

CRM - Obrada servisnih zahteva

Šta se zaista dešava kada popunite neku formu na web sajtu preduzeća čije usluge ili proizvode koristite ili želite da koristite? Da li iza servera sedi univerzalni ekspert koji magičnim štapićem rešava vaš problem ili vam odgovara na zahtev? Ili se krije složena ali efikasna organizacija poslova na unosu podataka, traženju postojećeg rešenja ili odgovora, planiranju rizika, itd.

U jednoj anketi, doduše urađenoj u jednoj dalekoj ekonomskoj sili, se došlo do rezultata da bi većina ispitanika bila veoma nezadovoljna ukoliko firma ne bi odgovorila na njihov online zahtev u roku manjem od 6 sati. Iako bi većina lokalnih menadžera sa prezirom odmahnula na sličan glas svog tržišta, SLA ugovori ili garancije celu stvar mogu načiniti veoma jednostavnom – svako kašnjenje u odnosu na definisano vreme odgovora na pitanje ili popravku kvara može čak i katastrofalno uticati na kontinuitet poslovanja. Zato se kontakti klijenata sa servis deskom strukturiraju u određene grupe u okviru kojih se vrši prioritizacija obrade – **upiti** i **servisni zahtevi - zahtevi za izmenom** (RfC – *Request for Change*), prijave **problema** (funkcija isporučene usluge ili proizvoda nije narušena ali je otežana) ili **incidenta** (funkcija isporučene usluge ili proizvoda je narušena).

Funkcije servis deska su prikupljanje, obrada i odgovor na određene zahteve korisnika vaših proizvoda ili usluga i predstavlja jedan od najvažnijih delova CRM sistema. Obrada servisnog zahteva može da se vrši na dva načina:

1. **Rešavanje problema** – Ukoliko se servisni zahtev odnosi na dosada neotkriven problem sa proizvodom, uslugom ili pratećom dokumentacijom, ovlašćeni predstavnik servis deska ima obavezu da prepozna odgovornu osobu iz firme koja može imati znanje za rešavanje problema i ovlasti ga da reaguje. Ukoliko on sam prepozna aktivnosti koje je potrebno izvršiti u cilju rešavanja problema, potrebno je da ih unese u CRM sistem i definiše odgovornosti za njihovo izvršenje. Aktivnosti mogu da rezultuju kompilacijom uputstva koje se šalje klijentu ili izdavanjem radnog naloga i ček-liste za izvršenje servisa.
2. **Izbor rešenja** – Rešenje svakog prijavljenog problema, odnosno odgovor na obrađeni servisni zahtev se unosi u CRM sistem i pamti u bazi podataka. Svaki put kada novi servisni zahtev pristigne, ovlašćeni predstavnik servis deska najpre proverava da li u ovoj bazi rešenja postoji već gotovo uputstvo. Ukoliko ono postoji, klijentu se može preneti u najkraćem mogućem roku.

Preciznu definiciju servisnog zahteva uglavnom karakteriše niz podataka koji se ne može generalizovati, a vezan je za specijalnost preduzeća, vrstu proizvoda, itd. Ipak, osnovne informacije koje prate svaki od ovih dokumenata kroz jedan poslovni sistem, a koje se uvek mogu koristiti su:

Broj servisnog zahteva. Sistem nomenklature koja se koristi za označavanje servisnih zahteva, kao i drugih dokumenata u poslovanju jednog preduzeća treba da bude takav da, na osnovu broja koji sistem automatski generiše, radnik može da prepozna o kakvoj vrsti zahteva se radi, koji je prioritet, ko je odgovoran za njegovu obradu, itd.

Vezane informacije o ugovoru. Svaki servisni zahtev se odnosi na neki proizvod ili uslugu koju ste prethodno isporučili. Da bi ovlašćeni radnik servis deska u svakom trenutku znao da li prijavljeni problem ili incident mogu ugroziti vaše poslovanje, on mora imati jednostavan pristup informaciji o referentnom ugovoru (SLA ili garancija) po kojem je između vas i aktera poslovanja, koji je problem ili incident prijavio, zasnovan poslovni odnos.

