

КАК В B2B ПОСТРОИТЬ ЧЕЛОВЕКООРИЕНТИРОВАННЫЙ БИЗНЕС



IXcellerate

IXcService

**СЛЫШАТЬ.
ПОНИМАТЬ.
ЗАБОТИТЬСЯ.**

Галина Журавлева,
директор по клиентскому сервису IXcellerate



2000+

респондентов и контактных лиц,
участвующих в совершенствовании
системы сервиса



10+ лет

комфортных условий для
цифрового роста клиентов



150+

крупных корпоративных
заказчиков



Что такое Дата-центр (ЦОД)?

ЦЕНТР ОБРАБОТКИ ДАННЫХ (ЦОД) – СООРУЖЕНИЕ СВЯЗИ С КОМПЛЕКСОМ СИСТЕМ ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СПРОЕКТИРОВАННОЕ И ИСПОЛЬЗУЕМОЕ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕГО ОБРАБОТКУ ИЛИ ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ, И СООТВЕТСТВУЮЩЕЕ УТВЕРЖДЕННОЙ КЛАССИФИКАЦИИ.

Классификация ЦОД

ПО СФЕРЕ ПРИМЕНЕНИЯ

- ▶ Корпоративные (государственные) ЦОД
- ▶ Коммерческие ЦОД
- ▶ Смешанные ЦОД

ПО ФУНКЦИОНАЛЬНОМУ ПРИЗНАКУ

- ▶ Основные/резервные
- ▶ Центральные/Узловые/Периферийные

ПО РАЗМЕРУ

- ▶ От «микро» до «мега»

ПО ТИПУ ПОСТРОЕНИЯ

- ▶ Стационарные
- ▶ Временные/мобильные
- ▶ Капитальное/некапитальное строительство
- ▶ Индивидуальная разработка/PFM
- ▶ Подземный/Наземный/Водный
- ▶ Выделенное здание/Общее здание

Услуги ЦОД

COLOCATION

- Масштабируемость: от 1 стойки до выделенного машзала на 500+ стоек
- Клетки и выделенные зоны

ВЫСОКОНАГРУЖЕННЫЕ РАЗМЕЩЕНИЯ

- До 50 кВт на стойку
- Модульный дизайн
- Закрытые «горячие» коридоры

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- Офисные и складские помещения
- Охраняемая парковка
- Полностью оборудованные офисы для дежурной команды инженеров

КЛИЕНТСКАЯ ПОДДЕРЖКА

- 24/7/365 дежурная служба
- Remote hands
- <15 минут – обратная связь
- Клиентский портал IX-Desk
- Поддержка на двух языках
- Кастомизированные отчеты и аудит

Что получают клиенты в ЦОД?



Услуга размещения серверов



Безопасность



Энергоснабжение



Мониторинг



Охлаждение



Цифровая экосистема

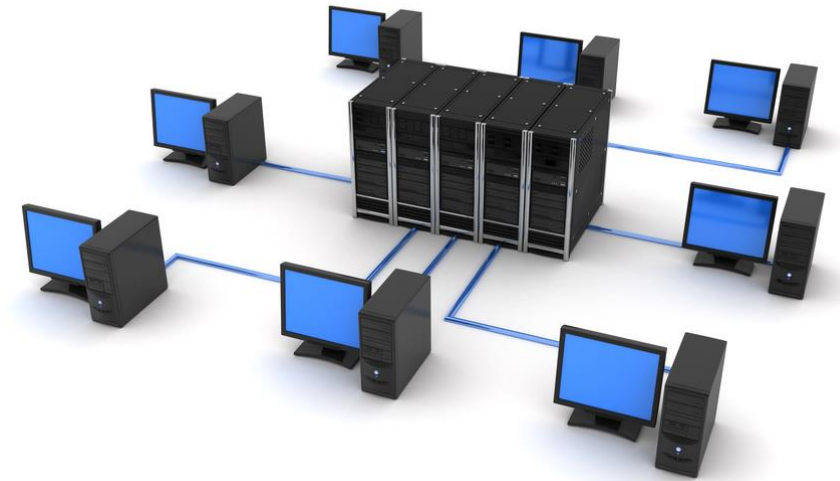


А ВЫ ЗНАЛИ,
сколько дата-центр
потребляет энергии?



Задачи, которые решает ЦОД для клиентов

- Высокий уровень доступности данных
- Снижение совокупной стоимости владения ресурсами
- Минимизация влияния человеческого фактора на сохранность данных
- Повышение уровня услуг, предоставляемые пользователям
- Модернизирование оборудования для повышения эффективности обработки, хранения и защиты данных



ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНЫЙ сервис в дата-центре

Ключевым при выборе дата-центра является вопрос **ДОВЕРИЯ**, которое формируется не только через многоступенчатый контроль доступа и уровень резервирования инфраструктуры ЦОД (центр обработки данных).

✓ Клиентам ЦОД нужен высококачественный, человекоцентричный сервис, который рассматривает каждого заказчика как особо важный ресурс компании.

«ПУТЬ КЛИЕНТА» — это умение посмотреть на свой бизнес глазами самого клиента, понять его переживания и сомнения, осмыслить эмоциональный настрой и предложить ответную реакцию.

