

Информационный модуль:

**Кодировка VOC** - Единая обязательная стандартизированная ООО «Тойота Мотор» система кодирования обращений клиентов для всех официальных дилеров Тойота и Лексус необходимая для ведения базы претензий, запросов дилером и загрузки базы VOC в sm-портал (<https://sm.toyotamotor.ru>).

**Голос клиента** - Комментарий клиента, содержащий в себе смысловую нагрузку, являющийся проактивным голосом клиента, используемый дилером для улучшения текущих операционных процессов в ДЦ.

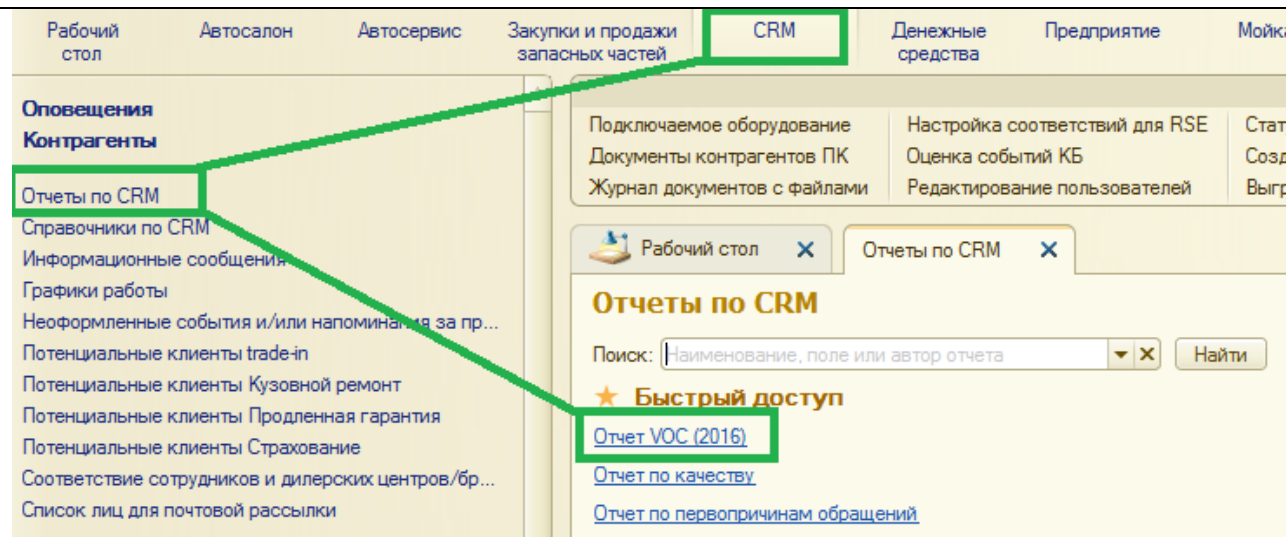
№	Наименование	Ответственный исполнитель
<b>I. Требования к содержанию отчета по кодировкам VOC</b>		
1.	<p>Дилер должен кодировать все обращения клиентов, занесенные в реестр обращений клиентов из следующих источников:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Книга отзывов и предложений дилера</li> <li>• Телефонный звонок</li> <li>• Электронная почта</li> <li>• Follow up звонок</li> <li>Лично</li> <li>• Факс</li> <li>• Sm-портал</li> <li>• Исследование TMP</li> <li>• Сайт ДЦ</li> <li>• Письменный запрос</li> <li>• Прочее</li> </ul> <p>Отчет по кодировкам VOC должен содержать 100% обращений клиентов, занесенных в реестр обращений клиентов</p> <p><b>Важно!</b> Если один клиент оставил несколько различных комментариев, то каждый из них должен быть закодирован отдельно и отображаться в отчете VOC отдельной строкой.</p>	Руководитель отдела по работе с клиентами, специалист отдела по работе с клиентами.
<b>II. Сроки загрузки отчета по кодировкам VOC</b>		
1.	<p>Отчет по кодировкам VOC должен загружаться в Sm-портал каждую среду не позднее 18.00 за предыдущую неделю с понедельника по воскресенье. Например, 3 мая на SM-портал должен быть загружен отчет по VOC, с датой запроса за неделю с 24 по 30 апреля, на еженедельной основе.</p>	Руководитель отдела по работе с клиентами, специалист отдела по

