

ПРОЕКТ
ТРАНСФОРМАЦИЯ
ТЕХПОДДЕРЖКИ



НА РЫНКЕ С
1999
ГОДА

СОТРУДНИКОВ
>2000

ВЫПУСК ИЗДЕЛИЙ НА
РОССИЙСКИХ ЗАВОДАХ, В ГОД
246
МЛН

ПЛОЩАДЬ ЦЕХОВ
РОССИЙСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ
68
ТЫС. М²



7 БРЕНДОВ
КОМПАНИИ

НАИМЕНОВАНИЙ В АССОРТИМЕНТЕ
18,5 ТЫС.

ПЛОЩАДЬ ОТГРУЗОЧНЫХ
ЦЕНТРОВ В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ
72 ТЫС. М²

ДОЛЯ ИНВЕСТИЦИЙ
В ПРИБЫЛИ БОЛЕЕ
50%

СИСТЕМА ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ IEK GROUP



ЗОНЫ РАЗВИТИЯ СПУ IEK GROUP



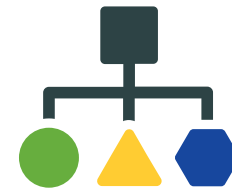
СФОРМИРОВАН
ПРОЦЕССНЫЙ ОФИС



СОЗДАНА
РЕГЛАМЕНТНАЯ БАЗА
ПО УПРАВЛЕНИЮ
ПРОЦЕССАМИ



РАЗРАБОТАНО
СОГЛАШЕНИЕ О
МОДЕЛИРОВАНИИ



СПРОЕКТИРОВАНА
АРХИТЕКТУРА
ПРОЦЕССОВ



РЕГЛАМЕНТАЦИЯ
ВЕДЕТСЯ СОГЛАСНО
УТВЕРЖДЕННЫМ
ПОДХОДАМ



СТРАТЕГИЯ ВРМ СООТВЕТСТВУЕТ
СТРАТЕГИИ КОМПАНИИ



СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ПРОЦЕССОВ
(измерение и анализ показателей, аудиты,
фабрика идей)

