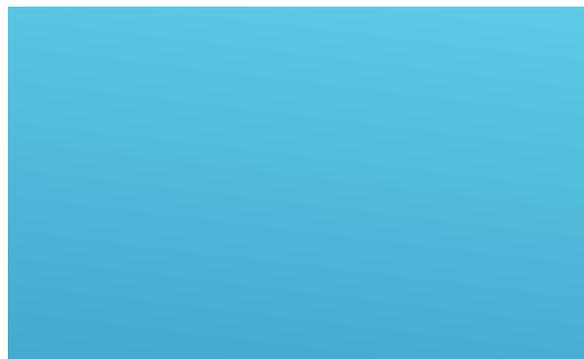


ОБЛАКОТЕКА

ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА

ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ





Какие элементы
технической поддержки

увеличивают
средний чек и
количество клиентов?



СОДЕРЖАНИЕ

- ▶ Услуга - источник конфликта или лояльности
- ▶ Процессы и их метрики
- ▶ Best Practice и SLA
- ▶ Бонус

ПРОГНОЗ ОБЪЕМА РЫНКА ОБЛАЧНЫХ УСЛУГ В РОССИИ



* Источник: Исследование, выполненное Forrester Russia при поддержке НП «АСТРА» по заказу «SAP СНГ», 2017 г.

РАЗНИЦА МЕЖДУ ПРОДУКТОМ И УСЛУГОЙ

Критерий	Услуга	Товар
Оплата	Чаще ПОСТОЯННАЯ 😊	Чаще РАЗОВАЯ 😞
Время создания и пользования	Одновременно создается и используется	По времени этапы создания и использования разнесены
Форма	НЕ осязаемая, спорные параметры	Осязаемая, (цвет, форма, объем)
Хранение	Нельзя накопить, надо обеспечивать «в момент» труднее управлять качеством	Можем накопить впрок
Взаимодействие после продажи	Регулярно, часто 24*7	Чаще отсутствует

УСЛУГА = КОНФЛИКТ ИЛИ ЛОЯЛЬНОСТЬ ?



96% недовольных клиентов молча уходят к конкуренту



86% компаний, считают себя клиенто-ориентированными, в то же время 86% их клиентов считают обратное



УРОВНИ ЗРЕЛОСТИ ПРОЦЕССОВ

	Начальный	Повторяемый	Стандартизируемый	Измеряемый	Улучшающийся
Видение развития					+
Бюджет				+	+
Качество			+	+	+
Срок		+	+	+	+
Результат	+	+	+	+	+
Управляемость	Все непредсказуемо , нужен герой-спасатель	Есть команда , появляются роли	Есть процесс от ресурсов (как есть) к клиенту	Настроен процесс от результата (клиента) к ресурсам	Стратегия долгосрочного лидерства
Типовые вопросы	КТО ?!	КОГДА?	ЧТО именно? КАК?	ЗАЧЕМ? СКОЛЬКО?	Как иначе? Что улучшить?

МЕТРИКИ НАЧАЛЬНОГО УРОВНЯ

Процесс:

- ▶ непредсказуемый,
- ▶ **слабо контролируемый**,
- ▶ появляется в ответ на определенные события

МЕТРИК – НЕТ

Решения принимаются
по принципу «Я ДУМАЮ»,
а не по принципу «Я ЗНАЮ»



ТЕСТ

1. ДА, пойду в ближайшую аптеку, где в среднем срок годности лекарств - 2019 год.
2. НЕТ, я пойду другую аптеку.



«СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ» – НЕ ИНТЕРЕСНО!

По метрикам срока
отражаем параметры:



- ▶ Доля выполненных обращений / принятых звонков / и т.д. в срок (рекомендуется от 95% и выше)
- ▶ Часы приема обращений и обслуживания;

ПОВТОРЯЕМЫЙ УРОВЕНЬ МЕТРИКИ КЛИЕНТА



Главное – ВРЕМЯ!

