

Задание №1:

1. Опишите ваши SLA, что бы вы добавили, на основе пройденного материала?

Кому:

список клиентов автоматически назначается на менеджера CS.

Это клиенты с наибольшим количеством оплаченных аккаунтов в нашем сервисе.

Какие услуги:

обучение, настройка, создание отчетов, загрузка шаблонов, помощь в интеграции с другими сервисами.

Какого качества:

У клиента в личном кабинете виден назначенный менеджер. Он может написать в поддержку и задать вопрос там, а может попросить соединить со своим менеджером. Мы отслеживаем на сколько процентов используется функционал сервиса, менеджер CS должен связаться с руководителем, с предложением настроить неиспользуемые модули.

Что нужно добавить: Нужно составить список услуг, которые не входят в абонентскую плату и они должны оплачиваться отдельно. С этим списком нужно будет ознакомить клиентов.

В какие сроки:

Ответ по почте в течение рабочего дня.

Чат - до 30 мин.

Сроки оказания каждой услуги оговариваются отдельно, ставим всегда максимальные сроки, например 1-3 рабочих дня, а по факту делаем за день. Если высокая загрузка, обязательно клиента предупреждаем.

2. Опишите модель работы с другими отделами, как ее можно дополнить?

У нас компания маленькая, помимо поддержки еще два отдела:

1. Разработчики - каждая задача приоритизируется. Есть задачи, которые очень просят несколько клиентов, тогда проводится обсуждение среди обеих команд, сколько это будет стоить для реализации и выгодно ли это для бизнеса.

2. Тестировщики - есть такие баги, которые поддержка повторить не может, есть описание со слов клиента, тогда создается задача для тестировщика, чтобы он повторил и создал задачу девелоперам.

3. Опишите модель взаимодействия CS & Support, как видите оптимизацию данной модели.

Постоянное общение между двумя отделами.

Совместное обсуждение нового функционала.

Если есть нетипичное решение задачи, тогда это оформляется в тикет-системе и остается либо в заметках для команды, либо публикуется в справочном материале для публичного доступа, как для поддержки, так и для клиентов.

Задание №2:

Sales команда не пользуется новым шаблоном заметок о клиенте в CRM, который вы разработали. Как бы их заставить пользоваться им?

Задача:

1. Определите, есть ли проблема? Надо ли решать? Почему?
2. Как эта ситуация влияет на результат работы?
3. Подготовьте короткий план возможных вариантов решения данной ситуации.
4. Подготовьте короткий план разговора с Sales. Какие аргументы будете использовать?

Вот тут задачка, так как именно я и менеджер CS и Sales)))

Я так понимаю, если продавцы не пользуются шаблоном, значит он им не удобен.
Уточнить этот вопрос.

Если они загружены, тогда упростить и уменьшить шаблон.

Удачи! 🙌🙌