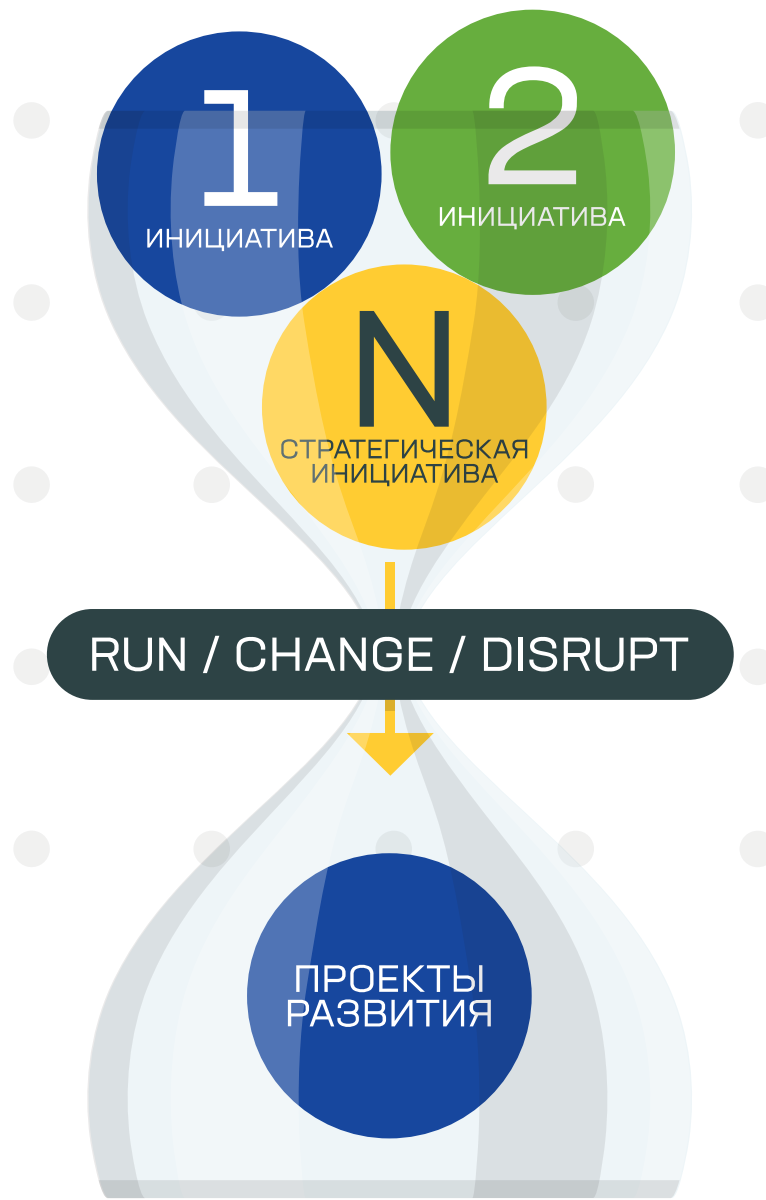


РЕГУЛЯРНОЕ ОБУЧЕНИЕ
И ОЦЕНКА КОМПЕТЕНЦИЙ
(программы обучений, тестирование)

ОСНОВНЫЕ ВЕКТОРЫ РАЗВИТИЯ


 ПОВЫШЕНИЕ ЗРЕЛОСТИ
 ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ

 ВНЕДРЕНИЕ ПРОДУКТОВОГО
 ПОДХОДА




 ПОВЫШЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ
 КЛИЕНТОВ И ИХ
 УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПРОДУКТАМИ

АНАЛИЗ ПРОЦЕССА



ДО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА:

ДО **72** ЧАСОВ | ВРЕМЯ РЕАКЦИИ НА ОБРАЩЕНИЯ

50% | ДОЛГОЕ ОЖИДАНИЕ КЛИЕНТОВ
ВСЕХ ОБРАЩЕНИЙ

40% | РОСТ ЧИСЛА ОБРАЩЕНИЙ
В ГОД

БОЛЕВЫЕ ТОЧКИ



Разрозненность каналов связи –
риск потери обращений



Ответственность за канал связи
не закреплена



Текущих каналов связи
недостаточно для
современного рынка



Неподконтрольная обработка
запроса внешними экспертами



Нет понимания, какая
информация наиболее
востребована клиентами



Недостаточно информации о
продукте



Отсутствие единых принципов и
порядка действий
консультантов техподдержки



Управление в ручном режиме,
расширять штат уже
нецелесообразно

ТРЕБОВАНИЯ



Минимизация
ручного труда



4 канала связи в рамках единого
окна коммуникаций



Инструменты сбора статистики,
анализа и оперативного
мониторинга процесса



Интеграция программного
решения с текущей
архитектурой ПО компании



Участие ИТ-специалистов
компании – не более, чем 30%
от общего времени разработки



Конкурентные лицензии и
бесплатный механизм
взаимодействия с системой для
внешних пользователей



