

Как результаты бенчмаркинга и опроса пользователей влияют на формирование операционной стратегии Сервис деска

Чудина Светлана

Руководитель службы технической поддержки, MARS Information Services

MARS
information services



Сервисное многоборье. ITSM – от фитнеса - к спорту высоких достижений

IV Всероссийская конференция itSMF
Москва, 11-12 сентября

- Mars Service Desk в начале 2012
- Новое видение Mars Service Desk
- Видение Mars Service Desk: области для изменений
- Бенчмаркинг как инструмент для подтверждения идей
- Результаты бенчмаркинга
- Результаты бенчмаркинга vs. операционный план
- Новый формат опроса пользователей
- Новая операционная стратегия

Mars Service Desk в начале 2012

Операционные показатели



- AR < 4%
- FCR > 80%
- SLA > 90%
- Опрос пользователей ↑

Сервис индекс



- Часть сервис каталога
- Зеленый показатель

Аудит процессов



- ART – золотой сертификат
- PSC – серебрянный сертификат

Структура



- Китай, Россия, Бразилия
- PSC, ART, CFT
- Звонки, письма, self service
- 8 языков

Сотрудники



- Сотрудники и подрядчики
- В среднем 5 вакансий

Новое видение Mars Service Desk



*Приносить позитивные впечатления клиентам,
добавляя эффективность Mars Inc.,
выступая в качестве единой точки контакта для
Mars Global Services*

Видение Mars Service Desk: области для изменений



Бенчмаркинг как инструмент для подтверждения идей

	Цель	Оценить практики, процессы, операционные и сервисные показатели и результаты Mars Service Desk и понять конкурентное положение организации по отношению к лучшим практикам рынка
	Партнер	The Corporate Executive Board Company, http://www.executiveboard.com
	Охват	Нулевой уровень (Self-service), первый уровень (PSC and CFT), второй уровень (ART): <ul style="list-style-type: none">▪ Среда и стоимость сервис деска▪ Управление людьми, процессами и технологиями▪ Объем работы и метрики▪ Зрелость процессов
	Данные	Период 10 2011 – Период 09 2012
	Проектная команда	Спонсор проекта – Mars Service Desk сервис менеджер Менеджер проекта – руководитель службы технической поддержки в Европе Проектная команда – представители регионов

Результаты бенчмаркинга

Общая высокая эффективность в то время, как среда поддержки довольно сложная

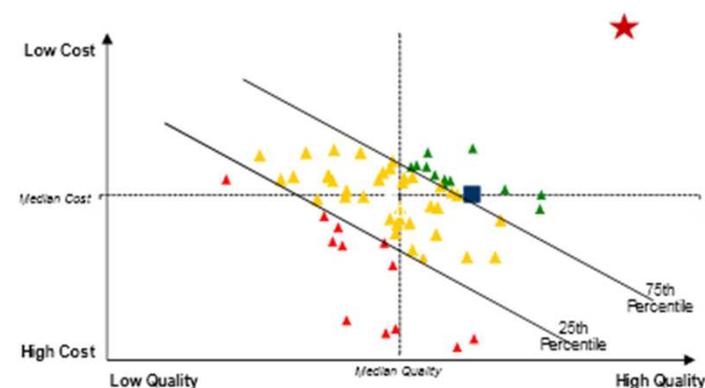
	Mars	Бенчмарк
Стоимость инцидента	+5%	\$19.61
AR	3.85%	5.00%
FCR	79.44%	66.98%
Языки	8	2
Мобильные пользователи	60%	24,4%



Mars provides end users with above-median service quality and does so at median level costs to the organization. This results in the top quartile overall Help Desk performance.

MARS INC. BENCHMARK RESULTS

Mars Inc. Performance Overview



Основные рекомендации CEB сосредоточены вокруг улучшения стоимостной составляющей:

1. Уменьшить текучку сотрудников: более опытные сотрудники могут улучшить время обработки инцидента
2. Организовать специализацию сотрудников: в настоящий момент организация создана вокруг географии и языков, возможна организация с фокусом на технологиях или бизнес-сегментах
3. Перевести решение инцидентов на более низкие уровни, включая self_service

Результаты бенчмаркинга vs. операционный план

- Гордость за положение в высшем квартеле
- Возможности для улучшения в цене
- Поддерживать и улучшать качество
- Согласование с операционным планом Mars Service Desk

Сейчас – Quick Wins

- Повторить процессы, отлично работающие в одном регионе, в других регионах
- Установить метрику для текучки, принимая во внимание особенности регионов

