1. Под какие задачи нужна система?

**Например:** организация работы отдела продаж (ответы на presale-запросы), поддержка действующих клиентов + внутренние задачи для сотрудников (от сотрудников)

1. Есть ли какая-то текущая система для учета заявок? Какая?

**Например:** используем Excel

1. Какие проблемы есть сейчас с текущей системой /текущим процессом регистрации и обработки заявок? Можете описать пару примеров?

**Например:** у клиентов нет доступа к собственным обращениям, для выяснения статуса вынуждены звонить. Нет понимания, как быстро обрабатываются обращения и, если возникает затык, на чьей он стороне.

1. По каким каналам поступают обращения?

**Например:** на почту support@домен.ру, по телефону и тогда оператор заводит заявку от имени звонящего. Также нужно, чтобы клиенты могли самостоятельно направлять веб-обращения через веб-портал.

1. Обращения для обработки поступают в целые отделы или на конкретных людей? В зависимости от чего назначается ответственным отдел или конкретный исполнитель?

**Например:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Сервис** | **Ответственные** |
| IT-поддержка | IT-отдел (Шемякин, Бондаренко, Афонасьева, заявки распределяет Бондаренко) |
| Предпродажные мероприятия | Отдел продаж (Сергиенко, Зыбин, Ильин, Каракевич, каждый сам выбирает себе заявки) |
| Задачи сотрудникам | Заявитель сам выбирает ответственного |

1. Есть ли обязательства по скорости реакции-выполнения обращений? От чего зависят?

**Например:** отдел продаж должен предоставлять ответ на поступающие обращения в течение 2х рабочих часов. Поддержка работает в зависимости от приоритета обращения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритет** | **Время реакции в рабочих часах** | **Время исполнения** |
| Низкий | 16 | 48 часов с даты обращения |
| Нормальный | 8 | 16 часов с даты обращения |
| Высокий | 30 минут | 4 часа с даты обращения |