



РОСЭНЕРГОАТОМ  
РОСАТОМ



# ЦЕНТР ЗАБОТЫ О КЛИЕНТАХ: СПОКОЙСТВИЕ КАК СЕРВИС



# ЧТО ДЛЯ НАС И КЛИЕНТА ОЗНАЧАЕТ ЗАБОТА?



Трансформация опыта взаимодействия со всеми типами клиентов в долговременные партнерские отношения и глубокое понимание их потребностей: предоставление услуг должно совпадать или превосходить ожидания клиента



Привлекательность ЦОДов на рынке – это инженерная инфраструктура + тех. поддержка



Разумный компромисс между ТУ, регламентами и представлениями клиента о сервисе



Единая система обслуживания по всей геораспределенной сети ЦОДов: принципы, подходы, процессы, обеспечение и контроль одинаковы для каждого ДЦ, независимо от места обращения и размещения клиента



Спокойствие клиента: требуемый SLA по тех. поддержке и обслуживанию – в любом продукте, настраиваемый изначально и в ходе взаимодействия



# БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ ПОСТРОЕНИЯ ЦЕНТРА ЗАБОТЫ



## 01 Клиент, его удовлетворенность – во главу угла:

- Решение любой задачи – за одно обращение
- Контроль на двух уровнях: при исполнении (линии поддержки) и после закрытия обращения (контроль качества)
- Любая точка входа – один поток обработки очередей заявок: телефон, чат, e-mail, личный кабинет
- Проактивная поддержка: если исполнение запроса не приводит к решению проблемы – предлагаем варианты действий и оказания помощи
- «Не понравится – не плати»

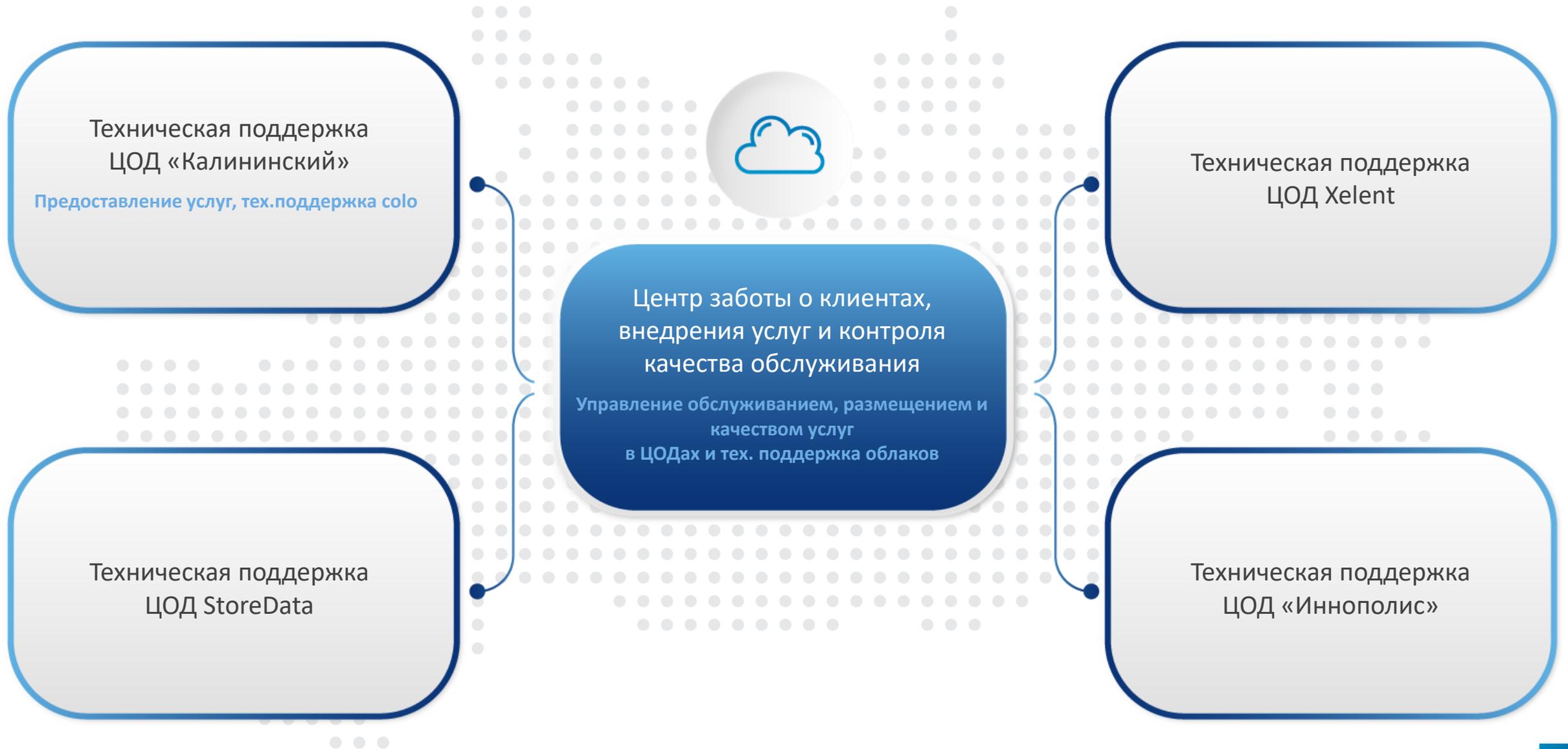
## 02

Подбор, обучение, аттестация и мотивация сервисного персонала – организуются системно и нацелены на повышение удовлетворенности (CSI) и лояльности клиентов (NPS)

## 03

Анализ качества оказания услуг и состава продуктов, будут проводиться централизованно с участием всех задействованных подразделений для развития каждого продукта или подхода к оказанию услуги

# ЦЕЛЕВАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГЕОРАСПРЕДЕЛЕННОЙ СЕТИ ЦОДОВ



# СИСТЕМА МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА

При закрытии каждого запроса – оценка удовлетворенности по критериям качества, оперативности и общей результативности услуги.

Расчет CSI за период

Бонусы сервисного персонала и всех, кто участвует в формировании услуги зависят от CSI

Контроль и анализ качества проводится также с помощью глубинных интервью клиентов. Оцениваются сами продукты и лояльность клиентов (NPS). В результате анализа продукты пересматриваются, NPS используется в системе оценке персонала

Все бизнес-процессы находятся в состоянии постоянного развития для соответствия ожиданиям клиентов и разворачиваемым новым продуктам

В удовлетворенности и лояльности клиента заинтересованы все сотрудники, участвующие в предоставлении сервиса, организации или обеспечении

