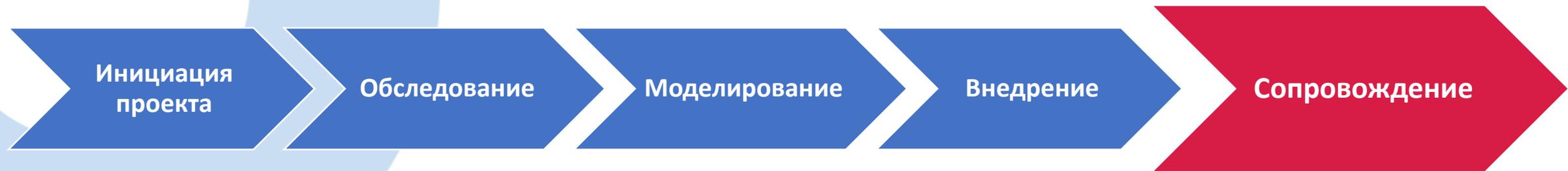


Обслуживание на аутсорсе – как должен выглядеть эффективный сервис

Болдырев Максим

Руководитель отдела Автоматизации ДТС

Что такое Абонементное обслуживание



Что такое Абонементное обслуживание

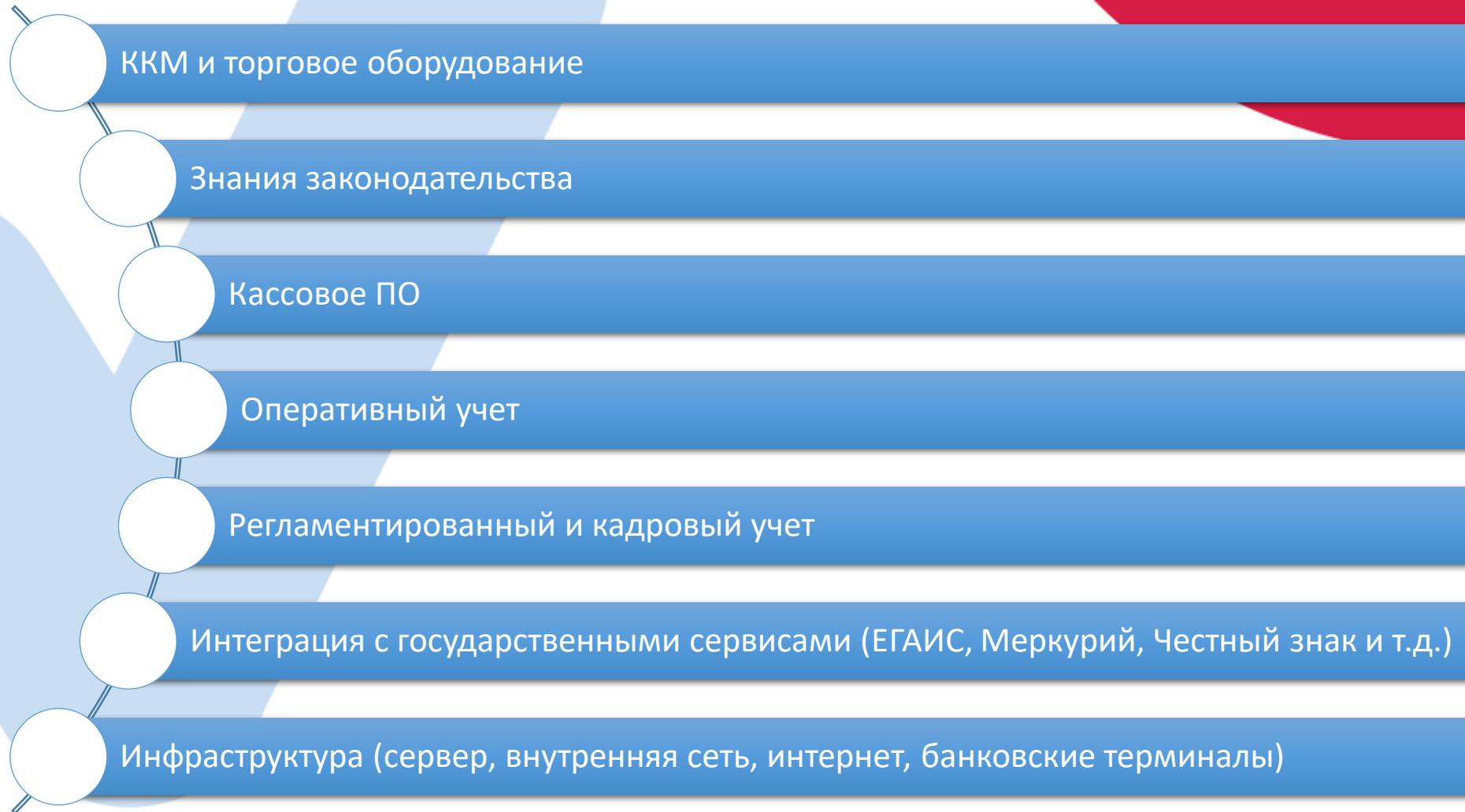
Абонементное обслуживание – это комплекс услуг, которые направлены на постоянное поддержание информационно-технологической системы в оптимальном состоянии.

