

old_BIM поддержка

Зачем тратиться на штатных BIM-специалистов, если можно получить команду экспертов по более выгодной цене?

Структура работы

Самая важная задача BIM Поддержки — эффективное решение запросов от клиентов, для решения этой задачи очень важно построить структуру работы и взаимодействия, ниже мы можете ознакомиться с основными этапами нашей структуры:

Консультации	Подготовка решений
Основной объем обращений решается в рамках данного этапа. Переписка, звонки, демонстрация/управление экраном - основные инструменты.	В утвержденный с клиентом срок подготавливается решение, в процессе подготовки с клиентом поддерживается обратная связь для уточнений и актуализации информации.
Оценка задач	Передача решений
Для обработки сложных обращений требуется дополнительная оценка; Необходимо собрать точные вводные, от этого зависит скорость и качество решения.	Все решения передаются с сопровождением, клиент имеет возможность на любом этапе подготовки решения внести уточнения, задать необходимые вопросы.

HELPDESK - работа с обращениями

Сбор и обработка обращений — основная задача нашей BIM Поддержки. За все время практики мы проверили множество решений: YouGile, Bitrix24, Microsoft Planner, Trello, группы в Telegram.

У всех этих инструментов есть одна основная проблема: ручное управление информацией, а значит множество вариантов как эту информацию можно передать. В связи с этим возникает путаница и потеря информации, что категорически недопустимо.

Отдельно обозначим что когда всей информации по конкретной задаче нет в одном месте ее невозможно делигировать внутри команды!

Полноценный Helpdesk — единственное правильное решение, вся информацию по обращениям в одном месте, снабжена текущим статусом, назначенным исполнителем. За любой период может быть предоставлена статистика и подробная история каждого

обращения.

WIKI - передача информации

Основные обращения поступают в рамках типовых задач. Поскольку мы ставим перед собой глобальную цель не только помочь клиенту решить текущую задачу, но и научить его самостоятельно решать подобные задачи в будущем — мы собрали и пополняем открытую базу знаний проекта.

Версия #1

Георгий Новак создал 29 мая 2025 09:47:20

Георгий Новак обновил 29 мая 2025 09:47:30