- ▶ Время реакции;
- ▶ Максимальное время ожидания на телефонной линии;
- ▶ Время решения обращения;
- ▶ Время решения типового обращения;
- ▶ Доля принятых звонков
(рекомендуется более 98% в неделю,
если звонков мало – то максимум на один меньше,
чем общее кол-во звонков);

КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОГО «ОТБОЙНИКА»

- ▶ Обращение по имени;
- ▶ Подтвердили понимание поставленной клиентом задачи, используя слова, которые использует сам клиент.
(«Мы приняли в работу Ваш вопрос «нет доступа на FTP»)
- ▶ Сообщили максимальное время решения вопроса
(или «мы уточняем информацию по Вашему вопросу и вскоре свяжемся с Вами»)

УТОЧНЯЮЩЕГО ВОПРОСА

- ▶ Обращение по имени;
- ▶ Не констатируем факт *(не вижу Tracert в письме)*, а ПРОСЬБА *(пожалуйста, пришлите tracert от точки подключения до виртуальной машины)*;
- ▶ Указываем КАКАЯ ПОЛЬЗА КЛИЕНТУ от выполнения просьбы *(чтобы быстрее найти причину инцидента и исправить ее, пожалуйста.... ПРОСЬБА)*;



ЗАПРЕЩЕННЫЕ СЛОВА



- проблема → «ситуация», «инцидент»,
- я вам не смогу помочь →
«ваш вопрос может быть решен там-то...»;
- я не знаю →
«я сейчас уточню информацию по Вашему вопросу»

ПОВТОРЯЕМЫЙ УРОВЕНЬ ВНУТРЕННИЕ МЕТРИКИ

- ▶ Доля типовых обращений;
- ▶ Доля решенных на 1 линии;
- ▶ Срок классификации и первичной диагностики;
- ▶ Срок и правильность маршрутизации обращения;
- ▶ Количество обращений за период;



СТАНДАРТИЗИРУЕМЫЙ УРОВЕНЬ МЕТРИКИ КЛИЕНТА



Акцент – качественные характеристики!

- ▶ Критерии определения срочности обращения;
- ▶ Параметры идентификации и диагностики, запрашиваемые у клиента:
 - номер договора;
 - кодовое слово или обращение с подтвержденного e-mail;
 - tracer, mtr (при необходимости);
 - и т.п.
- ▶ Доля решенных обращений, в течение первого контакта;

СТАНДАРТИЗИРУЕМЫЙ УРОВЕНЬ ВНУТРЕННИЕ МЕТРИКИ

Записаны:

- ▶ скрипты идентификации и приоритезации;
- ▶ процедуры диагностики, маршрутизации, эскалации в зависимости от приоритета;
- ▶ требования к компетенции персонала;
- ▶ Проводится регулярное обучение и аттестация персонала;



КОМПОНЕНТЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ РАССЫЛКИ о профилактических работах



- ▶ Написать ЗАЧЕМ данные работы, какая выгода клиентам?
- ▶ День, месяц, год, интервал времени и часовой пояс;
- ▶ Какая услуга/ услуги будут затронуты,
- ▶ Какой функционал будет недоступен, точнее какие симптомы недоступности могут быть;
- ▶ Какой функционал останется доступным (лучшая профилактика паники у адресата);
- ▶ Контакты поддержки;
- ▶ Рекомендации по проверке функционала после окончания работ.

Информирование о работах проводим:

- заранее согласно SLA (обычно за 3 раб.дня) + повторная рассылка за 1 день работ;

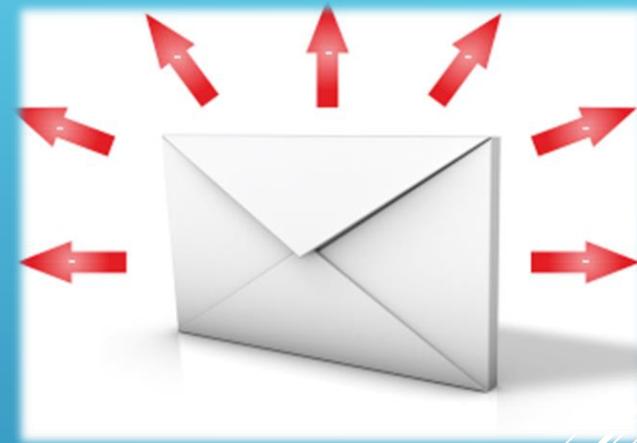
Если работы вызывают значимую недоступность, то дополнительно:

- за 15 минут до недоступности,
- и сразу после окончания работ.

КОМПОНЕНТЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ РАССЫЛКИ

сразу после выявления массового инцидента:

- ▶ День, месяц, год, время возникновения, часовой пояс;
- ▶ Какая услуга частично/полностью недоступна;
- ▶ Ожидаемое время устранения инцидента;
- ▶ Рекомендации по использованию обходного пути (если применимо);



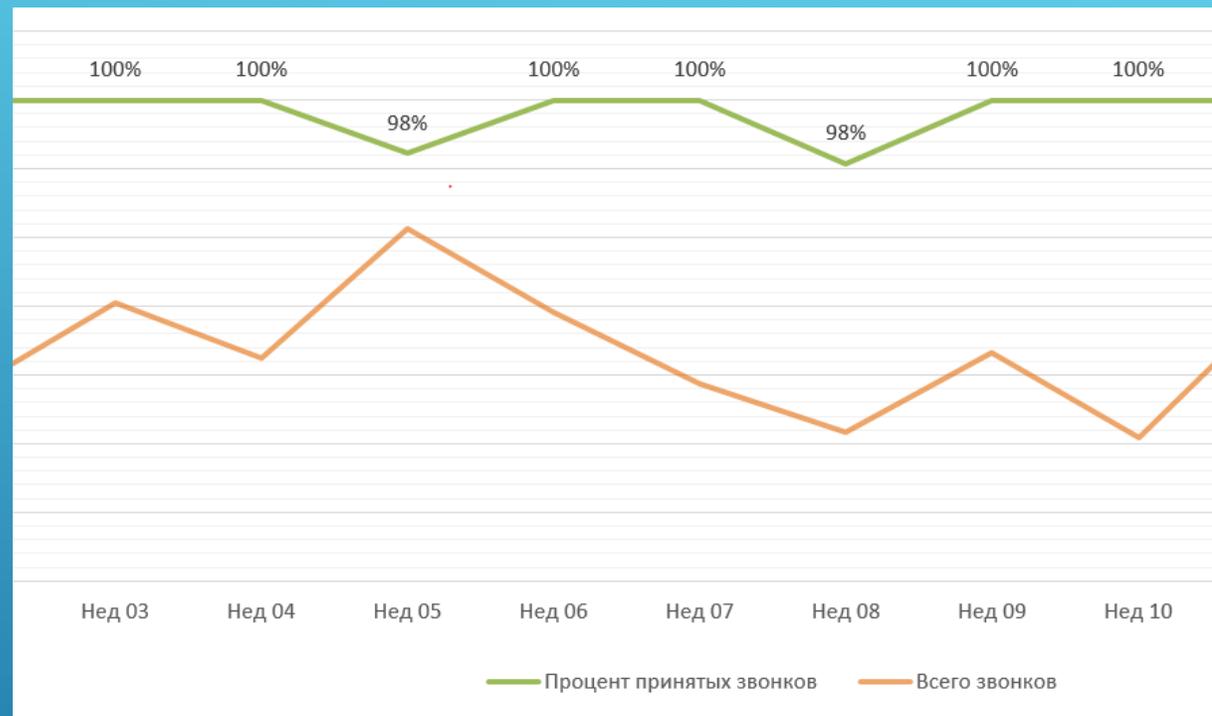
По факту восстановления доступности

- ▶ День, месяц, год, интервал времени, часовой пояс;
- ▶ Какая услуга и симптомы, которыми проявлялась недоступность;
- ▶ Причина инцидента;
- ▶ Продолжительность недоступности;
- ▶ Меры, предпринимаемые для не повторения случившегося;
- ▶ Рекомендации по проверке функционала после восстановления сервиса;
- ▶ Контакты технической поддержки.

ИЗМЕРЯЕМЫЙ УРОВЕНЬ

МЕТРИКИ КЛИЕНТА

Название метрики	Целевое значение	Фактическое значение	
		в отчётном месяце	в прошлом месяце
Отчет	Предоставлен	Предоставлен	Предоставлен
Время отклика	99%	99,55%	99,70%
Отзывы пользователей	Положительных > отрицательных	Положительных > отрицательных	Положит.> отриц.
	Целевое значение	в отчётном месяце	в прошлом месяце
Доля инцидентов, устранённых в срок	95% всех, кроме катастрофических инцидентов исправляются в установленное время	95,72%	96,22%
	90% катастрофических инцидентов исправляются в установленное время	100,00%	100,00%



Акцент – РЕГУЛЯРНАЯ, своевременная, понятная, краткая, достоверная* ОТЧЕТНОСТЬ!

* Источник: ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 (Управление услугами. Часть 2. Свод практик)

ИЗМЕРЯЕМЫЙ УРОВЕНЬ ВНУТРЕННИЕ МЕТРИКИ

- ▶ Доступность услуги;
- ▶ Наличие системы автоматизации;
- ▶ Сформулированы KPI для процесса и персонала; (актуализируются минимум 1-2 раз в год);
- ▶ Записи о системном контроле выполнения: процедур диагностики, процессов управления обращениями;
- ▶ Назначен руководитель, который несет общую ответственность за работу процесса.

