**תהליך עבודה – דוגמא להמחשה**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **שם תהליך:** | | **תהליך טיפול בתלונת לקוח** | | | | |
| **מהות תהליך / מטרה** | | **מענה מהיר ואיכותי לתלונת לקוח, תשתית לניטור וניתוח סיבות פניה ואופן התנהלות מול לקוחות** | | | | |
| **אחראי תהליך** | | **מנהל יחידת שירות** | | | | |
| **שלב ליבה** | **שלב/פעילות** | **גורם מבצע** | **ממשקים בתהליך** | **פעילות במערכת** | **SLA** | **הערות / דגשים** |
| **קבלת פניה** | קבלת פניה מלקוח (במייל / טלפון / מכתב) | עובד יחידת שירות לקוחות |  | פתיחת קריאה במערכת | תוך 1יום עבודה מקבלת הפניה |  |
| משוב ללקוח שפנייתו התקבלה ובטיפול | עובד יחידת שירות לקוחות |  | עדכון שליחת מכתב | תוך 1יום עבודה מקבלת הפניה | פורמט מכתב קבוע |
| **ברורים פנימיים** | ביצוע ברור מול הגורמים הרלוונטיים בחברה | עובד יחידת שירות לקוחות + רפרנט שירות ביחידה רלוונטית | * בנושא מכירה – נציג שירות במכירות * בנושא תשלום – נציג שירות בכספים | תיעוד על ממשק בירור במערכת | סיום ברור תוך 3 ימי עבודה מתחילת הברור | יש להגדיר בכל יחידה נציג שירות שיהיה אמון לקבל פניות ולבצע את הברור ברמת היחידה, ולהחזיר תשובה מנומקת ליחידת השירות |
| גיבוש המלצה לאופן טיפול בפניה | עובד יחידת שירות לקוחות |  | תיעוד במערכת |  | * נדרש מסמך מדיניות טיפול בתלונות: תלונות שנמצאו מוצדקות למול תלונות שנמצאו לא מוצדקות, טיפול בפניות חוזרות של לקוח וכדומה... * מסמך המדיניות צריך לתת התייחסות דיפרנציאלית לסוגי לקוחות שונים |
| אישור אופן מענה | עובד יחידת שירות לקוחות | מנהל יחידת שירות | תיעוד במערכת – חתימת מנהל השירות | תוך 2 ימי עבודה | בהתאם למדיניות השירות – קבלת אישורים נוספים במידת הצורך |
| **החזרת מענה ללקוח** | שיחה טלפונית + מכתב תשובה ללקוח | עובד יחידת שירות לקוחות | במקרים מוגדרים - יבוצע ע"י מנהל יחידת השירות | תיעוד במערכת  הקלטת שיחה | תוך 2 ימי עבודה |  |

**דגשים / מקרים שכיחים לטיפול באיפיון תהליך פניות שירות:**

* לקוח פונה לגורם שאינו יחידות השירות – והפניה לא מטופלת בתהליך הרשמי (לעיתים הגורם שמקבל את הפניה לא מעביר אותה ומטפל עצמאית)
* ברור מול יותר מידי גורמים / גורמים שונים – מסרבל את התהליך ולא מאפשר תמונת כוללת של המקרים
* אין עמידה בלוחות זמנים מוגדרים לתהליך (SLA) – הלקוח לא שבע רצון ממשך הטיפול/ לא יודע למה לצפות
* ריבוי גורמים מאשרים – שיש מספר גורמים שצריכים לאשר את אופן הטיפול בפניה – מסרבל ומאריך את הטיפול