

дата и время	Проведенные действия (по шагам, с уточнением каналов, где необходимо) Точка контакта	Точка контакта (в случае если это офис указываем город, адрес)	Временные затраты (дней/часов/минут)	Сотрудник и, с которыми проходила коммуникация (ФИО, должность)	Вопросы/трудности на этапе	Приятные моменты на этапе	Какие эмоции вы испытывали на этом этапе	Общая оценка этапа по 5ти балльной шкале	Свободные комментарии по этапу
29.04 11:33	Оформление заявки Позвонила по телефону 88003330303, первые 2 раза по 10 мин ждала ответа оператора - не дождалась	Горячая линия	20 мин	-	Не дождалась ответа оператора		2 из 5	2	Долгое ожидание Можно Передумать оформлять
29.04 - 16.06	Оформление заявки Позвонила по телефону 88003330303 третий раз. 25 сек инф про безопасность, с помощью робота выбрала цифру 2 (оформление банковского продукта)	Горячая линия	1 мин	-	Быстро ответил оператор		5 из 5	5	

дата и время	Проведенные действия (по шагам, с уточнением каналов, где необходимо) Точка контакта	Точка контакта (в случае если это офис указываем город, адрес)	Временные затраты (дней/часов/минут)	Сотрудники, с которым и проходила коммуникация (ФИО, должность)	Вопросы/трудности на этапе	Приятные моменты на этапе	Какие эмоции вы испытывали на этом этапе	Общая оценка этапа по 5ти балльной шкале	Свободные комментарии и по этапу
29.04 - 16.08	Через 1.5 минуты ответил оператор, сразу назвав меня по имени, так как ранее я пыталась оформить на сайте кредит (4 мес назад)я огласила что хочу карту, он спросил данные (гражданство, Возраст, официальное трудоустройство), чтоб оценить, подхожу ли я. После того, как я подошла, решили перейти к оформлению продукта.	Горячая линия	2 мин		никаких	Быстрота разговора (коротко и быстро спросили все, что хотели)	5+ из 5	5	
29.04 - 16.10	Далее для начала процесса оформления карты начали просить кодовое слово, которое я не знаю и клиентом банка не являюсь, еле выяснили, что это слово я писала, когда заявку на сайте делала. Если слово не помнишь, через горячую линию оформить не возможно карту. Оператор не сразу смог понять, где не клиент банка должен это слово взять	Горячая линия	3 мин	-	Проблема с Кодовым словом	Быстрота разговора (коротко и быстро сообщили все, что хотели)	5+ из 5	5	
29.04 - 16.13	Сумму 150 тыс можно было оформить только в отделении, без участия оператора, поэтому мы 100 тыс оформили через него. Был вежлив, уточнял все вопросы, но сказал что кэшбэк 5%, а в отчете указано 11 % Заявку в итоге заполнили и я осталась в ожидании смс с решением	Горячая линия	11 мин			Быстрота разговора (коротко и быстро сообщили все, что хотели)	5+ из 5	5	Нет

дата и время	Проведенные действия (по шагам, с уточнением каналов, где необходимо) Точка контакта	Точка контакта (в случае если это офис указываем город, адрес)	Временные затраты (дней/часов/минут)	Сотрудники, с которым и проходила коммуникация (ФИО, должность)	Вопросы/трудности на этапе	Приятные моменты на этапе	Какие эмоции испытывали на этом этапе	Общая оценка этапа по 5ти балльной шкале	Свободные комментарии и по этапу
29.04 - 16.24	Заявку в итоге заполнили и я осталась в ожидании смс с решением смс решение пришло через 6 мин	Горячая линия	6 мин		никаких	Быстрота и конкретность предоставленной информации, все по делу, ничего лишнего	5+ из 5	5	