

Организация работы отдела технической поддержки веб-проектов

Петров Роман Владимирович
ООО «Ай Ти Констракт»
директор
www.itconstruct.ru
(383) 238-03-53, 238-03-19

О чем пойдет речь?

- Краткая информация о ITConstruct
- Какие проблемы привели к выделению отдела техподдержки?
- Какие задачи решает отдел?
- Как происходит работа?

Краткая информация о ITConstruct

- Работаем с 2005 года
- Оборот за 2010 год – 8,5 млн., 80 проектов
- Март 2011: 21 сотрудник.
- В CRM-системе около 500 клиентов
- Отдел технической поддержки: 5 человек

Специфика работы

- Много небольших проектов
- Упор – на разработку
- Дизайн – не самая сильная сторона
- Средние цены
- Работаем только на 1С-Битрикс

Проблемы в 2009 году

- Сотни выполненных проектов
 - Сайты необходимо поддерживать и дорабатывать
 - Корпоративные порталы необходимо поддерживать и дорабатывать
-
- Обращения клиентов нужно обрабатывать
 - Смешивать разработку и техподдержку – дорого и неэффективно

Как решили?

- Выделили отдельный отдел
- Начали работать
- 2009 – 1 человек на обработке обращений
- 2010 – отдел постепенно увеличен до 4-х человек
- 2011 – в отделе 5 человек

Бизнес-процесс разработки

- Пред-продажа
- Проектирование
- Дизайн
- Верстка
- Программирование
- Наполнение
- Тестирование
- Исправление ошибок
- Перенос на хостинг
- Обучение
- Мелкие корректировки

Это делает **не** техподдержка

Это делает **техподдержка**

Еще задачи

- Консультирование
- Дополнительные мелкие работы
- Контент-менеджмент (без написания)
- Отслеживание работы сайтов
- Добавление нового функционала на сайт
- Работа с корпоративными порталами

Чего достигли?

- Наличие техподдержки – наша сильная сторона
- На 90% снимаются вопросы 1-й линией
- Мелкие типовые сайты делает техподдержка
- 10% чистого оборота + неявные 10% оборота
- Более быстрая и технологичная разработка
- И разработчики ставят задачи через тикеты

Какие проблемы?

- Не все готовы использовать тикеты. Многим удобнее сообщать по телефону.
- Учет потраченного времени
- Иногда менеджеру сложно объяснить задачу специалисту ТП

Текущая проблема

- Мелкие задачи клиентов становятся слишком дорогими (большие затраты времени аккаунт менеджеров)
- Сотрудники техподдержки не могут выполнять роль аккаунт менеджеров

Как решаем?

- Внести в техподдержку аккаунта
- Назвать его «Службой заботы»

Техподдержка – решает сформулированные задачи

Служба заботы – помогает клиенту сформулировать задачу, маленький аккаунт-менеджер.

Результат – через год 😊

Ваши вопросы?

8 (383) 238-03-53

www.itconstruct.ru