

КОРПОРАТИВНЫЙ ТРЕНИНГ ВОЗМОЖНОСТИ SERVICE CREATIO

Для кого предназначен курс: Программа обучения предназначена для пользователей Service Creatio, которые только начинают свою работу в системе. Обучение также будет полезно для партнеров и клиентов Террасофт, имеющих потребность в автоматизации процессов консультирования, обслуживания, как клиентов, так и внутренних пользователей, управлении сервисами, а также формализации бизнес процессов.

Что будет на обучении: Участники обучения получают базовые знания по возможностям платформы Creatio, идеологии и набору инструментов продукта Service Creatio для управления поддержкой внутренних и внешних пользователей. Организация работы службы поддержки, сервисных инженеров и операторов Контакт-центра.

Практические задания: в ходе курса участники получают ряд практических заданий, которые можно выполнять как по ходу тренинга во время специально отведенных пауз, так и в конце каждого дня. Обратите внимание, что в случае, если вы хотите выполнять практические задания непосредственно во время тренинга, то мы рекомендуем использовать 2 монитора.

Длительность обучения и формат: 1 день, 8 часов. Онлайн или очный формат проведения.

Время	Тема
15 минут	Знакомство с Service Creatio, enterprise edition. Управление сервисами по всем доступным каналам связи.
30 минут	Знакомство с интерфейсом и терминологией системы <ul style="list-style-type: none"> • Омниканальные коммуникации в системе (коммуникационная панель и центр уведомлений) • Кратко о назначении рабочих мест и разделов системы • Структура разделов системы • Академия Террасофт, как найти ответы на вопросы по системе
30 минут	Портрет потребителя услуг. Единая база контактов и контрагентов <ul style="list-style-type: none"> • Управление информацией по контактными лицам и сотрудникам • Управление информацией по контрагентам, конкурентам, филиальной структурой
30 минут	Специальные действия в разделах для эффективной работы с клиентской базой <ul style="list-style-type: none"> • Поиск и слияние дублей • Синхронизация контактов с Google contacts и Exchange
1 час 15 минут	Управление каталогом услуг - единый справочник предоставляемых услуг для систематизации работы сервисной службы <ul style="list-style-type: none"> • Каталог сервисов и их характеристики • Сводная отчетность по оказанным услугам
15 минут	Сервисные договоры <ul style="list-style-type: none"> • Работа с Календарем • Управление командой • Перечень сервисов
25 минут	Управление обращениями <ul style="list-style-type: none"> • Организационная структура центра обслуживания Обнаружение и регистрация обращений <ul style="list-style-type: none"> • Фиксация ключевой информации – заявитель и суть обращения • Автоматическая регистрация обращений по входящему Email • Регистрация обращения по звонку пользователя Расследование и решение обращений <ul style="list-style-type: none"> • Референтный процесс обработки обращения • Работа с базой знаний при решении обращений Работа с преднастроенной аналитикой по базе обращений
20 минут	Управление проблемами <ul style="list-style-type: none"> • Регистрация проблем • Управление связанными обращениями • Управление командой
20 минут	Управление изменениями <ul style="list-style-type: none"> • Назначение раздела • Классификация изменений • Связанные конфигурационные единицы и обращения

КОРПОРАТИВНЫЙ ТРЕНИНГ ВОЗМОЖНОСТИ SERVICE CREATIO

Время	Тема
20 минут	Управление релизами <ul style="list-style-type: none"> Назначение раздела Связанные разделы Формирование команды Управление ресурсами
20 минут	Сегментация клиентской и базы обращений. Возможности для поиска и фильтрации данных в системе по множеству критериев <ul style="list-style-type: none"> Виды фильтров: Быстрые, стандартные расширенные. Формирование дерева групп и создание тегов для сегментации клиентской базы Навигация по системе с помощью командной строки и ее настройка Добавление агрегированных колонок в реестр - автоматический расчет показателей по клиентам, контактам, обращениям в реестре разделов Навигация по системе с помощью командной строки и ее настройка Получение аналитической информации в системе
1 час	Обед
1 час 20 минут	Единое окно оператора – гибкий инструмент организации работы Контакт-центра и специалистов сервисной службы <ul style="list-style-type: none"> Обзор рабочей области оператора – единое окно Управление очередями - организация работы с потоком обращений
40 минут	Портал - инструмент для самостоятельной регистрации обращений в службу поддержки <ul style="list-style-type: none"> Настройка главной страницы портала Создание пользователей портала Обзор прав доступа пользователей портала Работа пользователя на портале
30 минут	Управление конфигурациями <ul style="list-style-type: none"> Конфигурационные единицы Взаимосвязи с другими объектами Сервисно-ресурсная модель
30 минут	Управление коммуникациями и выполнение ежедневных задач в системе <ul style="list-style-type: none"> Работа с расписанием Возможности работы с почтой в системе Интеграция с телефонией Корпоративная социальная сеть компании (ESN)
20 минут	Мобильное приложение <ul style="list-style-type: none"> Установка приложения и настройка учетной записи Особенности работы в online/offline режимах Настройка рабочих мест и контента
20 минут	Управлениями знаниями – единое электронное хранилище справочной информации, регламентов и инструкций, шаблонов документов
30 минут	Дизайнер системы – широкие возможности настройки системы администратором Подготовка системы к работе пользователей (обзор функциональности). <ul style="list-style-type: none"> Настройка внешнего вида и корпоративной символики Изменения наполнения справочников Универсальный импорт данных из Excel (импорт клиентской базы, справочников и другой информации) Добавление новых разделов, полей и деталей Управление и администрирование пользователями Использование бизнес-процессов Настройка печатных форм