

Міністерство освіти і науки України
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «КИЄВО-МОГИЛЯНСЬКА АКАДЕМІЯ»
Кафедра мультимедійних систем факультету інформатики

ЯК НАЛАШТУВАТИ ДЕПАРТАМЕНТ СЛУЖБИ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ІЗ НУЛЯ?

Текстова частина до курсової роботи
за спеціальністю „Інженерія Програмного Забезпечення” 121

Керівник курсової роботи
Старший викладач Борозенний С.О.

(підпис)

“ ” _____ 2020 р.

Виконав студент Авдеєнко О.Ю

“ ” _____ 2020 р.

Київ 2020

ВСТУП

2

РОЗДІЛ 1: Загальна інформація про технічну підтримку клієнтів.

1.1. Що таке служба технічної підтримки клієнтів?	2
1.2. Рівні технічної підтримки	3
1.3. Підтримка рівня 1 (T1 або L1).	3
1.4. Підтримка рівня 2 (T2 або L2).	5
1.5. Підтримка рівня 3 (T3 або L3).	5
1.6. Висновки до 1 розділу	6

РОЗДІЛ 2: Як налаштувати службу технічної підтримки з нуля?

2.1. Основні особливості та концепт нашої технічної підтримки	6
2.2. Пошук потрібних співробітників	11
2.3. Навчання нових співробітників.	14
2.4. Створення ґрунтового плану вирішення питань	15
2.5. Вимірювання ефективності обслуговування клієнтів	18
2.6. Інструменти для вирішення запитів щодо обслуговування клієнтів . .	19
2.7. Покриття годин обслуговування клієнтів	20
2.8. Висновки до 2 розділу	21

РОЗДІЛ 3: Комунікація з командами, типові проблеми та програмне забезпечення, з яким ми працюємо.

3.1. Комунікація, зв'язок та передача проблем командам розробників . .	21
3.2. Типові критичні проблеми	24
3.3. Робота з Grafana	26
3.4. Висновки до 3 розділу	27

Висновки по роботі та рекомендації для подальших досліджень	27
--	-----------

Вступ

Темою моєї роботи є “Створення департаменту технічної підтримки з нуля”. Починаючи з Жовтня 2019 року, я разом зі своїм керівником на роботі, вдвох, постали перед задачею створення департаменту технічної підтримки з нуля. В своїй роботі я хочу розповісти про свій власний досвід створення департаменту. Я обрав саме цю тему для курсової адже це довгий та неймовірно цікавий процес, яким я хочу поділитися та розказати дуже багато цікавих речей у своїй роботі.

Розділ 1.

Загальна інформація про технічну підтримку клієнтів.

1.1. Що таке служба технічної підтримки клієнтів?

Підтримка клієнтів - це спектр послуг, які ви пропонуєте, щоб допомогти своїм клієнтам отримати максимальну користь від вашого продукту та вирішити їх проблеми. Клієнтська підтримка включає такі речі, як відповіді на запитання клієнтів, надання допомоги новим клієнтам у розумінні продукту, усунення несправностей та оновлення клієнтів до нових продуктів чи послуг.



Залежно від галузі, ці послуги можуть варіюватися від телефонних центрів (телефонна підтримка) до служб технічного обслуговування на основі електронної пошти, від баз знань про самообслуговування до все більш особистих типів підтримки клієнтів з використанням онлайн чатів.

Усі компанії використовують різні принципи для обслуговування клієнтів, але в усіх компаніях ці ж принципи мають одну задачу - гарантувати, що ваші клієнти отримують найкращу підтримку від вашого продукту. "Кожен клієнт повинен відчувати, що він бере участь у розмові один на один із бізнесом" – саме такий висновок ми зробили з моїм керівником, перед тим як починати створювати департамент. Підтримка клієнтів повинна бути особистою. Кожен клієнт повинен відчувати, що він бере участь у розмові один на один із бізнесом.

1.2. Рівні технічної підтримки.

Технічна підтримка часто поділяється на рівні, щоб краще обслуговувати бізнес або клієнтську базу. Загальна структура підтримки обертається навколо трирівневої системи технічної підтримки (Рівень 1, 2 і 3)

1.3. Підтримка рівня 1 (T1 або L1).

Це перший рівень підтримки, який відповідає за основні питання клієнтів. Він є синонімом підтримки першої лінії, підтримка першого рівня, що позначає основні функції технічної або нетехнічної підтримки.

Підхід : Перше завдання спеціаліста першого рівня - збір інформації клієнта та визначення проблеми, з якою стикається замовник. Це робиться шляхом аналізу симптомів та з'ясування основної проблеми. Аналізуючи проблему, для представника служби підтримки важливо визначити, що клієнт намагається досягти. Це гарантує, що не витрачається час на спробу вирішити симптом замість проблеми. Після встановлення основної проблеми спеціаліст може почати сортування за можливими рішеннями.

Проблеми, які стосуються : спеціалісти з технічної підтримки рівня 1 та підтримки L1 зазвичай вирішують прості та прості проблеми, можливо, використовуючи інструмент бази знань та покрокові посібники. Сюди входять методи усунення несправностей, такі як перевірка проблем фізичного рівня, вирішення проблем з ім'ям користувача та паролем, перевірка належного налаштування апаратного та програмного забезпечення та допомога в навігації по меню додатків.

- ✓ Фільтрує дзвінки довідкової служби підтримки 1, 2, 3 рівня.
- ✓ Надає основну підтримку та усунення несправностей
- ✓ Розблокування / блокування облікового запису
- ✓ Скидання пароля
- ✓ Обробка платежів та пов'язані з цим проблеми
- ✓ Використання додатків високого рівня або питання щодо відповідей
- ✓ Допомога щодо навігації у додатках
- ✓ Збір інформації у користувачів та аналіз проблеми
- ✓ Створення та розподіл тікетів відповідним командам
- ✓ Виклик чергових фахівців з невідкладних питань
- ✓ Моніторинг та реагування на повідомлення електронної пошти

✓ Ескалація до рівня 2 або 3 рівня підтримки

Відповіді або рішення повинні бути доступні через базу знань, поширені запитання або покрокові посібники.

Можливості : представник служби підтримки на цьому рівні має базове розуміння товару або послуги і не завжди може бути компетентним вирішувати складні проблеми. Тим не менш, мета цієї групи полягає в тому, щоб вирішити 70% -80% проблем користувачів, перш ніж вважати за необхідне підняти проблему на більш високий рівень.

1.4. Підтримка рівня 2 (T2 або L2)

Це більш поглиблена технічна підтримка. Рівні підтримки рівня 2 коштують дорожче, ніж рівень 1, оскільки представники служби підтримки мають більш досвідчений досвід роботи з певним продуктом чи послугою. Це синонім підтримки на рівні 2, підтримка адміністративного рівня, що позначає передові методи технічного усунення несправностей та аналізу. Фахівці з підтримки цієї сфери знань несуть відповідальність за допомогу персоналу першого рівня у вирішенні основних технічних проблем та за дослідження підвищених питань, підтверджуючи обґрунтованість проблеми та шукаючи відомі рішення, пов'язані з цими складнішими питаннями. Однак перед початком процесу усунення несправностей важливо, щоб агент другого рівня переглянув тикет на службу підтримки, щоб побачити, що вже виконано агентом першого рівня та як довго технік працює з конкретним замовником. Це ключовий елемент задоволення як потреб клієнта, так і бізнесу, оскільки він дозволяє технічному спеціалісту визначити пріоритетним процесом усунення несправностей та правильно керувати своїм часом. Якщо проблема нова та / або персонал цієї групи не може визначити рішення, вони відповідають за підняття цього питання перед групою технічної підтримки рівня 3. Це може включати ремонт програмного забезпечення, діагностичне

тестування та використання інструментів дистанційного керування, які використовуються для захоплення машини користувача з єдиною метою усунення несправностей та пошуку рішення проблеми.