Назначение технической поддержки согласно ITIL v4:

- Служить для всех пользователей точкой входа и единой точкой контакта с поставщиком услуг.
- Предоставлять простой и понятный путь для пользователей для регистрации инцидентов и запросов на обслуживание. Вместе с тем классифицировать поступающие запросы и предпринимать действия для их решения.



Контуры обслуживания



Что и как мы делаем

- ✓ ККМ и торговое оборудование
- ✓ Знания законодательства
- ✓ Кассовое ПО
- ✓ Оперативный учет
- ✓ Регламентированный и кадровый учет
- ✓ Интеграция с государственными сервисами (ЕГАИС, Меркурий, Честный знак и т.д.)
- ✗ Инфраструктура (сервер, внутренняя сеть, интернет, банковские терминалы)

Обязательно?

- **Обязательно ли это?**

- **Нет.** До июля 2016 года все владельцы касс были обязаны заключать договор с Центром технического обслуживания (ЦТО). Сейчас решение принимает собственник кассы.

- **Нужно ли?**

- АО – «страховка» работы вашего бизнеса
- Остановка торговли на несколько дней критична?
- Собственный IT-отдел или АО?



Бесплатное обслуживание?

- SLA бесплатного обслуживания не существует
 - Контролировать можно только что-то измеримое
 - Услуга по сопровождению должна обладать сроками реакции, сроками решения, ответственным сотрудником
- Если нет показателей деятельности и ответственных, то вы этим не управляете
- Комплексное обслуживание хорошо бюджетруется: вы знаете, сколько вы заплатите. Без подводных камней
 - Разовые работы как правило дороже ставки часа по АО
 - Либо классический «сыр в мышеловке»: бесплатное обслуживание может быть дороже платного



Что и как мы делаем

- Поддержка клиентов с **2005** года
- Принято **120 000+** обращений по **3 000+** клиентам
- Горячая линия **24/7**
- Единое окно входа по любым вопросам клиентов
- Время реакции до **3 часов**
 - Фактически до **15 минут**



Наши партнеры



Сервисный центр



Что и как мы делаем

Первая линия поддержки

- Прием первичных заявок клиентов
- Диагностика проблемы
- Удаленное подключение и устранение несложных технических неисправностей
- Консультации по работе ПО и оборудования

Вторая линия поддержки

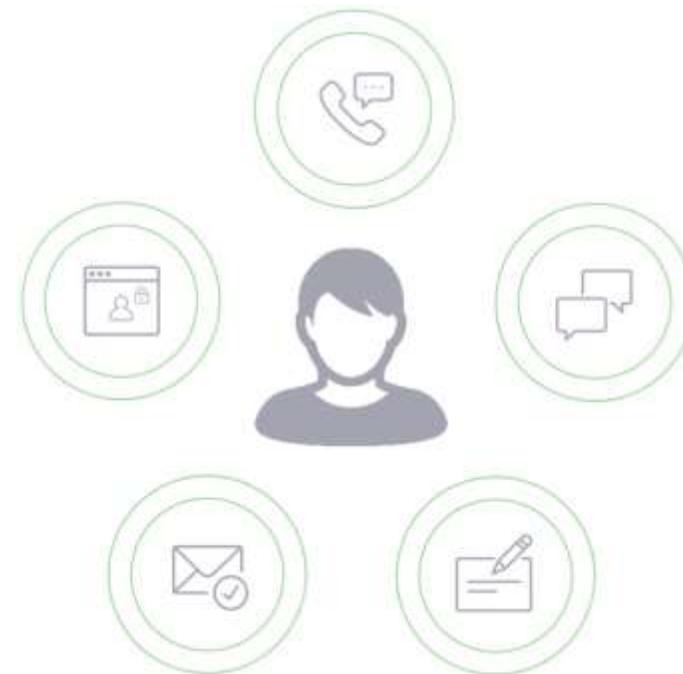
- Анализ ошибок в оперативном и бухгалтерском учете
- Консультации и обучение персонала
- Выезд специалиста с необходимыми инструментами и запчастями
- Устранение неисправности удаленно или на выезде
- Доработки программного обеспечения

