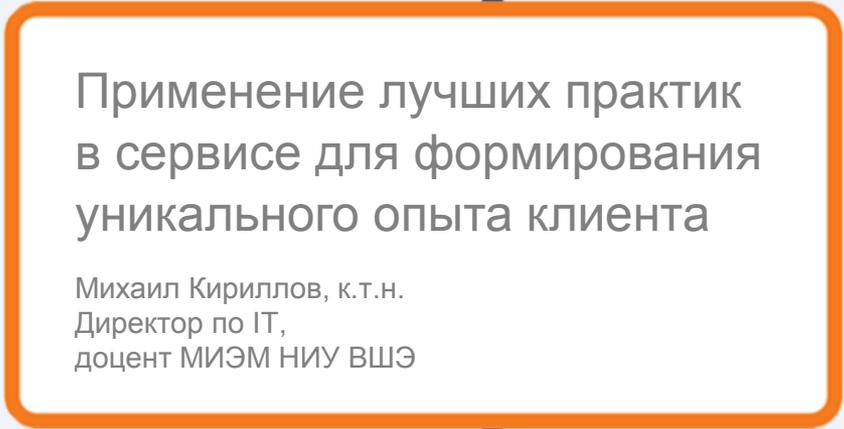


The logo for ZyXEL, featuring the brand name in a bold, blue, italicized sans-serif font.A white rectangular box with a thick orange border, containing text. The box is positioned on the right side of the slide, partially overlapping a large blue circular graphic element.

Применение лучших практик  
в сервисе для формирования  
уникального опыта клиента

Михаил Кириллов, к.т.н.  
Директор по IT,  
доцент МИЭМ НИУ ВШЭ

A large orange bracket on the left side of the text.

Будущее создавать просто

# Компания ZyXEL

Корпорация ZyXEL Communications является ведущим разработчиком сетевых решений на базе интернет-технологий. Сегодня поддержка на территории РФ и стран СНГ:

- Порядка 4000 обращений в месяц
- Более 15 000 минут телефонных консультаций в месяц
- Около 300 клиентов компании одновременно используют портал самообслуживания
- Роста базы пользователей ИСК – более 4000 ежемесячно



# Так что же такое «Клиентский опыт»

Лояльность

Качество

Удовлетворенность  
клиентов

Репутация  
бренда



# Предпосылки для внедрения VPMonline

- Идти в ногу с тенденциями рынка. У ZyXEL последние 5 лет один из самых лучших Service Desk на территории России и СНГ
- Быть первыми означает внедрять новые технологии с учетом опыта и желаний потребителей

## Стратегические цели

- Обеспечение высокого уровня сервиса при постоянном росте базы клиентов
- Увеличение производительности труда сервисных инженеров
- Обеспечение максимального уровня доступности услуг, которые предоставляются клиентам
- Формирование единого хранилища истории и единого информационного пространства обслуживания клиентов
- Развитие в рамках автоматизации полного цикла взаимоотношений с клиентами



# Задачи проекта

Автоматизация  
Контакт Центра

Управление  
информацией  
о клиентах

Ведение и учет  
обращений  
клиентов

Ведение и учет  
сервисных  
контрактов

Управление  
конфигурациями

Интеграции

Дополнительные опции



# Какая модель лежит в основе?

## Модели автоматизации

- Адаптация интерфейсных форм с учетом параметров клиентов
- Настройка модели автоматического поиска «лучшего» сотрудника для решения обращения клиента
- Настройка окна оператора на первой линии, интеграциями с сопутствующими ИС для уменьшения времени обслуживания

## Бизнес-модели

- Учет индивидуальных особенностей заказчика
- Учет рекомендаций библиотеки ITIL
- Ведение понятия компетенции клиента
- Ведение понятия компетенций сотрудников



# Что помогает оператору работать максимально эффективно?

- Интеграция с IP-АТС ZyXEL X8004, которая обслуживает все задачи телефонии Contact-центра
- Автоматизация процесса обработки входящего звонка
- Прямые переходы к необходимым информационным срезам в ходе звонка
- Аудио запись телефонного разговора с последующим хранением
- Переход к Онлайн обслуживанию клиентов. Эффективность работы на телефонах в разы меньше, чем через web-системы
- Доступ к полному спектру информации, возможность выступать «адвокатом» клиента в любом обращении – и как следствие снижение итераций переписки

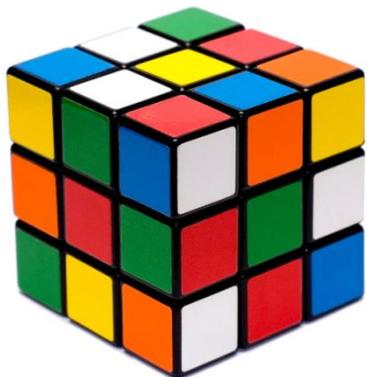


# Вся необходимая информация о клиентах ведется в одной системе

- Первичный импорт клиентов
- Постоянная интеграция с клиентской базой сайта
- Постоянная интеграция с продуктовой БД
- Сквозная авторизация в BPMonline через сайт ZyXEL
- Запрос Service Tag и его параметров из внешней ИС
- Geo-tracking - определение по IP адресу клиента его местоположения и провайдера



# Почему BPMonline CRM + Service Desk?



- **BPM** + удобный и универсальный интерфейс работы с данными
- **CRM** + все возможности процессного подхода
- **Service Desk**, основанный на процессах ITIL/ITSM
- **Любая задача хранения и управления связанными данными** сейчас может быть описана и решена в рамках системы



- **Платформа**, основанная на процессах
- **Пользовательские возможности** создания и изменения процессов, объектов, интерфейсных форм
- Возможность разрабатывать **самостоятельные приложения**
- **On Sitee** и **On Demand** модели развертывания



# Спасибо за внимание!