1.5. Підтримка рівня 3 (T3 або L3)

Це найвищий рівень підтримки в трирівневій моделі технічної підтримки, що відповідає за вирішення найскладніших або складних проблем. Це синонім рівня 3 підтримки або рядка підтримки 3, який позначає методи усунення несправностей та аналіз рівня експертів. З трьох рівнів підтримки, професіонали рівня 3 є фахівцями у своїх галузях і відповідають за те, що вони не лише надають допомогу персоналу першого рівня та другого рівня, а й вивчають та розробляють рішення нових або невідомих питань. Зауважте, що технічні працівники III рівня несуть ту саму відповідальність, що й техніки рівня 2, за перегляд робочого замовлення та оцінку часу, який вже провів із замовником, щоб робота була визначена як пріоритетна та управління часом достатньо використано. Якщо буде визначено, що проблему можна вирішити, ця група відповідає за розробку та розробку одного або декількох напрямків дій, оцінку кожного з цих курсів у середовищі тестових випадків та реалізацію найкращого рішення проблеми. Після того, як рішення буде перевірено, воно доставляється замовнику та надається для подальшого усунення несправностей та аналізу.

Висновки до розділу 1.

В цьому розділі ми проаналізували, що таке технічна підтримка, які бувають види технічної підтримки та порівняли між собою ці рівні. В цьому розділі повністю описується

Розділ 2.

Як налаштувати службу технічної підтримки з нуля?

2.1. Основні особливості та концепт нашої технічної підтримки.

Майже кожна компанія стверджує, що надає чудове обслуговування клієнтів, але не всі клієнти мають великий досвід, тому явно є можливість для вдосконалення. Створюючи відділ підтримки, дуже важливим для нас було визначити якість наданої послуги і включити всю свою команду (спочатку вдвох з керівником) в розробку цього визначення та обрати основний вектор у якому ми будемо працювати. Після того як ми визначили для нашої компанії, що таке «чудова послуга», у нас з'явився стандарт, за яким можна було оцінювати свою службу підтримки. Тому ми з моїм керівником виділили основні концепти нашої технічної підтримки. Ось деякі ключові особливості нашої підтримки, які ми вирішили реалізувати у нашому проекті, і на які слід було звернути увагу якомога раніше, так як впровадити якісь принципи вже в готовий проект дуже важко, це треба робити на самому початку проекту і намагатися максимально дотримуватись цих принципів. Це дуже важливо!

- Стиль

Основне питання, яке ми поставили собі - це стиль підтримки, який ми збираєтесь надавати. Один із варіантів - це те, що можна назвати підходом «одна велика відповідь». Це включає спроби відповісти на кожне звернення клієнта вичерпною відповіддю, яка охоплює кожен можливий пов'язаний сценарій, наприклад, ваша відповідь може бути довгою п'ять-шість абзаців, включати посилання на вашу документацію та навіть мати вбудоване відео про те, як використовувати цю функцію. Це всеохоплююче, але немає сенсу брати участь у будь-якому спілкуванні з клієнтом, для цього є документація. Альтернативою є ведення розмови зі своїм клієнтом - будь то електронною поштою, через зв'язок у додатку чи

по телефону. Нашою задачею для цієї альтернативи є потрапляння до кореня проблеми і, якщо це доречно, звернення до додаткових питань чи порад заради вирішення проблеми клієнта.

- Голос і тон

Це тісно пов'язаний зі стилем підтримки - це спосіб, яким ми планували розмовляти з клієнтами. Нам потрібно було подумати про голос нашої компанії (наприклад, формальний і стриманий, розслаблений і балакучий), А також тон для різних сценаріїв. Перед нами постали деякі питання, які ми собі поставили:

- Наскільки офіційним ми хочемо, щоб наші спілкування з клієнтами були?
- Чи збираємося ми прийняти діловий тон?
- Чи варто використовувати сучасні тенденції спілкування, такі як емоджи та gif?

- Якість

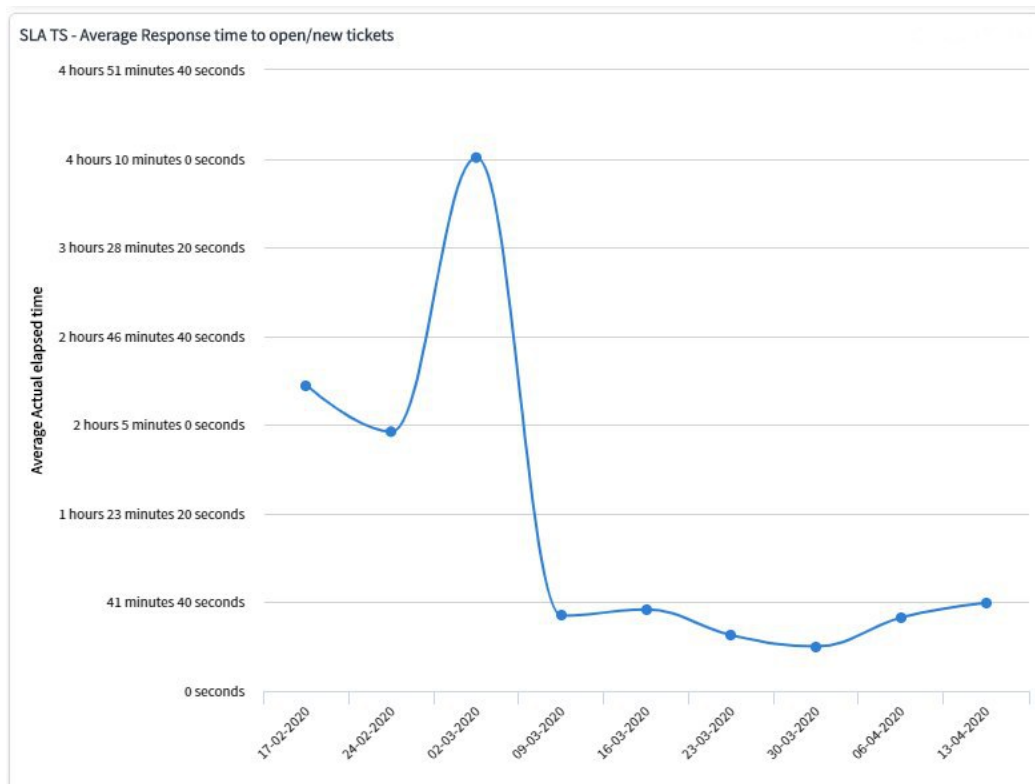
Це може здатися досить суб'єктивним, але ми також робили вибір щодо якості своєї підтримки. Деяким компаніям потрібно більше покладатися на задоволення клієнтів або швидку відповідь, але все одно для нас вирішальне значення мала якість надання нашої підтримки.

Добре структурований та забезпечений ресурсом користувач, може навчити когось бути стійким, співчутливим, здатним ефективно керувати ситуаціями та процвітати під тиском протягом тривалих періодів часу, продовжуючи бути позитивним та оптимістичним.

- Швидкість

В ідеальному світі всі клієнти мали б спілкуватися в режимі реального часу з доброзичливою та обізнаною службою підтримки кожного разу,

коли у них виникли проблеми (часто із підтримкою чату наживо). Але реальність кусається, і всі ми знаємо, що це не реально. Тож перед нами постало питання, наскільки важлива швидкість реагування? І як ми можемо автоматизовані інструменти, щоб запропонувати клієнтам якісь альтернативні рішення, поки вони чекають на вашу команду? Ми з моїм керівником створили та побудували графіки швидкості вирішення питання клієнта.

