


ФОРМАТ

Практикум (онлайн)


ДЛИТЕЛЬНОСТЬ

2 дня по 4 часа с перерывами по 10 минут каждый час


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

Большая часть курса посвящена 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
Знакомство: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Приветствие, организационные вопросы; ▪ Знакомство с продуктом «BPMSoft Управление сервисом». 	25 минут
Знакомство с продуктом, изучение интерфейса, терминологии системы: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Работа с задачами; ▪ Возможности работы с почтой в системе; ▪ Предназначение разделов и рабочих мест; ▪ Работа с центром уведомлений; ▪ Настройка и работа с каналами ленты. 	35 минут
Портрет пользователя услуг. Единая база контактов и контрагентов. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Управление информацией о контактных лицах и сотрудниках в разделе «Контакты»; ▪ Действия раздела по поиску и слиянию дублей; ▪ Синхронизация контактов; ▪ Управление информацией о клиентах/партнерах/конкурентах в разделе «Контрагенты». 	50 минут

Тема	Примерная продолжительность
Каталог предоставляемых услуг. Управление сервисами в разделе «Сервисы».	15 минут
Сервисные договоры: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Настройка и работа с календарем; ▪ Управление командой и перечень предоставляемых сервисов. 	20 минут
Процесс создания и обработки обращений по различным каналам: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор раздела и страниц обращения; ▪ Настройка правил регистрации обращения; ▪ Автоматическая регистрация обращений по входящему Email; ▪ Создание обращений по звонку; ▪ Обработка обращений; ▪ Использование Базы знаний при решении обращения. 	1 час

День 2

Тема	Примерная продолжительность
Управление Конфигурациями: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор раздела «Конфигурации» и его назначение; ▪ Взаимосвязи с другими объектами; ▪ Сервисно-ресурсная модель. 	20 минут
Управление Проблемами: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор раздела «Проблемы» и регистрация проблем; ▪ Взаимосвязь проблем с обращениями; ▪ Управление командой. 	15 минут
Управление Изменениями: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор раздела «Изменения» и его назначение; ▪ Взаимосвязь с конфигурационными единицами и обращениями; ▪ Классификация изменений. 	15 минут
Управление Релизами: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Обзор раздела «Релизы» и его назначение; ▪ Управление ресурсами и формирование команды; ▪ Связанные разделы. 	15 минут
Сегментация базы обращений. Возможности для поиска данных в BPMSoft: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Виды фильтров; ▪ Формирование дерева групп и создание тегов для сегментации данных; ▪ Добавление агрегированных колонок в реестр; ▪ Навигация по системе с помощью командной строки и ее настройка; ▪ Возможности настройки аналитики. 	30 минут

Тема	Примерная продолжительность
Единое окно оператора – инструмент организации работы операторов Контакт-центра и специалистов службы поддержки: <ul style="list-style-type: none">▪ Обзор рабочей области оператора – Единое окно;▪ Управление очередями - организация работы с потоком обращений.	45 минут
Портал - инструмент для самостоятельной регистрации обращений в службу поддержки: <ul style="list-style-type: none">▪ Настройка главной страницы портала;▪ Создание пользователей портала;▪ Лицензирование;▪ Обзор прав доступа пользователей портала;▪ Работа пользователя на портале.	35 минут
Дизайнер системы: <ul style="list-style-type: none">▪ Настройка внешнего вида и корпоративной символики;▪ Универсальный импорт данных из Excel (импорт клиентской базы, справочников и другой информации);▪ Добавление новых значений в справочники;▪ Управление и администрирование пользователей;▪ Использование бизнес-процессов;▪ Настройка печатных форм.	40 минут