## **Задание 3.1**

Вам поставили задачу организовать работу службы поддержки из двух линий.

Первая линия поддержки должна обеспечивать ответ пользователю в течение суток.

Вторая линия включается, когда базовых знаний о продукте первой линии поддержки не хватает.

В задачи второй линии входит в том числе взаимодействие с командой разработки продукта как для ответов на вопросы пользователей, так и для донесения обратной связи.

Какую методологию вы выберете для работы службы поддержки и почему?

Каким образом будет устроена приоритизация задач на каждой из линий?

Чем будут отличаться процессы для первой и второй линии?

Как вы будете оценивать, хватает ли вам сотрудников поддержки на каждой линии?

**По каким критериям будет оцениваться ответ:**

* + - Выбрана методология и обоснован выбор.
    - Описаны принципы приоритизации и отличия в рабочих процессах между линиями техподдержки.
    - Есть описание критериев для определения достаточности сотрудников.

Для работы службы поддержки я бы выбрал гибкий подход и канбан, дабы задачи решались по мере их поступления на первого свободного оператора для первой линии и сложности вопросов от 0% до 80% сложности, остальные (80%+ сложности либо вопросы “экзотического” характера).

Для сортировки вопросов я бы придумал шкалу и набор индикаторов как раз для определения характера сложности, а также “завел” бы базочку с рейтингом “попадаемости”, дабы. во-первых, определить пул ЧаВо, во-вторых: создать пул для второй линии и их своевременного рассмотрения на более детальном уровне.

Приоритезация задач будет определяться как раз через озвученную выше шкалу оценок, да и на скорую руку сложить матрицу по формату “сложно-важно/не сложно-важно/сложно-не важно/не сложно-не важно” не очень то и сложно;) и это бы подошло для таких целей - ранжирования и приоритезации.

Процессы первой линии решаются/производятся одним работником, тогда как вторая линия - это подключение разработчиков и поддержки, а возможно и аналитика для фиксации сложных/интересных/неописанных моментов.

Оценка действий сотрудников на первой линии может просчитываться процентом успешных обработок и успешных/закрытых реакций от числа полученных запросов/обращений, а также принимая во внимание процент всецелой загруженности поддержки. Также, вполне возможно прикрепить к форме ответа на запрос небольшую шкалу удовлетворенности ответом от клиента и его же оценкой сложности, вызванной тем или иным феноменом, из-за которого он обратился в поддержку. а потом все это красивенько подсчитать. То есть, если есть 10 успешных ответов на вопросы сложности “2” из 10ти обращений, но только один ответ на вопрос сложности “10” из 3х обращений - тут уж и пища для размышлений и выявления узких/проблемных зон с соответствующим пересмотром процесса организации приоритизации. но ведь и опыт так же приходит…)