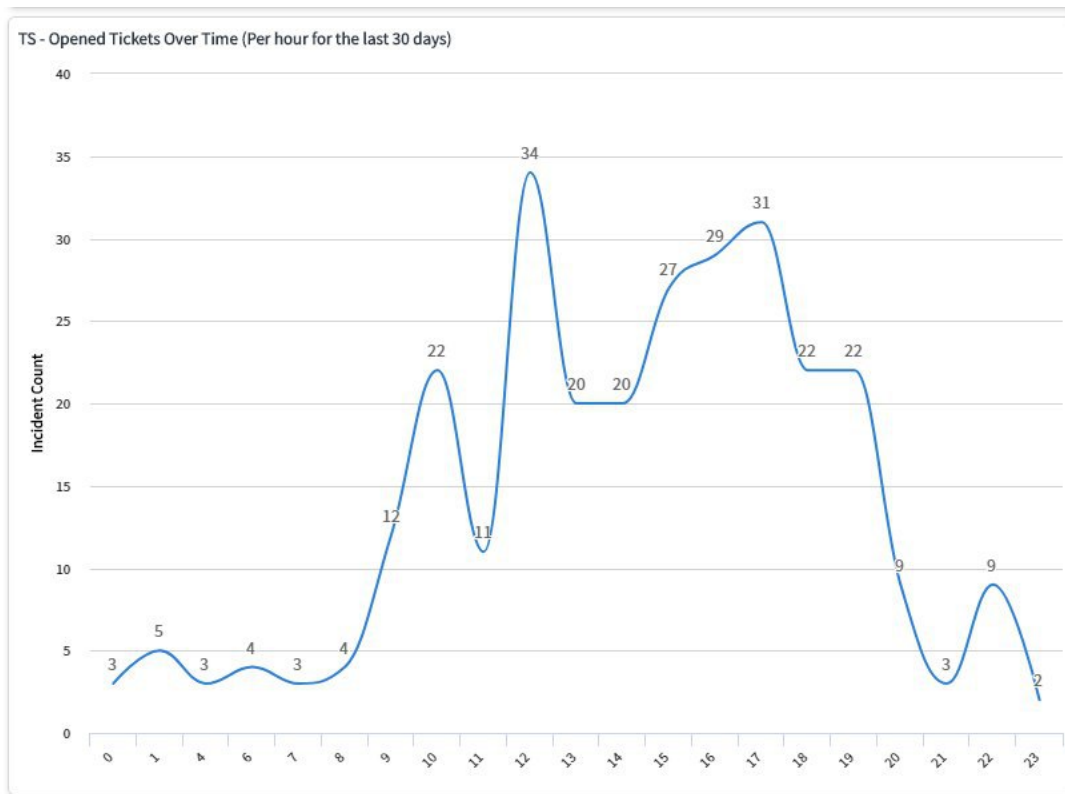


Швидкість, що стосується покриття та підтримки мови, є значною мірою грошовою проблемою. На це потрібно дивитися з точки зору своїх клієнтів - наскільки важлива швидкість першої відповіді проти часу, щоб реально вирішити проблему? Також нам знадобилося врахувати, що можуть пропонувати конкуренти чи претенденти у нашому просторі. Швидкість, спільна з охопленням та підтримкою мови, є значною мірою грошовою проблемою. Можна найняти більше персоналу, і ми зможемо швидше відповідати на запитання наших клієнтів в усі години дня та ночі.

Не зовсім правильний хід з точки зору бізнесу! Для цього ми вирішили відстежити середній час відгуку та час на першу відповідь, щоб побачити, чи досягаєте ми своїх цілей.

- Покриття

Надавати підтримку 24 години на день, 7 днів на тиждень? Або з понеділка по п'ятницю з 9 ранку до 18 вечора вистачить? Тут треба пам'ятати, що навіть найорієнтованіші на бізнес програмні продукти підприємства використовують ці програми поза робочим часом. Які свята ми збираємося працювати? Тут все дуже просто. Немає потреби в підтримці 24/7, якщо немає ніякого навантаження. Отож ми з керівником на етапі впровадження покриття вирішили спочатку вирішити побудувати графіки навантаження по годинам в середньому за місяць. Відповідно до цього ми далі наймали працівників.



- Мова

Англійська мова - це *lingua franca* світового програмного бізнесу. Якщо ми знаходимося у просторі B2B, ми, ймовірно, можете пройти довгий шлях, лише підтримуючи клієнтів англійською мовою; станом на 2020 рік моя компанія має понад 300 000 платних клієнтів у понад 100 країнах і лише надає підтримку англійською мовою. Існує багато сервісів, якими ми могли б скористатися для перекладу на різні мови, але перед цим потрібно запитати, які наслідки буде мати така підтримка, якщо ми це зробимо. Судячи зі свого досвіду можу з впевненістю сказати – що це не приведе до нічого гарного.

- Процес

Якщо у нас би не було надійних процесів, то ситуація порушилась би, коли ми б зробили масштаб, і в результаті погіршилась би якість підтримки клієнтів. Великою задачею було створити таку команду, члени якої відчують себе повноваженими приймати необхідні рішення, незалежно від позиції в компанії та рівня співробітника. Щодо процесів у нас з моїм керівником постав ряд питань, які треба було вирішити перед тим як наймати співробітників:

- Надзвичайні ситуації: як визначити надзвичайну ситуацію та кого отримувати сповіщення? Як їх інформують і коли?
- Ескалація: її потрібно визначати не лише для надзвичайних ситуацій, наприклад, для помилок у продуктах, коли саме вам потрібно залучити інженера з продукту?
- Спілкування: як члени команди дізнаються про нові релізні речі?
- Безпека: наприклад, якщо хтось просить скинути свій пароль, як ви підтвердите свою особу?

Хоча наші процеси завжди потребували змін та розвитку, коли ми росли, набагато простіше поставити їх на місце раніше, ніж спробувати і прищепити процеси на робочій практиці, які органічно склалися та

закладені в культурі нашої служби підтримки. Коли команда розширює процес, це полегшує всім зробити чудову роботу. Ніхто не залишається думати, що їм потрібно робити - зрозуміло, що потрібно в ряді визначених ситуацій.

2.2. Пошук потрібних співробітників.

Наступним, як на мене одним з дуже-дуже важливих пунктів в започаткуванні департаменту постав найм працівників. Від якості обслуговування клієнтів залежить дуже багато. Якщо б наші працівники були не захоплені обслуговуванням клієнтів і не володіли б належними навичками для роботи, ми б ніколи не досягли успіху у своєму завданні. У нашому випадку правильні навички залежали від основних функцій, які мав виконувати наш відділ, а також сфери, в якій працює бізнес. Але є певні характеристики, якими повинні володіти всі представники служби обслуговування клієнтів.

Я виділив наступні навички, на які ми опиралися при наймі команди:

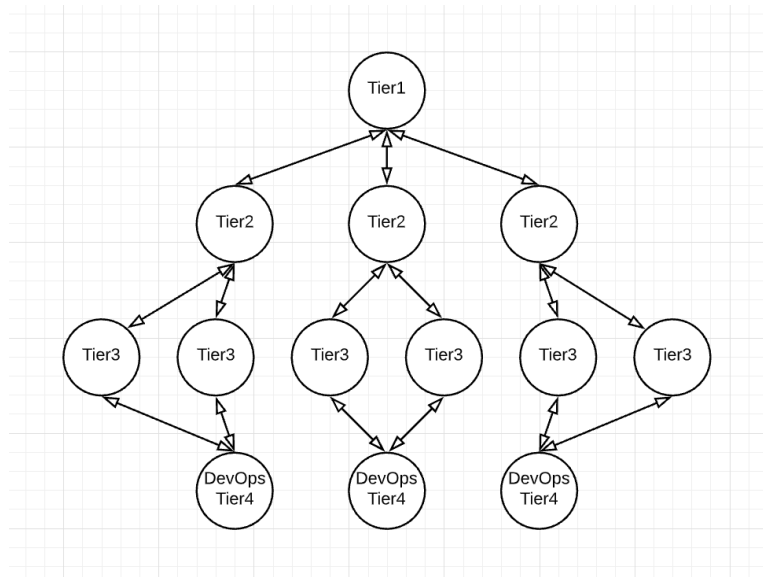
- Емпатія та терпіння - кожен клієнт буде різним, і нашою задачею було знайти такого співробітника який вміє співпереживати, навіть коли клієнт може дратувати. Обслуговування клієнтів потребує трохи терпіння, оскільки ми матимете справу з клієнтами, які можуть бути негативно налаштованими.
- Здатність до адаптації - стосовно вищезазначених питань різних типів клієнтів, наш працівник повинен бути в змозі швидко адаптуватися до нових ситуацій. Крім того, проблеми можуть бути дещо різними, і нам потрібен хтось, хто може швидко думати.
- Чітка комунікація - працівники повинні вміти чітко та стисло обговорювати складні питання. Це особливо важливо, якщо робота потребує допомоги в технічних аспектах послуги чи товару. Ваші

клієнти не будуть визнані такими, тому ключовим є чітке спілкування.