Чтобы сделать своих клиентов по-настоящему счастливыми, мы должны были выстроить с ними **собственный «цифровой путь»**, а не подстраивать заказчиков под удобный для дата-центра порядок.


☰ **Доверие** — это отношение к действиям другого лица и к нему самому, которое основывается на убежденности в его **правоте, верности, добросовестности, честности.**

☰ **Доверие** — это совокупность **представлений и настроений** субъекта, отражающих его ожидания того, что объект будет реализовывать некоторые функции, способствующие увеличению или сохранению ресурсов субъекта, проявляющихся в готовности субъекта делегировать объекту реализацию этих функций.

☰ **Доверие** — вот самая ценная и самая хрупкая вещь на свете. Без него ничего не получается.



Мысли клиента и действия IXcellerate

Этап	Внимание	Вовлечение/ Исследование	Шорт-лист	Покупка	Инсталляция	Поддержка	Адвокат бренда
Действия Клиента	Под воздействием внешних и внутренних факторов начинает задумываться о необходимости продукта/решения/услуги	Потребность в продукте/услуге клиентом осознана. Сбор информации о поставщиках и особенностях продукта, стоимость	Клиент выбирает из альтернатив: поставщики, особенности продукта/услуги	Пользователь отправляет заявку на продукт/услугу. Принимает решение о покупке продукта/услуги	Заказ подписан. Инсталляция клиентского решения	Клиент покупает/дозаказывает дополнительные продукты/услуги.	Клиент оставляет отзывы и запускает "сарафанное радио"
Испытываемые эмоции							
Действие IXC	Рекламная информация. Обзоры рынка. Сайт. Социальные сети. Отзывы на сайте. Информация в поисковиках	Рейтинги. Статьи представителей IXC с описанием решений, best practice, видеоролики, специализированные выставки, конференции, круглые столы, пр. Социальные сети. Отзывы. Ориентация на нас, как на лидеров	Завоевать доверие клиента, чтобы на момент составления ТЗ мы могли в этом поучаствовать. Быть на связи. DC тур.	Четкое пояснение по выбранному клиентом решению. Оперативное согласование договора и заказа. Не забывать, что у клиента свои внутренние процедуры согласования, ознакомиться с ними, чтобы иметь информацию, когда документы будут подписаны. Быть на связи с клиентом. Обратная связь.	На период инсталляции быть на связи с клиентом постоянно. Отвечать на его вопросы, Пояснять, что именно сейчас происходит с его проектом. Регулярно высылать обновление по задачам.	Всегда оперативно отвечать и обрабатывать запросы Клиента. Правила посещения, правила безопасного доступа, эвакуационные выходы, аптечка, удобства, инструментарий. Процессы, клиентский портал. Техника безопасного проведения работ. Приглашение клиентов на семинары, Rockin Russia, Rockin Networking	Отзывы на сайте, в социальных сетях. Клиент принимает участие в опросе по NPS. Предлагать совместные мероприятия-презентации на профильных конференциях, семинарах, выставках.

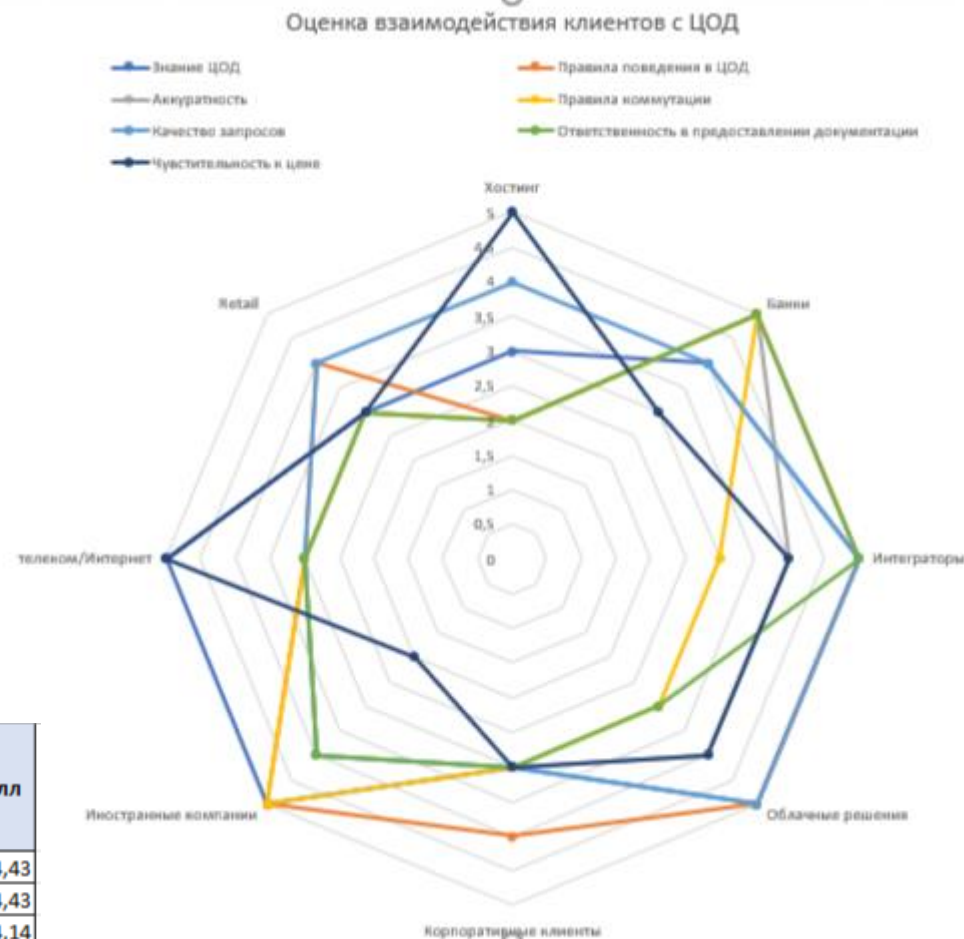
Как повысить клиентоцентричность в Дата-центре