The screenshot displays a ticket management system interface. On the left, a sidebar shows a list of users under 'All Brands', including 'Джангар Басангов' who is currently active. The main area shows a list of tickets with columns for Status, Topic, Email, Group, and 'В Работе' (In Progress). A detailed view of a ticket is shown below, including its ID (3A7-223D3C1C-013A), priority (Urgent), and a message from the agent 'Джангар Басангов' regarding file restoration.

Статус	Тема	Email	Группы	В Работе
Новый	восстановление файла	babic...@a8.ru	Техническая поддержка	20h 42m
Новый	Бекапы	babic...@a8.ru	Техническая поддержка	21h 4m
Новый	Bug report: "Не редактируются DNS записи"	rusla...@s-z.ru	Техническая поддержка	1d 4h
Новый	восстановление из бекапа	babic...@a8.ru	Техническая поддержка	3d 3h
Новый	DPM22	stdenis@oblastokteka.ru	Системное администриров...	3d 21h

3A7-223D3C1C-013A – Ожидает – Срочный Приоритет
(babic...@a8.ru) – 15.03.2018 17:13 – Длительность 21h 35m В Работе 20h 42m
ДИТ / Техническая поддержка / Джангар Басангов

Взаимодействие 7 | Комментарии 1 | Вложения | Time Logs 3 | Объединить Тикеты | Пользовательские Данные | History | Survey

услуга HIT | Бизнес-критикал Нет | Тип заявки Запрос на обслуживание | Вид инцидента не инцидент

Джангар Басангов (Агент) – 15.03.2018 18:06
восстановление файла

Добрый вечер.
Мы восстановили данный файл и скопировали к вам в библиотеку, в папку "FTP Data" (сам файл находится в папке "a.zarutskaya"). Просим проверить результат. Спасибо

Джангар Басангов (Агент) – 15.03.2018 17:39

УЛУЧШАЕМЫЙ УРОВЕНЬ МЕТРИКИ КЛИЕНТА

- ▶ Описаны, согласованы с заказчиком риски ИБ, их влияние на бизнес заказчиков услуг, соблюдаются меры обеспечение ИБ;
- ▶ Проводятся регулярные опросы удовлетворенности заказчиков;



1. Чем меньше времени прошло с момента ухода клиента, тем проще его вернуть.
2. Возврат заказчика с первой попытки — чудо.
3. Возвращать клиента не должен сотрудник, который его потерял.
4. Вернувшийся покупатель чувствительнее к проблемам, чем новый.
5. Если вы потеряли клиента дважды, то его уже не вернуть.

УЛУЧШАЕМЫЙ УРОВЕНЬ ВНУТРЕННИЕ МЕТРИКИ



- ▶ Проводится оценка вложенных ресурсов и результата;
- ▶ Разработан и выполняется план управления услугами (обеспечение качества, требуемых изменений в процессах, введение новых услуг).

ЧТО СОДЕРЖИТ ТИПОВОЙ SLA

1) Введение и предмет обслуживания;

2) Термины и определения;

3) Процедуры взаимодействия сторон:

- Контакты (телефон, e-mail) единой точки приема обращений;
- список типов заявок, которые принимаются только письменно;
- список лиц, уполномоченных подавать заявки (определяется клиентом);

4) Критерии типов и приоритетов заявок;

5) Нормативы на сроки и время обслуживания;

ЧТО СОДЕРЖИТ ТИПОВОЙ SLA

6) Описание регламентных работ, потенциально влияющих на доступность услуги:

- порядок уведомления Заказчика (за какой срок);
- возможные часы для проведения таких работ (например, только с 0:00 до 3:00);
- на какой функционал доступности может повлиять.

7) Компенсации;

8) конфиденциальность;

9) актуализация;

10) подписи сторон.