- Обґрунтована робоча етика - обслуговування клієнтів - одне з найскладніших робочих місць у світі, оскільки вам потрібно постійно бути оптимістичним та позитивним. Нелегка робота будь-якими способами, і ваш працівник повинен мати правильну трудову етику.
- Безліч знань у галузі, в якій працює ваш бізнес, а також продукту та пропонованої послуги - ваш працівник повинен знати продукт та ваш бізнес зсередини. Ви вирішите проблеми набагато швидше і надасте клієнту впевненіший образ із відповідними знаннями.
- Здатність ковати свою гордість - це може звучати як кліше, але замовник завжди правий, навіть коли їх немає. Чудова людина з обслуговування клієнтів виправляє проблеми із клієнтами, не принижуючи їх чи змушуючи їх почувати себе дурнем - навіть якщо вони були дурнем!
- Чудові навички вирішення проблем - ще один очевидний момент, але все ж вирішальний. Ви ніколи не дізнаєтесь, який тип проблеми кидає на вас ваш клієнт, тому вам потрібно вміти швидко думати і швидко вирішувати проблеми.

Ми вирішили створити схему для набору працівників потрібного рівня. Суть цієї схеми в тому, що на кожного агента 1 рівня, ми даємо 3 агенти 2 рівня. А кожен агент 2 рівня в свою чергу отримує 2 агенти 3 рівня. Цю схему ми вивели виключно із графіків навантаження та рівня складності звернень клієнтів. Наразі схема для нашого департаменту виглядає таким

ЧИНОМ:



Пропрацювавши 4 місяці агентами 1,2 та 3 рівнів ми зрозуміли, що нам необхідні люди наближені до нашої команди які будуть вирішувати проблеми на рівень складніші. Їми стали девопси.

2.3. Навчання нових співробітників.

Деякі з перерахованих вище навичок можна, природно, розвивати та вдосконалювати шляхом навчання . Дійсно, навчання є важливою частиною відділу обслуговування клієнтів, і ми повинні були регулярно надавати працівникам можливості для саморозвитку, що ми і робили. Ми з моїм керівником проводили постійні воркшопи та лекції для розуміння продукту нашими співробітниками, особливо про трейдинг та блокчейн. Ми домовилися з іншими командами розробників щодо Knowledge Transition. Це задля того, щоб наша команда могла розвиватися не тільки у своєму напрямі, а й взагалі розуміти як працюють інші команди, як побудований процес розробки в цілому та чому виникли певні помилки у продукті. Тут важливим завданням було показати не тільки як певні помилки можна вирішити на програмному рівні, але й знайти корінь самої проблеми, як вона виникла та чому.

Всі великі компанії вкладають гроші в навчання як в удосконаленні знань про продукт чи послугу бізнесу, так і в розробці soft skills, таких як бути більш усвідомленим щодо вибору слів. Ми хотіли, щоб відділ обслуговування клієнтів продовжував досягати більших та більших висот та робили все для цього. Що стосується навчання, то нам потрібно було переконатися, що ми дозволяємо особам працівників діяти самостійно, після проходження різних воркшопів і тд.. Ми хочемо, щоб люди, які вміють швидко мислити і сприймати кожен запит клієнтів як окремий випадок могли спокійно взяти на себе відповідальність та допомогти клієнту.

Перш за все, важливим було переконатися, що ми підтримуємо добробут своїх працівників. Ми хочемо, щоб наші співробітники могли висловити свої проблеми з керівником, ми хочемо, щоб вони відчували довіру та повагу, і ми хочемо, щоб вони пристрасно ставились до роботи. Зайняті працівники автоматично забезпечуватимуть покращення обслуговування клієнтів, оскільки вони дбають про ваш бізнес.

2.4. Створення ґрунтового плану вирішення питань.

Також потрібно було створити міцну структуру та процедуру вирішення скарг, відгуків та питань клієнтів. Структура важлива, оскільки вона створює більше узгодженості та впевненості у відділі, що, у свою чергу, допоможе покращити обслуговування клієнтів. Якщо наші працівники повністю знають про процедуру, то їм не потрібно турбуватися, що робити далі. В свою чергу ми зробили своєрідну базу знань у Трелло та постійно її оновлюємо, щоб у нас для кожної скарги від клієнта, були варіанти розв'язання цієї проблеми.

Наш відділ обслуговування клієнтів також має чітку систему для проблем, які потребують особливої уваги, це критичні проблеми. Наші працівники повинні мають можливість перенести проблему вперед, незалежно від часу заходження звернення в систему. Можливо, до високопоставленого керівника, якщо вони не зможуть вирішити проблему. Це скоротить час очікування для клієнтів, і це може запобігти ескалації проблеми.

Але тут треба пам'ятати, що структура не повинна означати, що ваше обслуговування клієнтів має стати автоматизованим. Ми не хочемо вирішувати запит клієнта, трактуючи це як загальну проблему; ми хочемо вирішувати кожне питання як окремий випадок.

How to choose Priority?

in list [Info](#)

DescriptionEdit

Priority by SLA Service Now:

- (Critical) P1 - 2 hours (for us depends, if CRM is down - 2 hours is too much)
- (High) P2 - 4 hours
- (Moderate) P3 - 8 hours
- (Low) P4 - 2 days

Impact + Urgency = Priority

Minor/Localized + Low = 4 - Low
Moderate/Limited + Low = 4 - Low
Significant/Large + Low = 3 - Moderate
Extensive/Widespread + Low = 3 - Moderate

Minor/Localized + Medium = 4 - Low
Moderate/Limited + Medium = 3 - Moderate
Significant/Large + Medium = 3 - Moderate
Extensive/Widespread + Medium = 2 - High

Extensive/Widespread + High = 3 - Moderate
Moderate/Limited + High = 3 - Moderate
Significant/Large + High = 2 - High
Extensive/Widespread + High = 1 - Critical

Extensive/Widespread + Critical = 3 - Moderate
Moderate/Limited + Critical = 3 - Moderate
Significant/Large + Critical = 2 - High
Extensive/Widespread + Critical = 1 - Critical

Impact:

Extensive/Widespread Examples:(Brand is down, DV is down, Login service doesn't work, Deposit service doesn't work)
Significant/Large
Moderate/Limited
Minor/Localized

Urgency:

Critical - Should be fixed NOW
High - Should be fixed ASAP (Hotfix from Dev)
Medium - 1-4 days (Sometimes issue can wait for the release)
Low - Some content fix, feature request, not very important bug. Issue that can wait for the release.

SUGGESTED

Join

Feedback

ADD TO CARD

Members

Labels

Checklist

Due Date

Attachment

Cover

POWER-UPS

Get Power-Ups

ACTIONS

Move

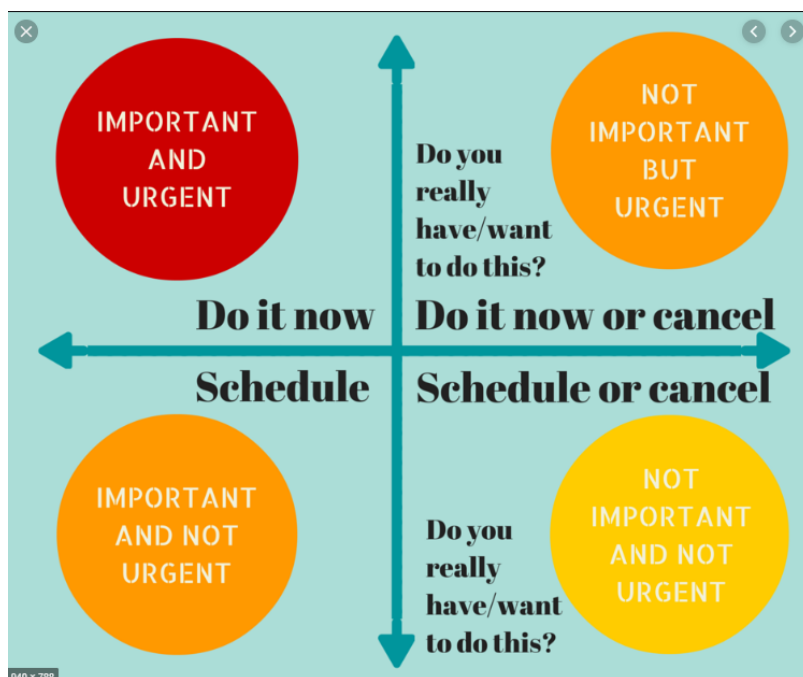
Copy

Make Template

Watch

Archive

Share



2.5. Вимірювання ефективності обслуговування клієнтів.