Единство ответов и
стандартизация работы
технической поддержки

ПОРТАЛ ТЕХПОДДЕРЖКИ

ЭТАПЫ ПРОЕКТА

ЭТАП 1

Проектирование бизнес-процессов и архитектуры портала техподдержки

ЭТАП 2

Разработка портала техподдержки

ЭТАП 3

Трансформация организационной структуры департамента

ЭТАП 4

Внедрение продукта

ЭТАП 5

Обеспечение приживаемости



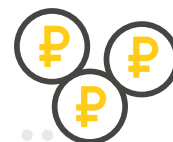
8 месяцев

Срок реализации проекта



1,2 млн
рублей

Бюджет



1,2 млн
рублей в год

Экономический эффект



1 год

Окупаемость проекта

БИЗНЕС-ПРОЦЕСС

ГРУППА
ПРОЦЕССОВ



Постпродажный сервис

ВЛАДЕЛЕЦ
ПРОЦЕССА



Руководитель отдела
обратной связи
и аналитики

РЕЗУЛЬТАТ
ПРОЦЕССА



Обращение клиента
обработано и собрана
статистика по обращениям

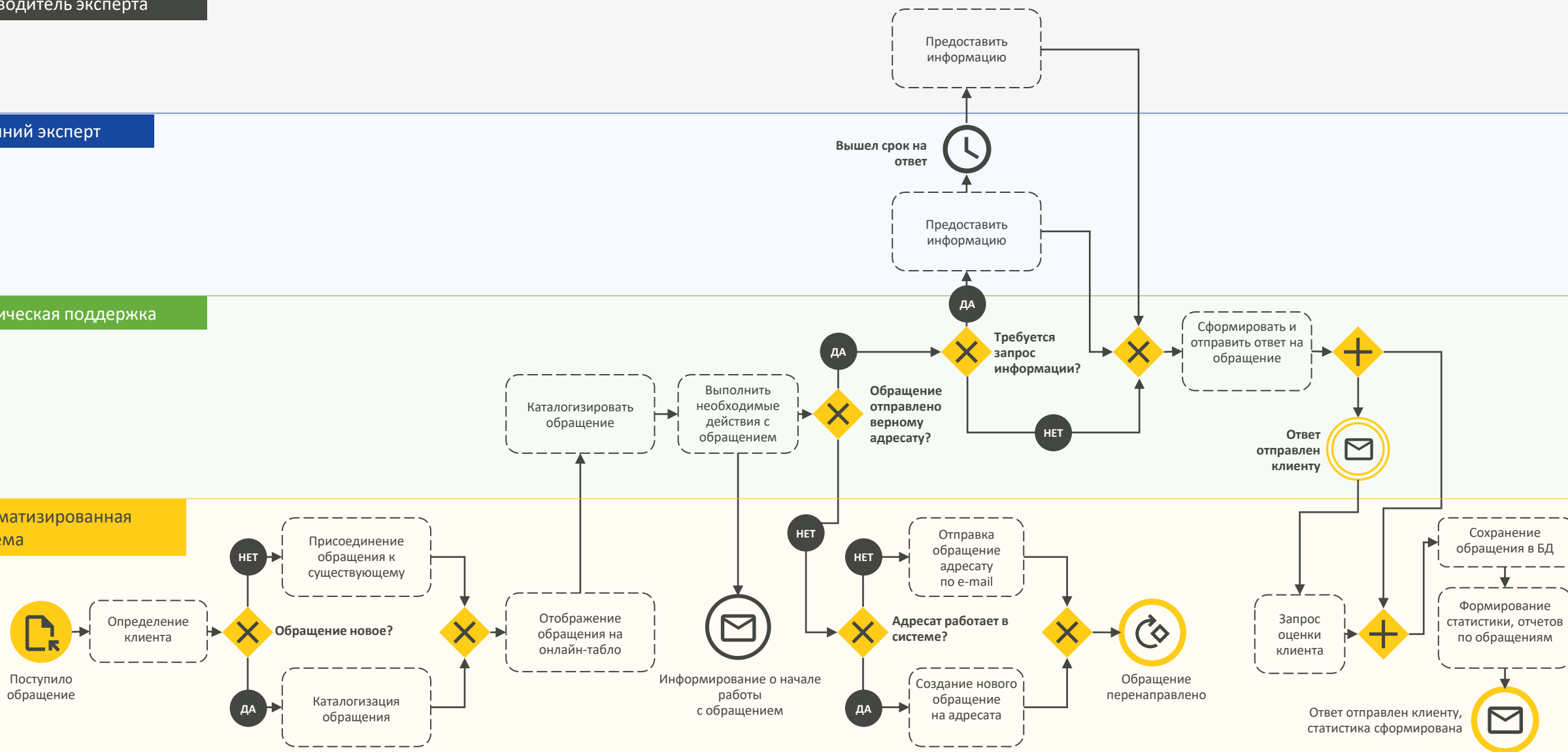
ПРОЦЕСС ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

Руководитель эксперта

Внешний эксперт

Техническая поддержка

Автоматизированная система



ПОСТУПЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3

Клиенту автоматически отправляется
номер обращения.

1

Обращения
попадают в единое
окно.

2

Каждому
обращению
присваивается
уникальный
номер.



