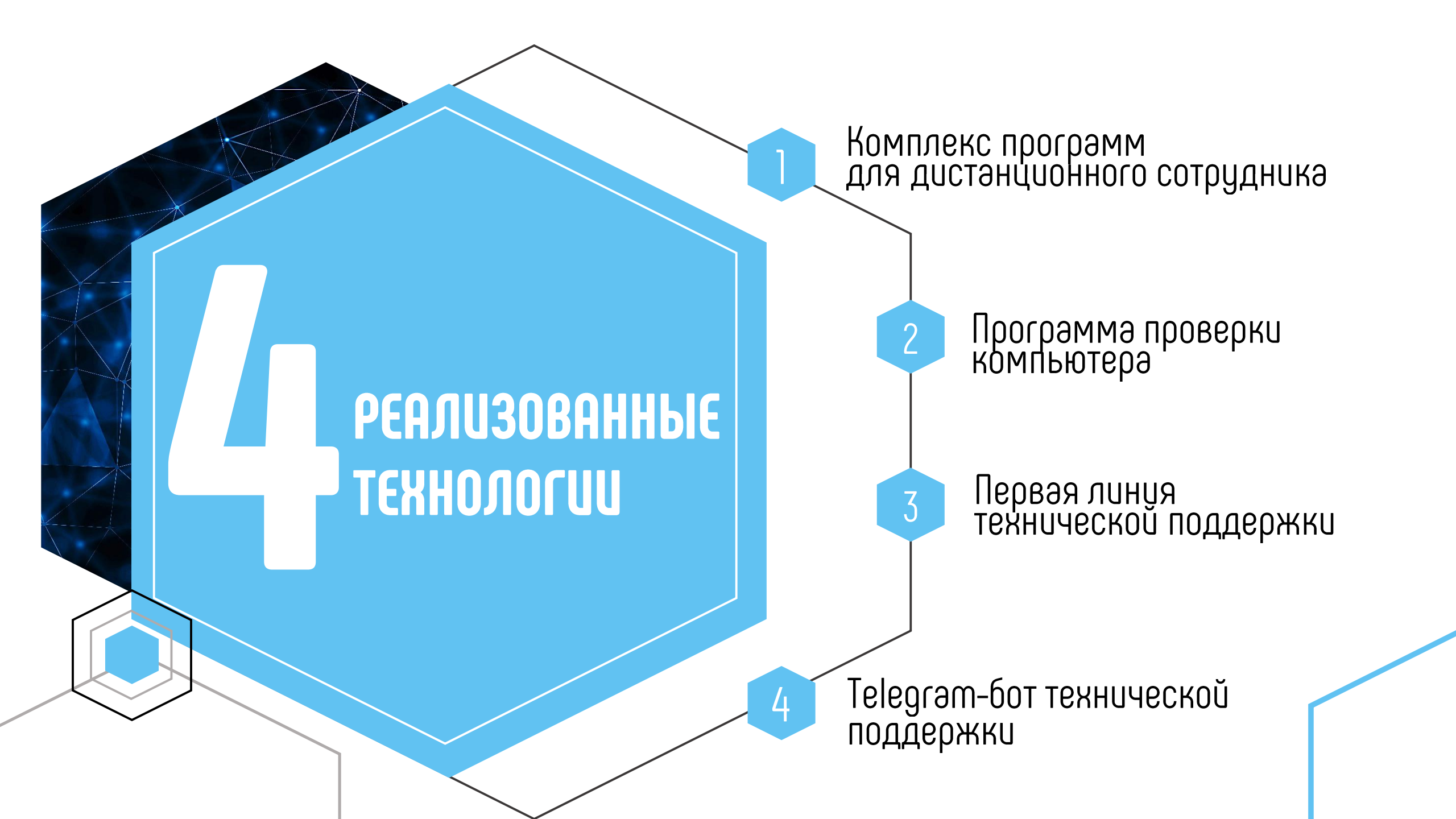


Автоматизация и улучшение сервиса Контакт-центра

2022

Павлов Дмитрий
Александрович

СТД Петрович



4

РЕАЛИЗОВАННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

1

Комплекс программ
для дистанционного сотрудника

2

Программа проверки
компьютера

3

Первая линия
технической поддержки

4

Telegram-бот технической
поддержки

КОМПЛЕКС ПРОГРАММ

650
сотрудников
обслуживает

1

Программа для установки
и настройки программ
нового сотрудника

2

Программа для автоматического
исправления ошибок

3

Программа для обновления
продукта

4

Программа для мониторинга состояния
всего парка компьютеров и отслеживания
успешности установленных обновлений

