**УРОК 7. ИТ-идеология ITSM и библиотека ITIL – домашнее задание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.Вспомните, какими IT-услугами вам приходилось пользоваться при взаимодействии с IT-отделом вашей компании или как клиент какой-то организации, напишите 5 услуг. | | |
| **ИТ-услуги** | 1. Электронный документооборот (Например, автоматическое формирование счета контрагентам)  2. Автоматический расчет премии  3. Общение в корпоративном мессенджере  4. Доступ к музыкальной библиотеке  5. Автоматическое одобрение кредита. | |
| 2. Изучите примеры процессов работы службы call-центра в Банке или попробуйте предположить, как она работает, по своему опыту обращений в любой Банк по телефону. Кратко опишите примерный алгоритм ее работы (3-5 предложений). Выделите участников этого процесса, назовите их роли. Напишите возможные статусы заявки клиента при обращении в call-центр. | | |
| **Опишите примерный алгоритм работы call-центра в Банке** | Приём звонка и представление сотрудника банка. Сотрудник банка просит представиться клиента и описать его проблему. Сотрудник банка задает уточняющие вопросы, если необходимо. Если сотрудник в состоянии предоставить помощь по полученному вопросу, он её предоставляет. Если же вопрос лежит вне компетенции сотрудника, он переводит клиента на необходимый отдел или уведомляет клиента, что банк не может предоставить помощь по полученному вопросу. | |
| **Роли участников процесса** | 1. Клиент банка (необходима консультация по вопросу)  2. Сотрудники службы поддержки первого уровня (представляют помощь по базовым вопросам)  3. Сотрудники службы поддержки второго уровня (специалисты конкретных отделов для решения более сложных вопросов)  4. Техническая поддержка (следят за исправностью телефонных линий и перераспределяют нагрузку, если необходимо) | |
| **Статусы заявки при обращении клиента** | 1. Новая заявка  2. Обрабатываемая на первом уровне поддержки заявка  3. Сложная заявка (заявка, с которой не справились на первом уровне поддержки)  4. Решенная заявка  5. Нерешенная заявка | |
| 3. Напишите 3 метрики (показателя), по которым можно измерить эффективность работы call-центра в Банке. Опишите, как будете рассчитывать каждый показатель, и какие выводы на основании него можно сделать? | | |
| **Показатель 1** | | Повторные обращения этого абонента в поддержку в течение трех часов.  (Норма 1-2 чем больше, тем ниже эффективность технической поддержки) |
| **Показатель 2** | | Длительность общения с поддержкой. (Чем больше отклонение от среднего в большую сторону, тем ниже эффективность поддержки) |
| **Показатель 3** | | Отношение количества обращений в поддержку первого уровня к количеству переданных на второй уровень поддержки. (Чем больше отклонение от среднего в большую сторону, тем ниже эффективность поддержки первого уровня) |