



WIC

Основной рабочий
инструмент

Он же Qwic, он же WIC2



WIC – это программа для:



- ✓ регистрации информации о входящих и исходящих вызовах



- ✓ анализа обращений



- ✓ ведения базы знаний

Дистрибутив

Ссылки в IE: Сотрудникам/WIC. Ссылка ведет:

Корпоративный портал

Подразделения

Техподдержка

Узлы

WIC

<https://sps.skbkontur.ru/support/WIC/default.aspx>

Домен: Kontur

Логин/пароль: Доменные

- Подписываемся на рассылки новостей
- Устанавливаем
- Входим в wic, настраиваем уведомления

- Закрываем рабочий WIC.
- Открываем учебный:



**Wiki-страница Отдела обучения УКС /
Материалы для обучения / 2. WIC /**

Основные понятия:



- ✓ **Инцидент** * – зарегистрированное *обращение абонента*. Информация о контактах с абонентом фиксируется в инциденте.
- ✓ **Знание** – информационная запись из базы знаний, содержащая суть вопроса и его решение.

** Абоненту мы говорим не «инцидент», а «обращение». Например, «Для регистрации вашего обращения, сообщите мне, пожалуйста, ваши ИНН-КПП.»*

**Консультант
создает**

ИНЦИДЕНТ

**И привязывает его к
знанию**

**7-значные
номера:
2011646**

Эксперт создаёт

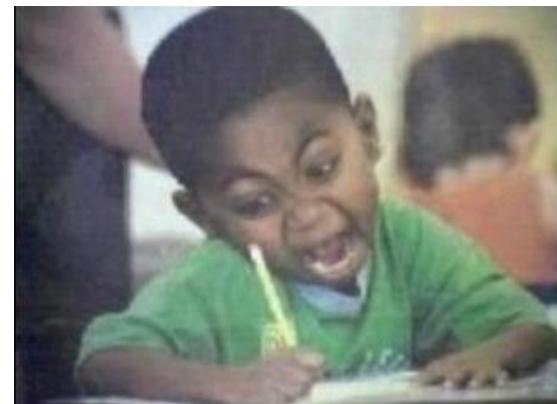
ЗНАНИЯ

**На основе анализа
инцидентов**

**4-значные номера и
меньше:
4357**

Регистрация обращения:

Всегда!!!



Кроме:

1. Ошиблись номером телефона, например, у абонента вопрос «аллё, это баня?».
2. Звонит сотрудник СЦ. В СПП/ООРВ.
3. Звонящий обращается, как представитель контролирующего органа. В СПКО.
4. Абонент просит перевести звонок, и вы не успели с абонентом ничего проделать. Звонок переведется вместе с созданным инцидентом 😊

Общая схема фиксирования обращения:

- I. Идентификация абонента (ИНН-КПП, Имя)
- II. Вопрос абонента (важно правильно понять)
- III. Поиск решения в базе знаний

IV. Закрытие инцидента
источниках

Статус
Закрыт

IV. Поиск в других

V. Эскалирование
(перевод) инцидента
на экспертов

Статус
Открыт

Начало работы: взаимодействие с АТС

▲ Взаимодействие с АТС

6698 Запомнить



I. Идентификация абонента:

1. Запрос ИНН-КПП (Всегда!):

ИНН – Идентификационный

Номер

Налогоплательщика

КПП – Код

Причины

Постановки на учет в налоговом органе

«Назовите, пожалуйста, ИНН и КПП организации», «Для регистрации обращения/ Для решения вопроса назовите, пожалуйста, ...» «Спасибо»

Примеры ИНН и КПП

ЮЛ: ИНН = 10 цифр КПП = 9 цифр

6663003127-667301001

ИП/ФЛ: ИНН = 12 цифр КПП = НЕТ

666303145346

ИНН- не произвольный набор цифр: есть контрольное соотношение.

WIC подскажет, если в ИНН допущена ошибка.

ИНН и КПП:

1. Первые 4 цифры ИНН: код ИФНС, где налогоплательщик состоит на учете
2. Первые 2 цифры КПП: Регион, в котором зарегистрирован налогоплательщик
3. Чаще всего первые 4 цифры ИНН и КПП совпадают.
4. КПП, у которого первые 4 цифры = первым 4 цифрам ИНН, потом 01001 называют **стандартным КПП**:
6317048348-631701001

ОАО Сбербанк
России

ИНН 1111111111
КПП 1111111111

Доп офис
ИНН 1111111111
КПП 222222222

Доп офис
ИНН 1111111111
КПП 333333333

Доп офис
ИНН 1111111111
КПП 444444444

Доп офис
ИНН 1111111111
КПП 555555555

2. Запрос имени:

«Уточните, пожалуйста, как я могу к Вам обращаться?»

