



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 проходил а 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
31.05 - 15.22	Поняв, что у меня не выходит заполнить заявку на кредит до нужного момента, я попыталась еще раз заполнить заявку на сайте с другого компьютера. Оформление заявки: зашла на сайт www.psbank.ru и на этой странице была вкладка «карта «двойной кешбек», ничего искать не пришлось.	САЙТ	1 мин		Трудностей в 3 раз не возникло.	Простой сайт, легко найти нужный раздел. Совсем небольшое время и маленький объем требуемой информации	5+ из 5	5	С третьего раза заявка заполнилась быстро, без задержек и проволочек. Сайт понятный,. Заполнение не доставляет трудностей.
	Нажала на кнопку «узнать подробнее», открылась вторая страница – «Двойной кешбек», нажала на кнопку «оформить карту» Перевелась на следующую страницу: , где была информация по карте и внизу странице кнопка «Заявка на кредитную карту», для заполнения которой потребовался только паспорт , заполнила и нажала на «далее», Перешла на страницу с данными о месте проживания, регистрации и дополнительными данными, заполнила и нажала «далее» Пришло смс для подтверждения введенных ранее паспортных данных, нажала «далее» Перешла на страницу с данными о работе и доходе, заполнив данные о работодателе и все вкладки данного раздела, заполнила и нажала «далее». Перешла на страницу «параметры карты» заполнила ее и как по инструкции «далее» не нажимала, вышла. Звонка из банка в этот день не последовало.		1 мин						
31.05 - 11.34	Пришло смс , что абонент+79629063851 звонил вам предположительно с рекламными целями	Мой мобильный телефон							Я увидела смс только утром 1.06, так как не дождалась когда перезвонят из банка
2 01.06 -	Пришло смс , что абонент+79670371840 звонил вам	Мой мобильный							Я увидела смс только утром 1.06, так как не дождалась когда перезвонят из банка. После звонка в МТС мне

01.06 - 11.06	<p>Поняв, после смс с номерами, что банк не перезвонит, я набрала номер 88003330303 Голосовой помощник рассказал о возможностях и перечислил какие цифры набрать. Ткнула первую попавшуюся, отдаленно подходящую моему вопросу, главное было соединение с оператором. После соединения с оператором, меня выслушали не перебивая, но никуда не переключили, просто успокоили, сказав что раз заявка заполнена то вам перезвонят, перезванивают до трех раз.</p>	Мой мобильный телефон	3 мин	Екатерина	Очень долго говорит голосовой помощник, непонятно какую цифру надо было нажать в моем случае.	нет	5+ из 5	4	Почему то не помогли. Просто отправили ждать.	
01.06 - 16.06	<p>Пришло смс , что абонент+79663757636 звонил вам предположительно с рекламными целями</p>	Мой мобильный телефон								Блокировку МТС не отключили, звонки почему-то не проходят
01.06 - 11.29	<p>Получив опять смс с номером, я поняла, что банк не перезвонит, я опять набрала номер 88003330303 Голосовой помощник рассказал о возможностях и перечислил какие цифры набрать. Ткнула первую попавшуюся, отдаленно подходящую моему вопросу, главное было соединение с оператором. После соединения с оператором, меня выслушали не перебивая, но никуда не переключили, просто успокоили, сказав что раз заявка заполнена то вам перезвонят, перезванивают до трех раз. Соединили с оператором быстрее заявленных 3х минут. Оператор внимательно выслушал мой вопрос и комментарии, сказал что заявка не заполнена, обратился ко мне по Имени отчеству, задал вопрос о том оформлены ли продукты банка на меня и сказал что нужно заново заполнить карточку клиента. Потом сказал что что-то надо уточнить, извинился, отключился. После включения заново заполняли заявку по телефону, опять долго. Уточнил какую карту будем запрашивать, в каком городе, и опять извинился, отправил ожидать минуту под музыку. После возвращения сказал, что все же заявка была и какой то был сбой, проблема устранена. Развернутые вопросы были при заполнении доходов. Возникли проблемы с вводом работодателя, хотя когда на сайте вводила, он высветился сам, я просто добавила нужное. Возникли проблемы с вводом стационарного телефона работодателя. Много вопросов про род деятельности. Неправильно задал вопрос про обязательные платежи, я не поняла его, сам оператор видимо тоже, извинился и опять отправил слушать музыку на минутку.</p>	Мой мобильный телефон	41 мин	Роман	Очень долго говорит голосовой помощник, непонятно какую цифру надо было нажать в моем случае. Несоответствие анкеты на сайте и заполнении с оператором.	нет	5+ из 5	4	Очень долгое заполнение, долгое ожидание при возникновении вопросов. Оператор не знает услуги, которую предлагает, не знает вопросов и часто обращается за помощью. Огромная просьба добавить кнопку на соединение с оператором в начале общения, а потом в процессе ожидания включать вместо	