		работе с клиентами.
<b>III. Формат отчета по кодировкам VOC</b>		
1.	<p>Образец файла для загрузки отчета по VOC находится в Приложении №1 к настоящей процедуре.</p> <p><b>Колонки должны быть строго в том порядке и с теми же названиями, как указано в Приложении</b></p> <p><b>№1. Изменение названий и формата не допускается.</b></p> <p>Все поля, содержащиеся в отчете VOC, обязательны для заполнения.</p> <p>При составлении отчета по кодировкам VOC необходимо использовать Microsoft Excel 97-2003.</p> <p>Формат заполнения колонок должен быть следующий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дата запроса – заполняется в формате дд.мм.гггг</li> <li>• ФИО – указывается полностью Фамилия Имя Отчество клиента. В том случае, если лицо</li> <li>• является юридическим, следует указывать форму собственности, если она известна (ООО, ЗАО</li> <li>• и т.д.), и название компании, без использования кавычек, отделяя слова друг от друга одним</li> <li>• пробелом. Например: ООО Магнолия.</li> <li>• VIN – указывается VIN автомобиля клиента. Если по какой-то причине Вам не известен VIN</li> <li>• автомобиля, то в соответствующем поле должно быть написано «не известен».</li> <li>• Марка – указывается марка автомобиля клиента Toyota или Lexus</li> <li>• Модель – должна быть указано номенклатурное название модели (Например, Corolla, RX350 и</li> <li>• т.д.). Написание марки автомобиля (Toyota / Lexus) в данной графе не допускается.</li> <li>• (Приложение 6 Процедуры по загрузке базы СТО на SM-портал)</li> </ul> <p><b>Категория – Указывается эмоциональный окрас обращения</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) I-Inactive/Нейтральные отзывы</li> <li>2) P-Positive comments/положительные отзывы</li> <li>3) N-Negative comments/негативные отзывы</li> </ol>	<p>Руководитель отдела по работе с клиентами, специалист отдела по работе с клиентами.</p>

	<p><b>Область - Выбирается область, к которой относится данное обращение (см. Приложение 2)</b></p> <p><b>Раздел – Выбирается раздел обращения (см. Приложение 2)</b></p> <p><b>Детали – Определяются детали обращения (см. Приложение 2)</b></p> <p><b>Источник – Указывается источник, откуда был получен запрос</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• b-comments book/книга отзывов и предложений</li> <li>• c-call/телефонный звонок</li> <li>• e-email/электронная почта</li> <li>• f-follow up/контрольный звонок</li> <li>• i-in person/лично</li> <li>• l-letter/письменный запрос</li> <li>• o-other/прочее</li> <li>• p-sm portal/sm портал</li> <li>• s-TMR survey/исследование TMR</li> <li>• w-website/сайт ДЦ</li> <li>• x-fax/факс</li> </ul> <p><b>Описание запроса</b> - Текстовое описание запроса клиента – максимальное количество символов 1700. Текст должен соответствовать итоговой кодировке и не содержать лишних символов, цифр, оценок и тд. Комментарий должен быть полным и понятным. В связи с этим допускается внесение изменений и дополнений в формулировку Голоса клиента. (Например, комментарий «Дорого» полностью не раскрывает сути Голоса клиента. Следует уточнить, что конкретно было дорого и записать комментарий как «Дорогие запчасти» или «Дорогое обслуживание»).</p> <p><b>Примеры неверного заполнения поля «Описание запроса» с указанием ошибок:</b></p>	
--	---	--

