

Взаимодействие с клиентом

Ожидаемые сроки исполнения: 1 семестр (сентябрь 2023 - декабрь 2023)

Контекст

В какой области решаем проблему?

взаимодействие с клиентом, автоматизация процесса взаимодействия с клиентами, базы данных, корпоративные информационные системы

Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Начальник отдела по взаимодействию с клиентами В кратчайшие сроки оптимизировать процесс взаимодействия с клиентами (прием заявок, обработка букингов, коммуникация клиентов и т.д.) для разных клиентов и под разные цели приходится использовать различные сервисы и платформы, что приводит к путанице, потере времени и информации. Сотрудники компании подбирают для каждого клиента удобный для него инструмент для коммуникации и обмена информации, что приводит к большим трудозатратам и разрозненности информации



Пользователи

Чья это проблема? Кто хочет что-то получить, но не может?

Заказчик и другие стейкхолдеры

Кто вовлечен (какие стейкхолдеры/целевые аудитории и их сегменты)?

клиенты компании, сотрудники отдела взаимодействия с клиентами

Данные

Какие есть (если есть) исходные данные для решения такой проблемы? Где их искать/собрать/парсить?



Рекомендуемые инструменты

Есть ли у заказчика предпочтения/рекомендации по инструментам/методам, которыми такие проблемы решают?

Анализ аналогов

Какой вам известен мировой опыт в решении такого рода проблем?

Предполагаемый тип решения

В каком направлении предлагаем участникам искать решения?





МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет

Предполагаемая ролевая структура команды

Состав ролей участников команды. Возможные направления подготовки участников

Доступная экспертиза

Какими экспертами мы обеспечим решение этой задачи

Дополнительные материалы

Ссылки на дополнительные материалы или дополнительная информация, которая позволит более полно раскрыть суть проекта

Возможный реализатор проекта

Какому институту/академии потенциально может быть интересен данный проект для реализации

ИЭФ

