**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. Подключение нового пользователя к корпоративной сети компании. Предоставление доступа к корпоративной сети. 2. Диагностика, обслуживание и ремонт оборудования. 3. Установка, настройка, обновление системного ПО и прикладных программных продуктов. 4. Установка и тех. поддержка ключей ЭЦП. 5. Разработка и сопровождение сервисов портала компании. | | |
| 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** | 1. Регистрация входящего обращения. 2. Маршрутизация вызовов. 3. Запись разговоров. 4. Отображение на мониторе оператора информации о поступившем вызове. 5. Распределение звонков внутри группы операторов, либо на супервайзера в зависимости от статуса. | | |
| **Роли участников процесса** | 1. Банк (организация) - пользователь услугами колл-центра для, повышения качества обслуживания, оповещения, предоставление информации, тех. поддержки своих клиентов и для решения др. вопросов, возникающих у клиентов банка.   Также, колл-центр осуществляет продажи товаров и услуг банка и др. бизнес-задачи банка.   1. Колл-центр (аутсорсинг) - предоставляет услуги банку по обзвону клиентов, прием и обработка вызовов и др. функции КЦ на основе договора.  * Операторы КЦ - прием и распределение вызовов, ответы на вопросы клиентов. При недостатке компетенций, операторы переводят звонок специалисту. * Специалисты - ответы на вопросы клиентов по конкретной теме. * Супервайзер - сотрудник, который руководит деятельностью операторов колл-центра. Следит за выполнение объемов(плана) и соблюдением качества работ. * Менеджеры КЦ - сотрудники, занимающиеся управлением колл-центров и ведет работу с заказчиками услуг (аутсорсинг) * Администратор, тех. директор - занимается вопросами технологического оснащения колл-центра, а также за исправную работу всей системы. Внедряет новые алгоритмы и тестирует ПО.  1. Клиент - предоставляет сведения о проблемах/задач, возникших у него при пользовании банковскими услугами, получает необходимую помощь/поддержку, информируется о новых продуктах/услугах, нововведениях, участвует в опросах.   ... | | |
| **Статусы заявки при обращении клиента** | 1. Открыта (начальный статус) 2. Требует уточнения ( заявителю придет оповещение, учет времени выполнения приостановлен). Заявитель, добавив информацию нажимает “Вернуть в работу” и заявка возвращается в статус “Открыта”. 3. Проверена (вся информация предоставлена). 4. В процессе выполнения 5. Выполнена ( заявка выполнена, учет времени приостановлен) 6. Закрыта (конечный статус) 7. Отменена (конечный статус) | | |
| 3. Напишите 3 метрики (показателя), по которым можно измерить эффективность работы отдела технической поддержки. | | | |
| **Показатель 1** | | ***Возьмём за основу цель нашей команды «решить все возникающие задачи, за минимальное количество времени и сохраняя качество ответа».***  Среднее время ответа (решения) вопросов клиента.  Возьмем статистику за день- количество открытых вопросила и решённых. Значение должно в идеале совпадать, либо быть близким по значению.  Если сильное отличие- посмотреть за какой промежуток времени открытых заявок больше всего и выяснить причину(отсутствие специалиста в раб. время, либо большая занятость специалистов и операторов)  Проанализировать вопросы и разбить по классификаторам(тегам)  Среднее время- открыть статистику только по уже решенным вопросам и вывести среднее значение( мин и Макс тоже зафиксировать), например, среднее время ответа 8мин, мин 2 и макс 15, наша цель 5мин  Собрать статистику вопросов и дополнить их сохраненными ответами, либо провести обучение операторов, если вопросы повторяются и занимают достаточно много времени на ответ, уменьшить занятость специалистов, разгрузив их повторяющимися вопросами.  Проверить(установить) систему Напоминания об открытых(отложенных) вопросах. | |
| **Показатель 2** | | Доля заявок, закрытых в ходе первого обращения ( в одном сеансе чата или телефонном звонке).  Заявки(задачи), решенные в ходе первого обращения влияют на удовлетворенность клиентов и сокращают кол-во общих заявок, время на их решение.  Кол-во решённых задач в первое обращение/ общее количество задач(заявок)  Определим области деятельности, где возникают вопросы и как можно их быстро решить, | |
| **Показатель 3** | | Оценка удовлетворенности клиентов (опросы и отзывы) работой оператора.  Выбрать систему по 5ти(10ти) бальной шкале, в конце раб. дня получить статистику с указанными оценками, кол-ву принятых вызовов, открытых задач, закрытых (решенных) задач по операторам, среднее время на ответ и тд.  Время ответа оператора- справляется ли он с нагрузкой, либо нуждается в помощи.  Количество решенных вопросов, помогает определить уровень ответа оператора и качество.  По оценке можно определить какой показатель у какого оператора «страдает». | |