

Путь клиента

категория «Молодежь» (выпускник ВУЗа, СУЗа и т.д. возраст от 18 до 25 лет)

Поиск информации

Цель гражданина	Получение полной информации на доступном языке о порядке получения услуги, необходимых документах и предварительной записи				
<p>Мысли гражданина</p> <ul style="list-style-type: none"> –Как правильно сформулировать поисковый запрос? –Какой сайт выбрать, чтобы получить исчерпывающие сведения? –Насколько легко найти информацию? –Насколько понятно и доступно описан процесс подачи заявления (документов)? 	<ul style="list-style-type: none"> –Бесплатный ли звонок? –Сразу ли ответит оператор или придется ждать? –Вежливо ли себя ведет оператор, выражает готовность помочь? 	<ul style="list-style-type: none"> –Удобно ли добираться до ЦЗН на общественном транспорте или автомобиле? –Есть ли парковка? 	<ul style="list-style-type: none"> –Есть ли в ЦЗН информационные стенды, где можно самостоятельно все посмотреть? –Администратор может объяснить куда идти и что делать? –Как выглядит администратор: вежливый, приветливый, опрятен ли? –Долго ли ждать своей очереди? –Комфортно ли её ждать, можно ли присесть? –Как ведут себя окружающие посетители, если возникают конфликты – сотрудники ЦЗН могут ли их погасить? 	<ul style="list-style-type: none"> –Специалист вежливый, внимательный? –Он все доходчиво объясняет, терпеливо повторяет, если мне что то непонятно? –Хотелось бы получить памятку или инструкцию по получению услуги, с указанием номера телефона горячей линии по которому оператор сможет мне помочь. 	
<p>Цель ЦЗН</p> <ul style="list-style-type: none"> –Обеспечить бесперебойную работу сайта –Обеспечить актуальную 	<ul style="list-style-type: none"> –Обеспечить работу контакт – центра (бесплатная горячая линия для клиентов) –Обучение 	<ul style="list-style-type: none"> –Установить указатели на основных дорогах (ул. Пролетарская, ул. Красноармейская, ул. 	<ul style="list-style-type: none"> –Обеспечить комфортность и удобство внутреннего помещения, наличие стенда понятной навигации (установить 	<ul style="list-style-type: none"> –Обучать сотрудников ЦЗН работе с гражданами –Обучать сотрудников грамотному 	

	<p>информацию</p> <ul style="list-style-type: none"> –Обновлять информацию с учетом мнения гражданина –Ведение группы в соцсетях, мессенджерах (актуализировать информацию на ежедневной основе) 	<p>сотрудников контакт-центра общению, обеспечение актуальной информацией</p>	<p>Машиностроителей)</p> <ul style="list-style-type: none"> –Установить знак «Парковка только для клиентов ЦЗН», установить знак «Парковка для инвалидов» 	<p>куллер, аппарат по приготовлению кофе)</p> <ul style="list-style-type: none"> –Обучать сотрудников ЦЗН работе с гражданами –Обучать сотрудников грамотному предоставлению услуг 	<p>предоставлению услуг</p> <ul style="list-style-type: none"> –Разработать памятки и инструкции для гражданина по получению услуги
Точки касания	<p>The diagram illustrates various touchpoints for customer interaction. It features a central red location pin icon. Lines radiate from this pin to several other icons: a computer monitor and mouse, a woman in a black top and pink skirt gesturing, a call center with three operators wearing headsets, a woman sitting at a desk with a laptop, and another woman sitting at a desk with a laptop. This represents the different channels through which customers interact with the organization.</p>				
Метрики измерения клиентского опыта	<ul style="list-style-type: none"> -CES (насколько легко и просто было ему решить вопрос/проблему самому, насколько удобно было связаться с поддержкой), CV-1, CV-2; -Анализ соцсетей 	<ul style="list-style-type: none"> - RR, IQS, ER, FCR, RpC; - Опрос в конце разговора с оператором; - Статистика и тематика обращений; - Анализ соцсетей и других сайтов (отзовиках) 	<ul style="list-style-type: none"> - Статистика посещений; - CES, RR, IQS, FCR, RpC; - Опрос на выходе; - Тайный покупатель. 		
Барьеры	<ul style="list-style-type: none"> –Неактуальное оснащение сайта; –Неудобный 	<ul style="list-style-type: none"> –Нет контакт – центра; –Нет обученного сотрудника контакт – 	<ul style="list-style-type: none"> –Сложная логистика; –Неудобное расположение; 	<ul style="list-style-type: none"> –Отсутствие внутреннего стандарта обслуживания заявителей 	<ul style="list-style-type: none"> –Отсутствие внимание к заявителю; –Неграмотность

