**Отчет по самостоятельной работе №1**

**по дисциплине МДК 01.02 “Инструментальные средства разработки программного обеспечения”.**

Выполнили: студентки

Группы 319

Нажмитдинова Ш.М.

Смирнова А.А.

Дата29.09.2024

**Цель работы:** цель работы клиентской поддержки заключается в обеспечении высокого уровня удовлетворенности клиентов и укрепления их доверия к компании. Основные задачи, с которыми нам предстоит справиться в процессе данного задания:

* **Решение проблем** - оперативно и эффективно решать проблемы и вопросы клиентов.
* **Улучшение клиентского опыта** - клиентская поддержка должна стремиться к созданию положительного впечатления о компании.
* **Поддержка лояльности** – эффективная работа клиентской поддержки способствует формированию крепкой лояльности среди клиентов.
* **Сбор обратной связи** – Клиентская поддержка играет важную роль в сборе отзывов и предложений от клиентов.
* **Анализ и оптимизация процессов** – клиентская поддержка должна постоянно анализировать свою работу, выявляя проблемные области и возможности для улучшения.
* **Обучение и развитие персонала** – целью клиентской поддержки также является постоянное обучение и развитие сотрудников.
* **Создание долгосрочных отношений с клиентами** – клиентская поддержка должна стремиться к созданию и поддержанию долгосрочных отношений, основываясь на доверии и взаимопонимании.
* **Увеличение прибыли компании** – Продолжительность и стабильность клиентских отношений непосредственно влияют на финансовые результаты компании.

**Основная структура задания:**

В мире существует большое количество различных отраслей и в каждой из них нужно большое количество работников. Можно долго определяться, где больше всего нужны человеческие силы, но неизменным остается одно – клиентская поддержка одна из самых нужных вещей в нашем современном обществе. Именно по этой причине было принято решений посвятить свою работу именно этой отрасли.

В данной отрасли можно автоматизировать работу обработки запросов клиентов. Это включает в себя регистрацию, анализ и ответ на обращения клиентов через различные каналы, в частности чат поддержки. Таким образом, автоматизация процессов в сфере клиентской поддержки является необходимым шагом для повышения эффективности работы и улучшения качества обслуживания клиентов.

В настоящее время процесс обработки запросов клиентов в большинстве организаций осуществляется вручную. Из-за этого случаются следующие проблемы:

* **Длительные сроки обработки.** Запросы могут затягиваться из-за перегруженности сотрудников.
* **Ошибки.** По причине человеческого фактора могут неправильно обрабатываться запросы.
* **Низкая производительность.** Ограниченные ресурсы, необходимость ручного ввода данных сказываются на общей продуктивности.

Способы автоматизации процессов в сфере клиентской поддержки:

* **Автоматизация уведомлений** – уведомления о статусе обработке запроса повысят уровень сервиса.
* **Аналитика и отчетность** – это поможет выявить с какой проблемой чаще всего обращаются люди.
* **Чат-боты** – это поможет отвечать на вопросы клиентов мгновенно, без участия человека.

Какие существуют преимущества оптимизации в области клиентской поддержки:

* **Скорость обработки**
* **Повышение точности**
* **Улучшение клиентского опыта**
* **Снижение нагрузки на сотрудников**
* **Анализ данных и улучшение процессов**

**Выводы работы:** были разработаны методы автоматизации процессов в области клиентской поддержки. Это позитивно скажется на работе всей компании, ибо потребители будут более положительно относиться к фирме и ее предоставляемым услугам, что соответственно повысит продажи и выручку. Таким образом благодаря нашей работе предприятию будет легче держаться на плаву и не скатываться на дно из-за плохого пользовательского опыта.