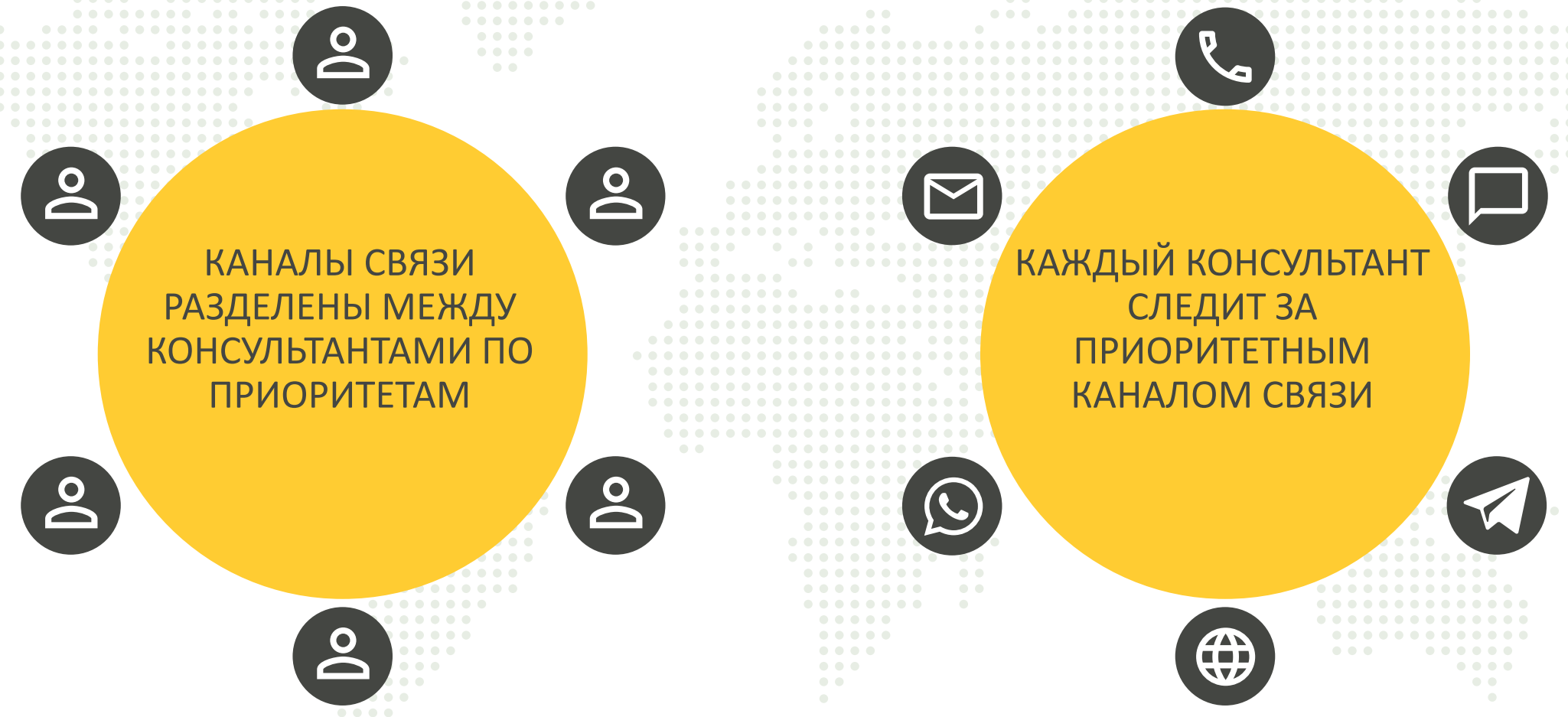
4

Определяется
наличие контакта в
базе.

5

Обращение
попадает в общий
пул, разделенный
на три канала
связи: Почта,
Телефония,
Открытые линии.