	интерфейс; –В заявлении не видна история общения с гражданином; –Наличие не раскрытых соцсетей –Отсутствие социальных сетей, мессенджеров, смс-рассылки.	центра.	–Отсутствие парковки.	(невозможность обеспечить сотрудников фирменной одеждой); –Отсутствие внимания к заявителю; –Неграмотность сотрудников; –Малая обеспеченность кадрами.	сотрудников; –Отсутствие обучения по работе и общению с заявителем.
Ответственные лица со стороны ЦЗН	IT- специалисты, системный администратор	Руководство, сотрудники контакт – центра, IT- специалисты, системный администратор	Руководство, административно-хозяйственный отдел	Руководство, административно-хозяйственный отдел, отдел по работе с гражданами	Руководство, административно-хозяйственный отдел, отдел по работе с гражданами
Инструменты повышения качества клиентского опыта	- Регулярное актуализация и обновление сайта; - Обеспечение быстрого нахождения сайта через поисковики; - Создание и ведение аккаунтов в популярных соцсетях и мессенджерах.	- Создание контакт – центра (бесплатный номер горячей линии); - Мотивация и обучение сотрудников контакт – центра; - Внедрение механизмов оценки телефонного разговора и консультации оператора («отзовики», предложение оценить консультацию после окончания разговора, смс-информирование); - Разработка скриптов	- Оптимизация логистики – взаимодействие с органами местного самоуправления; - Обеспечение полноты, доступности и актуальности информации о способах добраться до ЦЗН на сайте и в соцсетях. - Обеспечение соответствия помещения центра бренд-буку.	- Оформление помещения ЦЗН в соответствии с требованиями, бренд-буком, обеспечение сотрудников униформой; - Обеспечение актуального и достоверного наполнения стендов; - Создание базы, платформы для обучения сотрудников; - Работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников.	- Анализ кадрового состава; - Создание базы, платформы для обучения сотрудников; - Работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников.

		для сотрудников контакт – центра.			
--	--	--------------------------------------	--	--	--

