

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



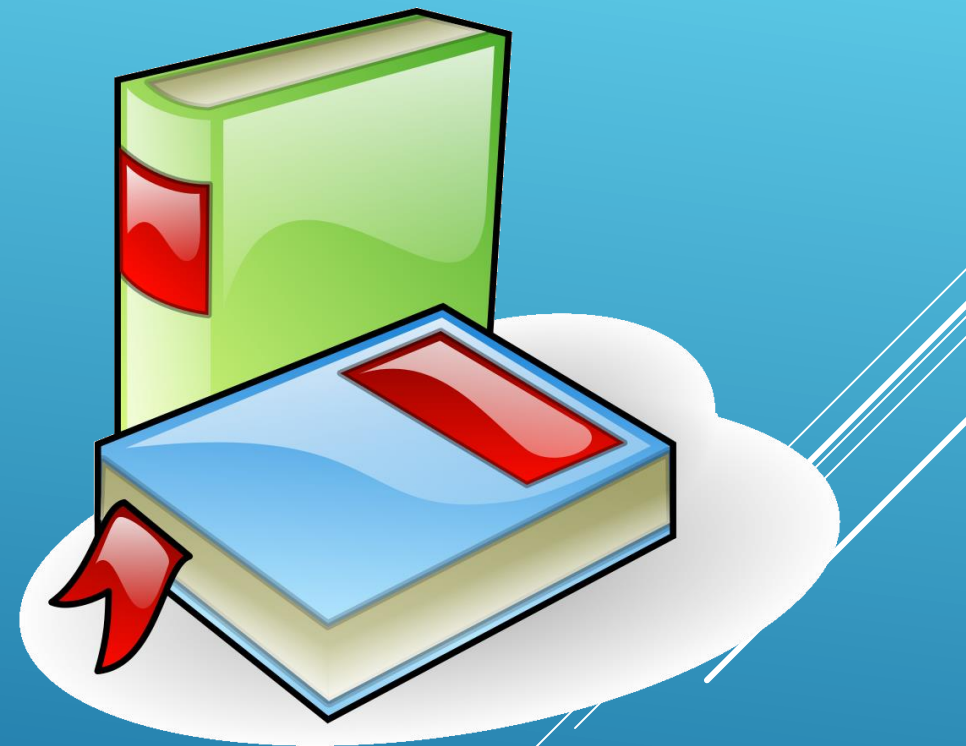
Акцент – качественные характеристики!

- ▶ 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);



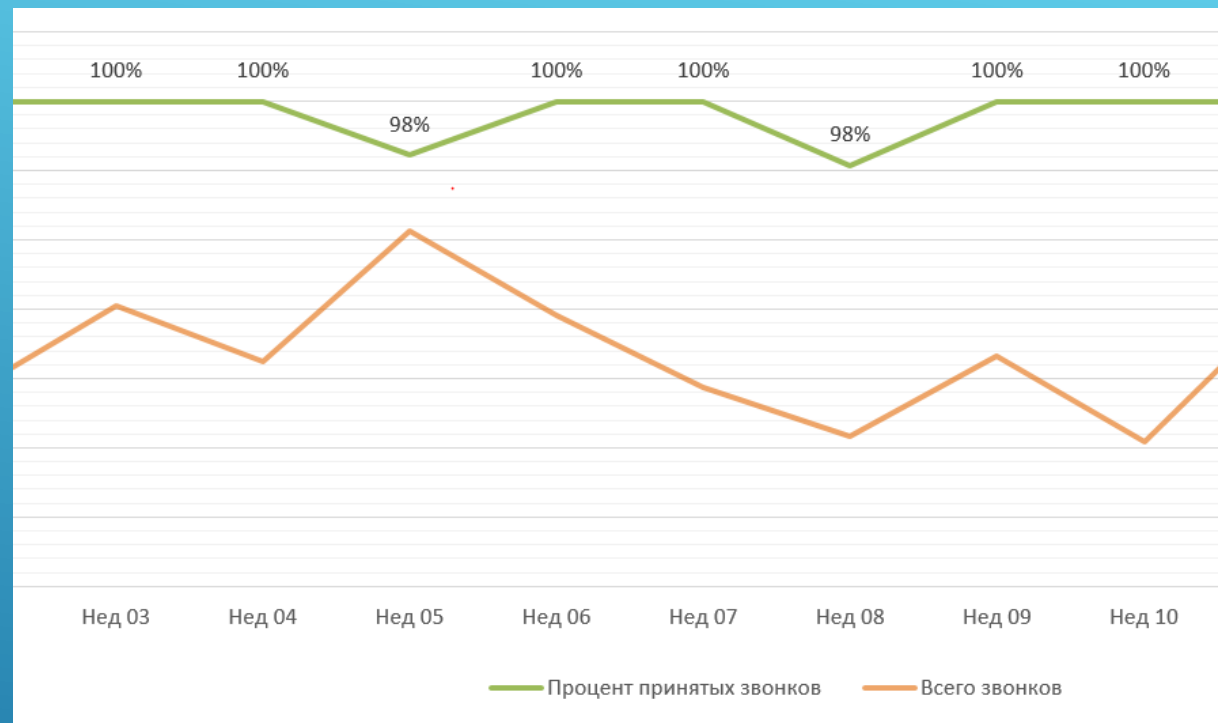
По факту восстановления доступности

- ▶ 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 names like Александр Морозов (7), Александр Шкилева, Виктория Давыдова (21), Владимир Бобров (3), Глебов Андрей, Герман Сергей, Денис Степанов (1), and Джангар Басангов. Below this, a list of active users is shown, including Дмитрий Качков (2), Дмитрий Мозенцев, Дмитрий Тухеев, Елизавета Белкина (Колеров), Елизавета Соломенников, Ильянов Максим, Илья Кириллов, Илья Рязанов, Ирина Курбатова (4), Константин Ермолин, Максим Завраженко, Марина Сидорова (28), and Михаил Ролков (4).

The main area shows a list of tickets with columns for Status, Topic, Email, Groups, and In Progress. The tickets listed are:

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

The detailed view of a ticket (3A7-223D3C1C-013A) shows it is 'Ожидает' (Pending) with a 'Срочный Приоритет' (Urgent Priority). The ticket was created on 15.03.2018 at 17:13, with a duration of 21h 35m and is currently 'В Работе' (In Progress) for 20h 42m. The subject is 'восстановление файла' (file restoration) and the agent is 'Джангар Басангов'.

The ticket description includes a message from the agent: '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'.

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