Task SLAs (4)							
Knowledge Child Incidents Incident emails (21) Affected user assets Caller email accounts (3)							
Task SLAs Search SLA definition Search							
Task = INC0122788							
	SLA definition	Stage	Has breached	Start time	Stop time	Actual elapsed time	Actual elapsed percentage
☐		Paused	false	16-04-2020 12:24:29	(empty)	12 Hours 14 Minutes	7.15%
☐		Paused	false	16-04-2020 12:24:29	(empty)	32 Minutes	26.71%
☐		Paused	false	16-04-2020 12:24:29	(empty)	18 Minutes	0.3%
☐		Completed	false	16-04-2020 12:24:29	16-04-2020 12:58:24	33 Minutes	56.53%
Actions on selected rows...							

Успішний відділ обслуговування клієнтів вимірює ефективність роботи.

Наш відділ має на увазі цілі, які сприяють підвищенню ефективності роботи, і ці цілі повинні бути певними мірами вимірними.

Коли ми використовуємо показники як частину свого бізнесу, звичайно треба переконатися, що ми розуміємо, які показники є найважливішими. Деякі традиційні показники обслуговування клієнтів, такі як середній час обробки, не розкривають для нас багато про якість послуги, а лише тривалість розмови. Одним з найважливіших показників, які слід пам'ятати, є задоволеність клієнтів не лише щодо товару чи послуги, але й досвіду обслуговування клієнтів. Важливо розібратися, яким чином

клієнти можуть надати зворотній зв'язок щодо того, як розглядався їхній випадок. Повернення до свого замовника з подальшим спостереженням може показати, що ваш бізнес справді цінує їх! Вимірювання продуктивності обслуговування клієнтів також допоміг нам вирішити проблему у нашій команді. У деяких випадках можна виявити, що бізнес повинен змінити та переглянути свої цілі. Крім того, не можна зосереджуватися лише на відгуках клієнтів - також потрібно отримати зворотній зв'язок від своїх працівників. Важливо, що вони є частиною рішення, коли справа стосується покращення обслуговування наших клієнтів. Хороша ідея проводити регулярні зустрічі, щоб почути, що наші працівники вважають найскладнішими аспектами і що вони хотіли б змінити в процесі роботи відділу.

2.6. Інструменти для вирішення запитів щодо обслуговування клієнтів.

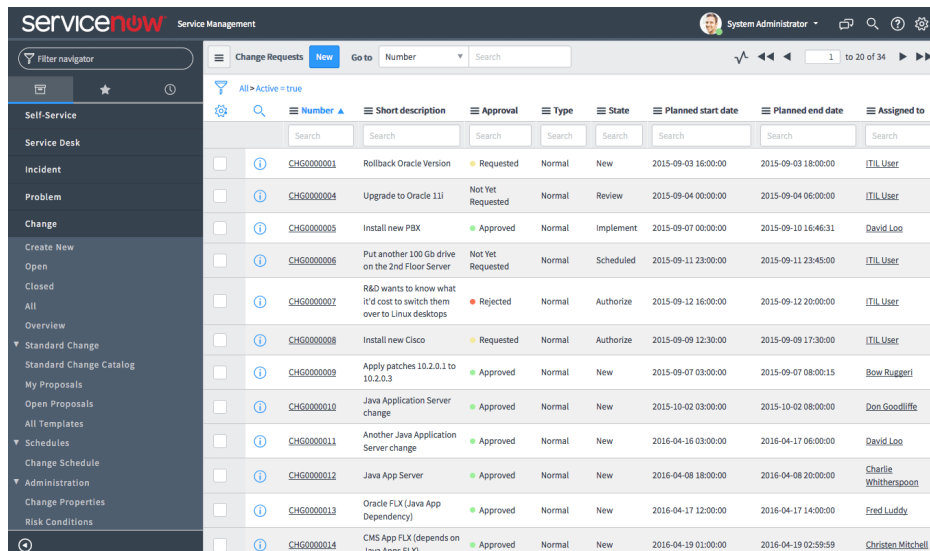
Нарешті, для того, щоб створити успішний відділ обслуговування клієнтів, нам потрібно було інвестувати у належну технологію. Нам потрібні були правильні інструменти для підтримки своїх співробітників та гарантування задоволеності клієнтів. Тут головне пам'ятати, що обслуговування клієнтів відбувається різними способами. Сучасні клієнти можуть звернутися до нас за допомогою різних засобів, найпоширенішими з яких є:

- Телефон
- Електронна пошта
- Через наш веб-сайт
- На своїх каналах соціальних медіа
- На платформі онлайн-чату

Важливо було приділити особливу увагу цим новим онлайн-моделям обслуговування клієнтів, щоб наші клієнти мали в своєму розпорядженні

різноманітні варіанти. Наразі ми ведемо зв'язок з нашими клієнтами використовуючи наступні канали зв'язку:

1. ServiceNow – система, налаштувавши яку, ми отримуємо звернення від наших клієнтів.



The screenshot shows the ServiceNow 'Change Requests' page. The table lists various requests with columns for Number, Short description, Approval, Type, State, Planned start date, Planned end date, and Assigned to.

Number	Short description	Approval	Type	State	Planned start date	Planned end date	Assigned to
CHG0000001	Rollback Oracle Version	Requested	Normal	New	2015-09-03 16:00:00	2015-09-03 18:00:00	ITIL User
CHG0000004	Upgrade to Oracle 11j	Not Yet Requested	Normal	Review	2015-09-04 00:00:00	2015-09-04 06:00:00	ITIL User
CHG0000005	Install new PBX	Approved	Normal	Implement	2015-09-07 00:00:00	2015-09-10 16:46:31	David Loo
CHG0000006	Put another 100 Gb drive on the 2nd Floor Server	Not Yet Requested	Normal	Scheduled	2015-09-11 23:00:00	2015-09-11 23:45:00	ITIL User
CHG0000007	R&D wants to know what it'd cost to switch them over to Linux desktops	Rejected	Normal	Authorize	2015-09-12 16:00:00	2015-09-12 20:00:00	ITIL User
CHG0000008	Install new Cisco	Requested	Normal	Authorize	2015-09-09 12:30:00	2015-09-09 17:30:00	ITIL User
CHG0000009	Apply patches 10.2.0.1 to 10.2.0.3	Approved	Normal	New	2015-09-07 03:00:00	2015-09-07 08:00:15	Bow Ruggeri
CHG0000010	Java Application Server change	Approved	Normal	New	2015-10-02 03:00:00	2015-10-02 08:00:00	Don Goodliffe
CHG0000011	Another Java Application Server change	Approved	Normal	New	2016-04-16 03:00:00	2016-04-17 06:00:00	David Loo
CHG0000012	Java App Server	Approved	Normal	New	2016-04-08 18:00:00	2016-04-08 20:00:00	Charlie Whitherspoon
CHG0000013	Oracle FLX (Java App Dependency)	Approved	Normal	New	2016-04-17 12:00:00	2016-04-17 14:00:00	Fred Luddy
CHG0000014	CMS App FLX (depends on Java Apps FLX)	Approved	Normal	New	2016-04-19 01:00:00	2016-04-19 02:59:59	Christen Mitchell

2. Skype – тут ми спілкуємося з нашими компаніями - партнерами, для вирішення спільних проблем, з якими до нас прийшли наші клієнти.



2.7. Покриття годин обслуговування клієнтів.

