

Опыт организации удалённой работы с клиентами

Service Desk

технические, технологические и
организационные вопросы

Докладчик: Стрюков Николай, ЭСТИ, Сургут

Мероприятие: Осенний партнёрский семинар 1С, 3-5.10.2015

Удалённая работа с клиентами

1. Кому и зачем это нужно
2. Составляющие системы удалённой поддержки
3. Выбор системы
4. Работа с обращениями пользователей
5. Функционирование службы технической поддержки
6. Где деньги
7. Комплексная оценка работы системы

Удалённая работа с клиентами

1. Кому и зачем это нужно
2. Составляющие системы удалённой поддержки
3. Выбор системы
4. Работа с обращениями пользователей
5. Функционирование службы технической поддержки
6. Где деньги
7. Комплексная оценка работы системы

Зачем это нужно

Повышение эффективности, сокращение неэффективных затрат (разъезды)

Расширение клиентской базы, выход за пределы городского уровня

Работа территориально распределённых команд

Обратная связь от клиентов

Кому это нужно

Фирмам-франчайзи

- Иногородные, труднодоступные и областные клиенты
- Городские клиенты, готовые работать удалённо
- Рабочие группы проектов – от небольших до крупных и территориально распределённых
- Обратная связь от клиентов

Кому это нужно

Фирмам-франчайзи. Что делать с материалами ИТС для удалённых клиентов?

- Курьер, доставка с оказией, самовывоз, почта
- Договор с Почтой России – передаём им коробку материалов и реестр, они упаковывают и рассылают
- Ничего (не доставлять)

Кому это нужно

Разработчикам отраслевых совместных и совместимых программных продуктов

- Техническая поддержка пользователей и партнёров, продвигающих программный продукт
- Обучающие мероприятия (вебинары)
- Обратная связь от пользователей

Кому это нужно

Дистрибьюторам

- Работа с партнёрами
- Организация обучающих мероприятий онлайн (вебинары)
- Организация мероприятий офлайн

Кому это нужно

Кооперация команд разработчиков

- Совместная работа над одним программным продуктом (ЭСТИ + МИКО)
- Круглые столы с пользователями и партнёрами

Удалённая работа с клиентами

1. Кому и зачем это нужно
2. Составляющие системы удалённой поддержки
3. Выбор системы
4. Работа с обращениями пользователей
5. Функционирование службы технической поддержки
6. Где деньги
7. Комплексная оценка работы системы

Составляющие системы удалённой поддержки

- **Онлайн-офис**

- Индивидуальная работа с пользователями онлайн, чат, аудио и видео-общение
- Подключение к рабочему столу пользователя
- Неформальное общение пользователей, ленты обсуждений
- Вебинары (докладчик + слушатели), круглые столы онлайн (все участники равны)

- **Фронт-офис**

- Регистрация и отслеживание задач и пожеланий
- Публикация файлов
- Справочная информация (wiki), форумы
- Электронная почта

- **Бэк-офис**

- Рассылки и оповещения по электронной почте
- Управление пользователями, сроками поддержки, всеми видами обращений, реализацией задач и пожеланий;
- Телефония

Составляющие системы удалённой поддержки

- Комплексной системы автоматизации нет и не предвидится
- Каждая часть автоматизируется по-своему
- Широкий выбор платных и бесплатных средств автоматизации
- Необходимо решать задачу интеграции всех частей

Критерии выбора средств автоматизации

- Функциональные возможности
- Стоимость владения системой
- Русскоязычный интерфейс
- Использование сущностей «клиент» и «контактное лицо клиента»
- Возможность прямого управления системой (фронт-офисом и онлайн-офисом) из учётной системы на базе 1С (бэк-офиса)

Онлайн-офис. Индивидуальная работа с пользователями

- **1С-Бухфон**

Специализированный сервис для технической поддержки как пользователей решений 1С, так и пользователей других программных продуктов, бесплатно для пользователей ИТС, отчётность о проделанной работе, подключение линии технической поддержки вендора. Есть мобильный (скоро) и десктопный клиент.

- **Битрикс 24 (облако или коробка)**

Популярный российский облачный сервис, 4990 руб. в месяц, количество пользователей не ограничено, 100 Гб места в облаке, отчёты об активности пользователей. Также, есть возможность развернуть портал Битрикс24 из коробки на своём сервере. Есть мобильный и десктопный клиент.

- **Skype**

Популярный бесплатный мессенджер, установлен у многих пользователей. Есть мобильный и десктопный клиент.

- **Facebook, В Контакте, Google+**

Популярные социальные сети, в которых можно создать свою группу для поддержки пользователей. Есть мобильный клиент.