УЛУЧШЕНИЕ ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ



на **30%**
уменьшить нагрузку
на IT отдел



на **10%**
сократить время
обучения



на **10 тыс** часов/год
сократить время
ожидания у пользователей



улучшить
эмоциональное
состояние сотрудников

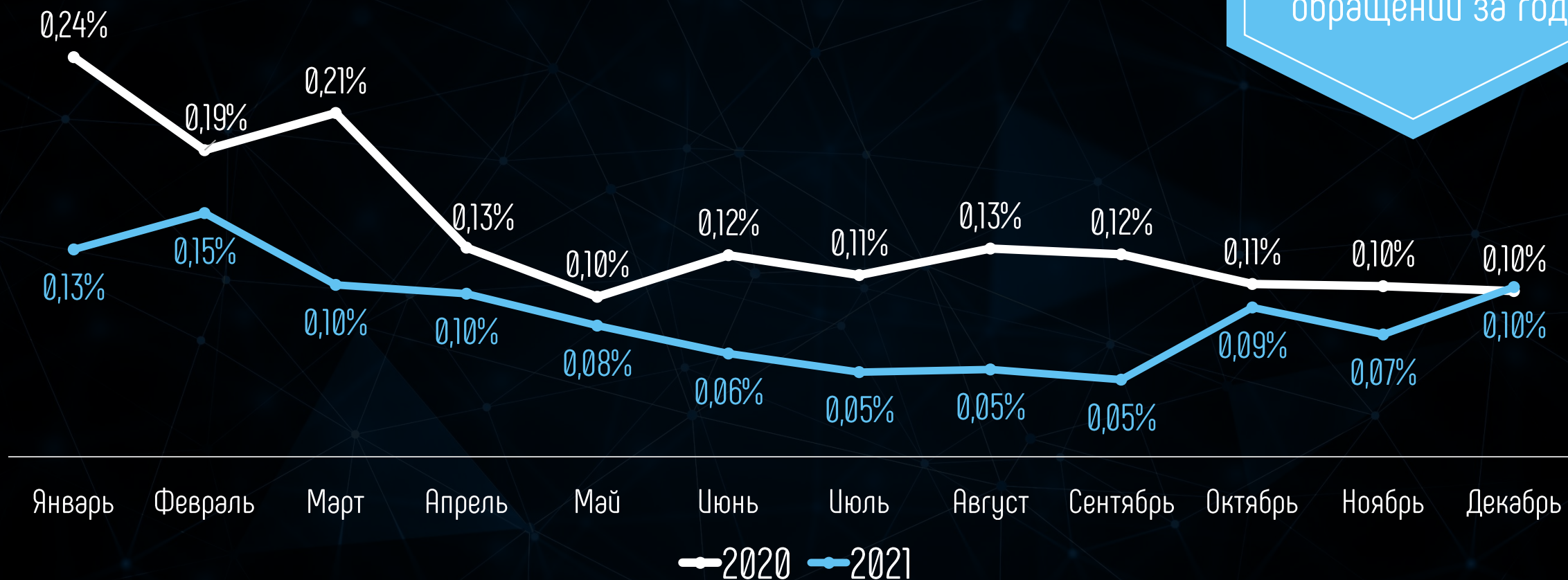
СОБСТВЕННАЯ
РАЗРАБОТКА:

