Запись в автосервис

Клиент: владелец автомобиля, впервые записывающийся на диагностику. Границы: от определения задачи до прибытия и подтверждения записи на приеме.



Было / целевое состояние

Повторные контакты могут возникать при выборе времени, подтверждении и передаче сведений мастеру. Рабочая группа проверяет эти предположения на обращениях клиентов.

Фотореалистичная учебная визуализация. Значения времени и эмоций заданы для обучения. Календарное ожидание даты визита измеряется отдельно. Целевые значения и результат внедрения подтверждаются пилотом.

01 / Определить задачу

Текущее состояние

Время: 8 мин / Эмоция: +0
Приоритет: Важно

Ожидание

Понять, какая услуга нужна для автомобиля.

Действие

Описывает симптом или выбирает плановое обслуживание.

Контакт и подразделение

Сайт, перечень услуг; мастер-консультант.

Барьер и последствие

Название услуги не помогает описать симптом. Клиент выбирает общий запрос и затем уточняет его.

Мера и способ проверки

Предложить выбор задачи по понятным действиям: обслуживание, диагностика, осмотр. Проверить понимание на интервью.

Показатель

Время выбора услуги, мин; число уточнений задачи.

Целевое состояние

Время: 5 мин / Эмоция: +1
Приоритет: Важно

Ожидание

Понятно описать задачу и получить следующий шаг.

Действие

Выбирает тип обращения и кратко описывает симптом.

Контакт и подразделение

Сайт, форма записи; мастер-консультант.

Барьер и последствие

Проверить, удается ли клиенту описать нестандартный симптом.

Мера и способ проверки

Испытать форму на типичных обращениях и уточнить подсказки.

Показатель

Доля заявок с достаточным описанием; время заполнения, мин.

Учебный пример. Для каждой записи рабочая группа указывает дату, способ сбора и объем данных. Предполагаемые причины обозначаются отдельно от наблюдаемых фактов.

02 / Выбрать автосервис

Текущее состояние

Время: 12 мин / Эмоция: -1
Приоритет: Важно

Ожидание

Найти подходящую специализацию, место и время работы.

Действие

Проверяет услуги, адрес, отзывы и условия приема.

Контакт и подразделение

Карточка сервиса, сайт, телефон; администратор.

Барьер и последствие

Условия приема и специализация описаны в разных разделах. Клиент уточняет их по телефону.

Мера и способ проверки

Собрать сведения о приеме на одной странице и сверить их с фактической работой сервиса.

Показатель

Время поиска условий, мин; число звонков для уточнения.

Целевое состояние

Время: 8 мин / Эмоция: +2
Приоритет: Важно

Ожидание

Самостоятельно проверить, подходит ли сервис.

Действие

Сопоставляет услугу, специализацию, адрес и условия приема.

Контакт и подразделение

Карточка сервиса, страница записи; администратор.

Барьер и последствие

Проверить актуальность условий для разных марок и задач.

Мера и способ проверки

Назначить владельца информации и проверять изменения условий.

Показатель

Число уточнений условий; доля актуальных записей.

Учебный пример. Для каждой записи рабочая группа указывает дату, способ сбора и объем данных. Предполагаемые причины обозначаются отдельно от наблюдаемых фактов.

03 / Уточнить состав и условия

Текущее состояние

Время: 18 мин / Эмоция: -2
Приоритет: Срочно

Ожидание

Понять объем услуги, порядок оценки стоимости и длительность визита.

Действие

Звонит, сообщает сведения об автомобиле, повторяет симптом и уточняет условия.

Контакт и подразделение

Телефон, чат; мастер-консультант.

Барьер и последствие

В разных каналах запрашивают одни сведения. Условия предварительной оценки остаются неясными.

Мера и способ проверки

Согласовать перечень сведений и единое объяснение границ предварительной оценки. Проверить повторные вопросы.

Показатель

Число повторных уточнений; время согласования условий, мин.

Целевое состояние

Время: 10 мин / Эмоция: +2
Приоритет: Срочно

Ожидание

Получить единое описание условий приема.

Действие

Передает сведения один раз и получает объяснение порядка диагностики и согласования работ.

Контакт и подразделение

Форма, чат, телефон; мастер-консультант.

Барьер и последствие

Проверить понимание условий и достаточность сведений для приема.

Мера и способ проверки

Испытать описание услуги и передачу данных между каналами на ограниченной группе заявок.

Показатель

Число повторных запросов; оценка понятности условий, 1–5.

Учебный пример. Для каждой записи рабочая группа указывает дату, способ сбора и объем данных. Предполагаемые причины обозначаются отдельно от наблюдаемых фактов.

04 / Выбрать время визита

Текущее состояние

Время: 25 мин / Эмоция: -3
Приоритет: Срочно

Ожидание

Закрепить подходящие дату и время.

Действие

Запрашивает свободные интервалы и ожидает обратный звонок.

Контакт и подразделение

Телефон, журнал записи; администратор.

Барьер и последствие

Заявка еще не связана с подтвержденным свободным интервалом. Клиент повторно связывается с сервисом.