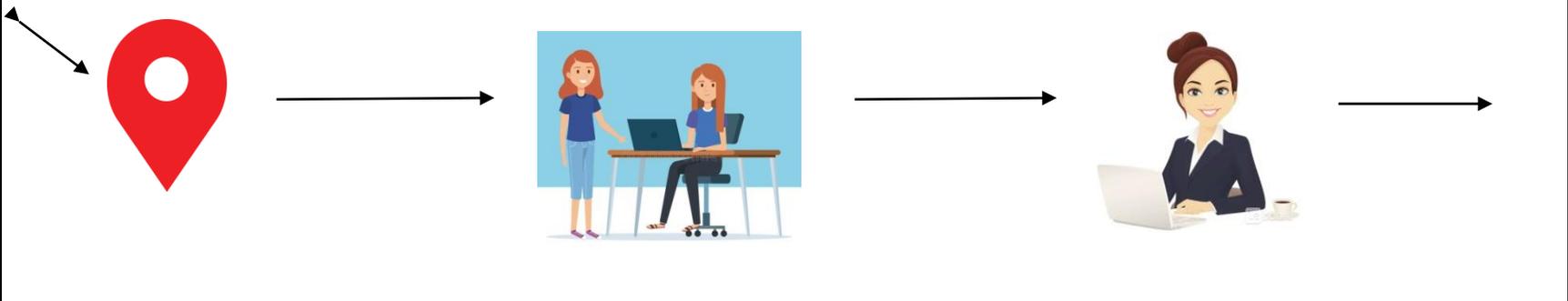
Решение о выборе

Цель гражданина	Выбор оптимального способа записи в ЦЗН	
Мысли гражданина	<ul style="list-style-type: none"> –Было бы полезно изучить отзывы других людей на обслуживание в офисах ЦЗН? –Легко ли найти форму записи на прием на сайте? –Можно ли выбрать удобную мне дату и ближайший ко мне (к месту жительства , а не прописки) записи на прием в ЦЗН? –Мне нужно подтверждение моей записи на подачу документов по электронной почте, в смс, с указанием номера записи. 	<ul style="list-style-type: none"> –Бесплатный ли звонок? –Сразу ли ответит оператор или придется ждать? –Не будет ли он перебрасывать звонок на другого специалиста, а тот на третьего? –Вежливо ли себя ведет оператор, выражает готовность помочь? –Можно ли выбрать удобную дату и ближайший ко мне ЦЗН? –Пришлют ли мне подтверждение записи в СМС, на электронную почту или надо записывать самому?
Цель ЦЗН	<ul style="list-style-type: none"> –Обеспечение возможности записи удаленно, через сайт ЦЗН 	<ul style="list-style-type: none"> –Обеспечить запись через контакт – центр (бесплатная горячая линия для клиентов) –Обучение сотрудников предварительной записи –Обучение сотрудников контакт – центра общению с гражданами
Точки касания		
Метрики измерения клиентского опыта	CES, анализ соцсетей, сайтов-«отзовиков»	RR, IQS,ER,FCR,RpC; Опрос в конце разговора с оператором; Статистика и тематика обращений; Анализ соцсетей и других сайтов (отзывы) .

Барьеры	–Отсутствие функционала предварительной записи; –Сложность процедуры самостоятельной предварительной записи.	-Отсутствие контакт – центра; –Неграмотность и необученность сотрудников; –Мало сотрудников контакт-центра (долгое ожидание).
Ответственные лица со стороны ЦЗН	IT- специалисты, системный администратор	Руководство, сотрудники контакт – центра, IT- специалисты, системные администраторы
Инструменты повышения качества клиентского опыта	Ведение функционала предварительной записи на сайте ЦЗН, обеспечение удобного расположения инструмента предварительной записи; Регулярное актуализация и обновление сайта Обеспечение быстрого нахождения сайта через поисковики Ведение аккаунтов в соцсетях и мессенджерах	Создание контакт – центра (бесплатный номер горячей линии); Мотивация и обучение сотрудников контакт – центра; Внедрение механизмов оценки телефонного разговора и консультации оператора; Разработка скриптов для сотрудников контакт – центра; Обеспечение специалистов контакт-центра необходимым оборудованием для быстрого осуществления предварительной записи

Подача заявления в ЦЗН

Цель гражданина	Посещение ЦЗН с минимальными затратами времени и усилий и максимальным для себя комфортным		
Мысли гражданина	–Удобно ли добираться до ЦЗН на общественном транспорт или автомобиле? –Есть ли парковка для автомобилей? –Удобно ли подойти к ЦЗН, зайти внутрь, если есть трудности с передвижением?	–Есть ли в ЦЗН информационные стенды, где можно самостоятельно все посмотреть? –Администратор может объяснить куда идти и что делать? –Не возникнут ли проблемы с предварительной записью –Администратор вежливый, приветливый человек? Опрятно выглядит? –Долго ждать своей очереди? –Комфортно ли её ждать, можно ли присесть –Как ведут себя окружающие посетители, если возникают конфликты, сотрудники ЦЗН могут ли их погасить	–Специалист ЦЗН вежливый, внимательный? –Он все доходчиво объясняет, терпеливо повторяет, если мне что-то не понятно? –Отвечает на вопросы?

