

## ОБРАБОТКА ЖАЛОБ С ПОМОЩЬЮ ПРОГРАММЫ VISIO

© **Мартынова А. Д., 2015**

Иркутский государственный университет, г. Иркутск

В статье рассматриваются такие аспекты как прием жалоб и их обработка с помощью программы Microsoft Visio. При изучении обработки жалоб также рассматривается процесс работы программе Visio.

*Ключевые слова:* входы, выходы, таблица, бизнес-процесс, Visio, FLOW-chart, жалобы клиентов.

**Н**а сегодняшний день одной из актуальных проблем является неструктурированная обработка жалоб в разных сферах деятельности. «Жалоба клиента» каждым работником интерпретируется по-разному. Целью процедуры

обработки жалобы является не просто ответ на недовольство клиента, а решение его проблем, коррекция типовых проблем в интересах компании. И для того чтобы избежать непонимания в принятии и обработки любой жалобы то абсолютно необходимо, чтобы

все работники компании были информированы о понятии жалобы, порядке их переадресации, и рассмотрения.

К счастью, мы живем в мире информационных технологий, где все развивается со скоростью света. И если раньше обычному сотруднику приходилось всю работу делать вручную и перелистывать огромное количество бумаг, то сегодня к нам на помощь пришли интеллектуальные компьютерные программы, которые легко устанавливаются в ваш компьютер и облегчают жизнь работнику. И одной из таких замечательных программ является Visio.

Со второго курса у нас была введена новая дисциплина: Управление бизнес-процессами. С первого же занятия перед нами поставили задачу: нам выдали жалобу и попросили ее обработать. Первоначальная задумка была такова, что мы должны продумать все процессы при обработке жалоб и зафиксировать их на ватмане в виде алгоритма. На примере хотелось бы подробно разобрать жалобу и рассказать, как с помощью программы Visio можно легко ввести данные и проконтролировать все процессы.

На наше предприятие поступила жалоба от клиента: потекла крыша в одном из домов жилищного комплекса «Веселый городок». Наша задача обработать жалобу и принять решение по ней. Нужно также помнить, что в некоторых случаях, жалобы решаются в месте их приема. В других случаях, жалобы следует переадресовывать в другие подразделения компании. Как и в нашем примере, важно определить ответственное лицо по этой жалобе и понять является ли данная жалоба обоснованной или нет. И здесь уже будет 2 возможных исхода: да или нет. Вот отсюда и будут последующие наши действия.

Нас попросили занести все данные алгоритма по обработке жалобы при использовании программы «Visio». В данной программе есть процесс (Basic Flowchart). Данная программа используется для представления алгоритма выполнения процесса. Используются графические элементы: событие, процесс, решение, два типа стрелок — стрелки предшествования и стрелки «Поток объектов» и другие объекты, при помощи которых вы можете создать данный Flowchart.

Пользоваться данной программой очень удобно, так как в ней есть инструкция, по которой очень легко действовать. Мы создавали самый примитивный flowchart для того, чтобы его понять и получить опыт работы в этой программе. Для того чтобы начать работать в этой программе можно воспользоваться тремя основными действиями: 1) выбор и открытие шаблона, 2) перетаскивание и соединение фигур, 3) добавление текста в фигуры. Всегда flowchart начинается с такой фигуры, в которой должно быть написано: начало, и конечно любая процедура, которая заканчивается и не имеет дальнейших альтернатив, именуется как: конец. Каждый процесс соединяется специальной стрелочкой, которая помогает отслеживать алгоритм ваших действий и является связующим объектом последующих процедур. Удобный интерфейс обеспечивает легкую и увлека-

тельную работу в этой программе. Панель управления включает в себя все основные операции, и вы с помощью удобных значков можете выбирать их. Как уже упоминалось ранее, строиться такой flowchart с помощью специальных фигур, которые также отображаются для удобства с левой стороны рабочего окна программы, и под каждой фигурой прописаны ее функции. У нас использовались фигуры простой блок-схемы. Дважды щелкнув на фигуру, вы вводите текст и по завершении ввода текста щелкаете в пустом месте страницы документа. Вы можете легко редактировать данные, а самое главное анализировать и смотреть, как поступить в той или иной ситуации, возможно, вы увидите более эффективный путь к устранению проблемы. На основе данного flowchart (рис. 1) вам не нужно будет много раз прописывать одно и то же, у вас уже есть конкретный процесс по обработке жалоб, по которому сотрудники должны четко следовать.

На входе у нас жалоба, на выходе у нас удовлетворенный клиент либо не удовлетворенный клиент, следовательно, по результатам работы данного процесса мы можем оценить этот процесс, как он функционирует на нашем предприятии и является ли эффективным для него. Также по результатам этого процесса мы можем разработать новые методики по обработке жалоб и пересмотреть работу компании в целом, проанализировать работы разных подразделений, улучшить работу компании, основываясь на полученных результатах. При внедрении такого бизнес-процесса мы сокращаем время на обработку жалобы, мы можем легко отредактировать сам процесс, можем отслеживать его выполнение в любом месте, а также нам не нужно будет искать данные в куче бумаг, ведь здесь все структурировано и храниться в одном месте.