КАЧЕСТВО: СТАНДАРТЫ И ИНСТРУМЕНТЫ

1. Стандарты на ПРОЦЕСС зарубежные
(ITIL, CMM, MOF, ISO 20000, CoBIT);
2. Стандарты на ПРОЦЕСС Российские
(ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-2013/2014,
ГОСТ Р 55540-2013: Качество услуги Центра обработки вызовов и др.)
3. Индексы удовлетворенности клиентов:
 - CSI – Customer Satisfaction Index;
 - NPS – универсальный индекс Net Promoter Score;(ИСО 10002:2004 Системы менеджмента качества. Удовлетворенность потребителя. Руководство по жалобам, рассматриваемым в организациях)
4. SLA – Service Level Agreement
(ГОСТ Р 55389-2012: Система национальных стандартов в области качества услуг связи. Соглашение об уровне обслуживания)

ПРЕДСТАВЛЯЕМ НОВУЮ УСЛУГУ «УМНАЯ ТЕХПОДДЕРЖКА»

прием заявок и обработка инцидентов ваших клиентов от вашего имени



- 24x7!
- Разгрузка ваших ценных специалистов
- Нейтральное или персонифицированное приветствие.
- Ваш телефон и e-mail,
- Гарантированное время реакции
- Самостоятельное выполнение части задач по инструкциям, диагностика
- Передача сложных задач вам и контроль сроков
- Контроль удовлетворенности клиента

Первая линия технической поддержки как сервис

Останутся в прошлом:

- Звонки по каждому «чиху»;
- «не успели» записать детали инцидента;
- «разборки» по срокам решения заявок;
- то, что клиент недоволен, узнаете, когда он уходит;
- дорого держать ночную поддержку;
- ...



Получите в результате - гарантии:

- **норматив срока** ответа клиенту;
- прозрачны результаты **первичной диагностики**;
- **управление сроком** в процессе решения заявки;
- **обратная связь** от клиентов as is;
- учетные записи в ServiceDesk;
- **регулярная отчетность**;
- **шаблон SLA** для ваших клиентов.

Заказать услугу

ООО «Созвездие»

121471, г. Москва, Можайское ш., д. 29
тел / факс (495) 369 03 62



26.03.2018

ОТЗЫВ О РАБОТЕ КОМПАНИИ ОБЛАКОТЕКА

Наша компания в течение длительного времени использует сервисы Облакоотеки для предоставления услуг нашим клиентам, и мы были одними из первых, кто оценил возможность передать техническую поддержку специалистам этой компании.

Изначально мы предлагали облачные услуги для хостинга разрабатываемых нами сайтов, и вопросы поддержки решались в рабочем порядке. По мере роста количества клиентов, и расширения диапазона приобретаемых ими облачных услуг, у нас встал вопрос о создании полноценной службы технической поддержки.

Мы понимали, что создание собственной службы дорогостоящее мероприятие не только с точки зрения финансовых затрат, но и управленческих усилий руководства, и поэтому сразу стали искать варианты приобретения данной услуги.

К счастью, оказалось, что искать далеко не надо, и мы можем воспользоваться услугами Облакоотеки. Помимо привлекательной стоимости, это был и самый логичный вариант, воспользоваться услугами специалистов, непосредственно обслуживающих предоставляемые нами сервера. Это полностью снимало вопросы обучения и свело период внедрения услуги практически к нулю.

Все что от нас потребовалось, это согласование скриптов обслуживания и процесса эскалации заявки нашим специалистам, если в этом возникает необходимость. На этом вопрос был решен, и мы могли анонсировать внедрение нового сервиса нашим клиентам!



Специальное предложение для участников вебинара на 1 месяц обслуживания

	Старт	Оптимум	Все включено
Количество обращений/мес.	до 10	до 50	до 200
Автоматический ответ клиенту с номером заявки	✓	✓	✓
Обработка сотрудником HelpDesk по скрипту обработки: - заполнение классификаций заявки (до 4 полей); - первичная IT-диагностика (до 2-х параметров);	✓	✓	✓
Контроль срока решения заявки: - эскалация на инженера / руководство по согласованному скрипту (смс, телефон, почта)	✓	✓	✓
До 3-х учетных записей в системе ServiceDesk в подарок!	✓	✓	✓
Прием массовых обращений	✓	✓	✓
Включено минут разговора с клиентами	50 минут	300 минут	1000 минут
Ежемесячный отчет по заявкам	✓	✓	✓
ЦЕНА (без НДС)	4900 руб./мес.	13900 руб./месяц	39900 руб./мес
Специальная цена 1 месяц обслуживания	4900 руб./мес.	4900 руб./мес.	4900 руб./мес.
Превышение, за 1 дополнительную заявку	350 руб.	300 руб.	250 руб.
Превышение, за минуту разговора с клиентами	9 руб./мин	8 руб./мин	7 руб./мин

Заказать услугу

Качество технической поддержки в экосистеме Клиенты – Партнеры – Облакотеха

залог удержания и роста,
завоеванной доли рынка и клиентов