	<table><tr><th>Пример заполнения</th><th>Описание ошибки</th></tr><tr><td>10 ДОВ_Другие сотрудники_Манера общения (заинтересованность, отношение, внимание к клиенту)¶; ДОВ_Сроки работ¶</td><td>Ячейка не должна содержать оценок и лишних символов, которые не имеют отношения к Голосу клиента.</td></tr><tr><td>Дорогое обслуживание (работы и з/ч), сравнивает цены на з/ч с интернет-магазинами</td><td>Ячейка не должна содержать комментариев, состоящий из нескольких кодировок. Данный комментарий необходимо разделить на две строки и в каждой указать только ту часть, которая относится к конкретной кодировке.</td></tr><tr><td>Не понравилась обстановка в ДЦ (уговорила)</td><td>Ячейка не должна содержать комментарии специалиста ОРК, оператора и других сотрудников ДЦ, кроме Голоса самого клиента.</td></tr><tr><td>Все хорошо</td><td>Комментарий не содержит голос клиента, значит кодировать его не нужно.</td></tr></table> <p><b>Для кодирования комментариев клиентов необходимо использовать систему кодов ООО «Тойота Мотор» из Приложения 2 7)</b> <b>Пример заполнения отчета VOC в Приложении 3.</b></p>	Пример заполнения	Описание ошибки	10 ДОВ_Другие сотрудники_Манера общения (заинтересованность, отношение, внимание к клиенту)¶; ДОВ_Сроки работ¶	Ячейка не должна содержать оценок и лишних символов, которые не имеют отношения к Голосу клиента.	Дорогое обслуживание (работы и з/ч), сравнивает цены на з/ч с интернет-магазинами	Ячейка не должна содержать комментариев, состоящий из нескольких кодировок. Данный комментарий необходимо разделить на две строки и в каждой указать только ту часть, которая относится к конкретной кодировке.	Не понравилась обстановка в ДЦ (уговорила)	Ячейка не должна содержать комментарии специалиста ОРК, оператора и других сотрудников ДЦ, кроме Голоса самого клиента.	Все хорошо	Комментарий не содержит голос клиента, значит кодировать его не нужно.	
Пример заполнения	Описание ошибки											
10 ДОВ_Другие сотрудники_Манера общения (заинтересованность, отношение, внимание к клиенту)¶; ДОВ_Сроки работ¶	Ячейка не должна содержать оценок и лишних символов, которые не имеют отношения к Голосу клиента.											
Дорогое обслуживание (работы и з/ч), сравнивает цены на з/ч с интернет-магазинами	Ячейка не должна содержать комментариев, состоящий из нескольких кодировок. Данный комментарий необходимо разделить на две строки и в каждой указать только ту часть, которая относится к конкретной кодировке.											
Не понравилась обстановка в ДЦ (уговорила)	Ячейка не должна содержать комментарии специалиста ОРК, оператора и других сотрудников ДЦ, кроме Голоса самого клиента.											
Все хорошо	Комментарий не содержит голос клиента, значит кодировать его не нужно.											
2.	<p><b>Критерии оценки качества базы VOC</b></p> <p>Предоставляемая дилером база должна содержать в себе 100% корректную информацию о клиентах и их комментариях.</p> <table><tr><th>Название критерия</th><th>Краткое описание критерия</th><th>Лимит содержания в базе</th></tr><tr><td>Корректность заполнения базы</td><td>Заполненные в соответствии со стандартами TMP поля: Дата запроса, ФИО, VIN, Марка и Модель.</td><td>5 строк с ошибками</td></tr><tr><td>Корректность закодированных комментариев клиентов</td><td>Закодированные в соответствии с требованиями TMP комментарии клиентов</td><td>15% базы с ошибками</td></tr></table> <p>Несоблюдение лимита одного из критериев качества базы VOC приравнивается к несоблюдению требований к качеству предоставляемой базы данных. В данном случае мы</p>	Название критерия	Краткое описание критерия	Лимит содержания в базе	Корректность заполнения базы	Заполненные в соответствии со стандартами TMP поля: Дата запроса, ФИО, VIN, Марка и Модель.	5 строк с ошибками	Корректность закодированных комментариев клиентов	Закодированные в соответствии с требованиями TMP комментарии клиентов	15% базы с ошибками	Руководитель отдела по работе с клиентами, специалист отдела по работе с клиентами.	
Название критерия	Краткое описание критерия	Лимит содержания в базе										
Корректность заполнения базы	Заполненные в соответствии со стандартами TMP поля: Дата запроса, ФИО, VIN, Марка и Модель.	5 строк с ошибками										
Корректность закодированных комментариев клиентов	Закодированные в соответствии с требованиями TMP комментарии клиентов	15% базы с ошибками										

	<p>не можем считать корректным заполнение отчета по анализу ИПР в рамках составления плана действий.</p> <p style="text-align: center;"><b>Дополнительно</b></p> <p>1) Если отчетная неделя выпадает на стыке двух месяцев (например, с 26 февраля по 4 марта) необходимо загрузить базу за 2 периода. За февраль следует загружать строки датированные периодом с 26 по 28 февраля, а за март- с 1 по 4 марта.</p> <p>2) В случае обнаружения ошибок в файле системой выдается соответствующее информационное сообщение на экран монитора. Во время загрузки кодировок VOC количество загружаемых строк должно равняться количеству загруженных.</p> <p>3) При невозможности в среду загрузить базу VOC на SM-портал, необходимо направить базу вместе с принскрином ошибки на адрес CustomerFirst@toyota-motor.ru не позднее 10:00 по МСК следующего дня (четверг).</p> <p>4) Анализ закодированных обращений клиентов необходимо вести на ежемесячной основе в ежемесячном отчете (<b>Работа с полученными результатами отчета VOC описана в Процедуру работы с результатами отчета VOC</b>)</p>	
<b>IV. Путь к Формированию отчетов по кодировкам VOC в СУАП</b>		
1.	СУАП→CRM→Отчёты по CRM→Отчёт VOC(2016):	Руководитель отдела по работе с клиентами, специалист отдела по работе с клиентами.