Цель \ Средство	1С Бухфон	Битрикс 24	Skype	Facebook	В Контакте	Google +
Текстовая переписка с пользователем	+	+	+	+	+	+
Аудио-общение	+	+	+	+	+	+
Видео-общение	-	+	+	+	+	+
Передача файлов	+	+	+	-	-	-
Добавление к обсуждению другого пользователя или специалиста	скоро	+	+	+	-	+
Перенаправление обращения пользователя другому специалисту	+	-	-	-	-	-
Постановка обращений в очередь	+	-	-	-	-	-
Оценка качества работы специалиста	+	-	-	-	-	-
Запись разговоров	+	+	++	-	-	-
Наблюдение за работой специалистов	+	-	-	-	-	-
Удалённый доступ к рабочему столу	+	-	-	-	-	-
Встроенная 4-я линия (вендоры)	+	-	-	-	-	-
Интеграция техподдержки с 1С	+	-	-	-	-	-

Онлайн-офис. Подключение к рабочему столу

- 1С-Бухфон

Бесплатно для партнёров 1С, количество специалистов не ограничено, бесплатно для двух пользователей 1С: ИТС Проф. Для остальных (включая 1С: ИТС Техно) – 150 руб. в месяц

- TeamViewer

Бесплатная версия имеет ограничения, стоимость версии без ограничений – 27900 руб. за одного специалиста + платный апгрейд на новую основную версию

- Ammy Admin

Бесплатная версия имеет ограничения, стоимость версии без ограничений – 2400 руб. за одного специалиста

- Radmin

Лицензируются только удалённые компьютеры, к которым идёт подключение, 38000 руб. за пакет из 50 компьютеров

- Skype для бизнеса (Lync)

Платный сервис, 275 руб. в месяц за одного пользователя, только годовая подписка

- Skype (только демонстрация рабочего стола)

Бесплатно

Онлайн-офис. Неформальное общение, ленты сообщений

- Группа в социальных сетях
 - Facebook
 - ВКонтакте
 - Google +
 - Одноклассники
- Группы в профессиональных соцсетях
 - LinkedIn
 - Профессионалы.ру
- Битрикс24
 - Облако
 - Свой портал (коробка)

Онлайн-офис. Вебинары, круглые столы онлайн

- **GoToWebinar**

Наиболее популярный платный сервис, 89 USD (около 6000 ₹) в месяц до 100 участников, не поддерживает русский язык

- **Webinar.ru**

Российский платный сервис, 2995 руб. в месяц до 25 участников или 9995 руб. в месяц до 150 участников, на русском языке

- **Skype для бизнеса (Lync)**

Платный сервис, 275 руб. в месяц за одного пользователя, только годовая подписка, на русском языке

- **Mirapolis Virtual Room**

Российский платный сервис, 2490 руб. в месяц до 50 участников или 9590 руб. в месяц до 150 участников, на русском языке

- **BigBlueButton**

Бесплатная платформа, необходимо разворачивать на своём или арендуемом сервере, наличие API

Фронт-офис. Регистрация и отслеживание задач и желаний

- **Redmine**

Популярное бесплатное открытое серверное веб-приложение для управления проектами и задачами, в том числе для отслеживания ошибок. Есть коммерческие и бесплатные клиенты, а также большой набор бесплатных и коммерческих плагинов и тем. Необходима установка на свой или арендованный сервер и настройка. Есть возможность подключения к базе приложения на MySQL и интеграции с 1С.

- **Битрикс 24 в облаке**

Популярный облачный сервис автоматизации и оптимизации бизнес-процессов компаний. Стоимость владения от 4990 руб. в месяц за версию с неограниченным количеством пользователей. Есть десктопный и мобильный клиенты, а также облачное хранение файлов. Быстрый запуск. Есть возможность выгрузки данных сервиса в файлы в формате XLS.

- **Битрикс 24, портал на своём сервере (коробка)**

Не рассматривается из-за высокой стоимости лицензии – 199500 руб. Партнёры 1С-Битрикс могут приобрести примерно в два раза дешевле или получить бесплатно за успехи в сотрудничестве.

- **Другие системы автоматизации**

По разным причинам не включаем в список (отсутствие русификации, высокая стоимость лицензий, недостаточный или избыточный функционал) – *Trac, Wrike, Mantis, YouTrack, YouTrack InCloud, Jira, GNATS, Gemini, Bugzilla, BugTracker.NET, Track Studio, Slack*

Фронт-офис. Регистрация и отслеживание задач и пожеланий

Цель \ Средство	Битрикс 24	Redmine
Создание пользователями задач на портале поддержки, привязанных к группам пользователей	+	+
Оповещение пользователей об этапах выполнения задания	+	+
Разделение задач на персональные и общие (по выбору пользователя)	+	+
Получение сведений о ПО клиента (программный продукт и номер релиза) для зарегистрированных задач	-	+
Контроль пользователями выполнения задач	+	+
Разделение задач на трекеры	-	+
Указание пользователем приоритетности выполнения задач	+	+
Настройка степеней приоритетности выполнения задач	-	+
Классификация поставленных задач	-	+
Прикрепление файлов к задаче	+	+
Комментарии к задаче	+	+