Многие российские компании только сейчас начинают внедрять бизнес-процессы, так как данная тенденция зародилась у нас совсем недавно, хотя сама идея была придумана еще давным-давно. Люди просто боялись нового, и не хотели отходить от привычной для нас методике и технологии работы.

Но как мы видим, что программа «Visio» помогает нам осуществлять данный процесс: создавать различные схемы, для наглядного представления данных. ■

---

## Visio-based Complaints Processing

© Martynova A., 2015

The article deals how complaints are handled and processed by the Microsoft Visio program.

*Keywords:* input, output, grids / charter, business process, Visio, flow-chart, customer complaints.

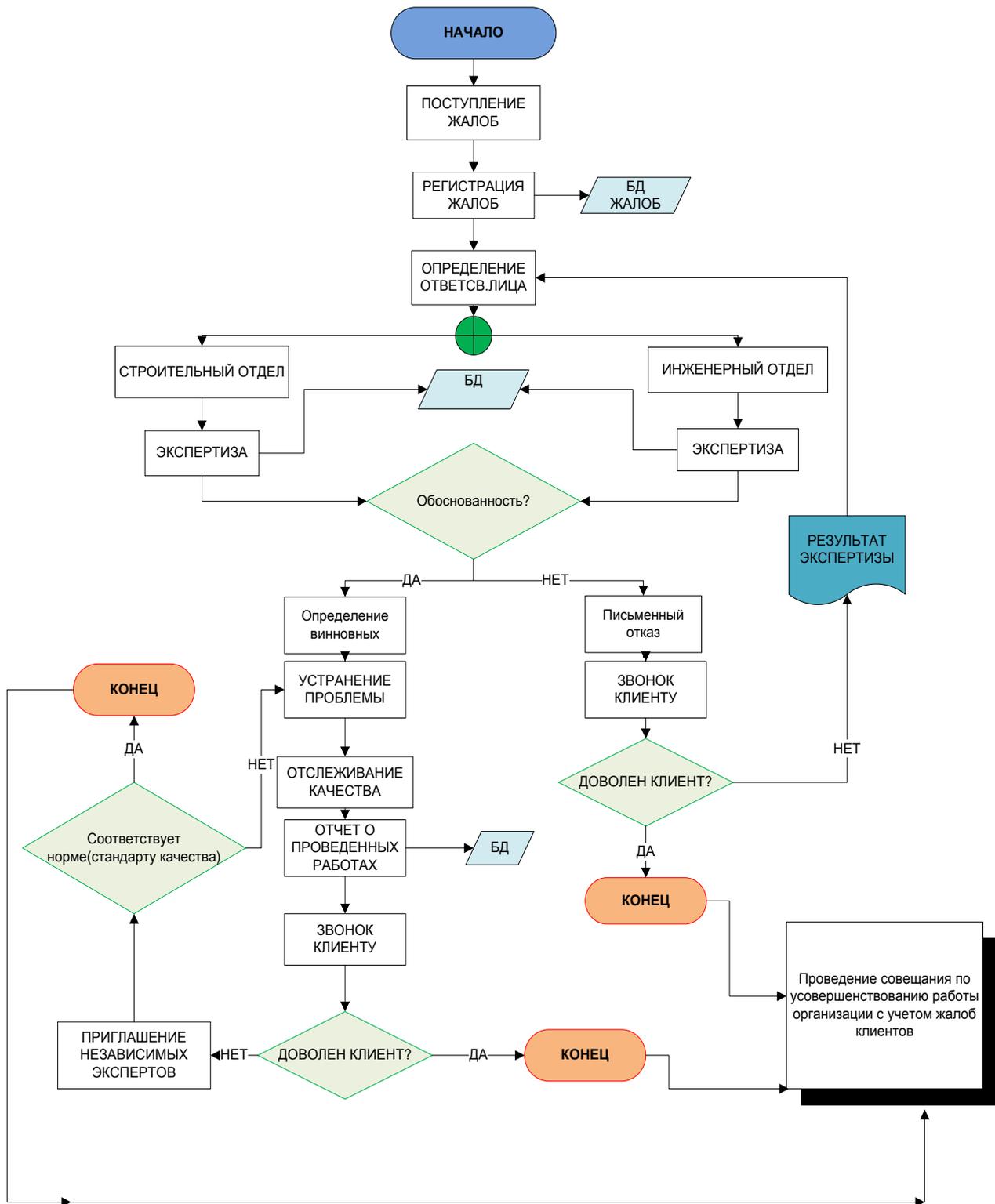


Рис. 1. Пример Flowchart. Потекла крыша в новом доме жилищного комплекса «Веселый городок»