Третья линия поддержки

- Решение вопроса совместно с Руководителем проекта
- Подключение к вопросу вендора
- Сложный ремонт оборудования во внешнем ЦС

Каналы связи с техподдержкой

- Современный мир диктует свои условия: разные пользователи предпочитают разные способы обращения в службу поддержки.
 - Телефон
 - Электронная почта
 - Личный кабинет клиента / Мобильное приложение
 - Чат поддержки
 - Web-форма подачи заявки



Каналы связи с техподдержкой

5 каналов регистрации заявок:

96%

сайтов указывают для связи email службы поддержки



77%

сайтов указывают для связи телефон



51%

сайтов содержат web форму отправки заявки



12%

сайтов используют чат поддержки



21%

сайтов предлагают доступ в "Клиентский портал"



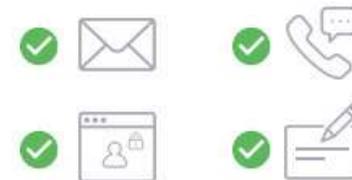
Каждый 4-й сайт

не предлагает даже 2-х базовых каналов для связи с поддержкой



Всего 9 из 100

сайтов позволяют обратиться в Help Desk 4-мя ключевыми способами

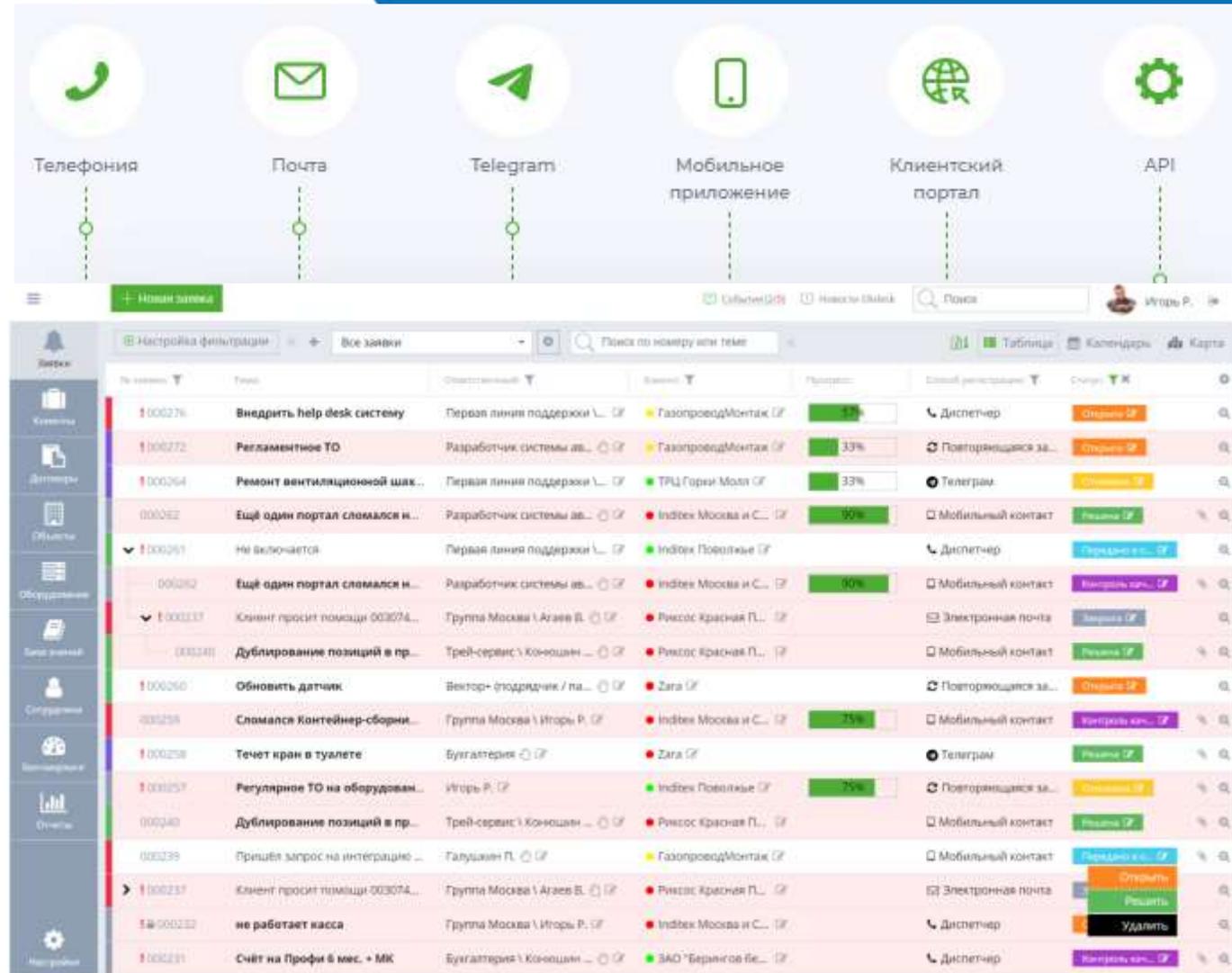


Что и как мы делаем. Каналы связи с техподдержкой

- **Телефон**