Фронт-офис. Работа системы управления задачами

Цель \ Средство	Битрикс 24	Redmine
Регистрация доступа пользователей к удалённой поддержке	+	+
Разделение пользователей по группам (организациям, проектам, ПП и т.д.)	+	+
Настройки ролей пользователей	-	+
Ведение закрытой базы знаний (wiki)	+	+
Ведение открытой базы знаний (wiki)	-	-
Публикация файлов в привязке к группам пользователей	+	+
Организация форумов с доступом к ним пользователям по группам	-	+
Организация ленты сообщений с доступом к ней пользователей по группам	+	+
Быстрый запуск системы, без дополнительной настройки и установки	+	-
Встроенная интеграция с 1С по пользователям и поставленным задачам	-	-
Возможность получения доступа к данным системы для интеграции с 1С	-	+
Выгрузка сведений о пользователях и задачах в файлы	+	-

Фронт-офис. Автоматизация регламентов и рутинных задач

Цель \ Средство	Битрикс 24	Redmine	Redmine + ЭСТИ: УФФ
Автоматическая регистрация доступа пользователей к удалённой поддержке по данным системы учёта на базе 1С	-	-	+
Автоматическое разделение и распределение пользователей по группам по данным о клиентах из системы учёта на базе 1С	-	-	+
Привязка доступности технической поддержки к наличию договора ИТС определённого уровня (ПРОФ, ТЕХНО, Отраслевой, своя техподдержка)	-	-	+
Автоматическое отключение пользователя от технической поддержки при окончании срока льготной или платной технической поддержки	-	-	+
Оповещение пользователей о начале и окончании доступности технической поддержки	-	-	+

Фронт-офис. Открытая база знаний wiki

- Для чего нужна открытая база знаний (без авторизации)
 - Для размещения в интернете открытой справочной информации по конфигурации;
 - Для размещения регламентов работы технической поддержки и т. п.;
 - Для размещения статей, заметок.
- Установить на свой или арендованный сервер
 - DokuWiki или выбрать любой другой движок на www.wikimatrix.org

Бэк-офис. Управление взаимоотношениями с клиентами

- **ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи + 1С: CRM 2.0**

Конфигурация для автоматизации деятельности фирм-франчайзи, интегрирована с 1С: CRM 2.0 и всеми типовыми конфигурациями 1С на управляемом приложении. Есть учёт договоров ИТС, регистрация льготной и платной техподдержки клиентов, интеграция с Redmine, автоматизация регламентов технической поддержки пользователей, а также встроенные в 1С: CRM 2.0 интеграция с 1С-Бухфон, почтовый клиент, рассылки, оповещения и автоматизация бизнес-процессов. Стоимость владения 17950 руб. за конфигурацию и три (четыре) месяца льготной поддержки + 6000 руб. годовая техническая поддержка.

- **1С: CRM 2.0**

Конфигурация для управления взаимоотношениями с клиентами, интегрирована с УТ11 и УНФ (скоро ERP). Есть интеграция с 1С-Бухфон, почтовый клиент, рассылки, оповещения и автоматизация бизнес-процессов.

Стоимость владения 4000 руб. NFR-версия для фирм-франчайзи + дополнительные лицензии.

- **1С: CRM 2.0 + 1С: ITIL**

Конфигурация, которая пока не рассматривается, т.к. она ещё не выпущена, но которую нужно иметь в виду. После выпуска (конец 2015 года) будем отдельно анализировать функциональность и стоимость.

Стоимость владения пока не известна.

ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи

Бэк-офис. Телефония

- Почему телефон?

Телефонная связь актуальна, несмотря на бурное развитие средств коммуникации: чаты, почта, различные онлайн сервисы и социальные сети. Живое общение остается актуальным как и много лет подряд. Ни один сервис не позволяет так передавать эмоции собеседника как обычный телефонный разговор.

- Что может телефония

Точно идентифицировать клиента

Увидеть историю отношений и быстро начать осмысленный разговор;

Обратиться к записям разговоров (анализ, разбор полётов и др.).

- МИКО

Телефония встроена в ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи. Стоимость владения лицензиями на телефонию 37960 руб. для одновременной работы 15 сотрудников. Стоимость оборудования 85706.руб.

- Софтфон

Телефония встроена в 1С: CRM и в ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи

ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи

Бэк-офис. Обработка электронных писем от клиентов

- Почему обработка электронных писем отдельно от почтового клиента

- Часть пользователей присылают электронные письма, даже если в организации есть система регистрации задач;
- Для писем, которые приходят от пользователей, необходимо определять тип обращения пользователя (вопрос, задача, описание ошибки и т.д.);
- Письмам необходимо присваивать идентификатор (тикет) для дальнейшей обработки самого письма и последующей переписки.

