

Профессиональное Развитие инженера Veeam Dream Team

Дмитрий Миронов, Виталий Казаков

Отдел эскалации Customer Support



Содержание

1. CSR
2. Вызов
3. Устаревший подход
4. Сложности новичков
5. Структура команды
6. Варианты развития
7. Новая система
8. CSR!
9. Вопросы

Customer Satisfaction Rate

Первый же контакт — с техническим специалистом.
Не call-центр, никаких скриптов.



95%

отзывов – положительные



30%

заявок решаются за 60 минут



80%

заявок решаются на 1-й линии

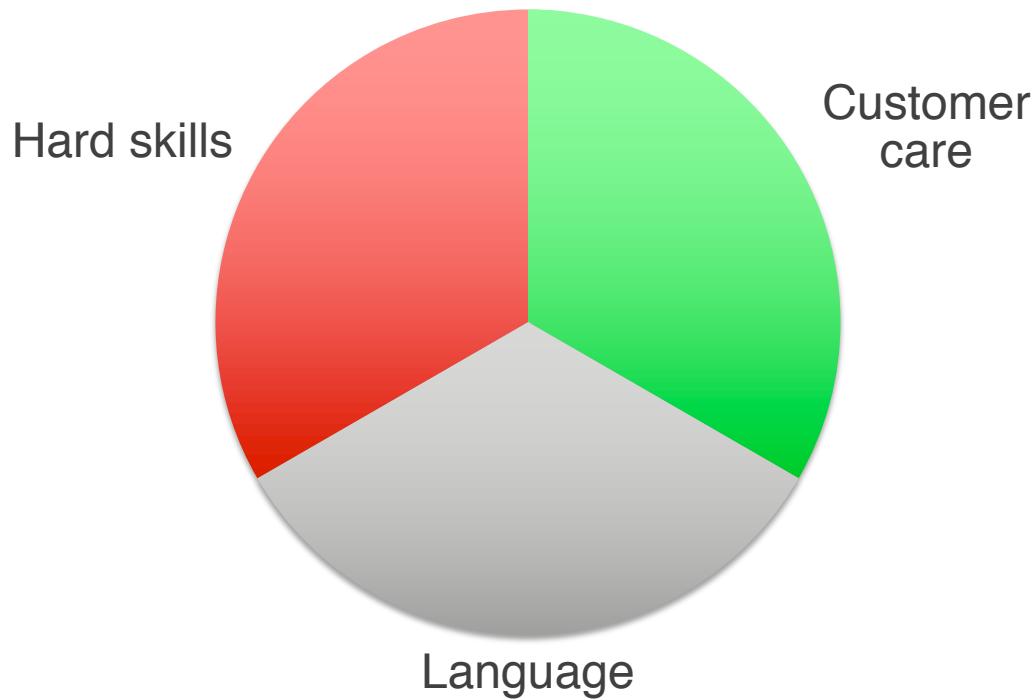


15,000

положительных отзывов в 2018

Вызов

Компетенции



Устаревший подход

- Vee.am/helpcenter
- Самодельные лекции
- Бессистемная Wiki
- Тестовая лаба



Сложности новичков

- Где узнать?
- Как это вообще работает?
- Что происходит?

- ✓ Сарафанное радио
- ✓ Курилка
- ✓ Найти старшего

Структура команды

1-й уровень

Первый контакт.
Поддержка на разных языках. Поддержка почти всех продуктов и решений. Отдельная команда для работы с критическими заявками.

Escalation

Передача заявок.
Техническая экспертиза.
Образовач.
Собеседования

2-й уровень

Более сложные заявки,
заявки с высоким приоритетом, часто требуют взаимодействия с QA и DEV. Выработка решений и исправлений.

3-й уровень

Глубокий анализ сложных сценариев, модификация продуктов, индивидуальные пакеты исправлений. Доступ к коду.

Варианты развития

- Отдать на аутсорс
- Прагматичный подход: сухие знания + утилиты
- Системный подход: фундаментальные знания + практические навыки + контроль



Новая система

- Последовательный план лекций
- Практические задания
- Контрольные тесты
- Выделенный ментор каждому новичку
- Модерируемые xWiki + LeakBase
- Вознаграждения за вклад
- Support Internal Digest



Команда

Рост команды



500+ IT профессионалов

Вашим первым контактным лицом будет технический специалист. Не call-центр, никаких скриптов.

10 языков

русский, английский, французский, немецкий, испанский, итальянский, португальский, китайский, японский, турецкий языки



*Условия поддержки на разных языках зависят от региона. Актуальная информация доступна в Политике поддержки заказчиков Veeam®.



Тесный контакт с QA и DEV

Наши команды находятся в тесном контакте с командами тестирования и разработки.

CSR!

HQ in Baar, Switzerland



3.5 X Industry Average for Customer Satisfaction

| | |
|---------------------|--------|
| Satisfaction level | 9.1 10 |
| Product features | 8.9 10 |
| Sales effectiveness | 9.1 10 |
| Likelihood to renew | 9.0 10 |



355K+

Customers worldwide
4,000 additional per month



82%

of Fortune 500



67%

of Global 2000

veeAM



Вопросы и ответы



Спасибо!



Посетите наш стенд!

Все вакансии: careers.veeam.com