Варіанти обслуговування клієнтів цілодобово - ще одна важлива частина

успішного обслуговування. Клієнти в зайнятому сьогоднішньому світі повинні мати можливість зв'язатися з підприємствами поза робочим часом. Навіть якщо ваш малий бізнес не може дозволити собі, щоб персонал відповідав на повідомлення безпосередньо, ви можете скористатися онлайн-формою або опцією електронної пошти. Наприклад, за допомогою маршруту електронної пошти ви завжди можете включати автоматизоване повідомлення, щоб переконатися, що ваш клієнт миттєво усвідомлює, що проблема вирішується. Якщо у нашому бізнесі багато міжнародних клієнтів, важливо було подумати, як ми зможемо їм найкраще допомогти. Наразі існує 2 команди по 6 чоловік. Ми створили покриття годин наступним чином. Нижче наведений графік для однієї з команд:

30.03-05.04	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
09:00-18:00	Mariia (05:00-14:00)	Mariia	Oleksii	Yevhen	Yaroslav	SOS - Yaroslav	SOS - Yaroslav
10:00-19:00	Yevhen	Yevhen	Yevhen		Yevhen	Yaroslav	Oleksii
12:00-21:00	Oleksii	Oleksii	Pavel	Pavel	Pavel	SOS - Yaroslav	SOS - Yaroslav
18:00-02:00	Pavel	Pavel	Mariia	Mariia	Mariia	SOS - Yaroslav	SOS - Yaroslav
01:00-09:00	Yaroslav	Yaroslav	Yaroslav	Oleksii	SOS - Yaroslav	SOS - Yaroslav	SOS - Yaroslav

Ми покриваємо 24/5, але для критичних проблем наша служба підтримки клієнтів доступна 24/7. На кожному тижні є 1 людина яка є відповідальним за те, щоб бути завжди на зв'язку, навіть вночі, але тільки для глобальних проблем.

Найголовніше - орієнтуватися на швидкість, не нехтуючи якістю. Усі хочуть сортувати кожен запит якомога швидше, але не поспішно.

Отримання потрібного програмного забезпечення та технологій для виконання цієї роботи є важливою частиною гарантування як швидкості, так і якості.

Висновки до розділу 2.

В цьому розділі ми проаналізували основні особливості нашої технічної підтримки, поговорили про те як ми шукали нових співробітників та

навчали їх. Проаналізували плани вирішення питань та обговорили як ми вимірюємо ефективність співробітників. В цьому розділі повністю описується процес створення департаменту технічної підтримки.

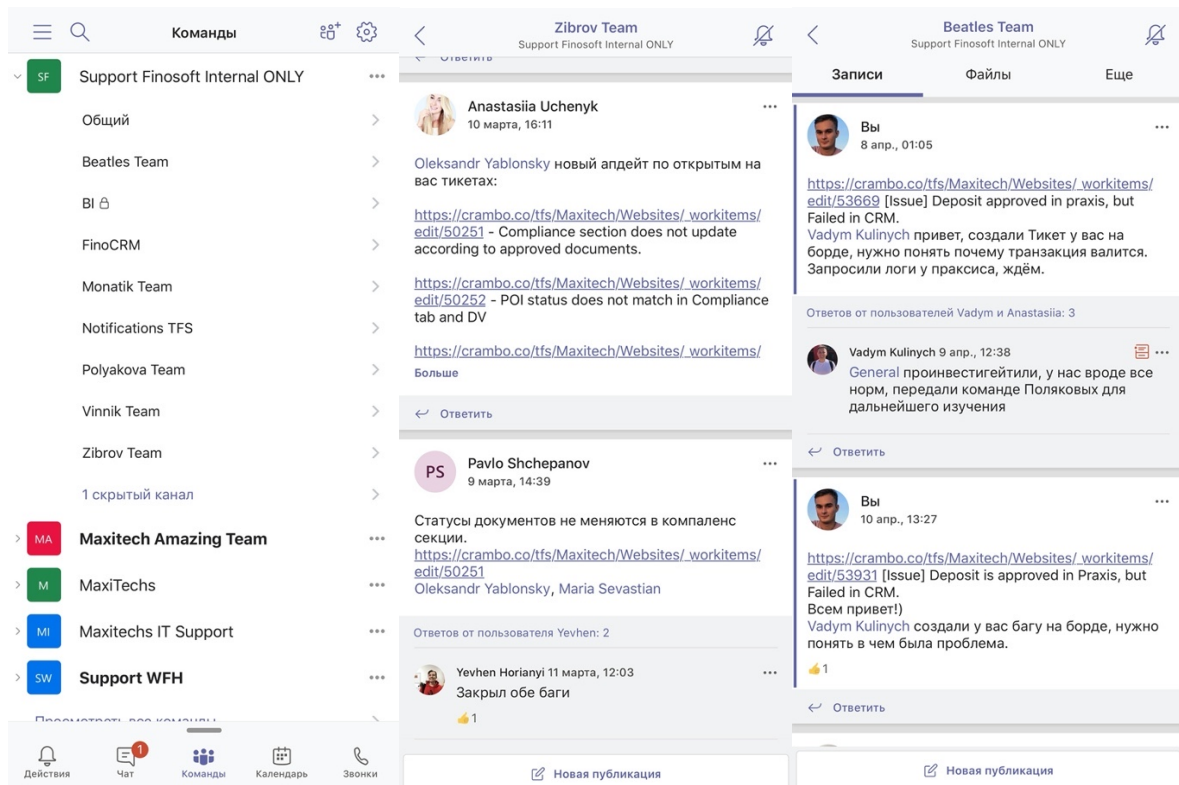
Розділ 3.

Комунікація з командами, типові проблеми та програмне забезпечення, з яким ми працюємо.

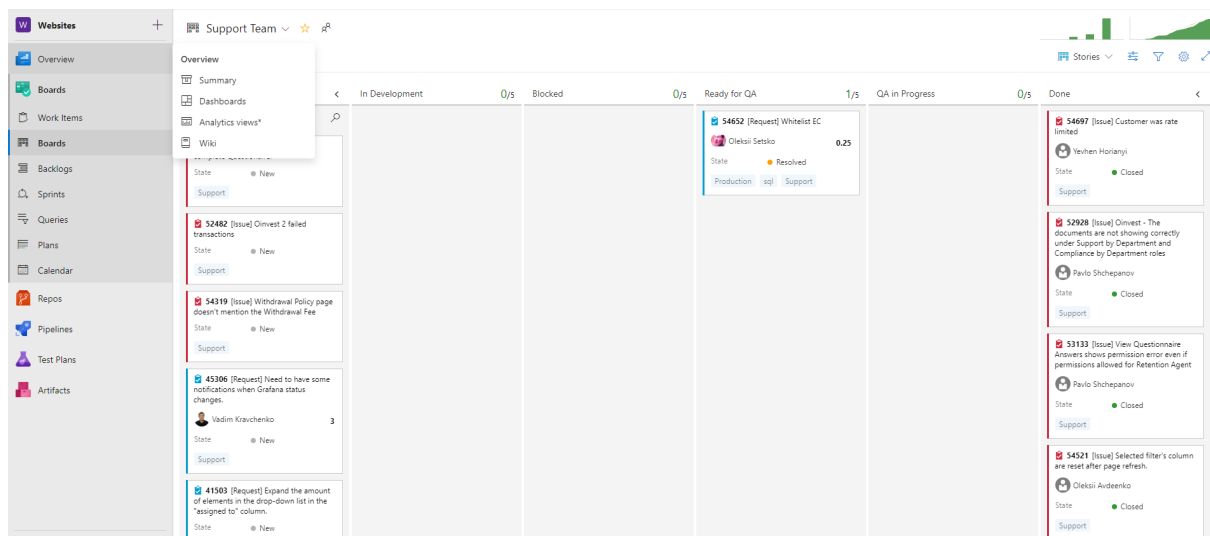
3.1. Комунікація, зв'язок та передача проблем командам розробників.

Ми тримаємо тісний зв'язок з командами, кожен день ми працюємо разом з ними над проблемами з якими до нас прийшли наші клієнти. Хочу розказати дуже багато про це, але відповідно до конфіденційності компанії, не можу все показати.

1. Teams – тут ми з командами розробників ведемо обговорення певної проблеми клієнта на етапі її вирішення.



2. TFS – система для управління версіями, збору даних, побудови звітів, відстеження статусів і змін по проекту і призначена для спільної роботи над проектами з розробки програмного забезпечення. Тут ми передаємо проблеми клієнтів на відповідні команди.



