



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



Универсальные шаги перехода к сервисной модели взаимодействия



Мельников Дмитрий

Ведущий технолог Service Desk

Немного поэзии...

***На грабли умный не наступит дважды,
Он прежде думает куда шагнуть,
А наступив на грабли лишь однажды,
Другому вежливо уступит путь.***

Генрих Акулов





Радуга управления обращениями

Радуга управления обращениями

Реклама

Поиск внутреннего заказчика

Моделирование процессов

Выбор инструмента

Создание правильной атмосферы

Обучение

Отчетность

Реклама

КАКАЯ?

- Реклама-предложение
- Реклама-информирование

КОМУ?

- Пользователи
- Исполнители

КАК?

Презентация, почтовая рассылка, внутренняя газета, портал, личные встречи, общие собрания и т.п.

Реклама

Главное – клиент **должен ожидать**
начала запуска в работу
нового продукта

Вы не должны
обмануть его
ожидания!



5 «П»:

- подойти
 - поговорить
 - послушать
 - предложить (дать попробовать)
 - «продать» (внедрить)

Поиск внутреннего заказчика и выяснение его потребностей

- найдите «курилку»
- направляйте разговор в нужное русло
- «слушающий да и услышит...»
- не стесняйтесь предлагать

Моделирование процессов

- анкета или общение?
- начните с рисунков
- переложите слова в схему, понятную заказчику
- рисуете ВЫ – правит заказчик

Выбор инструмента



- «возраст» «ребенка»
- психология команды, пользователей
- функциональное назначение
- безопасность

Создание правильной атмосферы

- делай то, что любишь и люби то, что делаешь
- лидер, энерджайзер
- вовлеченность сотрудников
- развеять страх
- в чем кайф? **Видеть результат!**

Обучение

- теория или практика?
- проводить лучше у обучаемых
- на реальной системе
- формы обучения – Ваше желание и возможности
- тренер должен знать специфику компании

Отчетность

- цель отчета
- для кого?
- как и в каком режиме предоставлять?
- диаграммы нагляднее цифр
- проверка актуальности отчетов

По результатам отчетов должны быть действия!

Радуга управления обращениями

Реклама

Поиск внутреннего заказчика

Моделирование процессов

Выбор инструмента

Создание правильной атмосферы

Обучение

Отчетность

Спасибо за внимание!

