

Создание и внедрение клиентоориентированных сервисов

Ловкин Леонид



Клиенториентированно

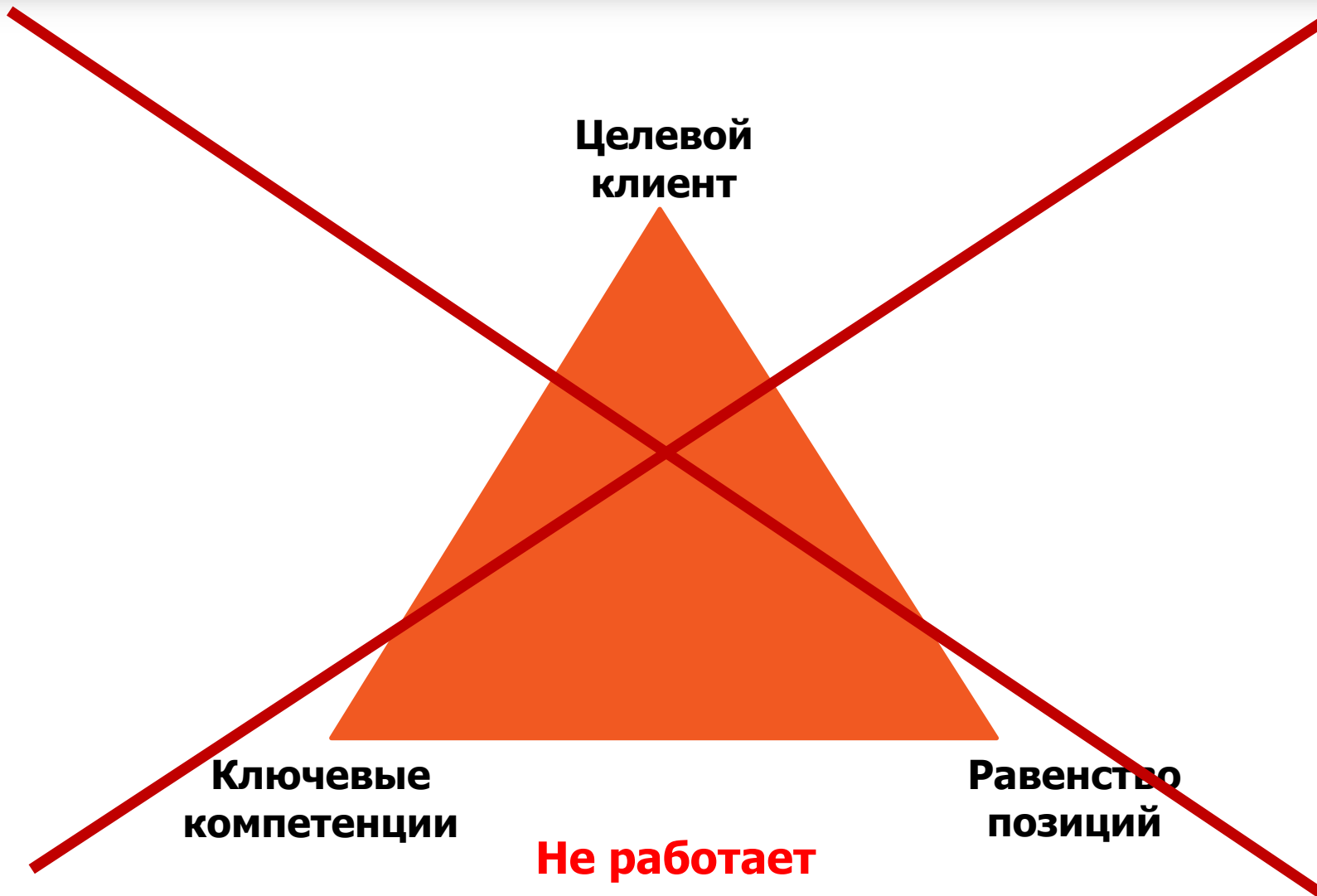
инструмент управления взаимоотношениями с клиентами, нацеленный на получение устойчивой прибыли в долгосрочном периоде, базирующийся на трех принципах:

Ключевые компетенции

- Способность устанавливать и выполнять обязательства
 - Умение клиента хорошо делить результаты
 - Умение клиента распространять влияние
- Важно помнить, что в рамках обратной связи о недовольстве клиент должен чувствовать уверенность в решении своих проблем и возможности обратившись к своим ключевым компетенциям, достичь поставленной целевой



