QNE Kaizen

Title:	**ĐÁNH DẤU ĐỊA CHỈ CƯ TRÚ CỦA KHÁCH HÀNG TRÊN APPS GOOGLE MAPS**
Problem:	**MỤC ĐÍCH TIẾT KIỆM THỜI GIAN TÌM KIẾM VÀ THỜI GIAN DI CHUYỂN**

Current Process "As-Is"

Quy trình:

- Lên kế hoạch Field visit 1 nhóm khách hàng ở địa bàn. Lên google maps web thả ghim các vị trí cần đến, theo các địa chỉ khách hàng gần nhau.

- Quy trình trước đây:
- Đến địa chỉ quận/ huyện, xã/phường nơi cư trú của khách hàng rồi mở bản đồ tìm kiếm và di chuyển đến địa chỉ đó.
- Hỏi người dân để biết thông tin cư trú của khách hàng.

Khó khăn

- Mất nhiều thời gian trong việc tìm kiếm địa chỉ khách hàng và chi phí điện thoại đối với việc liên hệ khách hàng.
- Có thể đi sai dẫn đến việc vòng đi vòng lại mất nhiều thời gian, cũng như quãng đường di chuyển dài, không đạt được hiệu quả trong công tác thu hồi nợ.

After The Quick & Easy "To Be"

Giải thích: Hiện nay, việc liên lạc qua điện thoại, gửi thư không có tác dụng tốt nhất nên việc tiến hành gặp khách hàng trực tiếp yêu cầu trả nợ/ đôn đốc trả nợ/ trao đổi biện pháp trả nợ được coi là biện pháp hữu hiệu nhất. Việc liên hệ hẹn gặp khách hàng hầu như không thực hiện được do khách hàng nợ quá hạn thường trốn tránh gặp nhân viên thu hồi nợ nên buộc phải tìm đến nơi cư trú của khách hàng. Do đó, việc tìm gặp khách hàng gặp nhiều khó khăn nhất là ở những địa bàn có địa chỉ không rõ ràng, địa chỉ của khách hàng là tôt dân phố, không có số nhà, tên đường, phường xã.

Quy trình hiện nay:

- Trước khi Field visit tại văn phòng TFS sử dụng google maps web liên kết tài khoản với google mobie đề ghim địa chỉ khách hàng để khi tới thực địa dễ dàng tìm được địa chỉ của khách hàng.
- Tại thực địa mở địa chỉ đã ghim trước đó và di chuyển tới và di chuyển tới các khách hàng tiếp theo đã được ghim trên apps google maps trước đó.
- Đối với các trường hợp địa chỉ khách hàng không rõ ràng, khó tìm tiếp tục tiến hành ghim địa chỉ cập nhật trên ứng dụng để trong trường hợp cần thiết có thể chia sẻ vị trí cho đồng nghiệp trong lần visit tiếp theo.

Agreed Countermeasures

- Cần thường xuyên liện lạc, liên hệ, đôn đốc khách hàng để nắm được khách hàng có ý thức trả nợ kém, khách hàng không liên hệ được qua điện thoại để có danh sách làm việc trao đổi, đôn đốc khách hàng trực tiếp nhằm tìm kiếm biện pháp trả nợ.
- Sử dụng google maps web liên kết tài khoản với google mobie đề ghim địa chỉ khách hàng để khi tới thực địa dễ dàng tìm được địa chỉ của khách hàng.

Result/benefit

Giảm thời gian di chuyển và tránh vòng đi vòng lại, -> tăng hiệu quả trong hoạt động thu nợ.

Savings	
Cost	
Time	3%

Muda Eliminated

Implemented on :	11/2020
Team Leader:	Dinh Binh Khiem
Team Member(s):	Dao Hoang Hai, Nguyen Huu Toan

Department :	Collection