Vezane informacije o akteru poslovanja. Morate znati s kim imate posla. Npr. ukoliko je vaš proizvod – softver, možda ste u svom poslu naleteli na klijenta koji stalno prijavljuje „bagove“ koje vi ne možete reprodukovati. Razlog za ovo može biti nepoznavanje kupljenog proizvoda (za šta, inače, klijent snosi samo deo krivice), nepoštovanje dogovorenih procedura, i sl. CRM softver treba da bude sposoban da, uz informacije o zahtevu klijenta stavi i takve vezane podatke. Konačno, potrebna vam je i istorija narudžbi, bonitet i slične informacije – češći i bogatiji kupci se uvek stavljaju na vrh liste prioriteta obrade (iako se mnogi kunu da nije tako) i to je potpuno legitiman poslovni potez.

Referenca na kontakt koji sadrži servisni zahtev. Iz nje se saznaje kojim putem je klijent izdao servisni zahtev (telefon, email, fax, web), a kojim putem želi da se na njega odgovori, odnosno obaveštava o statusu obrade. Referenca na kontakt će vam reći i ko ga je primio i dao na obradu i opis zahteva.

Prioritet obrade. Priča o prioritetu obrade se ne završava sa listom opcija kao što su *High, Medium, Low* i *Date Specific*. Ukoliko u SLA ugovoru ili garanciji stoji da ste obavezni da u definisanom roku izađete u susret jednom zahtevu, to ne znači da morate da se povučete u gard pred nestrpljivom mušterijom. Svaka željena brzina reakcije, manja od one - definisane ugovorom, može biti predmet dodatne naplate. Zato, ovaj podatak, u relaciji sa onim iz ugovora, treba da bude deo razmene podataka sa računovodstvenim sistemom.

Status obrade (*Open, Pending, Closed, Open-Escalated, Cancelled*). Status obrade je najvažniji parametar za razvrstavanje servisnih zahteva. Otvoreni zahtevi su oni koji nisu rešeni i za čije rešavanje nije dodeljena nijedna aktivnost. *Pending* zahtevi su oni za čije su rešavanje aktivnosti u toku. U ovom statusu se informacija može detaljnije opisati, u onoj meri u kojoj je moguće odrediti u kom procentu su kompletirane predviđene aktivnosti. Konačno, eskalirani zahtevi su oni prilikom čije obrade je došlo do uočavanja vezanih problema koji mogu narušiti integritet proizvoda ili usluge – u tom slučaju je potrebno definisati novu, dodatnu, listu traženih korektivnih aktivnosti.

Sumarni podaci o statusu obrade menadžmentu mogu pružiti realnu sliku trenutnog i budućeg angažovanja resursa, pre svega – ljudskih.

Vreme izdavanja i vreme zatvaranja ili otkazivanja. Ove podatke generiše sistem, a na osnovu njih se određuje jedan od ključnih indikatora performansi (KPI – *Key Performance Indicator*) poslovnog procesa servisne podrške – vreme obrade zahteva klijenta.

Rizici

Svaki servisni zahtev, bez obzira na to da li se radi o **registrovanom problemu** ili **zahtevom za izmenu** (*RfC*), može da eskalira u incident koji može da naruši integritet

poslovnih procesa i sam kontinuitet poslovanja. Nepotpuna tehnička dokumentacija o proizvodu može da tehničko osoblje uvede u začarani krug u kome popravka jednog problema izaziva drugi. Ovakav scenario je uobičajen u razvoju i održavanju softvera. Upravlјivost procesa tehničke podrške može da se značajno poveća, ukoliko sastavni deo procedure inicijalnog sagledavanja zahteva bude **analiza rizika**.

Analizu rizika vrši tehničko osoblje koje je zaduženo i za obradu servisnog zahteva. Ono mora da identifikuje rizik, i to na osnovu procedure za obradu servisnog zahteva i da definiše najmanje sledeće njegove parametre:

Opšti parametri. Za potrebe dokumentacije, potrebno je rizik opisati imenom, primenom pravila definisane nomenklature, dodeljenom odgovornošću i referencom na jedan ili više servisnih zahteva.

