

**ВРМ**SOFT



LANSOFT

# УЧЕБНЫЙ КУРС

---

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ВРМСOFT  
УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ



## ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ BPM SOFT УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ

### ФОРМАТ

- Практикум (онлайн)
- Корпоративный тренинг (онлайн или очный)

### ДЛИТЕЛЬНОСТЬ

2 дня по 4 часа с перерывами

### БУДЕТ ИНТЕРЕСНО

- Пользователям продукта «BPMSoft Управление сервисом», которые только начинают свою работу в системе;
- Партнерам и клиентам, которые хотят автоматизировать процессы: обслуживания клиентов, консультирования клиентов, управления сервисами.

### УЧАСТНИКИ УЗНАЮТ

- Возможности «BPMSoft Управление сервисом»;
- Возможности организации работы службы поддержки;
- Возможности организации работы инженеров сервиса и Контакт-центр.

### ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Курс посвящен обзору функциональных возможностей «BPMSoft Управление сервисом». Участникам будут предоставлены демо-стенды для выполнения настроек, проводимых тренером, в специально отведенные паузы.

## ПРОГРАММА

### День 1.

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
<p><b>Введение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Приветствие, знакомство;</li> <li>▪ Организационные вопросы;</li> <li>▪ Подключение к демо-стендам.</li> </ul>	20 минут
<p><b>Знакомство с продуктом, изучение интерфейса, терминологии системы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Работа с задачами;</li> <li>▪ Возможности работы с почтой в системе;</li> <li>▪ Предназначение разделов и рабочих мест;</li> <li>▪ Работа с центром уведомлений;</li> <li>▪ Настройка и работа с каналами ленты.</li> </ul>	35 минут
<p><b>Портрет пользователя услуг. Единая база контактов и контрагентов.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Управление информацией о контактных лицах и сотрудниках в разделе «Контакты»;</li> <li>▪ Действия раздела по поиску и слиянию дублей;</li> <li>▪ Управление информацией о клиентах/партнерах/конкурентах в разделе «Контрагенты».</li> </ul>	30 минут
<p><b>Управление каталогом услуг:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Создание и настройка сервиса;</li> <li>▪ Настройка категории сервиса;</li> <li>▪ Настройка приоритетности предоставления сервиса;</li> <li>▪ Управление сроками рассмотрения инцидентов и запросов на обслуживание.</li> </ul>	30 минут
<p><b>Настройка каталога сервисов:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Создание вкладки каталога;</li> <li>▪ Настройка дочерних групп;</li> <li>▪ Распределение сервисов по группам.</li> </ul>	25 минут
<p><b>Управление уровнем обслуживания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Создание сервисного договора;</li> </ul>	40 минут

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Управление объектами обслуживания;</li> <li>▪ Настройка и работа с календарем;</li> <li>▪ Управление командой и перечень предоставляемых сервисов.</li> </ul>	
<p><b>Правила расчета сроков по обращениям и алгоритм их применения.</b></p>	25 минут

## День 2.

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
<p><b>Ответы на вопросы</b></p>	10 минут
<p><b>Управление инцидентами и запросами на обслуживание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Способы создания обращения: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Вручную в разделе «Обращения»;</li> <li>○ Автоматически при получении email-сообщения на адрес поддержки;</li> <li>○ На портале самообслуживания;</li> <li>○ На основании полученного звонка;</li> <li>○ С внешних сайтов и форм обратной связи.</li> </ul> </li> </ul>	35 минут
<p><b>Работа с инцидентами и запросами на обслуживание:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Возможности порталного пользователя при работе с обращением;</li> <li>▪ Жизненный цикл обращения.</li> </ul>	50 минут
<p><b>Единое окно оператора – инструмент организации работы операторов Контакт-центра и специалистов службы поддержки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Обзор рабочей области оператора – Единое окно;</li> <li>▪ Управление очередями - организация работы с потоком обращений.</li> </ul>	45 минут

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
<b>Управление Конфигурациями:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Обзор раздела «Конфигурации» и его назначение;</li><li>▪ Взаимосвязи с другими объектами;</li><li>▪ Сервисно-ресурсная модель.</li></ul>	10 минут
<b>Управление Проблемами:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Обзор раздела «Проблемы» и регистрация проблем;</li><li>▪ Создание проблем по обращению</li><li>▪ Взаимосвязь проблем с обращениями;</li><li>▪ Управление командой.</li></ul>	10 минут
<b>Управление Изменениями:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Обзор раздела «Изменения» и его назначение;</li><li>▪ Взаимосвязь с конфигурационными единицами и обращениями;</li><li>▪ Классификация изменений.</li></ul>	10 минут
<b>Управление Релизами:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Обзор раздела «Релизы» и его назначение;</li><li>▪ Управление ресурсами и формирование команды;</li><li>▪ Связанные разделы.</li></ul>	10 минут
<b>Управление знаниями:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Обзор раздела «База знаний» и его назначение;</li><li>▪ Использование Базы знаний при решении обращения.</li></ul>	20 минут