

Message✔k

Workbook pro přípravu zákaznického scénáře

1. Kategorizujte nejčastější příchozí požadavky

Jaká témata řešíte na zákaznické lince nejčastěji? Vypište si je do následující tabulky.

Např. Platba, Zapomenuté heslo, Reklamace, ...

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

2. Vyberte jednu kategorii z předchozí tabulky a vypište k ní tři požadavky, které se nejčastěji v této kategorii vyskytují

Z vybrané kategorie vypište tři požadavky, které nejčastěji řešíte a týkají se vybrané kategorie.

Např. Nefunkční platební brána, neakceptovaná platba, reklamace platby, ...

1.	
2.	
3.	

3. Pro každý požadavek, který jste vypsali výše, vypište informace, které budete od zákazníka potřebovat, aby bylo možné vyřízení požadavku.

Cílem je mít dopředu vydefinované všechny informace na které se běžně zákazníků při řešení tohoto problému ptáte.

Představte si operátora při telefonickém rozhovoru, kterému zákazník volá s nepřipsanou platbou. Jaké informace bude operátor potřebovat vědět aby mohl platbu ověřit?

Např. kdy byla platba odeslána, s jakým variabilním symbolem, apod.

1.	
2.	
3.	
4.	

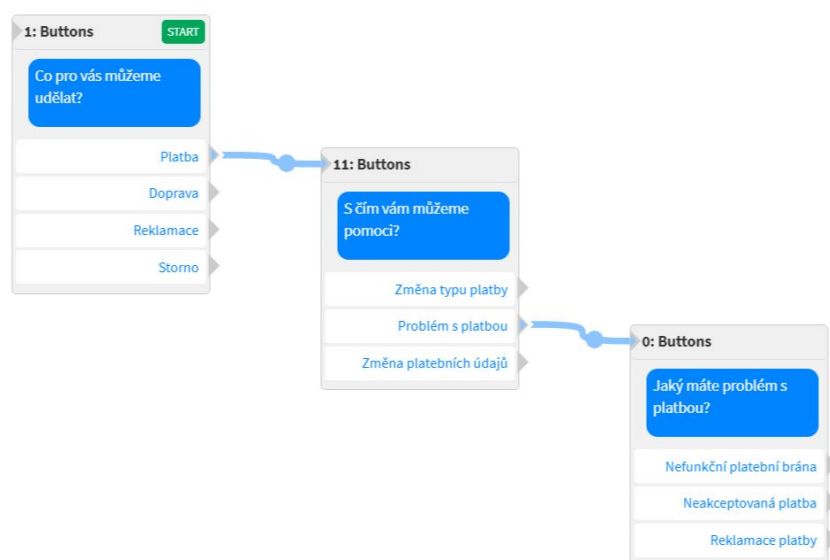
1.	
2.	
3.	
4.	

1.	
2.	
3.	
4.	

5. Postupujte stejným způsobem také s dalšími častými kategoriemi, které jste si vypsalí v první tabulce.

Nyní přesně víte s jakými požadavky a kategoriemi začít. Pro první verzi můžete použít jednoduše flipchart nebo pracovat přímo v našem editoru.

První scénář bude pravděpodobně vypadat nějak takto:



V budoucnu pak přidáte ověření čísla objednávky, zaslání potvrzení o přijetí požadavku a další funkce, které pomáhají zákaznické informovanosti.