на **80%** дешевле

кастомизирована
под нас

ДИНАМИКА КОНТАКТОВ С ТЕХНИЧЕСКИМИ ПРОБЛЕМАМИ 2020-2021 года

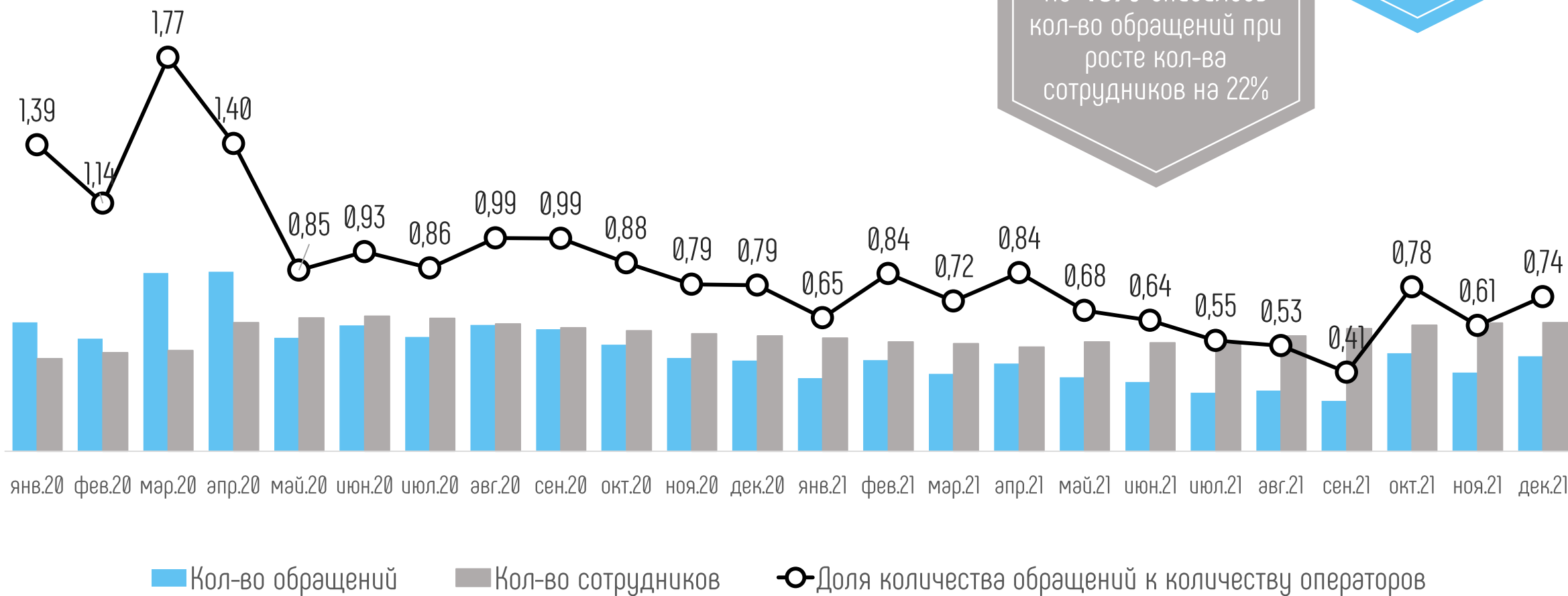
На **62%**
снизилась доля
обращений за год



Количество обращений на 1 сотрудника 2020-2021 года

на **62%**
снизилось кол-во
обращений

Январь 2020/2021:
На **43%** снизилось
кол-во обращений при
росте кол-ва
сотрудников на 22%



Запуск программы для анализа компьютера кандидата

Проверка компьютера для удалённой работы в ООО СТД Петрович

ПЕТРОВИЧ Проверка компьютера для удалённой работы в ООО СТД «Петрович»

Фамилия:

Имя:

Отчество:

E-mail:

Нажимая на кнопку «Запустить проверку компьютера», я даю согласие на обработку персональных данных в соответствии с «Политикой в области обработки и защиты персональных данных» ([ознакомиться](#)), разрешаю данной программе доступ к аппаратной и программной части компьютера для проверки ее на соответствие требованиям для удаленной работы в ООО СТД «Петрович», а также даю согласие на передачу полученных данных ООО СТД «Петрович»

☐ - С политикой обработки персональных данных ознакомлен - (на)

Запустить проверку компьютера

Результат программы для анализа компьютера кандидата

Проверка компьютера для удалённой работы в ООО СТД Петрович

ПЕТРОВИЧ Проверка компьютера для удалённой работы в ООО СТД «Петрович»

