

Service Desk для Полюс золото



✓ Цели

- Сокращение операционных затрат на осуществление типовых процессов в ИТ сервис-деск
- Увеличить качество сервиса
- Аналитика и сбор обратной связи

✓ Реализовано

- Приём и регистрация обращений виртуальным помощником
- Сбор и классификация необходимой информации
- Формирование обращений в Service Desk
- Идентификация абонента
- Автоматическое заполнение полей обращения в соответствии с ответами пользователя и с данными, полученными из Service Des

Результаты

📌 Анализ работы и сбор обратной связи

- **Снижение нагрузки** на сотрудников сервис-деск по типовым обращениям
- Сокращение расходов
- Повышение уровня автоматизации рабочих процессов внутри компании



**Рост
качества**

качество работы
сотрудников ИТ

↗15%

количества обращений
без увеличения штата
сотрудников

↘25%

количество обращений
по частотным тематикам

↘20%

средняя продолжительности
разговора