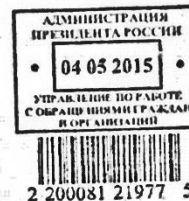




Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций

Обращение № 507831 от 04.05.2015

Социальное положение: служащий
 E-mail: fransina@mail.ru
 Автор: Сорокина Татьяна Владимировна
 Страна: Российская Федерация
 Регион: Из интернета без точного адреса
 Почтовый индекс:
 Адрес:
 Телефон: 89068972157
 Текст обращения: Президенту Российской Федерации В.В. Путину



адресу Ижевск, Фруктовая 39, а также в двух соседних домах 37 и 39. При обращении в справочную службу УКС по телефону 903545, 2 до 4 месяцев на летний период. При обращении в справочную службу УКС по телефону 903545, отвечают следующее: "Информации по вашему дому нет, звоните в управляющую компанию". При звонке в управляющую компанию, там сообщают, что порыв произошел на трассе, и звонить надо в Удмуртские коммунальные системы. Такое "отфутболивание" может длиться неделями, при этом горячая вода все это время отсутствует.

как оставлено на обслуживание системы настраиваешь на предоставлении ТОЧНОЙ наконец неделями. В 2014г каждый день с июня по июль разные операторы отвечали, что горячую воду включают "завтра после 17.00". На вопрос: "Скажите, пожалуйста, где именно произошел порыв трассы?" операторы отвечать отказываются, аргументируя тем, что у них нет такой информации. Отсюда возникают следующие вопросы:

1. Почему вот уже 12 лет именно наши 3 дома на все лето остаются без горячей воды?
2. Почему жильцам (мы оплачиваем услуги без задержек и долгов, в размере 100%) не сообщают точные сроки устранения неисправностей? Почему эта информация засекречена?
3. Почему не принимаются заявки от физических лиц?
4. Почему за 12 лет УКС не восстановили трассу, чтобы мы могли пользоваться услугами, за которые платим, и летом тоже?
5. Почему зимой не происходит порывов, а только, как по-волшебству, летом - с мая по сентябрь?
6. Доколе?

Большая просьба помочь!

Прошлой осенью я пробовала обращаться в Прокуратуру УР, но это не помогло, мою жалобу отправили мне с пометкой, что они этим не занимаются.



**НОМИНАЦИЯ:
ЛУЧШИЙ ЦЕНТР ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ НАСЕЛЕНИЯ В
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНАХ И СЕКТОРЕ ЖКХ**



Обслуживание по дистанционным
каналам доступа

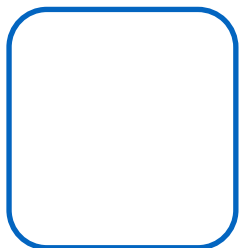
Смещение обслуживания на
дистанционные сервисы