 - Наиболее быстрый способ связи для срочных обращений
 - Удаленное подключение сотрудника техподдержки к клиенту
- **Почта**
 - Привычный способ для деловой переписки
- **Телеграм**
 - «Живое» общение с сотрудниками техподдержки
- **Личный кабинет**
 - Быстрое и прозрачное взаимодействие с техподдержкой
 - Контроль всех заявок
- **Мобильное приложение**
 - Функционал личного кабинета клиента на мобильном устройстве
- **Web-форма подачи заявки**
 - Возможность оставить заявку на сайте
- **Системы мониторинга**
 - Отслеживание состояния касс
 - Сообщения о критичных событиях поступают в поддержку автоматически

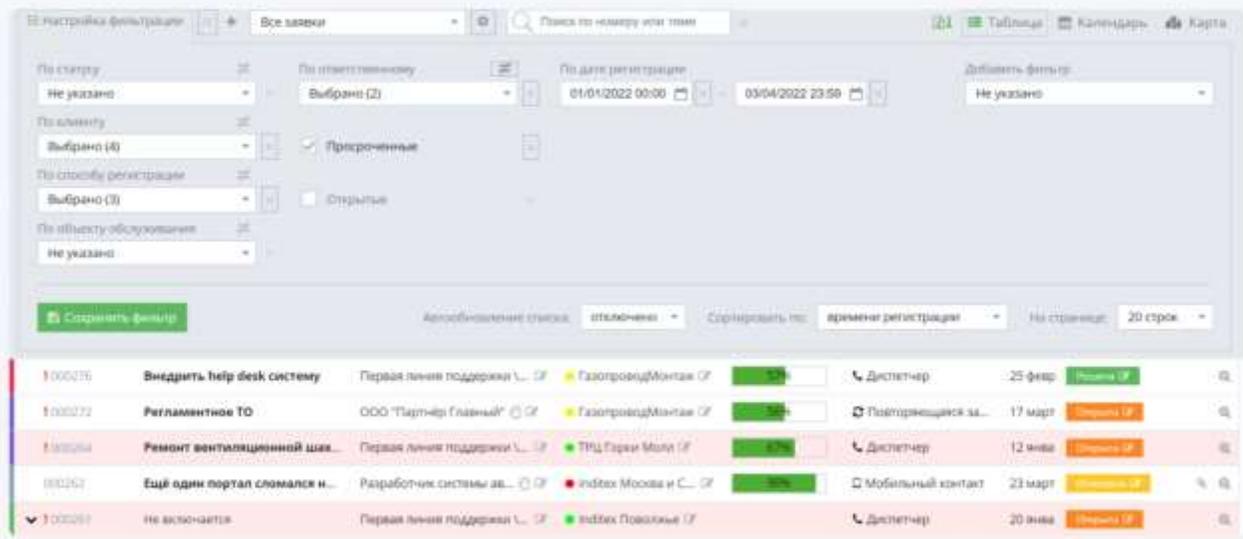
Личный кабинет клиента

- Многоканальность – хорошо. Омниканальность – отлично!
- Личный кабинет для связи с техподдержкой и для контроля текущих заявок
- Какой бы способ связи не выбрал пользователь, все заявки учитываются и не теряются



Личный кабинет клиента

- Прозрачность и удобство работы
- Контроль заявок, отслеживание статусов и сроков исполнения
- Дополнительный канал связи
- Возможность оценить работу специалиста