Ocena ozbilјnosti mogućih posledica. Odnosi se na stepen ugroženosti kontinuiteta poslovanja ukoliko se uočeni rizik materijalizuje u problem ili incident. Ocena mora da opiše u kojoj meri se izazvani problem ili incident može tolerisati.

Domen i opis uticaja mogućih posledica na poslovanje. Ukoliko rizik eskalira u problem ili incident, izazvana situacija može uticati na ugovor, dostupnost podataka, integritet podataka, poverljivost podataka, angažovanje tehničkih ili finansijskih resursa, itd. Svaka od ovih opcija ima određenu težinu koja doprinosi značaju jednog rizika. Pored izbora domena mogućih uticaja na poslovanje, njih je potrebno i detalјno opisati.

Verovatnoća eskalacije rizika. Rizici nisu nužno nepoželјni. Poslovanje na margini uobičajeno donosi najveće profite. Ipak, svaki od uočenih rizika, odnosno niz vezanih aktivnosti koji mogu da doprinesu da on eskalira u problem ili incident, je nužno pratiti. Jedan od načina je i registrovanje verovatnoće da se to dogodi.

Izbegavanje eskalacije rizika/upravlјanje rizikom. Opis faktora, akcija i drugih mera koje mogu smanјiti verovatnoću da rizik eskalira u problem ili incident ili mogu povećati stepen njihove upravljivosti, ukoliko se to desi.

Status. Status jednog rizika u njegovoj analizi, odnosno praćenju može biti: prepoznat rizik, otvoren rizik (izvršena analiza – prati se), eskalirani rizik, zatvoreni rizik (ne postoji verovatnoća da eskalira).

Najraniji datum eskalacije. Ukoliko je to moguće, za analizu i praćenje rizika je izuzetno važno definisati kada se očekuje njegova eskalacija. Na osnovu ovog podatka, moguće je veoma rano predvideti angažovanje resursa za obradu rizika eskaliranog u problem ili incident.

Distribucija servisnih zahteva

Ukoliko je poslovanje firme takvo da se veliki broj servisnih zahteva mora obraditi u kratkom vremenskom periodu, služba korisničkog servisa, odnosno njen servis desk će biti mnogo rasterećeniji ukoliko sistem podržava automatsku distribuciju servisnih zahteva.

Bez brige – ovde nema veštačke inteligencije. Naime, automatska distribucija servisnih zahteva podrazumeva primenu jednostavnih pravila na osnovu kojih se vrši automatsko određivanje osobe koja je odgovorna za njegovu obradu. Kriterijumi mogu da budu

vezani za grupu proizvoda ili domen usluga, teritorijalnu organizaciju firme (ukoliko je potreban izlazak na „teren“, angažuje se najbliži radnik), alokaciju resursa (sistem može da prepozna slobodnog radnika), itd. Naravno, automatsko rutiranje servisnih poslova podleže validaciji – ono samo generiše predlog sa obrazloženjem, a radnik servis deska iz prve linije podrške može da ga prihvati ili odbije.

Sam svoj virtuelni majstor

Baza rešenja predstavlja deo tehničke baze znanja firme o životnom veku njenih proizvoda ili usluga. Bez obzira na primenjene sisteme kvaliteta i uređene procese, neminovno je da se u životnom veku vaše ponude pojave problemi koji se moraju rešiti u najkraćem mogućem roku da bi se sačuvalo zadovoljstvo klijenata.

Registrowanje ovih problema je posao korisničkog servisa. Pored toga, on je odgovoran i da zabeleži ili koordinira beleženjem istorije rada na rešenju nekog problema. Ona obuhvata niz akcija potrebnih da se problem prevaziđe ili potpuno ukloni. Kumulativni izveštaj o svim akcijama na rešavanju problema se smešta u bazu rešenja i na taj način čuva za kasniju upotrebu. Naime, ukoliko još neki klijent registruje isti ili sličan problem, prilikom inicijalne procene od strane prve linije podrške, CRM sistem će predložiti primenu ovih akcija i, na taj način, izbeći ponovno pokretanje složene procedure angažovanja druge ili treće linije podrške.