Обращаемся по имени не менее 2 раз за разговор, например, при выходе из удержания.

Клиенториентированно и удобно при перезвоне, если абонент сорвался.

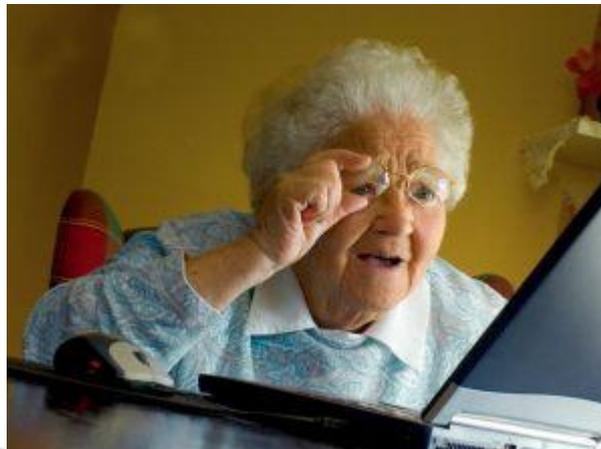
Бонус! При поступлении звонка и включенной интеграции:

Автоматически создается инцидент, в котором определяется:

1. N телефона. **Уточняем, если нужно связаться**
2. Возможные ИНН-КПП. **Уточнять всегда!**
3. По ИНН-КПП - код СЦ.
4. Звонок привяжется к инциденту.

II. Вопрос абонента:

1. Абонент обращается по инциденту № или говорит, что недавно обращался.
2. Абонент обращается по новому вопросу.



Как вести

- **Активные разговоры:**

«Ага, угу, понятно, так»

- **Уточняющие вопросы**

«Прочитайте, пожалуйста, текст сообщения»

«Уточните, пожалуйста, какие действия привели к этому»

«Уточните, пожалуйста, правильно ли я понял (а) : Вы столкнулись со следующим...»

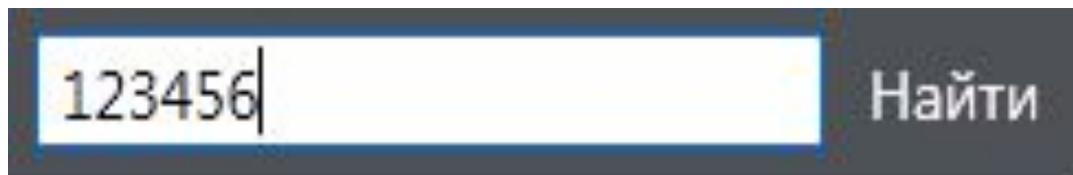
- **Присоединение**

«Не волнуйтесь, я вам помогу, мы с вами решим вопрос, мы обязательно сейчас разберемся»

1. Если абонент уже обращался по этому вопросу:

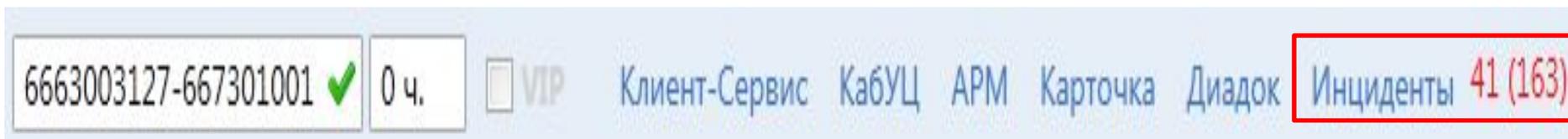
Продолжайте решать «чужой» инцидент

- Инцидент можно найти по номеру



123456 | Найти

- Инцидент можно найти по ИНН-КПП



6663003127-667301001 ✓ 0 ч. VIP Клиент-Сервис КаБУЦ АРМ Карточка Диадок **Инциденты 41 (163)**

Внимание! В инцидентах партнеров никогда ничего не пишем! Создаем связанный инцидент.

Что значат красные цифры?

