Недавно бизнес-аналитик устроился работать в компанию A по организации туров на велосипедах.

Девять месяцев назад компания начала предоставлять новую услугу: сотрудники начали использовать электронную почту для уведомления клиентов о новых турах и предлагали скачать сведения о текущих планах туров и подробные инструкции.

Сначала клиенты были довольны новой услугой. Однако в последнее время многие начали жаловаться на получение устаревшей туристической информации.

Аналитик понимает, что проблема заключается в процессе обновления информации и редактирования списка рассылки, но не знает, как решить эту проблему.

Что бы сделали вы? Какие процессы стоит улучшить?  
По каким критериям могут быть ранжированы предполагаемые к улучшению процессы?

I Что сделали бы вы

1) Создать единую базу клиентов, в которой были бы указаны интересующие клиента (можно собирать аналитику в виде опроса или анкетирования) туры, а также история выкупленных туров;

2) Составлять предложения на основе цифровизированной системы сбора аналитики из п.1);

3) Добавить в рассылку возможность отказаться от нее с последующим перенаправлением на сайт компании и ниже предоставить краткий опрос по причинам отказа от рассылки.

II По каким критериям могут быть ранжированы предполагаемые к улучшению процессы

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Процесс | Источник жалоб клиентов | Возможность улучшения | Простота улучшения | Важность процесса по результатам анкетирования | Удовлетворенность клиента по результатам анкетирования | Итого |
| Процесс 1 |  |  |  |  |  |  |
| Процесс 2 |  |  |  |  |  |  |