ОБРАБОТКА ОБРАЩЕНИЙ

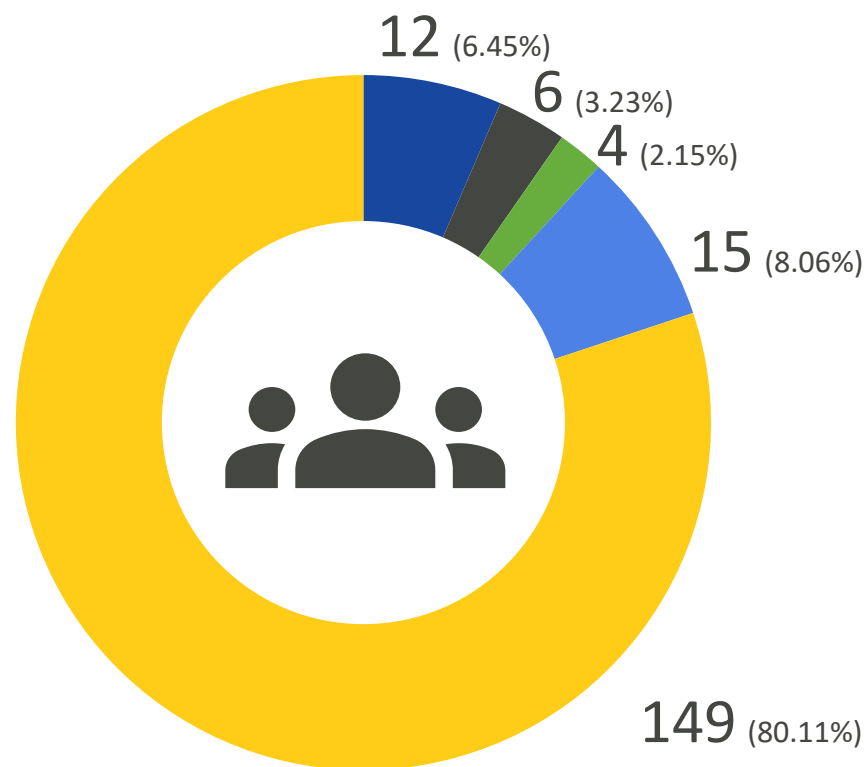


КАНАЛЫ СВЯЗИ
РАЗДЕЛЕНЫ МЕЖДУ
КОНСУЛЬТАНТАМИ ПО
ПРИОРИТЕТАМ

КАЖДЫЙ КОНСУЛЬТАНТ
СЛЕДИТ ЗА
ПРИОРИТЕТНЫМ
КАНАЛОМ СВЯЗИ

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

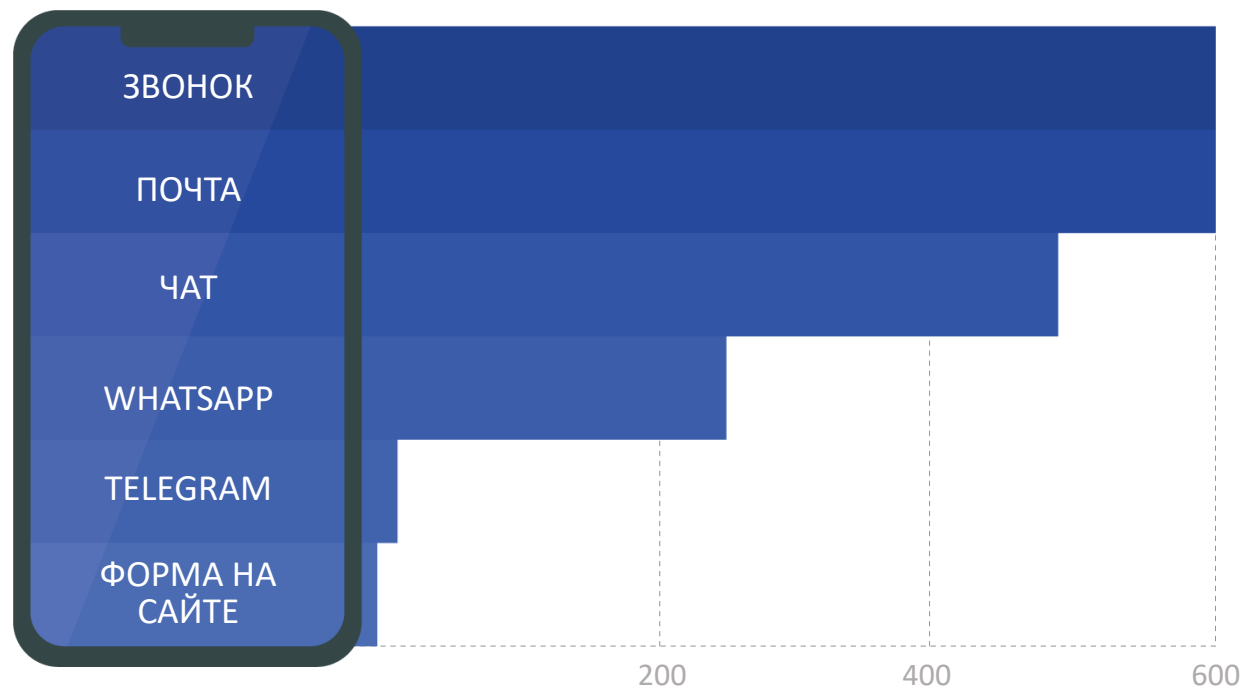
ОЦЕНКИ КЛИЕНТОВ ПО КОЛИЧЕСТВУ



ОЦЕНКА

1 2 3 4 5

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАНАЛАМ ПОСТУПЛЕНИЯ



КАРТА РИСКОВ

ДЛИТЕЛЬНАЯ РАЗРАБОТКА
СОБСТВЕННЫМИ СИЛАМИ

ВОЗМОЖНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ

НЕОБХОДИМОСТЬ
ИНВЕСТИРОВАНИЯ В
РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОЕКТА НА
АУТСОРСИНГЕ

ПЕРЕСМОТР
ФУНКЦИОНАЛА
СИСТЕМЫ

СДВИГ СРОКА ПРОЕКТА

ПРИВЛЕЧЕНИЕ
АУТСОРСИНГА

НЕПРЕДУСМОТРЕННЫЕ РАБОТЫ ПРИ
ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТА И ИНТЕГРАЦИИ СО
СМЕЖНЫМИ СИСТЕМАМИ

ВОЗМОЖНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ

УВЕЛИЧЕНИЕ
ТРУДОЕМКОСТИ
РАБОТ

ПОВЫШЕНИЕ ПРИОРИТЕТА
ПРОЕКТА СО СТОРОНЫ ИТ,
ВЫДЕЛЕНИЕ АРХИТЕКТОРА
СИСТЕМЫ ПОД ПРОЕКТ

В компании внедрено проектное и процессное управление. Созданы системы управления и рабочие Framework'и, определены стандарты работы. Это позволило организовать работы без существенных потерь.

