◯ Затрудняюсь ответить
  - ◯ Очень плохо
  - ◯ Плохо
  - ◯ Нейтрально

- ◯ Хорошо
- ◯ Очень хорошо

- ☐ Уровень эмпатии сотрудников, принимающих жалобы
  - ◯ Затрудняюсь ответить
  - ◯ Очень плохо
  - ◯ Плохо
  - ◯ Нейтрально
  - ◯ Хорошо
  - ◯ Очень хорошо
- ☐ Персонализация взаимодействия в течение контакта (вас знают)
  - ◯ Затрудняюсь ответить
  - ◯ Очень плохо
  - ◯ Плохо
  - ◯ Нейтрально
  - ◯ Хорошо
  - ◯ Очень хорошо
- ☐ Скорость предоставления ответа на жалобу
  - ◯ Затрудняюсь ответить
  - ◯ Очень плохо
  - ◯ Плохо
  - ◯ Нейтрально
  - ◯ Хорошо
  - ◯ Очень хорошо
- ☐ Справедливость принятия решения по жалобам
  - ◯ Затрудняюсь ответить
  - ◯ Очень плохо
  - ◯ Плохо
  - ◯ Нейтрально
  - ◯ Хорошо
  - ◯ Очень хорошо
- ☐ Ценность дополнительных подарков, предлагаемых компанией для снижения недовольства
  - ◯ Затрудняюсь ответить
  - ◯ Очень плохо
  - ◯ Плохо
  - ◯ Нейтрально
  - ◯ Хорошо
  - ◯ Очень хорошо
- ☐ Настроенность компании на устранение корневых причин возникновения жалоб
  - ◯ Затрудняюсь ответить
  - ◯ Очень плохо
  - ◯ Плохо
  - ◯ Нейтрально
  - ◯ Хорошо
  - ◯ Очень хорошо