Сформировать за период:

**Отчет VOC (2016)**

Настройки... | Выбрать вариант... | Открыть в Excel | Отправить... ▾

Вариант отчета: Отчет VOC (2016)

за период с: 12.02.2018 по: 18.02.2018 Неделя | Месяц | Квартал | Год Произвольный период

	Начало периода	12.02.2018
	Конец периода	18.02.2018
	Вариант печати	Toyota
<input type="checkbox"/>	ЦБК	Равно
<input checked="" type="checkbox"/>	Организация	Автоцентр на Промышленном ВПП (Toyota, Lexus)
	Отбор	Равно
	Группировка	НН, ПраймАвто, ООО

(Дата запроса Заполнено ИЛИ VIN Заполнено ИЛИ Детали Заполнено ИЛИ Источник обращения Заполнено ИЛИ Категория Заполнено ИЛИ Коми

Полученные данные проверить на корректность и выгрузить в Excel 97-2003.



## VI. Описание процесса загрузки

1.

1. Войти в раздел «Отчеты по VOC» в SM-портале. Выбрать файл для загрузки:



**TOYOTA**

Основные показатели работы  
Темы FTR  
Сервисные кампании  
Запросы на компенсацию  
Экспертные организации  
Автомобили для тест-драйва  
Заявки на тест-драйв Toyota  
Анкеты участников тест-драйва Toyota  
Списки для анкетирования  
Результаты импорта follow-up  
**Отчеты по VOC**  
Запросы клиентов  
Воронка продаж  
Финансы  
Помощь на дорогах  
Пакет предоплаченного ТО  
Выход

### Импорт отчета по VOC

Имя файла:

Обзор... Импорт

Период:

Удалить

← → ↶ ↷



**TOYOTA**

Основные показатели работы  
Темы FTR  
Сервисные кампании  
Запросы на компенсацию  
Экспертные организации  
Автомобили для тест-драйва  
Заявки на тест-драйв Toyota  
Анкеты участников тест-драйва Toyota  
Списки для анкетирования  
Результаты импорта follow-up  
Отчеты по VOC  
Запросы клиентов  
Воронка продаж  
Финансы  
Помощь на дорогах  
Пакет предоплаченного ТО  
Выход

### Импорт отчета по VOC

Имя файла:

Обзор... Импорт

Период:

Удалить

https://sm.toyota-motor.ru/look... — □ ×

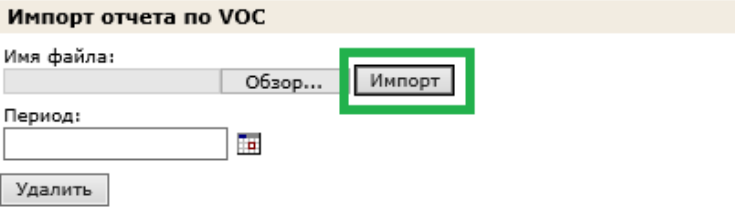
https://sm.toyota-motor.ru/lookup.asp?WFH=1&WCMD=

Декабрь 2017						
п	в	с	ч	п	с	в
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

Сегодня: **11.12.2017**

3. Нажать кнопку «Импорт»

Руководитель отдела по работе с клиентами, специалист отдела по работе с клиентами.

		
2.	<p>При соблюдении требований к формату отчета, данные загрузятся в систему и отобразятся строкой в списке загрузок.</p> <p><b>ВАЖНО!</b> Если загруженная Вами база не отобразилась в истории, это значит, что выгрузка не была произведена. Необходимо произвести загрузку базы повторно и в случае нарушения работы портала обратиться на <a href="mailto:CustomerFirst@toyota-motor.ru">CustomerFirst@toyota-motor.ru</a></p>	<p>Руководитель отдела по работе с клиентами, специалист отдела по работе с клиентами.</p>



**TOYOTA**

Основные  
показатели работы

Темы FTR

Сервисные  
кампании

Запросы на  
компенсацию

Экспертные  
организации

Автомобили для  
тест-драйва

Заявки на тест-  
драйв Toyota

Анкеты участников  
тест-драйва Toyota

Списки для  
анкетирования

Результаты  
импорта follow-up

Отчеты по VOC

Запросы клиентов

Воронка продаж

Финансы

Помощь на  
дорогах

Пакет  
предоплаченного  
ТО

Выход

#### Импорт отчета по VOC

Имя файла:

Обзор...