Мы научились преодолевать трудности, управляя рисками проекта.

ТРУДНОСТИ



ДОЛГИЙ СРОК РАЗРАБОТКИ НА БАЗЕ БИТРИКС24

Необходимость кастомизации Битрикс24 под требования нашей системы работы с обращениями. Изменения и настройки тщательно тестировали.

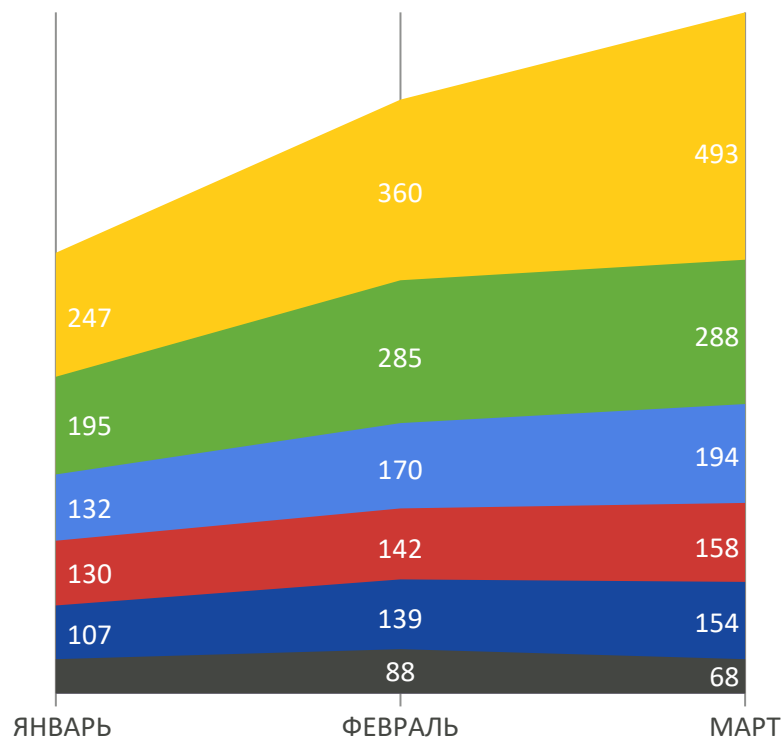


ИЗМЕНЕНИЕ ФОРМАТА РАЗДЕЛА ТЕХПОДДЕРЖКИ НА САЙТЕ IEK.RU

Мы не просто сформировали новый раздел, но и переформатировали текущие разделы сайта.