Тест выполнен для: Павлов Дмитрий Александрович

E-mail: da.pavlov@petrovich.ru

Время: 2022-06-22 10:32:50

№	Пункт проверки	Результат	Фактически	Требуется
1	Скорость интернет-соединения	Не соответствует требованиям	D/2Mbps U/1Mbps	10 Mb/s
2	Тип соединения	Соответствует требованиям	Realtek RTL8821CE 802.11ac PCIe Adapter	Ethernet 802.3
3	Версия операционной системы	Соответствует требованиям	Windows-10-10.0.19041-SP0	Windows-10, Windows-8, Windows-8.1
4	Разрядность ОС	Соответствует требованиям	64-bit	64-bit
5	Количество ядер процессора	Соответствует требованиям	8	2
6	Объем оперативной памяти, Гб	Соответствует требованиям	8	4 GB
7	Свободное место на системном диске, Гб	Соответствует требованиям	421	10 GB

По итогам проверки аппаратной и программной части компьютера и качества интернет соединения выявлены несоответствия требованиям: П1. Независимо от результатов проверки, Вы можете претендовать на нашу вакансию и далее проходить этапы отбора. Если пройдете их успешно, вам потребуется изменить технические характеристики в соответствии с требованиями до трудоустройства в компанию.

Готово! "Петрович" получил результаты проверки. Они продублированы на вашу эл.почту.

Влияние программы на показатели Контакт-центра

2500

проверок
в год



на **8%** выросла
удовлетворённость
процессом приёма



с 24 часов до **1 минуты**
сократилось время ожидания
кандидата с момента проверки
до получения результата