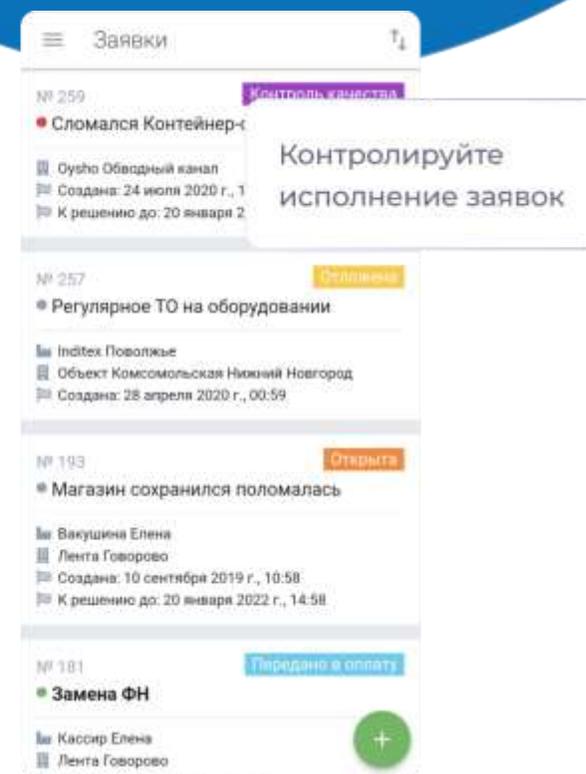
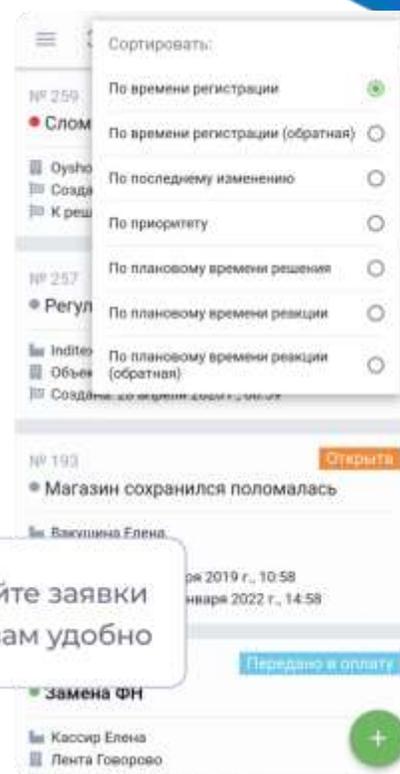
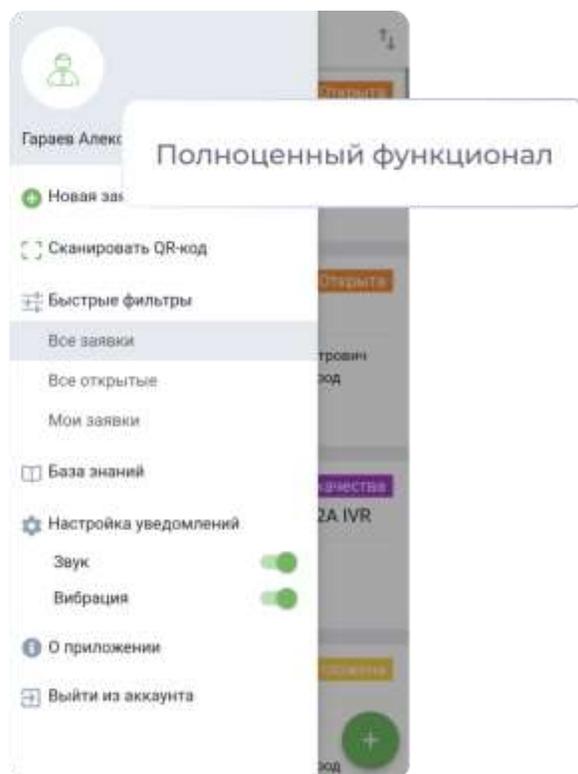
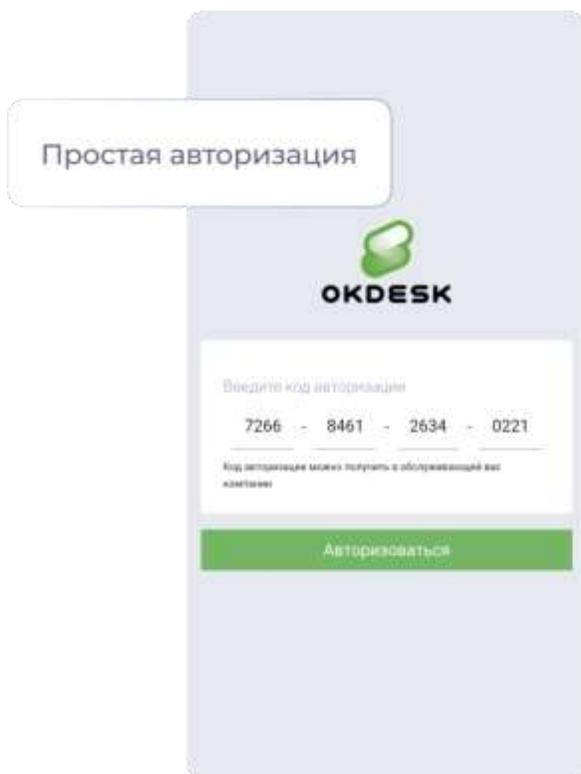