Клиент-Сервис КаБУЦ АРМ Карточка Диадок Инциденты 43 (44)

Незакрытые инциденты и закрытые, но «свежие» (3 дня) с теми же **ИНН-КПП (только ИНН)**

Цифры помогают исключить дублирование инцидентов – обращайтесь на них внимание!

2. Если обращение по новому вопросу:

Ищем знание

```
graph TD; A[Ищем знание] -- Нашли --> B[Создаем инцидент на основе знания. (По +1)  
Если нет доп вопросов, можно ничего не писать.]; A -- Не нашли --> C[Заполняем инцидент вручную. В поле решение должна быть кратко, но емко описана суть вопроса абонента, и решение, которое вы предложили.];
```

Нашли

Создаем инцидент на основе знания. **(По +1)**
Если нет доп вопросов, можно ничего не писать.

Не нашли

Заполняем инцидент вручную. В поле решение должна быть кратко, но емко описана суть вопроса абонента, и решение, которое вы предложили.

III. Поиск решения в базе знаний:

- Ограничиваем круг поиска
- выбираем супертег (тип)
- Используем символы &&, и «», *
- Пишем самое уникальное слово в запросе (Архив отчетов по ФНС)
- Обращаем на супертег (тип) найденных знаний
- Что означает красный кружочек
- Словарь: 4357



1. Если найдено знание – заводим инцидент по «+1»:

- Если решение помогло и нет красного круга – то ничего в решение писать не нужно!
- Легче заводить, есть решения, легко собирать статистику.
- От качества вашего поиска зависит куда движется разработка!

Попробуй найти знания:

1. Знание № 3853
2. При **установке сертификата** «Набор ключей не существует».
3. Мы хотим оплатить еще год работы в вашей системе **Контур-Экстерн**.

2. Если знание не найдено – инцидент «не по +1»:

Суть вопроса и решение должны быть однозначно понятны из описания

- ✓ **Первый пост** – это суть вопроса
- ✓ Есть возможность редактировать первый пост.
- ✓ Ниже идет чат с решением. Его уже нельзя редактировать.
- ✓ Служебные посты. (пример инц.№ **2012194**)

Не по «+1»:

Плюсы

- + Пополнение и корректировка базы знаний.
- + Реальный вопрос абонента, его «ЯЗЫК».

Минусы

- Вам** – время на корректное написание.
- Экспертам** – неавтоматизированная обработка.

Примеры:

Суть вопроса:	Решение:
 Вопрос по сертификату.	Ответил.
 Абонент интересовался, как отправить готовый отчет за головную организацию через КЭ.	Абонент проконсультирован, отчет отправлен.
 Необходимо ли заключать соглашения с каждым ПФР?	да.
 отправка письма	письмо отправлено
 Можно ли установить КриптоПРО в Белоруссии?	За границу можно вывозить лицензию, если она там будет использоваться для личных нужд.
 Где смотреть рассылки от ПФ в КЭ?	Сервисы - Письма - Рассылки Проверить сначала Настройки - Рассылки и новости добавлено ли нужное УПФР
 Абонент интересовался ходом решения инцидента № 549104	Абонент проконсультирован, ожидает решения инцидента.

«Не +1» □ □ «+1»

- Если завели без привязки к знанию или привязали не к тому?

Как обычно привязать знание и сохранить изменения.

- Если привязали, а нужно отвязать:

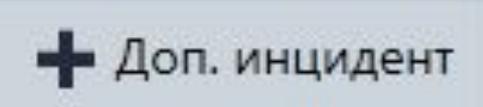
[Вложить файл](#)

[Отвязать знание](#)

[Шаблоны ответов](#)

[Редактировать первый пост](#)

Общие принципы заполнения:

1. ИНН-КПП организации, у которой возник вопрос.
2. Фиксировать контакты.
3. Прикреплять файлы.
4. **Формулировку ошибки – не скриншот, не запись удаленного подключения!**
5. Несколько во  КОЛЬКО инцидентов.



Статусы

:

1. Если вопрос решился в процессе разговора и не требует дальнейших действий:

– статус **Закрит.**

2. Если ждете информацию от абонента:

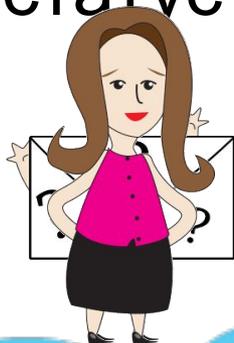
– написать, что ждете информацию

– оставить назначенным на себя

– статус **Открыт.**

3. Если не можете решить самостоятельно (с супервизором) – переводите на 2 ЛИНИЮ:

- описать, подробно вопрос, в частности - что проделали, но не помогло; указываете всю необходимую информацию
- перевести на соответствующую группу (пользователя – не выбирать)
- статус **Открыт**.