- 1С: CRM 2.0

Почтовый клиент, имеющийся в 1С: CRM 2.0 не имеет необходимого функционала;

- OTRS

Популярная бесплатная онлайн-система обработки заявок. Хорошо подходит для автоматизации учёта и распределения заявок, поступающих на электронную почту.

- Zendesk

Мощное коммерческое веб-приложение для автоматизации учёта и распределения заявок, поступающих на электронную почту. Не рассматривается из-за высокой стоимости лицензий.

Удалённая работа с клиентами

1. Кому и зачем это нужно
2. Составляющие системы удалённой поддержки
3. Выбор системы
4. Работа с обращениями пользователей
5. Функционирование службы технической поддержки
6. Где деньги
7. Комплексная оценка работы системы

Выбор системы

- **Онлайн-офис**
 - Оперативная поддержка пользователей в **1С-Бухфон** (бесплатно для пользователей ИТС)
 - Неофициальное общение в группе пользователей в социальной сети **Facebook**
- **Фронт-офис**
 - Создание задач в системе **Redmine** (бесплатно)
- **Бэк-офис**
 - Управление пользователями, регламентами и задачами в **ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи + типовая конфигурация + 1С: CRM** (платно);
 - Телефония **МИКО** (платно) или **Софтфон** (платно)
 - Обработка почты: **OTRS** (бесплатно)

Удалённая работа с клиентами

1. Кому и зачем это нужно
2. Составляющие системы удалённой поддержки
3. Выбор системы
4. Работа с обращениями пользователей
5. Функционирование службы технической поддержки
6. Где деньги
7. Комплексная оценка работы системы

Работа с обращениями пользователей

- Классификация обращений и регламенты их обработки
 - Обращения онлайн (немедленно);
 - Ошибки (высокая срочность);
 - Консультации (обычная срочность);
 - Предложения (низкая срочность);
- Контроль пользователя за выполнением
 - Оповещения по электронной почте и СМС;
 - Фронт-офис;
 - Регулярный обмен с бэк-офисом;
- Информирование и ещё раз информирование
 - При первичной обработке сообщений, ответы робота - не считаются ответом!
 - Никаких шаблонов.

Удалённая работа с клиентами

1. Кому и зачем это нужно
2. Составляющие системы удалённой поддержки
3. Выбор системы
4. Работа с обращениями пользователей
5. Функционирование службы технической поддержки
6. Где деньги
7. Комплексная оценка работы системы

Функционирование службы технической поддержки

- Рабочее место оператора
 - Онлайн офис + фронт офис
 - Бэк-офис (АРМ специалиста удалённой поддержки);
- Четыре линии поддержки
 - Первая (консультанты);
 - Вторая (программисты);
 - Третья (разработчики);
 - Четвёртая (вендоры);
- Организация службы
 - Рабочие дни, часы работы, обед, регламент;
 - Разные часовые пояса;
 - Технические специалисты, живущие в сети;
 - Актуальная справка в электронном виде - лучшая база знаний!

Удалённая работа с клиентами

1. Кому и зачем это нужно
2. Составляющие системы удалённой поддержки
3. Выбор системы
4. Работа с обращениями пользователей
5. Функционирование службы технической поддержки
6. Где деньги
7. Комплексная оценка работы системы

Где деньги

- **Стоимость поддержки**
 - Основная цель - удовлетворённость клиентов и самоокупаемость;
- **Способ оплаты**
 - Абонентская;
 - По решённым задачам, потраченному времени;
 - По подключенным услугам;
 - Дополнительная стоимость к договору 1С: ИТС;
- **Затраты**
 - Зарплата первой и второй линии поддержки;
 - Общие затраты (рабочие места, связь);
 - Лицензии на программное обеспечение

Удалённая работа с клиентами

1. Кому и зачем это нужно
2. Составляющие системы удалённой поддержки
3. Выбор системы
4. Работа с обращениями пользователей
5. Функционирование службы технической поддержки
6. Где деньги
7. Комплексная оценка работы системы

Комплексная оценка работы системы

- **Онлайн-офис**
 - Оценки, поставленные пользователями в 1С-Бухфон;
 - Отчёты в 1С-Бухфон;
- **Фронт-офис**
 - Процент закрытых задач (ошибок и консультаций);
 - Количество зарегистрированных обращений;
- **Бэк-офис**
 - Время регистрации нового пользователя;
 - Количество закрытых задач;
- **Количество пользователей (как в ИТС)**
 - Платные;
 - Перевод из бесплатных в платные, количество отвалов;
- **Выручка**

Спасибо за внимание!

Стрюков Николай, ЭСТИ, Сургут

nickolay.stryukov@gmail.com