Мера и способ проверки

Проверить порядок закрепления времени и синхронизацию записей из каналов. Назначить ответственного за подтверждение.

Показатель

Время от запроса до согласования интервала, мин; число повторных контактов.

Целевое состояние

Время: 8 мин / Эмоция: +3
Приоритет: Срочно

Ожидание

Выбрать доступное время и получить подтверждение.

Действие

Выбирает свободный интервал, подтверждает контакт и задачу визита.

Контакт и подразделение

Форма или телефон, единый журнал записи; администратор.

Барьер и последствие

Проверить соответствие интервала доступным ресурсам сервиса.

Мера и способ проверки

Провести пилот единого журнала и правила подтверждения. Сравнить повторные контакты.

Показатель

Время согласования, мин; доля подтвержденных записей с первого контакта.

Учебный пример. Для каждой записи рабочая группа указывает дату, способ сбора и объем данных. Предполагаемые причины обозначаются отдельно от наблюдаемых фактов.

05 / Получить подтверждение

Текущее состояние

Время: 15 мин / Эмоция: -2
Приоритет: Срочно

Ожидание

Иметь точные условия предстоящего визита.

Действие

Уточняет, зафиксирована ли запись, по какому адресу приехать и что подготовить.

Контакт и подразделение

Звонок, сообщение; администратор.

Барьер и последствие

Подтверждение содержит только дату. Клиент повторно уточняет время, адрес и задачу визита.

Мера и способ проверки

Составить подтверждение: дата, время, адрес, задача, подготовка, способ изменения записи. Проверить вопросы клиентов.

Показатель

Число уточнений после записи; время получения подтверждения, мин.

Целевое состояние

Время: 3 мин / Эмоция: +3
Приоритет: Срочно

Ожидание

Получить полную карточку записи.

Действие

Проверяет дату, время, адрес, задачу и порядок изменения записи в сообщении.

Контакт и подразделение

Сообщение, карточка записи; администратор.

Барьер и последствие

Проверить доставку сообщения и понимание информации.

Мера и способ проверки

Испытать подтверждение с клиентами разных каналов и уточнить содержание.

Показатель

Доля доставленных подтверждений; число дополнительных вопросов.

Учебный пример. Для каждой записи рабочая группа указывает дату, способ сбора и объем данных. Предполагаемые причины обозначаются отдельно от наблюдаемых фактов.

06 / Подготовиться к визиту

Текущее состояние

Время: 10 мин / Эмоция: -1
Приоритет: Важно

Ожидание

Понять требования и изменить время при необходимости.

Действие

Проверяет условия, ищет контакт для переноса, уточняет необходимые сведения.

Контакт и подразделение

Сайт, телефон; администратор.

Барьер и последствие

Порядок переноса и подготовки описан неполно. Клиент звонит для уточнения.

Мера и способ проверки

Объяснить подготовку и порядок переноса в карточке записи. Проверить причины пропусков визита.

Показатель

Число вопросов о подготовке; доля неявок и их причины.

Целевое состояние

Время: 5 мин / Эмоция: +2
Приоритет: Важно

Ожидание

Самостоятельно подготовиться и управлять записью.

Действие

Следует памятке, подтверждает визит или согласует перенос.

Контакт и подразделение

Карточка записи, телефон или форма переноса; администратор.

Барьер и последствие

Проверить понятность изменения записи и необходимость напоминаний.

Мера и способ проверки

Протестировать памятку и правило переноса. Измерить повторные вопросы и неявки.

Показатель

Число вопросов; доля согласованных переносов.

Учебный пример. Для каждой записи рабочая группа указывает дату, способ сбора и объем данных. Предполагаемые причины обозначаются отдельно от наблюдаемых фактов.

07 / Приехать и подтвердить запись

Текущее состояние

Время: 20 мин / Эмоция: -2
Приоритет: Срочно

Ожидание

Начать прием в согласованное время.

Действие

Прибывает в сервис, ищет место приема и повторяет сведения о записи.

Контакт и подразделение

Зона приема, мастер-консультант, журнал записи.

Барьер и последствие

Сведения из записи переданы неполно. Клиент повторяет задачу и ожидает уточнения.

Мера и способ проверки

Проверить передачу карточки записи мастеру и порядок встречи клиента. Сопоставить ожидание приема.

Показатель

Время от прибытия до приема, мин; число повторных запросов сведений.

Целевое состояние

Время: 8 мин / Эмоция: +3
Приоритет: Срочно

Ожидание

Быть принятым с готовой информацией о визите.

Действие

Подтверждает запись и передает автомобиль на согласованный прием.

Контакт и подразделение

Зона приема, карточка записи; мастер-консультант.

Барьер и последствие

Проверить ожидание при фактической пиковой нагрузке.

Мера и способ проверки

Испытать порядок встречи и передачу сведений по записи. Сравнить ожидание и повторные запросы.

Показатель

Время до приема, мин; доля клиентов, принятых в согласованном интервале.

Учебный пример. Для каждой записи рабочая группа указывает дату, способ сбора и объем данных. Предполагаемые причины обозначаются отдельно от наблюдаемых фактов.