Проектирование клиентских
бизнес-процессов

Автоматизация внутренних
сквозных бизнес-процессов



Собственный

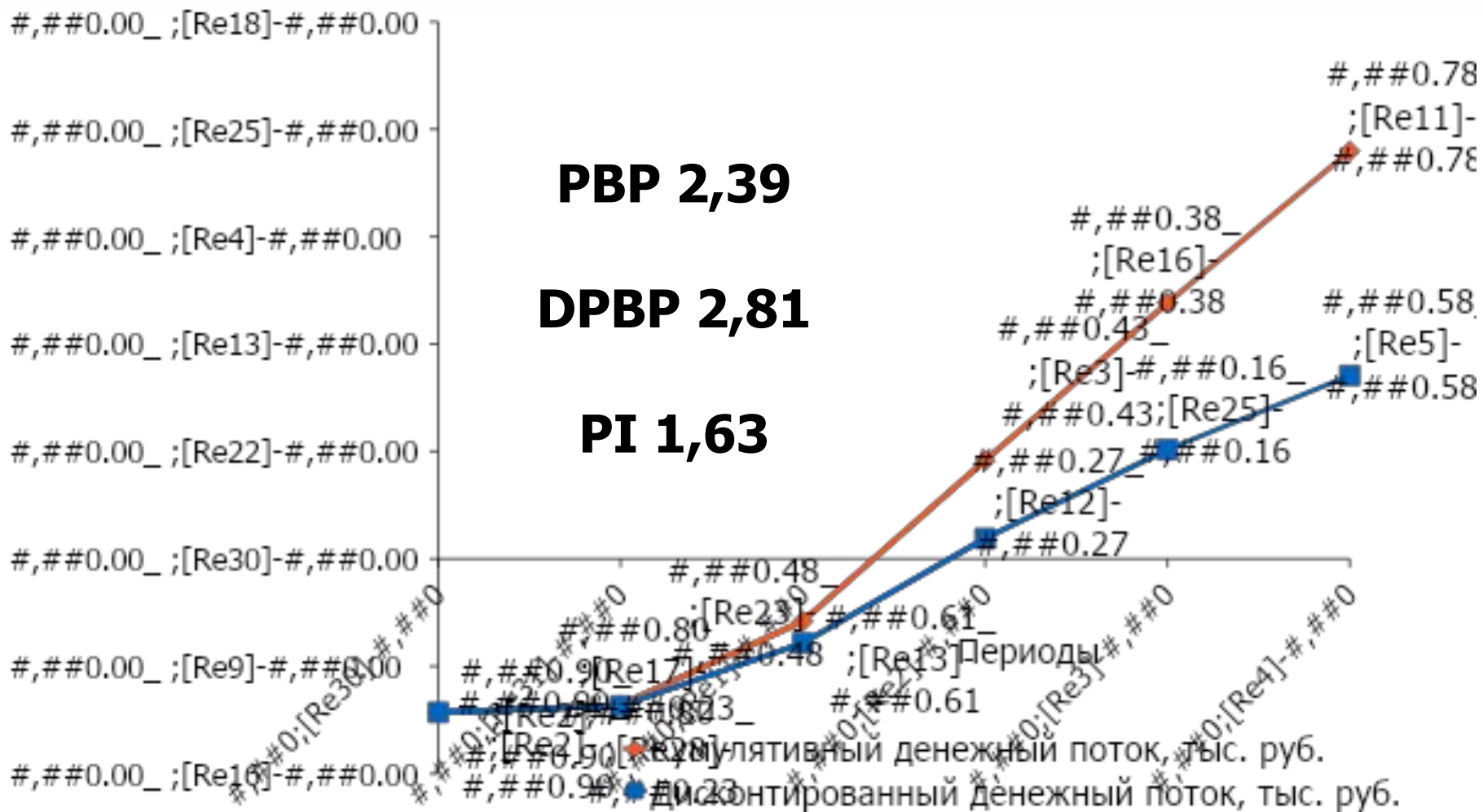


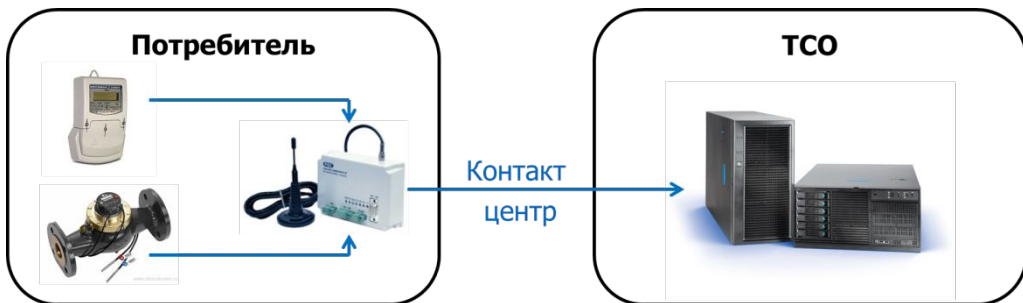
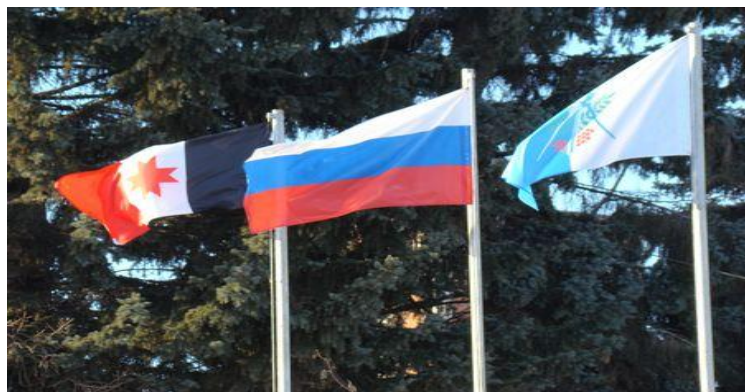
Аутсорсинг











Тиражируемость проекта

Масштабируемость проекта
(один центр для нескольких
регионов)

Предоставление услуг по
аутсорсингу

Спасибо за внимание!

Вопросы?

За дополнительной информацией обращайтесь:

+7(3412)911-263

Leonid.Lovkin@tplusgroup.ru



Мне уже открывать шампанское?