Импорт

Период:



Удалить

⏪ ⏩ ⏴ ⏵

Дата создания	Период отчета	Код дилера	Название	Строки	Загружено	Ошибки
06.12.2017 14:19:08	31.12.2017	R404	Тойота Центр Владимир	11	11	0
06.12.2017 14:13:49	30.11.2017	R404	Тойота Центр Владимир	34	34	0
29.11.2017 9:12:15	30.11.2017	R404	Тойота Центр Владимир	37	37	0
22.11.2017 10:13:19	30.11.2017	R404	Тойота Центр Владимир	24	24	0
15.11.2017 9:19:29	30.11.2017	R404	Тойота Центр Владимир	29	29	0
08.11.2017 9:12:10	30.11.2017	R404	Тойота Центр Владимир	36	36	0
01.11.2017 9:47:26	31.10.2017	R404	Тойота Центр Владимир	59	59	0
25.10.2017 9:28:27	31.10.2017	R404	Тойота Центр Владимир	39	39	0
18.10.2017 10:04:00	31.10.2017	R404	Тойота Центр Владимир	40	40	0
11.10.2017 10:42:57	31.10.2017	R404	Тойота Центр Владимир	38	38	0
04.10.2017 9:14:54	30.09.2017	R404	Тойота Центр Владимир	38	38	0
04.10.2017 9:11:35	30.09.2017	R404	Тойота Центр Владимир	41	41	0
20.09.2017 9:15:07	30.09.2017	R404	Тойота Центр Владимир	35	35	0
13.09.2017 9:25:31	30.09.2017	R404	Тойота Центр Владимир	31	31	0
06.09.2017 10:23:00	30.09.2017	R404	Тойота Центр Владимир	67	67	0
30.08.2017 10:09:53	31.08.2017	R404	Тойота Центр Владимир	56	56	0
23.08.2017 9:50:10	31.08.2017	R404	Тойота Центр Владимир	54	54	0
16.08.2017 11:07:53	31.08.2017	R404	Тойота Центр Владимир	69	69	0
09.08.2017 15:58:08	31.08.2017	R404	Тойота Центр Владимир	46	46	0

⏪ ⏩ ⏴ ⏵

*\*При наличии ошибок в файле – система выведет сообщение об ошибке (ошибках) на экран с пояснением типа ошибки и номером строки.*

**Работа с полученными результатами отчета VOC описана в Процедура работы с результатами отчета VOC**

Приложение №1

Формат отчёта для загрузки кодов VOC

Дата запроса	ФИО	VIN	Марка	Модель	Категория	Область	Раздел	Детали	Источник	Описание запроса
Дата запроса должна соответствовать месяцу загрузки и быть в формате ДД.ММ.ГГГГ	ФИО следует указывать полностью, отделяя фамилию, имя, отчество друг от друга одним пробелом. В том случае, если лицо является юридическим, следует указывать форму собственности, если она известна (ООО, ЗАО и т.д.), и название компании, без использования кавычек, отделяя слова друг от друга одним пробелом. Например: ООО Магнолия.	В столбец вносится идентификационный номер автомобиля, включающий в себя только цифры и латинские буквы, написанные без пробелов. Написание каких-либо других символов не допускается. Например: SB1R1234567891234. Всего возможно внести 17 знаков.	В столбце следует писать латинскими буквами только название марок Toyota или Lexus. Если марка автомобиля иная, то следует писать «Others».	В столбце следует указывать модель автомобиля латинскими буквами в соответствии с реальным названием автомобиля, сокращение названия модели не допускается. Например: Corolla, Auris, Verso (Приложение 6 Процедуры по загрузке базы СТО на SM-портал)	В столбце следует указывать код, соответствующий эмоциональному окрасу обращения (Приложение 2Процедуры кодирования обращений клиентов VOC)	В столбце следует указывать код, соответствующий области, к которой относится комментарий клиента (Приложение 2Процедуры кодирования обращений клиентов VOC)	В столбце следует указывать код, соответствующий разделу, к которому относится комментарий клиента (Приложение 2Процедуры кодирования обращений клиентов VOC)	В столбце следует указывать код, соответствующий детали, к которой относится комментарий клиента (Приложение 2Процедуры кодирования обращений клиентов VOC)	В столбце следует указывать код источника, откуда был получен комментарий клиента (Приложение 2Процедуры кодирования обращений клиентов VOC)	Столбец должен содержать текстовое описание запроса клиента – максимальное количество символов 1700. Текст должен соответствовать итоговой кодировке и не содержать лишних символов, цифр, оценок и тд.

**Лист ознакомления  
с Процедурой формирования и загрузка отчета VOC**

[illegible]