Цель ЦЗН	<ul style="list-style-type: none"> – Установить указатели на основных дорогах (ул. Пролетарская, ул. Красноармейская, ул. Машиностроителей) – Установить знак «Парковка только для клиентов ЦЗН», установить знак «Парковка для инвалидов» 	<ul style="list-style-type: none"> – Обеспечить комфортность и удобство внутреннего помещения ЦЗН, наличие стендов, понятной навигации – Обучение сотрудников общению, обеспечение актуальной информацией – Обучение сотрудников грамотному предоставлению услуг 	<ul style="list-style-type: none"> – Обучение сотрудников общению, обеспечение актуальной информацией – Обучение сотрудников грамотному предоставлению услуг
Точки касания	 <p>The diagram illustrates the customer journey through four stages: 1. A red location pin icon with an arrow pointing to the right. 2. An illustration of two women at a desk with a laptop. 3. An illustration of a woman in a business suit sitting at a desk with a laptop. 4. An arrow pointing to the right, indicating the final stage of the journey.</p>		
Метрики измерения клиентского опыта	<ul style="list-style-type: none"> - CES, IQS, FCR, RpC, ER; - Опрос на выходе; - Статистика и тематика посещений; - Анализ контента в соцсетях, сайтах-«отзовиках»; - Анализ обращений граждан (через книгу отзывов и пожеланий, по электронной почте, по телефону, через сайт); - Анализ оценок в окне специалиста. 		
Барьеры	<ul style="list-style-type: none"> – Сложная логистика – Неудобное расположение – Отсутствие парковки, входа и т.д. 	<ul style="list-style-type: none"> – Невозможность обеспечить сотрудников фирменной одеждой; – Отсутствие оформления помещения ЦЗН; - Отсутствие внимание к заявителю; - Малая обеспеченность кадрами; – Неграмотность сотрудников. 	<ul style="list-style-type: none"> – Отсутствие внимание к заявителю; – Неграмотность сотрудников; – Отсутствие обучения по работе и общению с гражданами.
Ответственные лица со стороны ЦЗН	Руководство, административно-хозяйственный отдел	Руководство, административно-хозяйственный отдел, отдел по работе с гражданами	Руководство, административно-хозяйственный отдел, отдел по работе с гражданами
Инструменты повышения качества клиентского	<ul style="list-style-type: none"> - Обеспечение соответствия помещения ЦЗН бренд-буку. - Оптимизация логистики – взаимодействие с органами 	<ul style="list-style-type: none"> - Оформление помещения ЦЗН в соответствии с требованиями, бренд-буком, обеспечение сотрудников униформой; 	<ul style="list-style-type: none"> - Анализ кадрового состава и потенциала; - Создание базы, платформы для обучения сотрудников;

опыта	местного самоуправления - Обеспечение полноты, доступности и актуальности информации о способах добраться до ЦЗН на сайте и в соцсетях, а также у специалистов контакт-центра	- Обеспечение актуального и достоверного наполнения стендов; - Создание базы, платформы для обучения сотрудников; - Создание нормальных условий для организации работы сотрудников; - Работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников.	- Работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников.
--------------	--	---	--

Приглашение в ЦЗН

Цель гражданина	Подбор подходящей работы		
Мысли гражданина	<ul style="list-style-type: none"> –Как долго будет длиться прием? –Какие документы нужно взять с собой? –Нужна ли ручка, блокнот для записи? –В какое время нужно подойти в ЦЗН? –Какие вакансии мне предложат? –Если я незнаю кем хочу работать, мне помогут? –Каких работодателей мне предложат? –Если возникнут вопросы в процессе подбора к кому мне обратиться? –Достаточно ли у меня навыков и компетенций для трудоустройства? 		
Цель ЦЗН	<ul style="list-style-type: none"> –Обеспечить необходимым оборудованием сотрудников; –Провести подробную консультацию о порядке подбора подходящей работы; –Обучить сотрудников ЦЗН по работе с гражданами; –Обучить сотрудников грамотному предоставлению услуг. 		
Точки касания			

Метрики измерения клиентского опыта	<ul style="list-style-type: none"> - RR, IQS, NPS; - Опрос на выходе; - Статистика и тематика обращений; - Анализ соцсетей и других сайтов (отзывы); - Анализ обращений граждан (через книгу отзывов и пожеланий, по электронной почте, по телефону); - Анализ оценок в окне специалиста.
Барьеры	<p>Отсутствие необходимой канцелярии;</p> <p>Плохое оборудование (медленная работа оборудования);</p> <p>Неграмотность сотрудников;</p> <p>Отсутствие внимания к заявителю;</p> <p>Отсутствие обучения по работе и общению с заявителем.</p>
Ответственные лица со стороны ЦЗН	Административно-хозяйственный отдел, отдел по работе с гражданами, руководство
Инструменты повышения качества клиентского опыта	<p>Анализ кадрового состава</p> <p>Создание базы, платформы для обучения сотрудников</p> <p>Обеспечение канцелярией</p> <p>Обеспечение ЦЗН современным оборудованием</p> <p>Работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников</p>

