



«Оптимизация процесса сбора сотрудниками ЦЗН обратной связи от клиентов»

В рамках проекта по формированию экспертных центров бережливого производства в сфере занятости в Нижегородской области улучшили процесс получения обратной связи от клиентов.

Ключевой риск: отсутствие актуальной, объективной, открытой и доступной обратной связи от клиентов (внутренних и внешних) о деятельности нижегородского центра занятости населения

Карта процесса сбора сотрудниками ЦЗН обратной связи от клиентов ДО начала оптимизации

| Время ожидания | 8 дней | | | 1 день | | | 7 дней | | | | | |
|---------------------------|--|--|---------------------|---|--------------------------------|--|--------|--------|---|--------|--------|-------|
| Время выполнения операции | 3 часа 29 мин | 1 мин | 1 мин | 20 мин | 60 мин | 10 мин | 10 мин | 15 мин | 15 мин | 15 мин | 60 мин | 2 мин |
| Участники процесса | Клиент | Непонимание гражданами необходимости оставлять обратную связь | | Нежелание клиентов заполнять «бумажные» анкеты по причине неудобства, отсутствия времени | 3 Заполнение «бумажной» анкеты | | | | | | | |
| | Карьерный консультант НЦЗН | 1 Предложение клиенту оставить обратную связь по итогам посещения (взаимодействия) с ЦЗН | 2 Распечатка анкеты | 3 Сопровождение клиента при заполнении «бумажной» анкеты | Лишние траты | Отсутствие внутренних человеческих ресурсов (специально выделенных сотрудников для проведения анкетирования) для сбора и последующего анализа «обратной связи» | | | | | | |
| | Специалист отдела по улучшению качества клиентского опыта НЦЗН | Проведение клиентских опросов в виде анкетирования на «бумажных» носителях | | Отсутствие верификации собранной на «бумажных» носителях информации по причине проведения опросов в присутствии специалиста ЦЗН | | 4 Анализ полученных данных из анкет | | | 5 Подготовка аналитической справки по результатам анализа анкет | | | |

Большой объем обрабатываемой вручную «бумажной» информации, излишняя трудоемкость процесса

Отсутствие места хранения собранных анкет на «бумажных» носителях



Три коренные причины проблем:

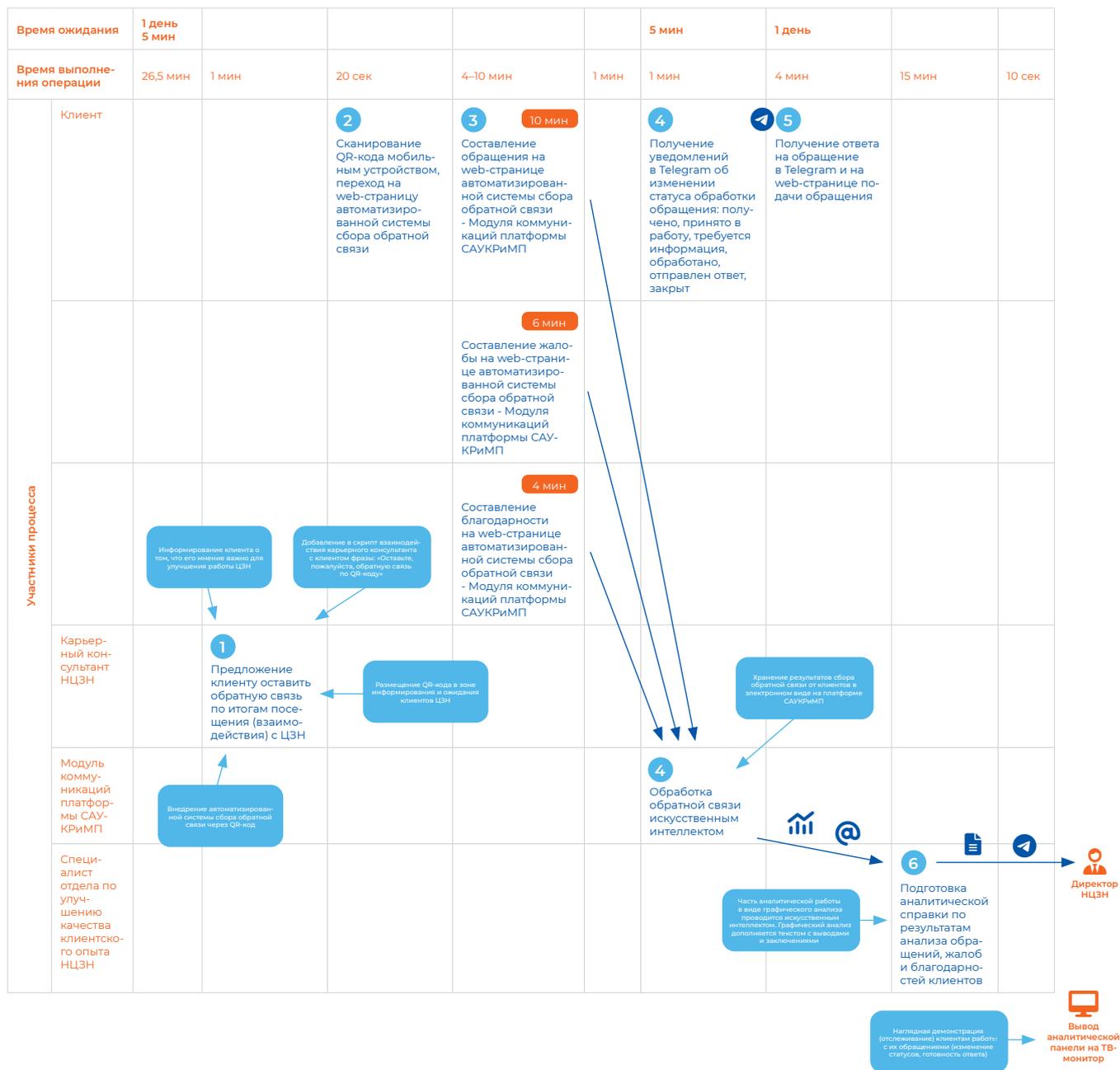
Отсутствие механизма управления клиентским опытом

Низкий уровень клиентоцентричности сотрудников ЦЗН

Отсутствие IT-сервиса (программного продукта) для сбора и обработки обратной связи от клиентов



Карта процесса сбора сотрудниками ЦЗН обратной связи от клиентов ПОСЛЕ оптимизации



Результаты улучшений

Наименование цели

Время получения (обработки) обратной связи

БЫЛО

3 ч. 29 мин.

СТАЛО

26,5 мин.

Охват клиентской аудитории (количество, чел.)



5 анкет в день



20 электронных анкет в день

Доля достоверности полученной обратной связи (эффективность обратной связи)



Остались вопросы?

тел.: 8 (831) 412-48-41
client.opyt-nczn@yandex.ru

Ирина Сергеевна Царева,
 начальник отдела по улучшению качества клиентского опыта Нижегородского центра занятости населения