

# 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

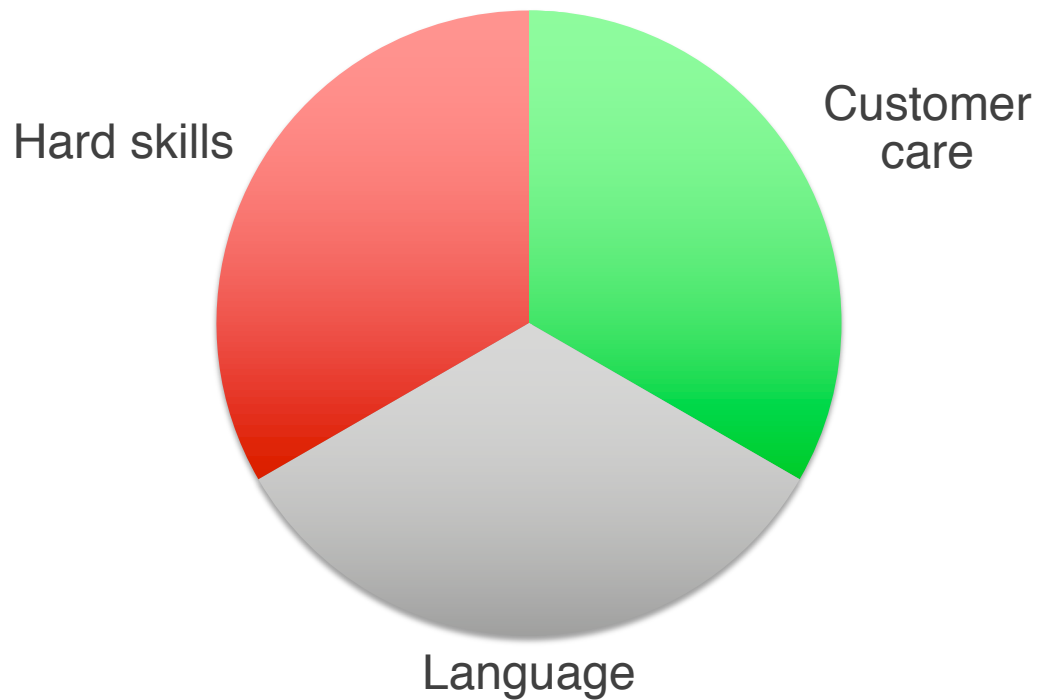


**15,000**

положительных отзывов в 2018

# ВЫЗОВ

## Компетенции



# Устаревший подход

- [Vee.am/helpcenter](https://vee.com/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





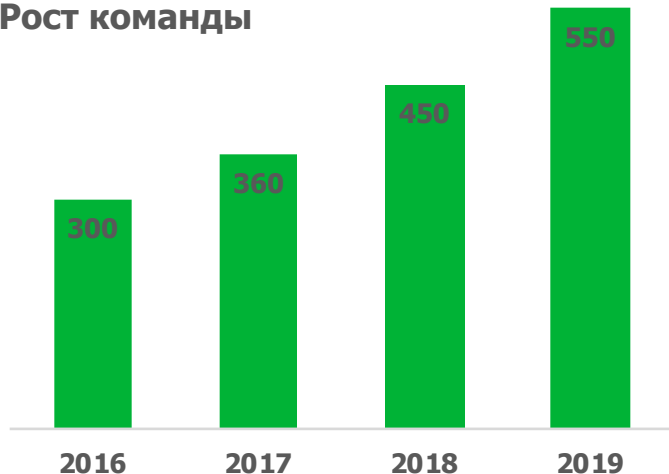
# Новая система

- 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



**355K+**

Customers worldwide  
4,000 additional per month



**82%**

of Fortune 500



**67%**

of Global 2000

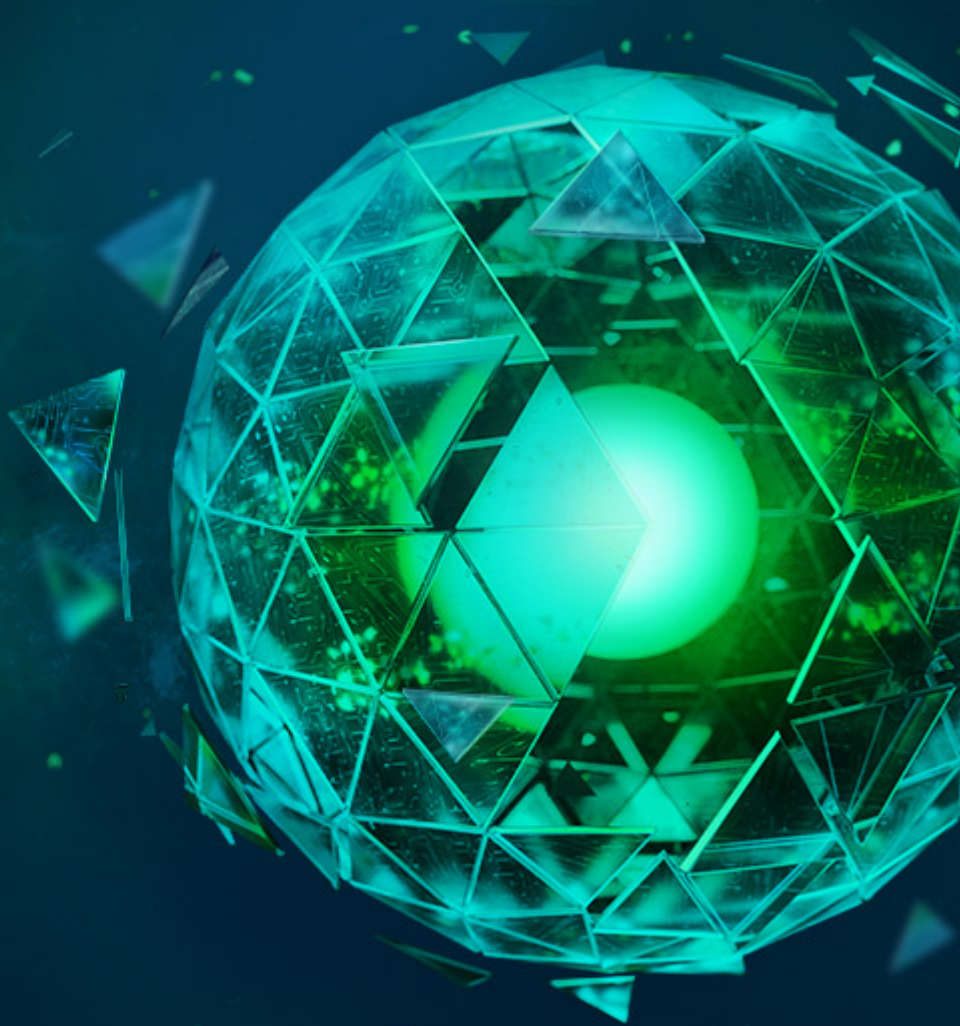
3.5 X Industry Average for Customer Satisfaction



veeam



# Вопросы и ответы



# Спасибо!



Посетите наш стенд!

Все вакансии: [careers.veeam.com](https://careers.veeam.com)