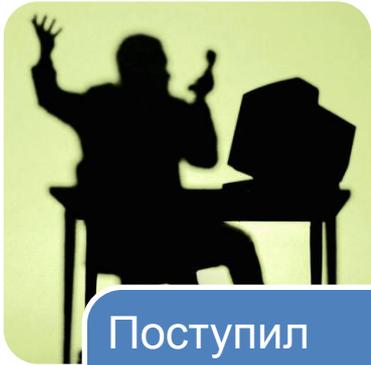
Консультант



Группа в WIC



Решение вопроса абонента.



Поступил звонок

- Создаем новый инцидент
- Ищем нужное знание



Сообщаем абоненту решение

- Привязываем инцидент к знанию/создаем не по +1



Решение помогло

- Закрываем инцидент
- Решение не помогло
- Статус открыт и оставляем на себе или на 2 линию

Перевод инцидента на Сервисный Центр

1. Указать какое действие требуется от СЦ

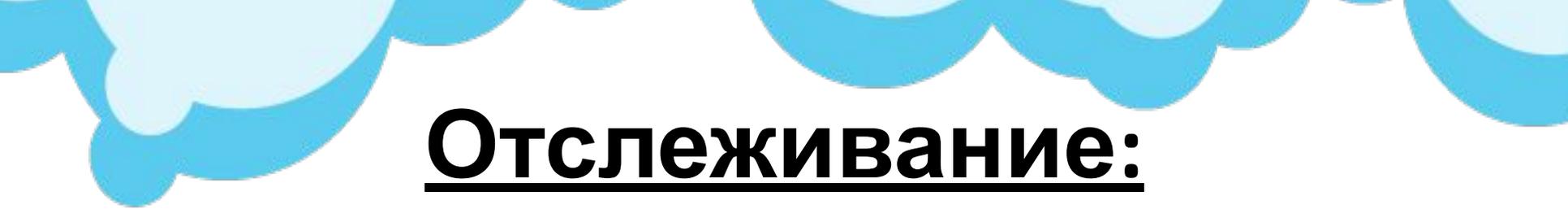
(к знанию все равно нужно привязывать, но СЦ не видят привязанных знаний)

2. Указать контакты абонента – телефон, ФИО.

3. Правильно указать код СЦ.

Несколько правил:

- Эксперты решили инцидент и перевели на вас – в течение рабочей смены перезвонить абоненту, и отписаться о результатах звонка
- Фиксировать ВСЕ попытки дозвониться
- Если уходите в отпуск, на больничный – передавайте инциденты
- Перед закрытием указывать причину закрытия.



Отслеживание:

- Дата исполнения.
- Подписки.
- Дерево.

Группа «Обзвон абонентов»

- Решенные инциденты возвращаются не создателю, а на группу Обзвон абонентов.
- Сотрудники группы делают исходящие звонки, сообщают абоненту решение.
- В первую очередь обрабатываются инциденты, автор которых отсутствует на рабочем месте.
- Консультант видит эти инциденты в ветке Создано мной/Решенные.
- Если консультант на рабочем месте, он сам обрабатывает свои инциденты.

Дополнительные ВОЗМОЖНОСТИ

1. Доска объявлений
2. Ссылки в АРМ, Клиент-Сервис, КаБУЦ
3. Звонки
4. Смайлы
5. СМС
6. Комментарии по абоненту, СД, КО



СМС оповещение. Как это работает?

Настройка смс-оповещения.

Шаг 1

- указать №тел в формате либо +7xxxxxxxxxx, либо 8xxxxxxxxxx.

