

Руководитель поддержки пользователей в IT

Длительность курса: 86 академических часов

1 Введение**Цели занятия:**

познакомиться с командой и программой курса;
поставить цели на обучение;
понять как работать в интерфейсе Otus.

Краткое содержание:

программа курса;
инструментарий;
каналы обратной связи с преподавателями.

**2 Клиент всегда прав?
Классификация клиентов****Цели занятия:**

объяснить, почему подход "клиент всегда прав" остался в прошлом;
разделять клиентов на тиры/группы;
разрабатывать скоринг для разделения клиентов.

Краткое содержание:

клиент в аспекте затрат на него/прибыльности;
критерии для разделения клиентов;

3 Knowledge centered service и подходы к структурированию баз знаний

Цели занятия:

перечислить основные подходы к структурированию баз знаний и статей в них;
объяснить, какой из них и как решает какие задачи команды;
перечислить основные принципы подхода KCS;
обосновать выбор подхода соответственно задачам команды;
применять целеполагание при составлении статьи в базе знаний.

Краткое содержание:

knowledge-Centered Service;
подходы к структурированию баз знаний поддержки;
целеполагание статей;
подходы к внутренней структуре статей;
шаблоны статей;
критерии эффективности базы знаний.

Домашние задания

1 Подходы к структурированию баз знаний поддержки

Цель: Представит наглядно структуру базы знаний: реальную или планируемую и проанализирует её относительно рассмотренных подходов к структурированию.

1. Нарисуйте структуру вашей базы знаний в любом удобном сервисе, где можно рисовать карты (Miro, Mindmeister, Gloomap, просто на листке бумаги или вайтборде)
2. Напишите, какой подход к структурированию вы использовали и почему он подходит под ваши задачи службы поддержки.

4 Техподдержка не зарабатывает, но.... (Экономит, помогает, может и

Цели занятия:

ответить на вопрос, какую пользу приносит поддержка и какие деньги может принести поддержка.

репутация и прочие конкурентные преимущества;
саппорт как товар;
Postmortem

Домашние задания

1 Postmortem

Цель: Составленный postmortem.

Требования.

Что почти всегда есть (ч.1):

- заголовок, как правило, с кратким описанием проблемы и последствий (а не ее причины).
- затронутые проекты или клиенты
- четкая временная шкала инцидента
когда он начался?
когда был замечен?
кто это заметил?
задержка между предупреждением и началом расследования?
какие действия были выполнены, чтобы это исправить?
когда именно проблема была устранена?

Что почти всегда есть (ч.2):

- могли ли мы заметить и исправить проблему раньше?
- краткое описание того, что и почему произошло на самом деле.
- технические подробности (полная версия)
- прямой денежный импакт
- предполагаемый денежный импакт
- косвенный и репутационный импакт (что об этом думает клиент)
- меры по предотвращению повторения и уроки, извлеченные из инцидента (дополнительное тестирование, метрики и оповещения zabbix, контрольные списки и рекомендации, проверка кода и т. Д.)

Что еще может содержать:

- чего мы пытались добиться и что пошло не так
- как выглядела проблема с разных сторон (клиент - инженер - спец поддержки - коммерсант и пр)

Чего никогда быть не должно:

- обвинений
- имён (по возможности)
- “орг. выводов”

Формат сдачи: отправить в чат с преподавателем ссылку на google-документ (режим комментирования).

5 Customer support vs.Customer success

Цели занятия:

описать Customer success;
различать какие задачи относятся Customer support, а какие к Customer success.

Краткое содержание:

что такое CSM и чем он занят;
как оценивается CSM;
customer support vs.Customer success.

1 Основы ITIL

Цели занятия:

объяснить, что из себя представляет ITILv4.

Краткое содержание:

что такое ITILv4 сегодня и как он связан с ITSM;
основные концепции и принципы ITILv4;
практики ITILv4;
рассмотрим несколько практик.

Цели занятия:

предложить идеи по улучшению работы с каналами в своей организации.

Краткое содержание:

как работа с каналами описывается в ITSM;
каналы на практике;
стоимость канала;
тенденции в каналах.

Домашние задания

1 Анализ и оптимизация каналов поддержки

Цель: Проанализировать каналы поддержки.