The screenshot displays a web interface for a client's service requests. At the top, there are navigation tabs: 'Настройка фильтрации', 'Все заявки', and a search bar. Below this is a complex filter section with dropdown menus for 'По статусу' (set to 'Не указано'), 'По ответственному' (set to 'Выбрано (2)'), 'По дате регистрации' (range from 01/01/2022 00:00 to 03/04/2022 23:59), and 'Добавить фильтр' (set to 'Не указано'). There are also checkboxes for 'Пропущенные' and 'Скрытые'. A 'Сбросить фильтр' button is located below the filters. Below the filters is a table of requests with columns for ID, title, responsible person, status, and date. The table contains five rows of data.

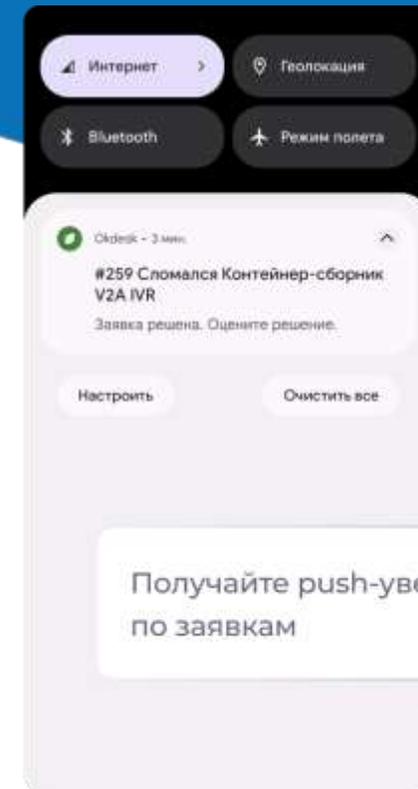
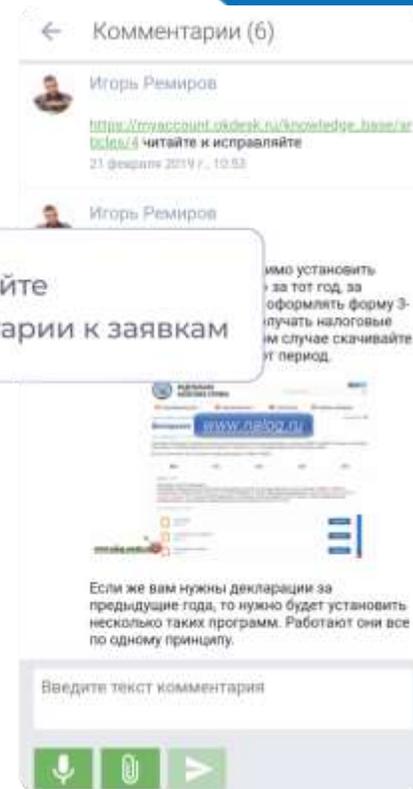
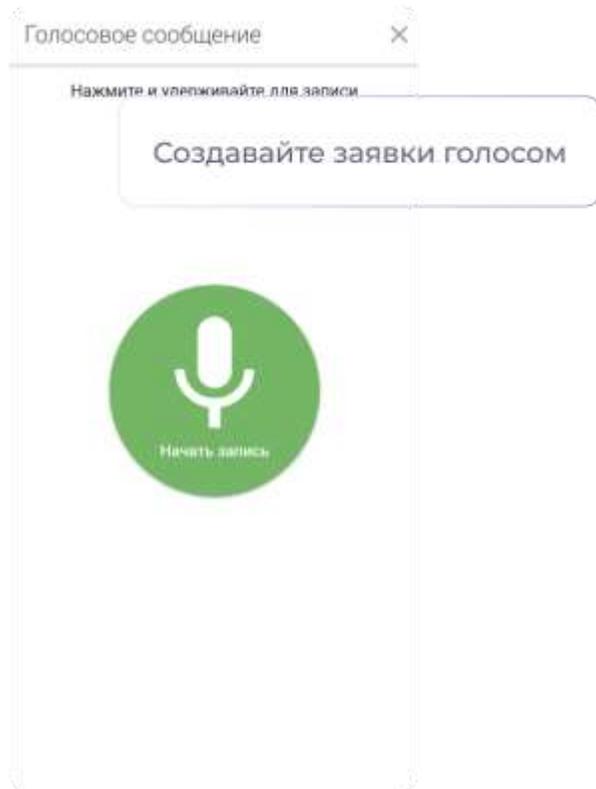
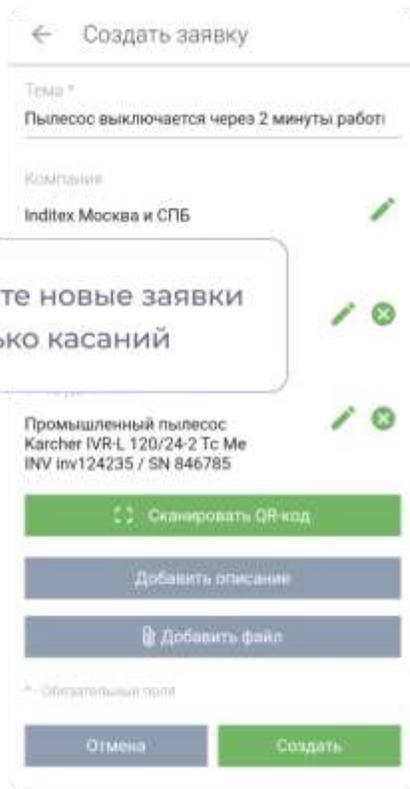
ID	Заголовок	Ответственный	Статус	Дата	Действия
1000276	Внедрить help desk систему	Первая линия поддержки Л. С.	Газопровод/Монтаж	25 фев	Диспетчер
1000272	Регламентное ТО	ООО "Партнер Глазный"	Газопровод/Монтаж	17 март	Повторяющаяся за...
1000264	Ремонт вентиляционной шах...	Первая линия поддержки Л. С.	ТНД Газри Молу	12 янв	Диспетчер
1000262	Еще один портал сломался н...	Разработчик системы ав...	index Москва и С...	23 март	Мобильный контакт
1000261	не включается	Первая линия поддержки Л. С.	index Поволжье	20 янв	Диспетчер