Шаг 2

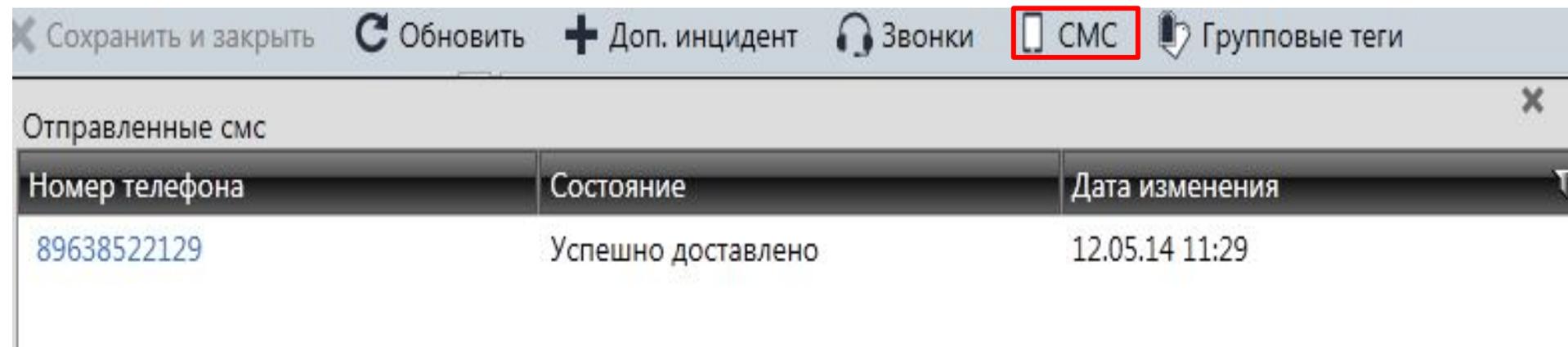
- кликнуть на СМС и настроить расписание отправки.

Шаг 3

- проверить, что часовой пояс абонента проставлен верно

СМС

- Статусы смс доступны под кнопкой СМС



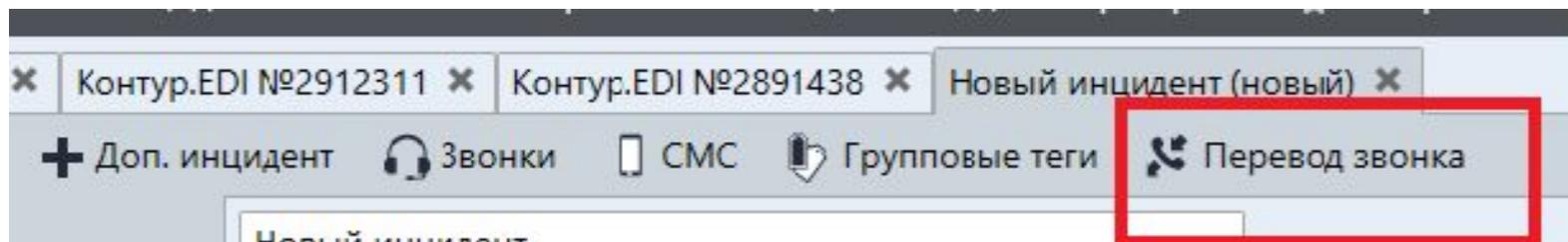
Сохранить и закрыть Обновить Доп. инцидент Звонки СМС Групповые теги

Отправленные смс

Номер телефона	Состояние	Дата изменения
89638522129	Успешно доставлено	12.05.14 11:29

Перевод звонка:

- Если у вас на трубке есть звонок, связанный с инцидентом, и его нужно перевести на другую группу:



Прослушка звонков:

- Добавление информации в инцидент после звонка, заведение дополнительных инцидентов.
- Рефлексия – самим отслеживать слова-паразиты, следить за интонацией и т.д.
- Номера телефонов - с какого номера звонили, кто перевел звонок.

Зачем вам WIC

- база знаний, актуальных на данный момент
- история обращений абонента
- взаимодействие со смежными отделами
- ВОЗМОЖНОСТЬ ВЛИЯТЬ на развитие рабочих ресурсов и программных продуктов компании
- возможность самообучаться.



Зачем WIC аналитикам, менеджерам и т.д.

- расстановка приоритетов у задач
- возможность быстро получить дополнительную информацию => оперативно вносить необходимые изменения в программные продукты
- обратная связь от абонентов
- статистика и аналитика: какие вопросы частые и
как сделать, чтобы их количество уменьшилось.

Обратная связь от вас:



- Предложения, вопросы, замечания по содержимому знаний – на kew@skbkontur.ru
- Об ошибках при работе в WIC, на wic@skbkontur.ru.

Если рассылки об ошибке не было – 90%,
что мы о об ошибке просто не знаем!