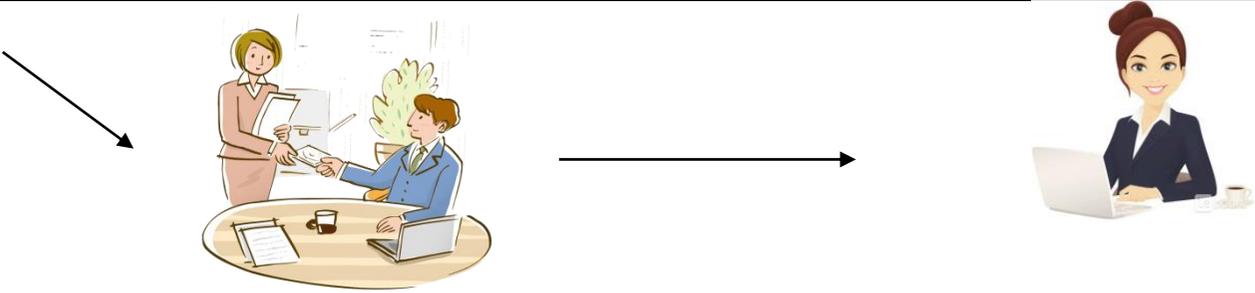
Выбор направлений к работодателю

Цель гражданина	Выбор направлений к работодателю, выбор работодателей и подходящей работы		
Мысли гражданина	<ul style="list-style-type: none"> –Как долго будет длиться прием –Какие документы нужно взять с собой, что бы пройти на собеседование к работодателю –Нужна ли ручка –Сколько времени займет подбор работы и выдача направлений 	<ul style="list-style-type: none"> –Удобно ли добираться до ЦЗН на общественном транспорт или автомобиле –Есть ли парковка 	<ul style="list-style-type: none"> –Договорится ли сотрудник ЦЗН о собеседовании с работодателем –Будет ли вежливый сотрудник
Цель ЦЗН	<ul style="list-style-type: none"> –Обучить сотрудников ЦЗН по работе с гражданами –Обучить сотрудников грамотному 	<ul style="list-style-type: none"> –Установить указатели на основных дорогах (ул. Пролетарская, ул. Красноармейская, ул. 	<ul style="list-style-type: none"> –Обучить сотрудников ЦЗН по работе с гражданами и работодателями

	<p>предоставлению услуг</p> <p>–Оперативно отвечать на возможные вопросы</p>	<p>Машиностроителей)</p> <p>–Установить знак «Парковка только для клиентов ЦЗН», установить знак «Парковка для инвалидов»</p>	<p>–Обучить сотрудников грамотному предоставлению услуг</p> <p>–Работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников</p> <p>–Разработать скрипты общения с работодателем</p>
Точки касания	<p>The diagram illustrates the customer journey through three stages: 1. A woman in a business suit sits at a desk with a laptop, representing initial contact or service. 2. A red location pin icon, representing the physical location or service point. 3. Two people, a man and a woman, are shown talking on mobile phones, representing communication and support.</p>		
Метрики измерения клиентского опыта	<p>RR, IQS,NPS</p> <p>Опрос на выходе</p> <p>Статистика и тематика обращений</p> <p>Анализ соцсетей и других сайтов (отзывы)</p> <p>Анализ обращений граждан (через книгу отзывов и пожеланий, по электронной почте, по телефону)</p> <p>Анализ оценок в окне специалиста</p>		
Барьеры	<p>Отсутствие внимание к гражданину</p> <p>Неграмотность сотрудников</p> <p>Отсутствие канцелярии</p>	<p>–Сложная логистика</p> <p>–Неудобное расположение</p> <p>–Отсутствие парковки</p>	
Ответственные лица со стороны ЦЗН	<p>Руководство, административно-хозяйственный отдел, отдел по работе с гражданами</p>	<p>Руководство, административно-хозяйственный отдел</p>	<p>Руководство, административно-хозяйственный отдел, отдел по работе с гражданами, отдел по работе с работодателями</p>
Инструменты повышения качества	<p>Обеспечение канцелярией</p> <p>Обеспечение ЦЗН современным оборудованием</p>	<p>Оптимизация логистики – взаимодействие с органами местного самоуправления</p>	<p>Работа с материальным и нематериальным стимулированием и</p>