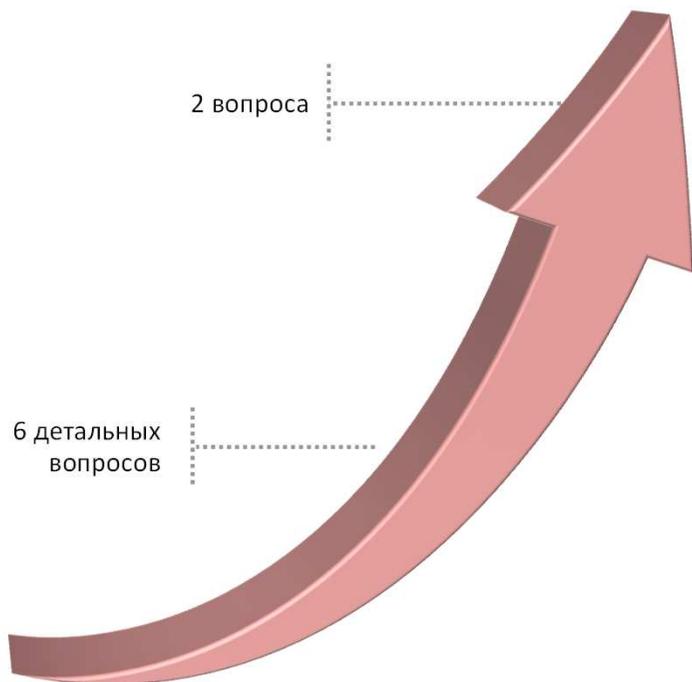


› Tier zero resources have the greatest impact on performance when managed by the Help Desk, and top performers offer users a variety of self service tools and capabilities. Providing users with self service solutions reduces the number of tickets submitted to the Help Desk, reducing workload and costs, and improves customer satisfaction levels.

Темы для обсуждения во время формирования операционного плана:

1. Двигаться в сторону более низкого уровня поддержки для решения инцидентов, максимизируя self-service
2. Организовать сотрудников по специализациям (приложения, технологии, бизнес-сегменты) для достижения большей эффективности, что уменьшит время решения инцидентов, увеличит удовлетворенность клиентов и готовность к более сложным задачам
3. Пересмотреть организацию с точки зрения стоимости (география, структура, возможности для аутсорсинга и т.п.)

Новый формат опроса пользователей



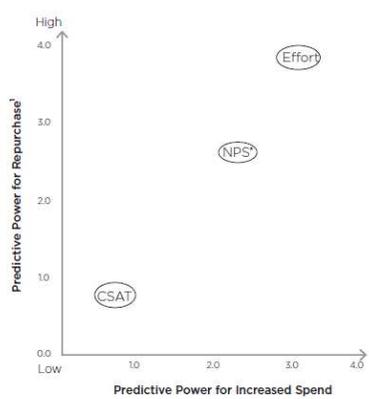
Measuring customer effort is the best transactional loyalty metric.

- Eighty percent of service organizations primarily rely on customer satisfaction scores, but CSAT is a poor predictor of customer loyalty.
- Effort is not only the best financial predictor, but is also more relevant in predicting total loyalty.

From the CUSTOMER CONTACT COUNCIL¹ of the SALES, MARKETING, AND COMMUNICATIONS PRACTICE
www.ccc.executiveboard.com
© 2010 The Corporate Executive Board Company
All Rights Reserved. CCE05772180794

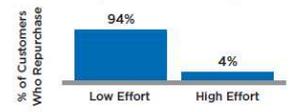
MEASURING CUSTOMER EFFORT

Loyalty Impact
In the Service Channel

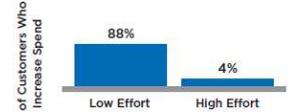


n = 17,968.
Source: Customer Contact Council research

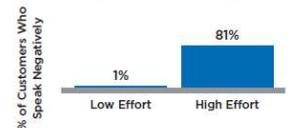
Relationship of Effort with Repurchase²



Relationship of Effort with Increased Spend²



Relationship of Effort with Negative WOM²



Customer Effort Score™
How much effort did you personally have to put forth to handle your service request?

Very Low Low Moderate High Very High

Comments: _____

¹ Predictive power evaluated by the coefficients derived from regression analysis. Effort regression coefficients are 3.65 and 2.92 for repurchase and increased spend respectively.
² Customer effort is a composite index including perceived effort, repeat contacts, past issues, repeating information, and transfers. "Low Effort" is the bottom 25% of this composite effort scale, while "High Effort" is the top 5%.

Новая операционная стратегия

3 направления изменений

- Уменьшение количества инцидентов и Self Service:
 - больше сложных инцидентов
 - управление знаниями
 - новые способы контакта
- Клиент:
 - понимание проблемы
 - аналитика
- Способы работы, навыки и организация:
 - текущие сложности

3 драйвера

- Рост
- Сложность
- Лицо Mars IS