Для передачі проблем/реквестів на команди, особисто мною був створений темплейт:

ISSUE forwarding via TFS

in list [Templates](#)

Description

Edit

Template

Subject: [Issue]

- Incident Number:
- Brand:
- Impact: (local, limited(few people), global)
- Problem explanation:
- Steps to reproduce:
- Expected Result:
- Details:
- Screenshots, Videos
- Add relevant priority

Explanation:

- Incident Number: number from Service Now
- Brand: The name of the brand
- Impact: local, limited(few people), global
- Problem explanation: The real explanation of the problem after our checking.
- Steps to reproduce: All steps will be added and explained.
- Expected Result: How it should work
- Details: All the relevant details should be added – id's, names, time, etc, also add notes if needed.
- Screenshots, Videos can be added to the "Problem explanation" field

Link to the ticket creation templates:

https://crambo.co/tfs/Maxitech/Websites/_dashboards/dashboard/0149544c-1677-4ec1-ac20-184f3b720881

Activity

Show Details

Write a comment...

SUGGESTED

Join

Feedback

ADD TO CARD

Members

Labels

Checklist

Due Date

Attachment

Cover

POWER-UPS

Get Power-Ups

ACTIONS

Move

Copy

Make Template

Watch

Archive

Share

REQUEST forwarding via TFS

in list [Templates](#)

Description

Edit

Template

Subject: [Request]

- Incident Number:
- Brand:
- Explanation:
- Details: (approved by..., additional notes)
- Screenshots, Videos

Link to the ticket creation templates:

https://crambo.co/tfs/Maxitech/Websites/_dashboards/dashboard/0149544c-1677-4ec1-ac20-184f3b720881

Activity

Show Details

Write a comment...

SUGGESTED

Join

Feedback

ADD TO CARD

Members

Labels

Checklist

Due Date

Attachment

Cover

POWER-UPS

Get Power-Ups

ACTIONS

Move

Copy

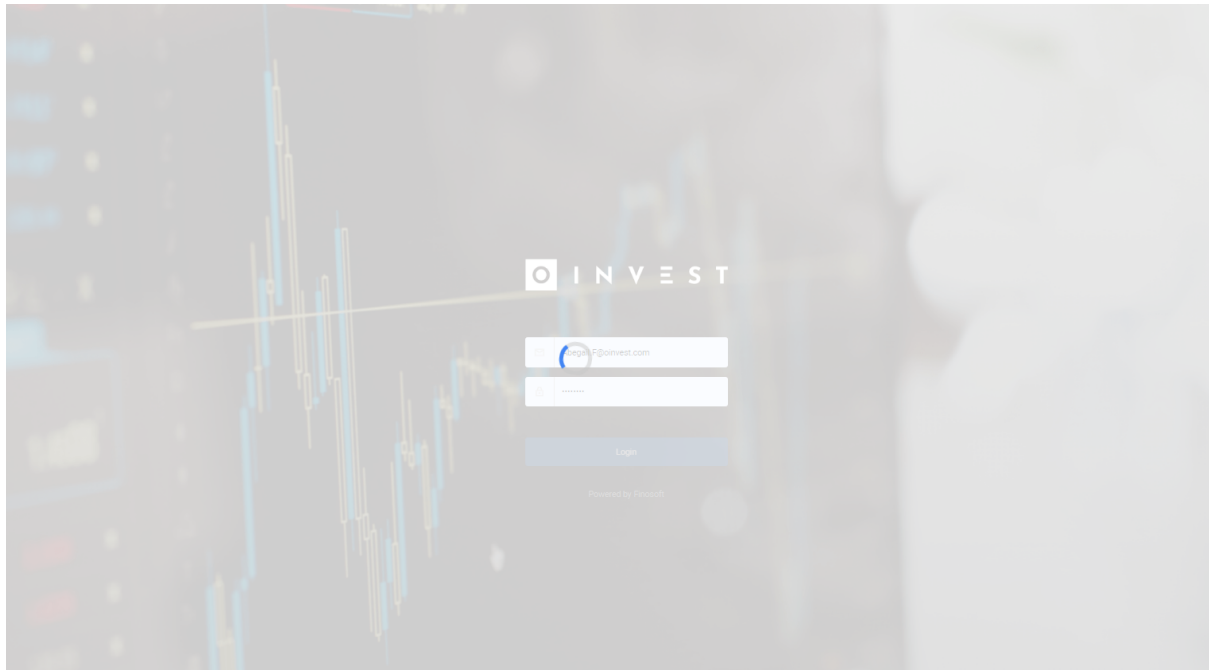
Make Template

Watch

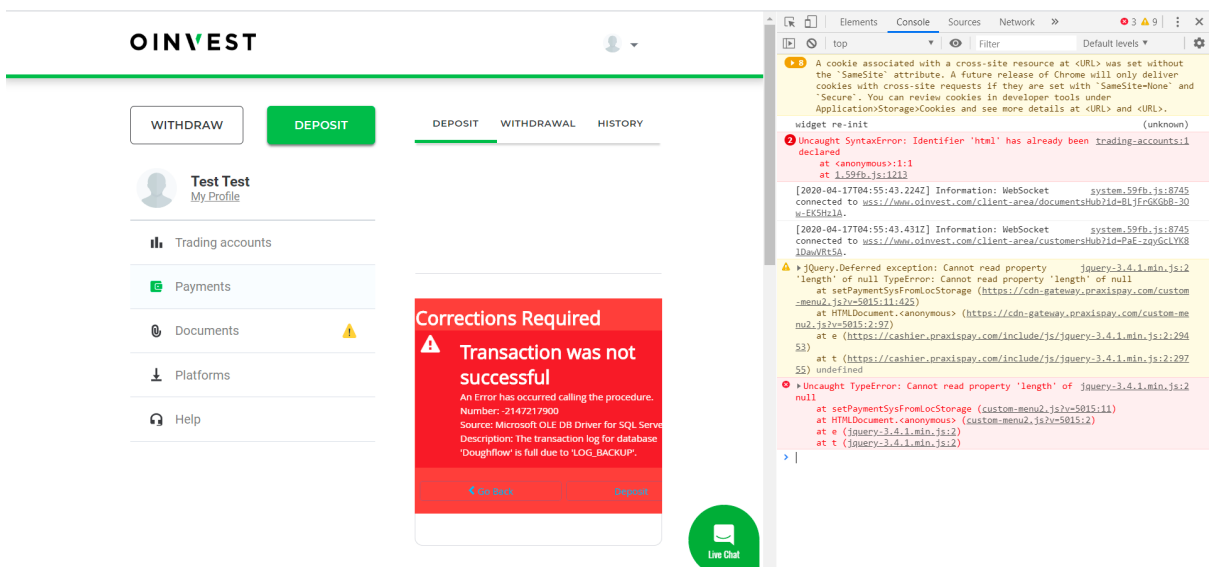
Archive

Share

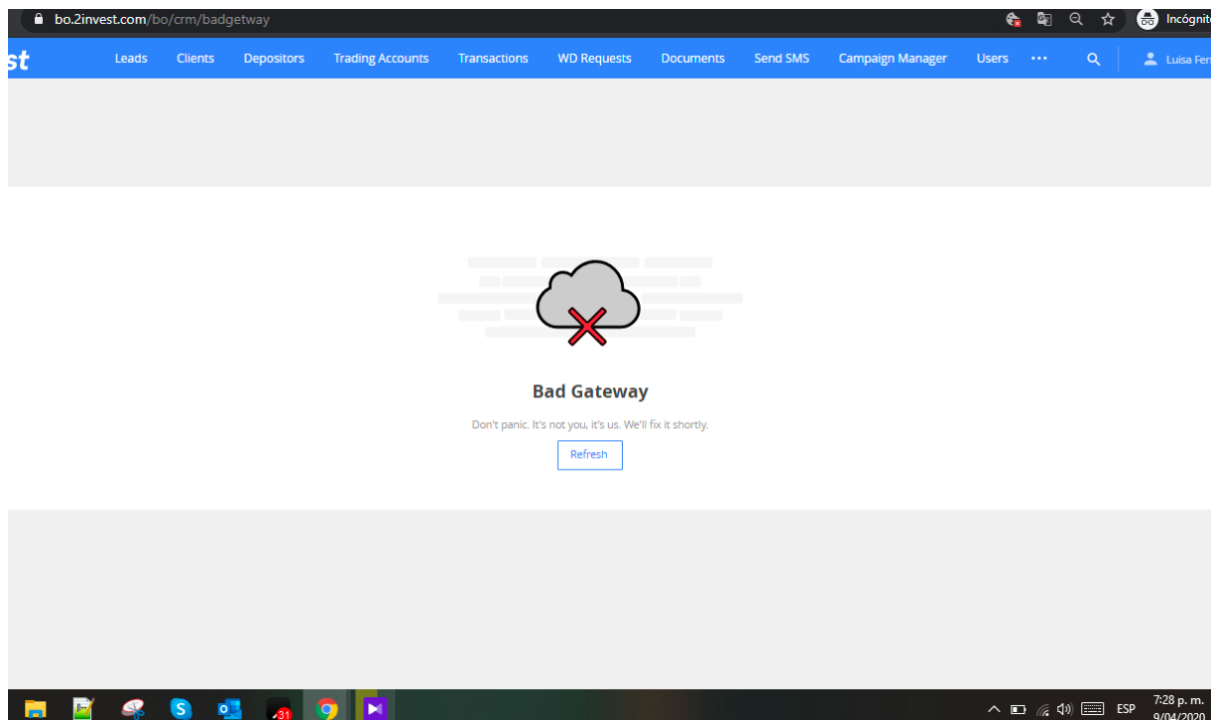
3.2. Типові критичні проблеми.