клиентского опыта		Обеспечение полноты, доступности и актуальности информации о способах добраться до ЦЗН на сайте и в соцсетях	мотивированием сотрудников Разработка скриптов для сотрудников отделов
--------------------------	--	--	---

Получение результата

Цель гражданина	Трудоустроиться в кратчайшие сроки с наименьшими затратами		
Мысли гражданина	<ul style="list-style-type: none"> –Какие документы нужны для трудоустройства? –Как найти работодателя? –Как вести себя на собеседовании? –Сколько времени необходимо для трудоустройства? –Какие мои действия после того как я трудоустроюсь или не трудоустроюсь? 	<ul style="list-style-type: none"> –Что нужно предоставить в ЦЗН после трудоустройства –Снимут ли меня с учета или можно продолжать стоять на учете 	
Цель ЦЗН	<ul style="list-style-type: none"> –Оперативно отвечать на возможные вопросы; –Обучить сотрудников ЦЗН по работе с гражданами и работодателями; –Максимально информативно проконсультировать гражданина об открытой вакансии, работодателе. 	<ul style="list-style-type: none"> –Обучить сотрудников ЦЗН по работе с гражданами –Обучить сотрудников грамотному предоставлению услуг –Работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников 	
Точки касания	 <p>The diagram illustrates the process flow. On the left, a woman in a brown suit stands and talks to a man in a blue suit who is sitting at a round table with a laptop and a coffee cup. An arrow points from this scene to the right, where a woman in a dark blue suit is sitting at a desk with a laptop, smiling.</p>		
Метрики измерения клиентского опыта	<ul style="list-style-type: none"> - RR, IQS,NPS; - Опрос на выходе; - Статистика и тематика обращений; - Анализ соцсетей и других сайтов (отзовиков); 		

	<ul style="list-style-type: none"> - Анализ обращений граждан (через книгу отзывов и пожеланий, по электронной почте, по телефону); - Анализ оценок в окне специалиста.
Барьеры	<ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие внимания к гражданину; - Неграмотность сотрудников; - Отсутствие канцелярии.
Ответственные лица со стороны ЦЗН	Руководство, административно-хозяйственный отдел, отдел по работе с гражданами, отдел по работе с работодателями
Инструменты повышения качества клиентского опыта	<ul style="list-style-type: none"> - Работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников; - Разработка скриптов для сотрудников отделов; - Тесное сотрудничество с работодателями.

Оценка работы ЦЗН

Цель гражданина	Поделиться впечатлениями с близкими, составить свое мнение о работе ЦЗН, дать рекомендации близким на будущее
Мысли гражданина	<ul style="list-style-type: none"> - Где я могу дать обратную связь? - Где можно разместить отзыв о работе ЦЗН и услуге подбора подходящей работы? - Увидят ли мой отзыв? - Если я останусь недоволен, проведут ли работу для устранения возникших проблем?
Цель ЦЗН	<ul style="list-style-type: none"> - Обеспечить граждан удобными инструментами обратной связи; - Анализировать и использовать в работе отзывы граждан.
Точки касания	

Метрики измерения клиентского опыта	<ul style="list-style-type: none"> - Анализ соцсетей, мессенджеров и других «сайтов-отзовиков»; - Анализ обращений граждан (через книгу отзывов и пожеланий, по электронной почте, по телефону); - Анализ оценок в окне специалиста, контакт-центре; - CV-2
Барьеры	<ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие возможности дать полноценную обратную связь; - Отсутствие работы с отзывами.
Ответственные лица со стороны ЦЗН	<p>Административно-хозяйственный отдел, отдел по работе с гражданами, отдел по работе с работодателями, руководство, сотрудники контакт – центра, IT- специалисты</p>
Инструменты повышения качества клиентского опыта	<p>Создание механизмов обратной связи на сайте ЦЗН, соцсетях, книге отзывов и предложений. Работа с отзывами (ответ на сообщения в соцсетях, мессенджерах, электронную почту)</p>