

2009 – год повышения качества обслуживания клиентов





Принципы оказания услуг технической поддержки



• Точность –

Все запросы клиентов регистрируются

• Скорость –

Сокращение сроков ответа на вопросы

• Прозрачность –

Клиент знает, когда ожидать ответа на вопрос

Направления изменений – внутренний вектор



• Совершенствование технологии документирования —

Современной системе – современная документация

• Повышение квалификации —

На передовом рубеже общения с клиентами - лучшие

• Нормативы обслуживания –

Регламент технической поддержки

Направления изменений – внешний вектор



• Курсы повышения квалификации администраторов —

Знание и квалификация - основа для принятия правильных решений

• Методическое обеспечение –

Методика по обслуживанию системы обеспечивает надежность работы

Программа обратной связи «лицом к клиенту»



Опрос –

Проблемы клиентов – наши проблемы

• Регулярный обзвон –

Оперативное получение обратной связи



Спасибо!

Москва 2009