на **22%** повысилась
конверсия в найме



ПЕРВАЯ ЛИНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

48%

решено на первой линии

99%

пользователей
удовлетворены работой по
обращениям

на 58%

уменьшилось время
решения обращений в
целом по Контакт-центру

Методы уменьшения времени решения на первой линии

1

Сразу решаем, если решение простое

2

Не решаем неизвестные сложные

5

Решаем известное сложное, но быстро выполнимое

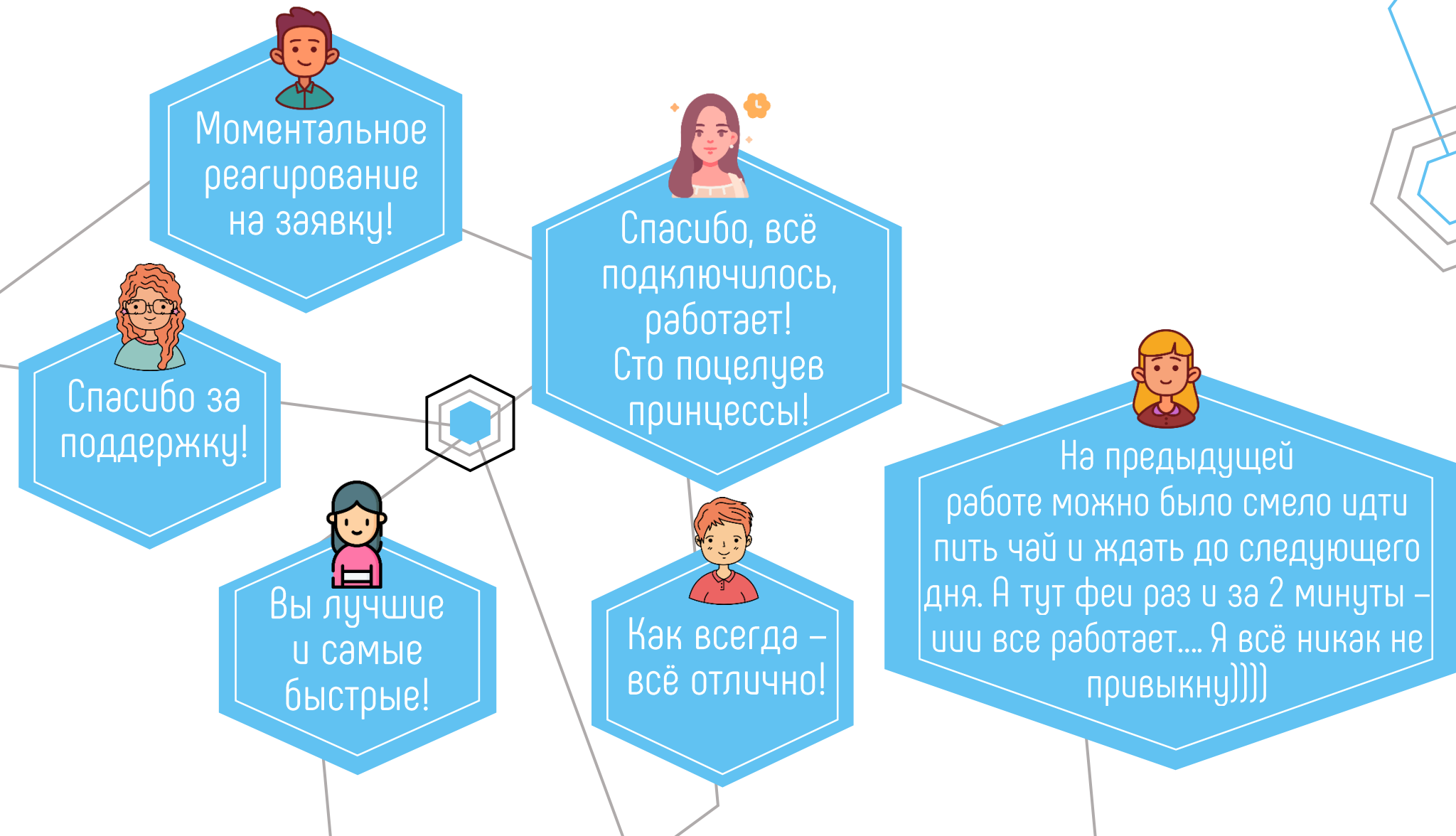
3

Оперативное уточнение информации по обращению

4

Оперативно подключаемся к компьютеру удалённо

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ



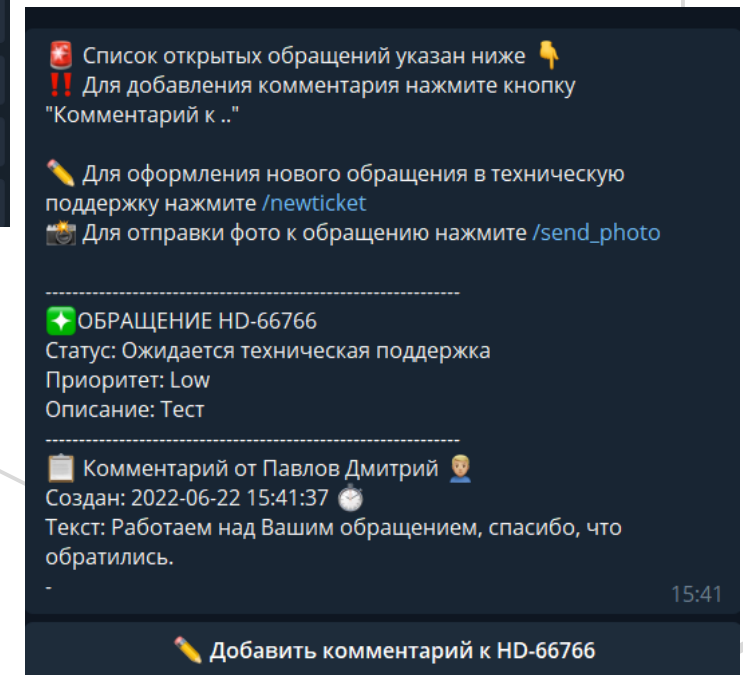
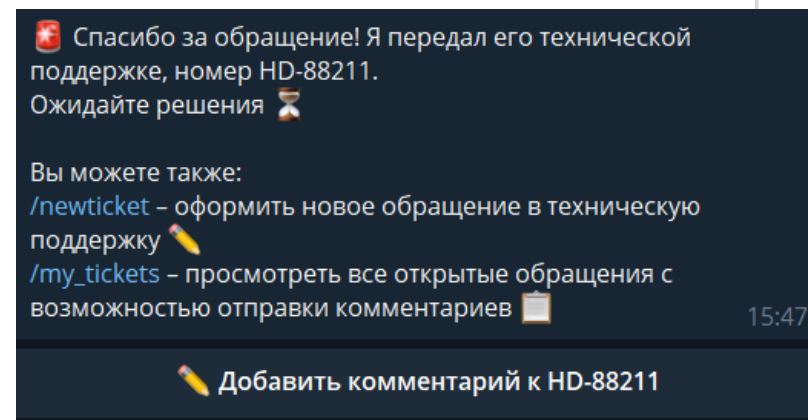
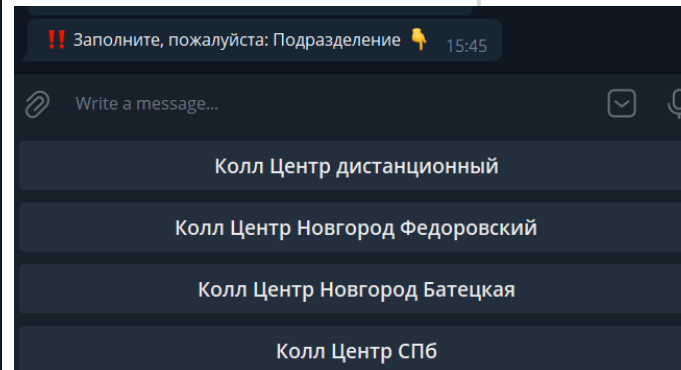
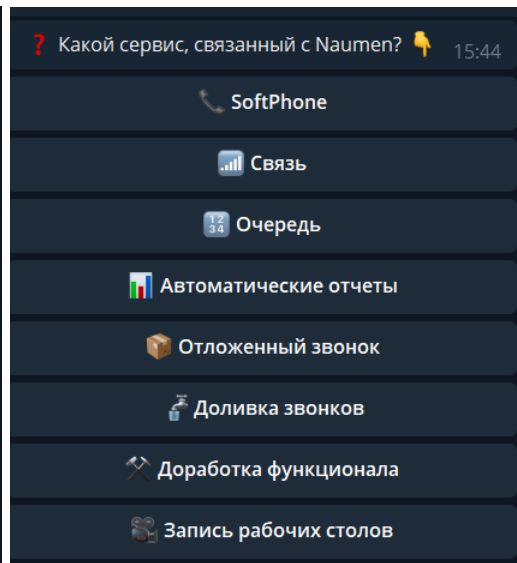
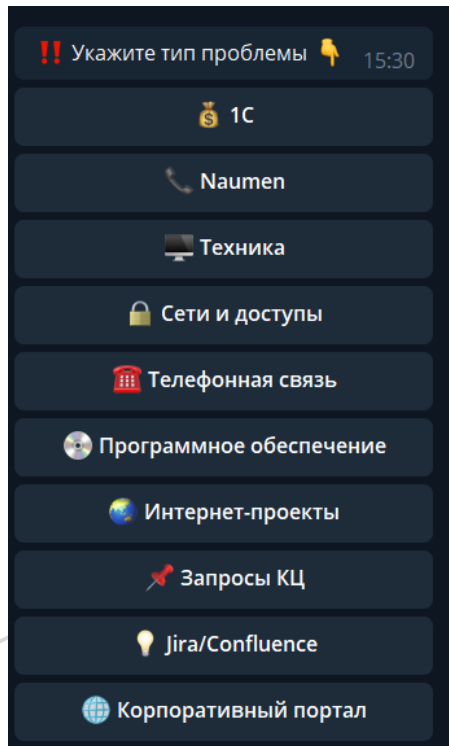


Telegram-бот умеет

- Создавать обращение в ТП
- Информировать ТП о новом обращении
- Получать комментарии ТП
- Оценивать работу ТП
- Просматривать все обращения
- Добавлять комментарии пользователя в обращение

Изменять логику и
интерфейс без разработчика

Интерфейс Telegram-бота



Автоматизация и улучшение сервиса Контакт-центра

2022

Павлов Дмитрий
Александрович

СТД Петрович