

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ВРМSOFT
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

Обучение посвящено обзору функциональных возможностей «BPMSoft Управление сервисом». Во время занятий участники будут выполнять практические задания на выделенных демо-стендах. Чтобы одновременно работать с заданиями и следить за демонстрацией, рекомендуем использовать два монитора.

ПРОГРАММА

День 1.

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
Введение: - Приветствие, знакомство; - Организационные вопросы; - Подключение к демо-стендам.	20 минут
Знакомство с продуктом, изучение интерфейса, терминологии системы: - 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. - Управление информацией о контактных лицах и сотрудниках в разделе «Контакты»; - Действия раздела по поиску и слиянию дублей; - Управление информацией о клиентах/партнерах/конкурентах в разделе «Контрагенты».	30 минут
Управление каталогом услуг: - Создание и настройка сервиса; - Настройка категории сервиса; - Настройка приоритетности предоставления сервиса; - Управление сроками рассмотрения инцидентов и запросов на обслуживание.	30 минут
Настройка каталога сервисов: - Создание вкладки каталога; - Настройка дочерних групп; - Распределение сервисов по группам.	25 минут
Управление уровнем обслуживания: Создание сервисного договора;	40 минут

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
▪ Управление объектами обслуживания; ▪ Настройка и работа с календарем; ▪ Управление командой и перечень предоставляемых сервисов.	
Правила расчета сроков по обращениям и алгоритм их применения.	25 минут

День 2.

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
Ответы на вопросы	10 минут
Управление инцидентами и запросами на обслуживание: ▪ Способы создания обращения: ○ Вручную в разделе «Обращения»; ○ Автоматически при получении email-сообщения на адрес поддержки; ○ На портале самообслуживания; ○ На основании полученного звонка; ○ С внешних сайтов и форм обратной связи.	35 минут
Работа с инцидентами и запросами на обслуживание: ▪ Возможности portal'ного пользователя при работе с обращением; ▪ Жизненный цикл обращения.	50 минут
Единое окно оператора – инструмент организации работы операторов Контакт-центра и специалистов службы поддержки: ▪ Обзор рабочей области оператора – Единое окно; ▪ Управление очередями - организация работы с потоком обращений.	45 минут

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
Управление Конфигурациями: ▪ Обзор раздела «Конфигурации» и его назначение; ▪ Взаимосвязи с другими объектами; ▪ Сервисно-ресурсная модель.	10 минут
Управление Проблемами: ▪ Обзор раздела «Проблемы» и регистрация проблем; ▪ Создание проблем по обращению; ▪ Взаимосвязь проблем с обращениями; ▪ Управление командой.	10 минут
Управление Изменениями: ▪ Обзор раздела «Изменения» и его назначение; ▪ Взаимосвязь с конфигурационными единицами и обращениями; ▪ Классификация изменений.	10 минут
Управление Релизами: ▪ Обзор раздела «Релизы» и его назначение; ▪ Управление ресурсами и формирование команды; ▪ Связанные разделы.	10 минут
Управление знаниями: ▪ Обзор раздела «База знаний» и его назначение; ▪ Использование Базы знаний при решении обращения.	20 минут