**Для КЛИЕНТОВ
СОТРУДНИКИ компании –
это и есть компания!**

- Важно ЧТО говорим и КАК
- Клиенты чувствуют желание помочь

Заповеди:

- **Правильно** **идентифицируйте**
вопрос!



Заповеди:

- **Не придумывайте, если не знаете решения.**

Спросите у наставника (супервизора).



Заповеди:

- Показывайте инструкции на сайте



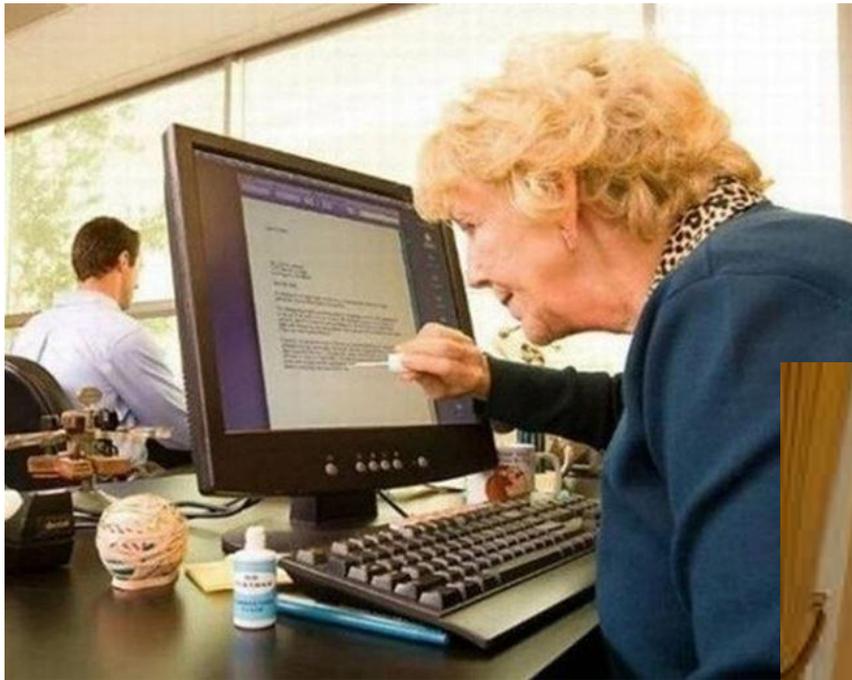
Заповеди:

- Называйте абонентов по имени



Заповеди:

- Любите абонентов



Ваши вопросы?



Задания: (выполняются в учебном WIC):

1. Создайте инцидент в учебном WIC по вопросу «Невозможно дозвониться в техподдержку». Абонента удовлетворил ваш ответ.
2. Добавьте какой-нибудь файл в созданный инцидент.

Задания: (выполняются в учебном WIC):

3. Создайте инцидент по вопросу в КЭ «Невозможно отобразить страницу». Вы выполнили все пункты, указанные в решении, но вам это не помогло, ваши действия.
4. Абонент перезвонил и сказал, что предыдущий вопрос «Невозможно отобразить страницу» решен.

Задания (выполняются в учебном WIC):

5. Создайте не по +1 инцидент по обращению абонента: «Какой необходим браузер для работы с Контур-Экстерн?» и с вашим ответом о том, что работа возможна только в IE начиная с 8 версии.
6. Для вопроса из п.5 есть знание. Привяжите заведенный ранее инцидент к этому знанию.
7. У абонента возник вопрос почему именно IE. Ваши действия?

Задания (выполняются в учебном WIC):

8. Создайте инцидент на основе знания **2376**.
9. Ай-ай, вы ошиблись и только что созданный инцидент нужно перепривязать к знанию **1214**.

Задание 10 (выполняются в учебном WIC):

10. Абонент говорит, что уже звонил, и просит продолжить решение его вопроса.

ИНН-КПП 5406637720-540601001.

Задания (выполняются в учебном WIC):

11. Найдите инцидент **2012195**. Как найти все связанные с ним звонки?
12. Найдите все свои (созданные вами) инциденты.
13. Найти созданные сегодня инциденты, статус которых открыт или решен.

Задания (выполняются в учебном WIC):

14. Как быстро найти инциденты, требующие вашего внимания?
15. Заведите инцидент. Абоненту нужно сообщить, когда ситуация будет исправлена. Ваши действия?
16. Закройте инцидент соседа.
17. Кто-то закрыл ваш инцидент, ничего не отписав. Как узнать, кто это был?