The screenshot shows a CRM interface with a navigation bar at the top containing Home, Calendar, Accounts, Contacts, Opportunities, Service, Solutions, and Reports. The main content area is titled "Service Request Detail" and includes a "Service Request Details" section with "View" and "Edit" buttons. Below this is "Contact Information" with fields for "SR Number" (1-10204490) and "Account" (Rogers and Son Construction). The "Service Detail Information" section includes fields for "Area", "Cause", "Type", "Source", "Modified By", and "Description". A "Solutions" section has an "Add Solution" button. A "Search for a Solution" window is open, displaying a table of solutions with columns for "Solution ID" and "Title". A callout box points to the search results with the text: "Pregled servisnih zahteva i njihovih rešenja, korisnički servis čini efikasnim."

	Solution ID *	Title *
Preview	1-95TQU	paper Jam- Giffin 100
Preview	AAC2-RE4B	Collator is not working
Preview	AAC2-RE4C	Replace Toner Cartridge
Preview	AAC2-RE4D	Replace numeric key pad on model - Stellarjay models
Preview	AAC2-RE4E	Replace numeric key pad on model - Phoenix models
Preview	AAC2-RE4G	Replace numeric key pad on model - Griffin models
Preview	AAC2-RE4H	Replace numeric key pad on model - Fastjet models
Preview	AAC2-RE4I	Install Printer Utility for Mac
Preview	AAC2-RE4J	Install Print Driver for Windows 2000
Preview	AAC2-RE4K	Install Print Driver for Windows XP

Takođe, pristup bazi rešenja može biti deo ponude preduzeća, koje bi, na ovaj način, svojim klijentima omogućilo da u situacijama, u kojima je to moguće, sami otklone problem. U zatvorenijem obliku poslovanja, koji karakterišu visoko-tehnološki proizvodi, baza znanja može služiti kao zbirka procedura za otklanjanje problema kojima pristupaju

i koje koriste autorizovani servisi. U svakom slučaju, ona omogućava nezavisniji rad prve linije podrške i manje angažovanje skupog i zauzetog tehničkog osoblja.

Bazu rešenja čini kompilacija servisnih zahteva i informacije o njihovoj obradi, aktivnostima i uputstvima potrebnim za rešavanje uočenih problema. Svako rešenje mora, pored pregleda aktivnosti, da bude opisano **nazivom**, koji se automatski generiše na osnovu usvojene nomenklature; **referencom na servisni zahtev** na osnovu kojeg je rešenje kreirano i **statusom**, koji može biti izražen procentom uspešno obavljenih aktivnosti ili podatkom o tome da li je izrada procedure u nacrtu, da li je završena ili autorizovana.

FAQ liste

Čak i ukoliko rešite da svoju bazu znanja sakrijete od svojih klijenata (primena servisnih procedura je najčešće rizična, ukoliko je ne vrši obučeni predstavnik korisničkog servisa), ona može biti osnova za automatsko generisanje FAQ sekcije vašeg web sajta. Naime, najveći deo registrovanih problema se, po pravilu, odnosi na nestručno rukovanje proizvodom ili njegovo nepoznavanje.

Pored toga što uočena frekvencija određenih pitanja klijenata može da bude odlična osnova za definisanje strateških pravaca unapređenja proizvoda, ona se, u paru sa odgovorima, koji se nalaze u bazi servisnih zahteva, mogu automatski objavljivati na vašem web sajtu, u sekciji često postavljanih pitanja i odgovora (*Frequently Asked Questions* - FAQ). Iako je uloga web sajta u poslovanju kod nas zanemarena, značaj FAQ sekcije u slučajevima poslovanja kod kojih je obim servisnih zahteva, odnosno, pitanja - izuzetno veliki, se ogleda u drastičnom smanjivanju angažovanja osoblja iz prve linije podrške i troškova komunikacije.