

Программа обучения «Функциональные возможности bpm'online service enterprise»

Целевая аудитория: Программа обучения предназначена для пользователей bpm'online service enterprise, 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 bpm'online, идеологии и набору инструментов продукта bpm'online service enterprise для управления поддержкой внутренних и внешних пользователей. Организация работы службы поддержки, сервисных инженеров и операторов call-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: 2 дня по 4,5ч.

Программа курса

Время	Тема
День первый	
10:00 – 10:15	Знакомство с bpm'online service enterprise. Управление сервисами по всем доступным каналам связи.
10:00 – 10:30	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
10:30 – 11:00	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
11:00 – 11:30	Специальные действия в разделах для эффективной работы с клиентской базой <ul style="list-style-type: none"> • Поиск и слияние дублей • Поиск адресов на картах OpenStreetMap • Синхронизация контактов с Google contacts и Exchange
11:30 – 11:45	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
11:45 – 12:00	Сервисные договоры <ul style="list-style-type: none"> • Работа с Календарем • Управление командой • Перечень сервисов
12:45 – 13:10	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
13:10 – 13:30	Управление проблемами <ul style="list-style-type: none"> • Регистрация проблем • Управление связанными обращениями

	<ul style="list-style-type: none"> • Управление командой
13:30 – 13:50	Управление изменениями <ul style="list-style-type: none"> • Назначение раздела • Классификация изменений • Связанные конфигурационные единицы и обращения
13:50 – 14:10	Управление релизами <ul style="list-style-type: none"> • Назначение раздела • Связанные разделы • Формирование команды • Управление ресурсами
14:10 – 14:30	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

По завершению первого дня обучения вы научитесь эффективно использовать инструменты системы для работы с базой контактов, сегментировать данные в системе и получать различного рода аналитику. Также вы узнаете, как работать с каталогом услуг, управлять уровнем сервиса, научитесь работать с обращениями по референтному процессу обработки обращений.

Время	Тема
День второй	
10:00 – 11:20	Единое окно оператора – гибкий инструмент организации работы call-центра и специалистов сервисной службы <ul style="list-style-type: none"> • Обзор рабочей области оператора – единое окно • Управление очередями - организация работы с потоком обращений
11:20 – 12:00	Портал самообслуживания - инструмент для самостоятельной регистрации обращений в службу поддержки <ul style="list-style-type: none"> • Настройка главной страницы портала самообслуживания • Создание пользователей портала самообслуживания • Обзор прав доступа пользователей портала • Работа пользователя на портале
12:00 – 12:30	Управление конфигурациями <ul style="list-style-type: none"> • Конфигурационные единицы • Взаимосвязи с другими объектами • Сервисно-ресурсная модель
12:30 – 13:00	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)
13:00 – 13:20	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
13:20 – 13:40	Управлением знаниями – единое электронное хранилище справочной информации, регламентов и инструкций, шаблонов документов
13:40 – 14:10	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

	<ul style="list-style-type: none">• Управление и администрирование пользователей• Использование бизнес-процессов• Настройка печатных форм
14:10 – 14:20	Академия Террасофт <ul style="list-style-type: none">• Видеокурсы• Работа с документацией по продуктам и платформе• Тестирование и сертификация Анонс новых обучений и вебинаров

Знания, полученные во второй день обучения, позволят вам организовать эффективную работу специалистов службы поддержки в едином окне оператора, управлять коммуникациями, потоками обращений. Помимо этого, вы узнаете о различных инструментах платформы brm'online, позволяющих удобно настраивать и администрировать систему, автоматизировать рутинные операции пользователей.