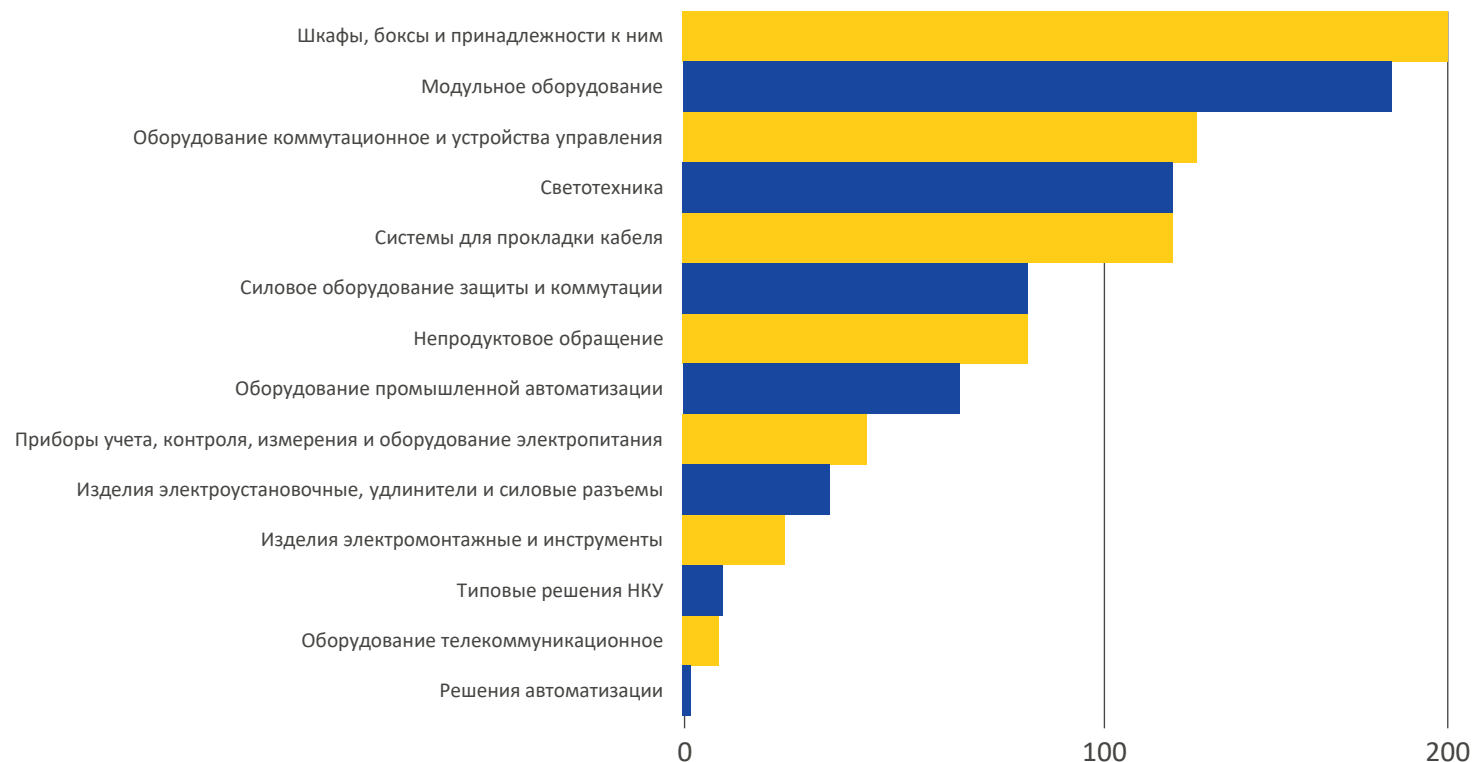
ПОСТОЯННОЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ



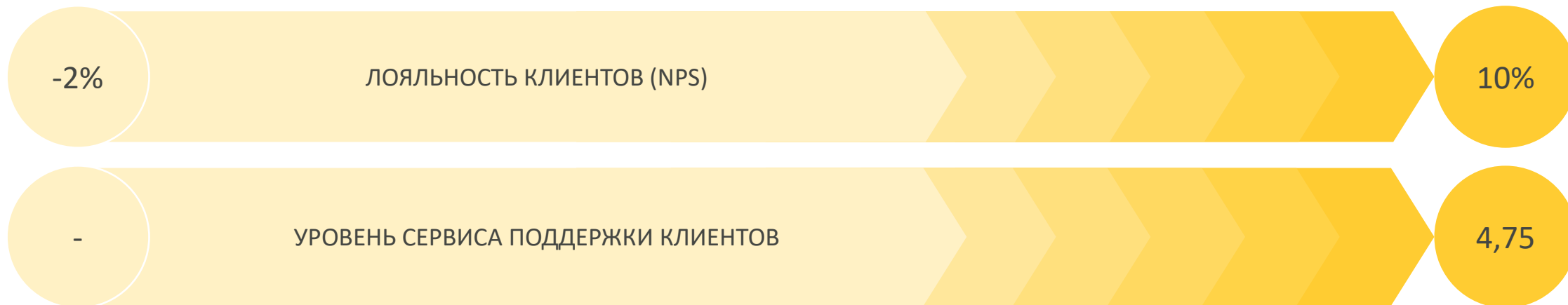
- ПРОЧЕЕ
- ВОПРОСЫ ПО АССОРТИМЕНТУ
- ЗАПРОСЫ ДОКУМЕНТАЦИИ
- ПРОИОБРЕТЕНИЕ ПРОДУКЦИИ
- ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ
- ВЫБОР ОБОРУДОВАНИЯ И АКСЕССУАРОВ

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО ПРОДУКТОВЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ

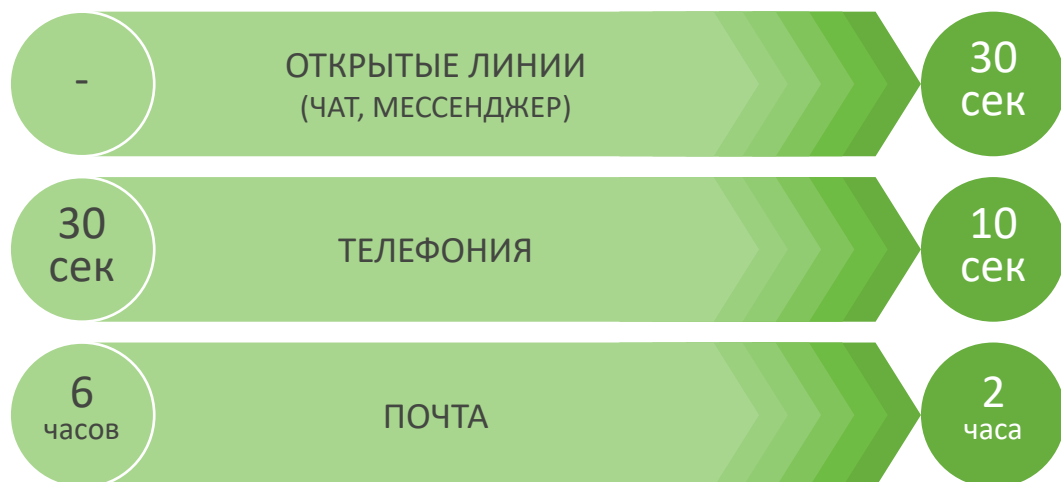


- + АНАЛИЗ СТАТИСТИКИ ОБРАЩЕНИЙ
- + ОТСЛЕЖИВАНИЕ ТРЕНДОВ НА ПОВЫШЕНИЕ ЗАПРОСОВ ПО КАТЕГОРИИ ИЛИ ПРОДУКТУ
- + РАЗРАБОТКА НАИБОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАННОЙ ДЛЯ КЛИЕНТОВ ИНФОРМАЦИИ.

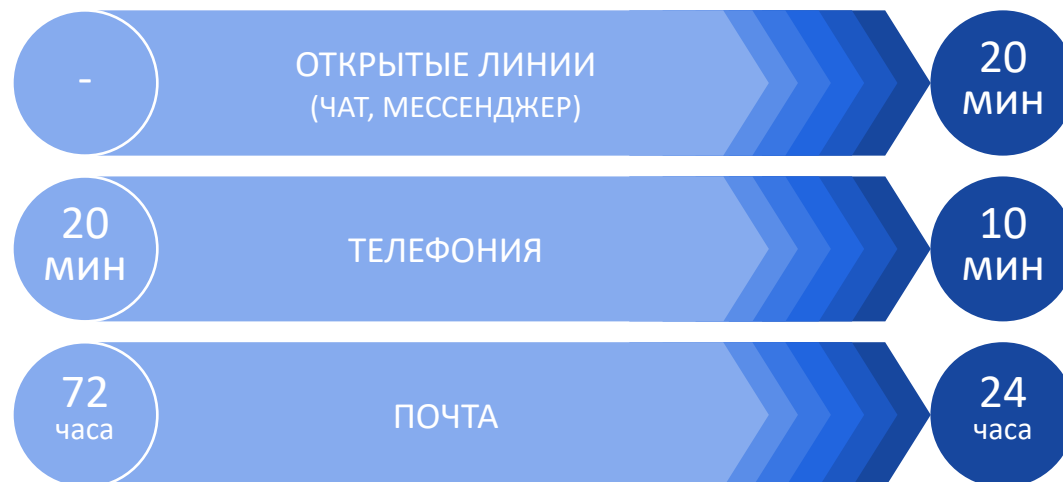
РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА



ВРЕМЯ РЕАКЦИИ НА ОБРАЩЕНИЕ



ВРЕМЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТА



ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

ВОЗМОЖНОСТИ УЛУЧШЕНИЯ

Техподдержка требует постоянных улучшений. Развивать нужно многое: от отдела и специалистов в нём до корпоративной культуры в целом.

2022-2023
годы



Виртуальный чат-бот помощник

2022
год



Сервис поддержки программных продуктов для клиентов

2022
год



Обучение специалистов техподдержки

- Эффективные команды
- Ведение успешных переговоров
- Профессиональные навыки общения по телефону
- Эффективное разрешение конфликтных ситуаций

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Губарева Мария
Руководитель процессного офиса

Илиницкий Александр
Руководитель отдела обратной связи и аналитики

Контакты:

Сайт: iek.ru

Тел.: 8 (495) 542-22-22

E-mail: info@iek.ru

process@iek.group

Техподдержка:

Тел.: 8 (495) 542-22-27

What'sApp: 7 (915) 330-15-28

Telegram: [@iek_group_support_bot](https://t.me/iek_group_support_bot)

E-mail: helptd@iek.ru