

PRZYGOTOWANIE WARSZTATU

- Zapoznanie się ze statusem prac nad rekomendacją dotyczącą systemu zarządzania skargami
- Spotkanie organizacyjne
 - Ustalenie celów warsztatów projektowych
 - Wypracowanie agendy warsztatów
 - Kwestie organizacyjne
- Zebranie danych opisujących stan obecny procesu obsługi reklamacji w bankach (kwestionariusz)
- Przygotowanie zestawienia zebranych danych statystycznych o procesie reklamacji

WARSZTATY PROJEKTOWE 31 marca, 1 kwietnia

- CURRENT STATE – PRACA W GRUPACH
 - Analiza stanu obecnego procesu reklamacji
 - Określenie aktualnie mierzonych wskaźników
 - Badanie głosu klienta (stan obecny)
- WPROWADZENIE DO LEAN MANAGEMENT
- FUTURE STATE - PRACA W GRUPACH
 - Zaprojektowanie nowego procesu reklamacji
 - Platforma wskaźników (KPI'S)
 - Badanie głosu klienta (stan przyszły)
- PREZENTACJA WYNIKÓW – FUTURE STATE
- PODSUMOWANIE

- Plan realizacji warsztatów
- Statystyki procesu obsługi reklamacji w bankach

- Ocena stanu obecnego procesu obsługi reklamacji
- Rekomendowane rozwiązania – przebieg procesu, zestaw wskaźników, badanie Voice of Customer