1. Выписать каналы, которые уже используются в вашей организации.
2. Определить по матрице, в каком квадрате находится каждый канал.
3. Проанализировать распределение сотрудников относительно всех каналов на текущий момент (как рассказывалось на занятии. Для каналов реалтайм+публичные нужны более квалифицированные и больше человек, для нереалтайм и непубличных меньше сотрудников и менее квалифицированные).
4. По результатам анализа продумать пути улучшения и перераспределения сотрудников между каналами.
5. Результаты описать в ДЗ

Не обязательная часть домашнего задания (на подумать):

Представим что в компании что-то случилось и требуется срочно сэкономить расходы. Как перераспределить нагрузку?

Цели занятия:

определить какие линии поддержки существуют и чем занимаются.

Краткое содержание:

1 линия - Команда знатоков;
2 линия - QA;
3 линия - dev;
флоу запросов между линиями.

Домашние задания

1 Анализ и оптимизация линий технической поддержки

Цель: - определить по признакам из занятия, на каком уровне зрелости находится ваше ИТ-подразделение;
- выписать линии и подразделения технической поддержки.

Необходимо определить по признакам из занятия, на каком уровне зрелости находится ваше ИТ-подразделение и выписать линии и подразделения технической поддержки.

Проанализировать распределение сотрудников относительно линий технической поддержки:

1. Соответствует ли строение технической поддержки уровню зрелости ИТ.
 2. Чего не хватает ИТ-подразделению, чтобы достичь следующего уровня зрелости.
 3. Представим, что в компании что-то случилось и требуется срочно снизить расходы на персонал на 30%. Как изменится состав и строение линий техподдержки?
 4. Представим, что в компании что-то случилось хорошее и появилась необходимость усилить техническую поддержку, нарастив численный состав в 2 раза. Как изменится состав и строение линий техподдержки?
-

Цели занятия:

сформировать представления о задачах тестирования.

Краткое содержание:

что такое тестирование ПО;
цели тестирования;
семь принципов тестирования.

1 Подбор

Цели занятия:

обосновать найм;
построить процесс найма;
провести собеседование.

Краткое содержание:

состав команды и его обоснование;
необходимость пайплайна найма;
описание вакансии;
работа с резюме;
точки размещения;
процесс собеседования;
обратная связь;
онбординг.

2 Обучение и развитие

Цели занятия:

обсудить рост сотрудника, направления роста, возможности и сроки.

Краткое содержание:

открытый обмен мнениями и его важность;
любовь к критике и обратной связи;
кого развивать;
план развития;
предсказуемость роста;
цели "на вырост";
ругай лично, хвали публично;
как работать с ошибками сотрудников.

3 Soft-skills

Цели занятия:

получить понимание термина;
системно посмотреть на предмет;
сформулировать основные принципы внутренних и внешних коммуникаций;
оценить себя и построить план улучшения soft skills.

Краткое содержание:

понятия и виды soft skills;
13 soft skills для руководителя поддержки;
3 методики работы с soft skills и 2 методики - с клиентами;
практика по самообучению и саморефлексии.

4 Тикет-трекинг-системы

Цели занятия:

понять типы существующих решений.

Краткое содержание:

требования;
server/saas;
привязка к каналам;
все из коробки vs старт-комплект и аддоны.

5 Один на один

Цели занятия:

обсудить, что необходимо донести до каждого сотрудника;
заключить договоренности;
рассмотреть как "подталкивать".

Краткое содержание:

встречи 1 на 1 как развитие понимания точек мотивации;
зачем вообще нужны встречи 1 на 1?
о чем говорить на встречах?
проблемы первых встреч;
договоренности;
шаги к развитию;
неприятные разговоры - решение конфликтов, увольнения.

6 Увольнение

Цели занятия:

обсудить как правильно и неправильно увольнять человека.

Краткое содержание:

кого и почему надо увольнять;
причины увольнения;
законодательная основа;
сроки увольнения;
увольнение по инициативе сотрудника - как предотвратить.

1 **Ключевые метрики качества клиентского сервиса**

Цели занятия:

ознакомиться с метриками и областью применения;
увидеть кейсы, чтобы лучше понять реализацию на практике;
сравнить показатели, чтобы выбрать оптимальные для вашего сервиса.