Мобильное приложение

Связь с техподдержкой всегда под рукой!

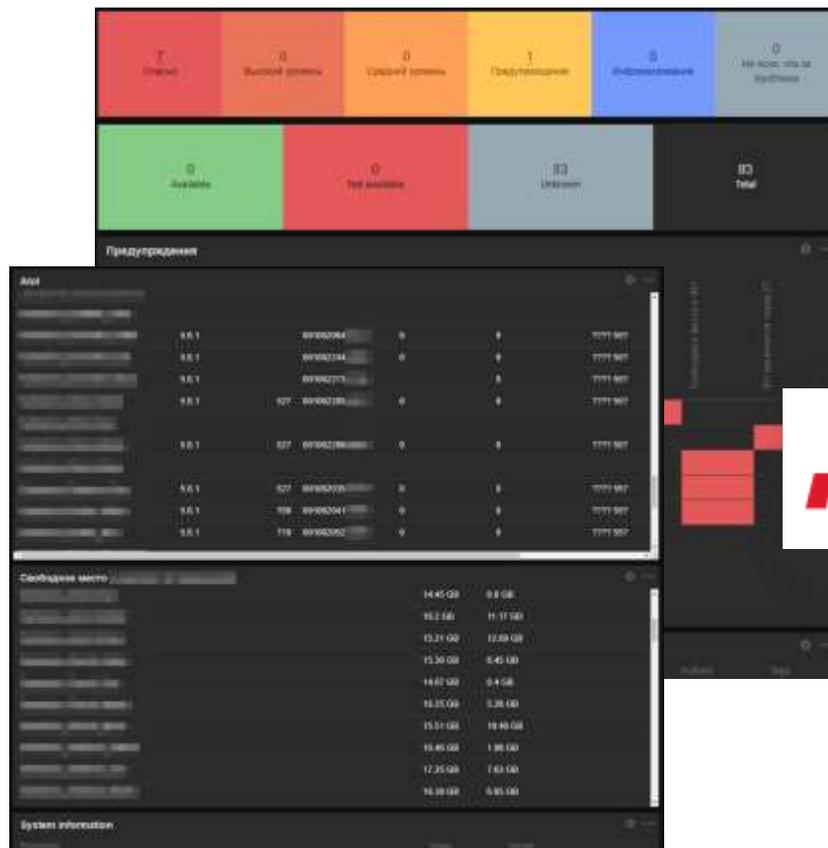


Мобильное приложение



Дополнительные каналы связи. Системы мониторинга

- Мониторинг состояния системы заказчика
 - Ежедневный контроль состояния кассовой системы:
 - Передача чеков в ОФД
 - Срок замены ФН
 - Количество документов в ФН
 - Заполняемость системного диска
 - Проактивный сервис
 - Предсказуемость при планировании работ
 - Снижение простоя торговой точки



