

Klientidega suhtlemine

Probleem:

Väikelaenu firma on mures klienditeeninduse halva maine pärast. Klientidele tehtud ja nende poolt saadud kõnedele ei ole tehtud logi, mis tähendab, et klientidega suhtlevad firma töötajad ei ole kursis, mis on olnud konkreetse kliendi varasemad probleemid. Info otsimine võtab kaua aega ja kliendid annavad halba tagasisidet klienditeeninduse kohta.

Kirjeldus:

Andmebaasis hoitakse andmeid, et leida üles ühe kliendiga seonduv info, näiteks kontaktandmed, makseperiood, laenusumma, maksmata summa jne. Kliendi kontakteerumiste juures on päev ja aeg, kellega töötajatest räägiti, põhjus, miks helistati ja kommentaar. Põhjused on kategooriatena, näiteks küsitakse, kui palju maksta on, küsitakse tähtaja muutmise võimalusi jne. Kommentaariks võib olla näiteks "tal on arvatavasti internetiga probleeme", "kliendi igapäevane kõne oma maksete kohta" jne.

Kasutajad:

Kliendisuhtlusega tegelevad töötajad, kellel on vaja kiiresti leida kliendi kontoga seotud infot ja varasemaid kontakteerumise põhjuseid .

Meeldetuletuse tiimi töötajad, kes saavad jälgida, kas klientidel on mõni makse läinud üle tähtaja ja vajavad meeldetuletus kõnet.

Firma statistikud, kes tahavad näha, kui tihti helistatakse, mis põhjustel ja kas viimasel ajal on kõnede arv vähenenud.