Краткое содержание:

почему важны метрики качества;
5 метрик качества сервиса;
области и примеры применения метрик на практике;
на что обратить внимание при внедрении.

2 Работа Колл-центра

Цели занятия:

перечислить задачи и виды колл-центра;
объяснить как организовать колл-центр;
описать как устроен колл-центр;
определить ключевые показатели эффективности работы колл-центра.

Краткое содержание:

рассмотрим понятие и задачи колл-центра;
узнаем виды колл-центров, их отличия и условия применения;
разберем как выбрать программное обеспечение для колл-центра;
рассмотрим организационную структуру колл-центра;
поймем как устроен колл-центр;
определим ключевые показатели эффективности колл-центра.

Домашние задания

1 Составление чек-листа организации собственного колл-центра

Цель: Составить чек-лист организации собственного колл-центра и варианты перехода на него. Выполняя данное задание, вы фиксируете все основные моменты, необходимые для создания колл-центра и в результате получаете памятку по организации собственного колл-центра.

Для составления чек-листа и шагов перехода к собственному колл-центру, необходимо:

1. В табличной форме по порядку прописать действия, которые необходимы для создания колл-центра.
 2. В этом же документе прописать, каким образом осуществите переход от аутсорсингового колл-центра к собственному.
 3. Результат отправить в чат по ДЗ в виде ссылки на google таблицу.
-

3 Ключевые метрики доступности и затрат в работе поддержки

Цели занятия:

получить системное понимание аналитики поддержки по доступности, затратам, а также их взаимосвязям.

Краткое содержание:

почему важны доступность и затраты;
5 метрик доступности и 3 метрик затрат;
примеры применения на практике;
на что обращать внимание при внедрении.

4 Матрица компетенций

Цели занятия:

самостоятельно создавать матрицу компетенций;
определять наиболее рискованные участки.

Краткое содержание:

что такое матрица компетенций и при чем тут bus-factor;
детализация и когда остановиться;
скоринг по скиллам;
сумма и средняя температура по больнице.

Домашние задания

1 Составление матрицы компетенций

Цель: Составить матрицу компетенций для своей существующей команды.

Что необходимо сделать:

- декомпозировать типовые задачи на необходимые знания и умения;
- обозначить проблемные зоны с точки зрения bus-factor'a.

Результат отправить в чат по ДЗ в виде ссылки на таблицу google spreadsheet.

1 Консультация по проектам и домашним заданиям

Цели занятия:

получить ответы на вопросы по проекту, ДЗ и по курсу.

Краткое содержание:

вопросы по улучшению и оптимизации работы над проектом; затруднения при выполнении ДЗ; вопросы по программе.

Домашние задания

1 Проектная работа

Цель: Проект поможет студентам на практике применить полученные знания - препарировать какие-то части работы и внести предложения по оптимизации.

Результат - краткая презентация (формат Google-презентация).

1-3 блока на ваш выбор.

Время презентации - до 10 минут.

Следующие “до 10 минут” - обратная связь коллег и преподавателя.

Структура:

- вводная часть;
- разбор элемента (элементов);
- вывод работает/не работает/требуется доработки (не забываем обосновать что станет лучше и почему).

Варианты защиты:

- на занятии, в присутствии студентов (рекомендуется);
 - в чате с преподавателем.
-

**2 Защита
проектных работ**

Цели занятия:

защитить проект и получить рекомендации экспертов.

Краткое содержание:

презентация проектов перед комиссией;
вопросы и комментарии по проектам.

**3 А я все еще хочу
быть тимлидом
поддержки?**

Цели занятия:

проанализировать опыт обучения на курсе;
узнать, как получить сертификат об окончании курса,
как взаимодействовать после окончания курса с
OTUS и преподавателями, какие вакансии и позиции
есть для выпускников (опционально - в России и за
рубежом) и на какие компании стоит обратить
внимание.

Краткое содержание:

вопросы по курсу;
организационные вопросы;
рынок вакансий по направлению.

**4 Тонкости
управления
персоналом в
рамках Трудового
законодательства
(бонусное
занятие)**