1. Ця проблема вирішується на рівні розробників. Вона виникає, тому що DoI не може взяти токен чи немає доступу.



Ця проблема на рівні External Vendor. В таких випадках ми звертаємось до наших компаній – партнерів, тому що помилка виникає на їх стороні. В цьому випадку – це проблема з платіжної системою зі сторони компанії партнера.



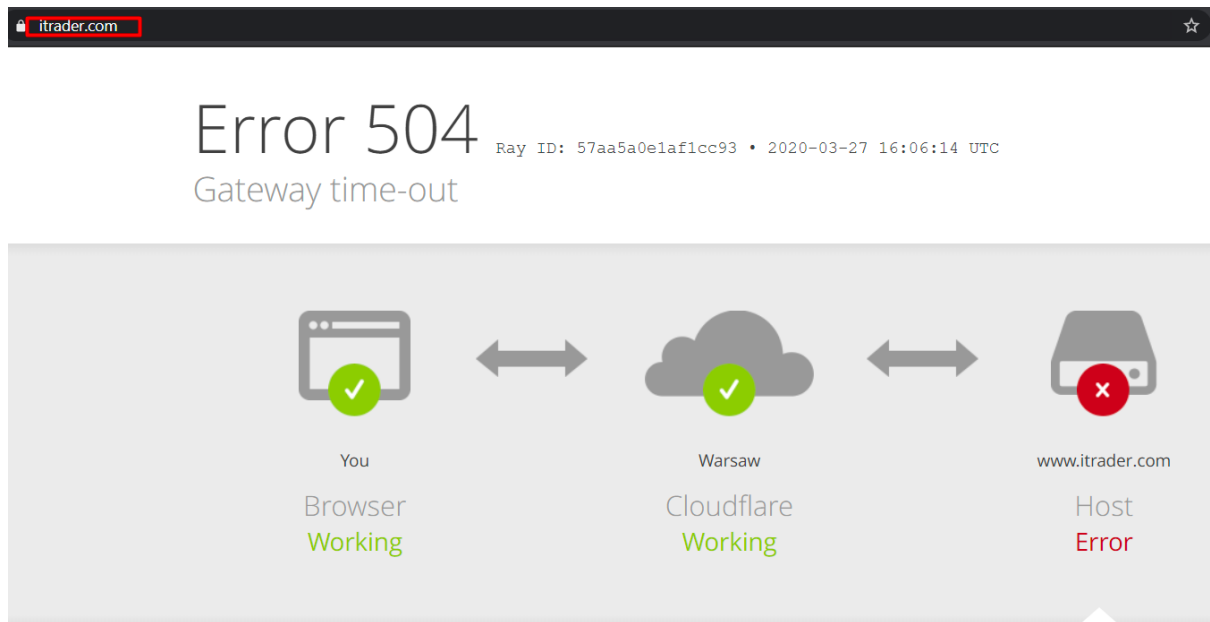
Це також типова помилка, яка вилітає в разі, якщо з'явилися проблеми на стороні сайту, що стосуються роботи проксі-сервера, DNS-сервера або хостинг-сервера.

Цю проблему ми зазвичай вирішуємо наступним чином:

Перевіряємо з клієнтом, чи є доступ до Інтернету (зайти на будь-який інший сайт).

Якщо проблем з доступом немає - можна видалити файли cookies.

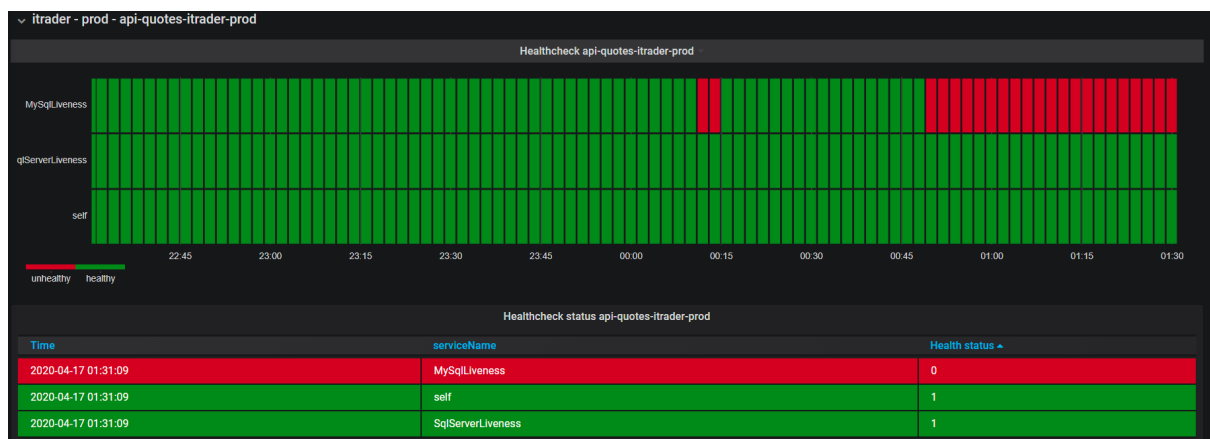
Якщо вказане вище не допомогло - проблема на стороні сервера. Ми звернуємося до системного адміністратора сайту. Однією з типових причин виникнення 502-й помилки є припинення роботи бекенда при працюючому фронтенді сайту.



Ця проблема вирішується на рівні девопсів. Її суть у тому, що веб-сервер не зміг у встановлений ліміт часу повернути необхідну на клієнтський запит HTTP-відповідь. Найправильнішим рішенням буде оптимізація скриптів сайту.

3.3. Робота з Grafana

Це таке багатоплатформене програмне забезпечення з відкритим вихідним кодом для аналітики і інтерактивної візуалізації, воно надає діаграми, графіки та оповіщення для Інтернету при підключенні до підтримуваних джерел даних. Ми також працюємо з цим програмним забезпеченням:





За допомогою цього програмного забезпечення ми можемо аналізувати на якому етапі та в якому з сервісів виникла помилка.

Висновки до розділу 3.

В цьому розділі ми проаналізували як проходить комунікація з командами розробників, яке програмне забезпечення ми використовуємо. Було розглянуто типові проблеми та як з ними впоратися.

Висновки, до проведеної роботи.

В своїй роботі я повністю описав процес започаткування департаменту технічної підтримки з нуля, та зробив деякі висновки, щодо цього. Зараз багато підприємств продовжують страждати від наслідків поганого відділу обслуговування клієнтів. Але за часів соціальних медіа та оглядів в Інтернеті акцент на хорошому обслуговуванні клієнтів ніколи не був важливішим. Якщо підприємства хочуть досягти успіху в сучасному світі, їм потрібно побудувати основи міцного обслуговування клієнтів, згадані вище. Зосередженість на цих питаннях не тільки забезпечить успіх у обслуговуванні клієнтів, але допоможе всьому бізнесу досягти успіху.

Потужне та успішне обслуговування клієнтів, по суті, полягає у створенні міцної культури обслуговування у вашому бізнесі. Йдеться про створення

культури вирішення проблем та співпереживання. Наведеними вище кроками ви зможете прищепити правильні елементи до свого бізнесу та забезпечити, щоб ваші клієнти, а також ваші співробітники відчували, як пристрась та вдячність є основою вашого бізнесу.