Наши преимущества

- Единая точка входа по любым вопросам. Обслуживание в режиме одного окна
- Доступность 24 / 7
- Множество каналов связи. Ваш личный кабинет для учета и контроля заявок
- Большой перечень услуг, входящих в договор.
 - Включая программирование
- Поминутные консультации. Не списываем лишнее время
- Цена по договору обслуживания ниже разовых работ. Экономия до 55%
- Выделение постоянных специалистов, знакомых со спецификой вашей деятельности и вашей информационной системой
- Прозрачность обслуживания. Предоставляем отчеты по прошедшим периодам обслуживания

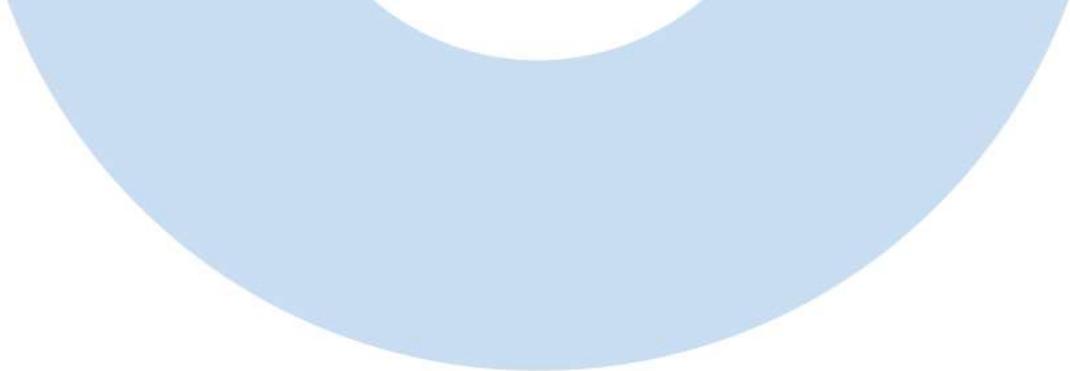
Контакты

Подробная информация:

<https://trade-drive.ru/support/abonement/>

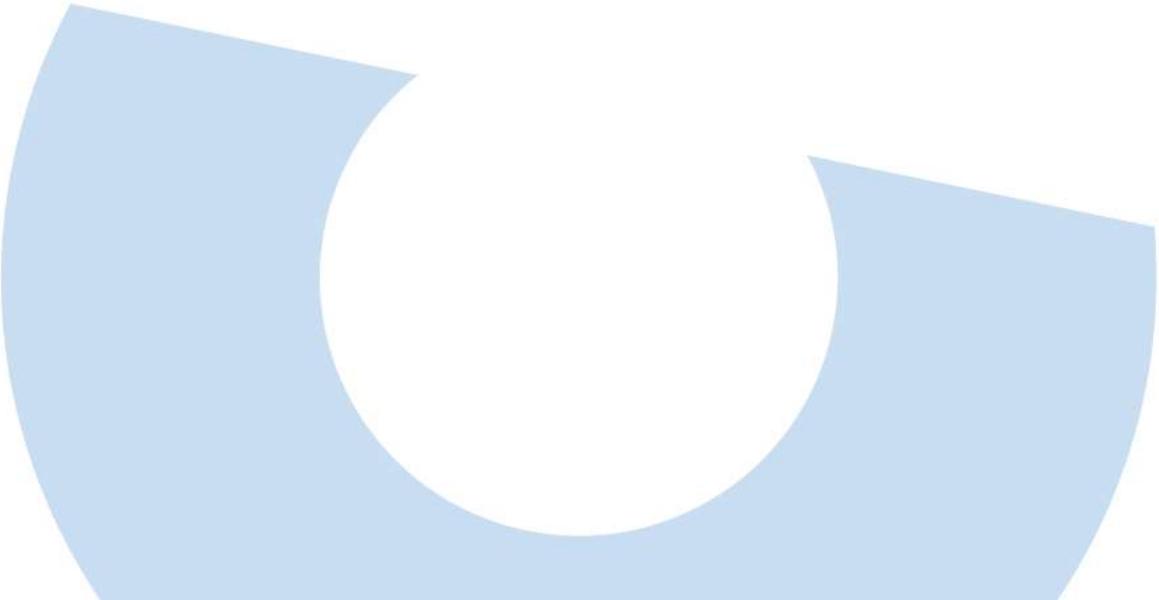


tsd@softbalance.ru
+7 (812) 327-51-41



СофтБаланс 

**Благодарю
за внимание**



Максим Болдырев
Руководитель отдела
автоматизации ДТС
boldyrev@softbalance.ru