Для каждого клиента подбирается своя стратегия сервиса и коммуникаций исходя из его индустрии, функционала и чувствительности к параметрам сервиса ЦОД.

С помощью диаграммы определяем

- Как заслужить доверие клиента
- Что именно необходимо продемонстрировать при взаимодействии с клиентом
- Чего избегать и что является несущественным аргументом

ИНДУСТРИЯ КЛИЕНТА	Знание ЦОД	Правила поведения в ЦОД	Аккуратность	Правила коммутации	Качество запросов	Ответственность в предоставлении документации	Чувствительность к цене	Итого	Ср. балл
Банки	4	5	5	5	4	5	3	31	4,43
Интеграторы	5	5	4	3	5	5	4	31	4,43
Облачные решения	5	5	4	3	5	3	4	29	4,14
Иностранные компании	5	5	4	5	4	4	2	29	4,14
телеком/Интернет	5	3	3	3	3	3	5	25	3,57
Retail	3	4	3	3	4	3	3	23	3,29
Корпоративные клиенты	3	4	3	3	3	3	3	22	3,14
Хостинг	3	2	2	2	4	2	5	20	2,86



Превосходить ожидания клиента!



КАК УЛУЧШИТЬ NPS?

- **Меняться вместе с клиентом! Превосходить ожидания!**
- **Улучшать качество продукта по результатам опроса аудитории.**
- **Выстраивать личные взаимоотношения на основе доброжелательности, интереса к клиенту.**
- **Стремиться не просто “закрыть заявку” клиента, а выслушать боль и помочь решить проблему, не важно в чьей зоне ответственности она возникла.**

Главные секреты качественного взаимодействия с клиентами:

- *постоянно спрашивать себя: “Если бы я был клиентом?”*
- *слушать, слышать и понимать клиента (IXceeding expectations)*
- *заботиться о клиенте (продумывать все до мелочей, включая удобный клиентский портал, зонтики, зону отдыха, инвентарь для работы клиентов в машзалах и т.д.)*

ЧТО МЫ ДЕЛАЕМ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ

- ✓ Нанимаем квалифицированных сотрудников и качественно их обучаем.
- ✓ Следим за скоростью и качеством отработки всех клиентских запросов.
- ✓ Автоматизируем внутренние процессы для быстрого, качественного и бесшовного обслуживания клиентов
- ✓ Находим индивидуальный подход к клиенту: учитываем его сферу бизнеса, уровень компетентности и ответственности в принятии решения.
- ✓ Всегда работаем на перспективу, на долгосрочные взаимоотношения с клиентами.
- ✓ Учитываем опыт конкурентов в улучшении обслуживания клиентов.
- ✓ Изучаем международные практики в области клиентоориентированности, клиентского опыта, клиентского сервиса и применяем их в работе IXcellerate.



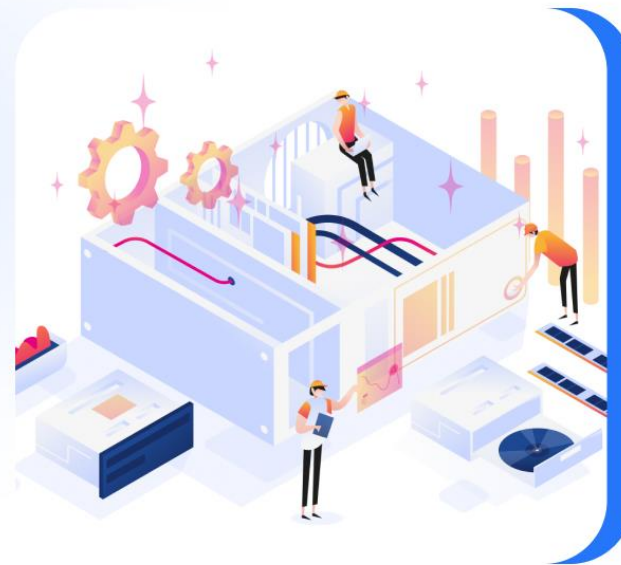
ВАЖЕН КАЖДЫЙ ВОПРОС ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Обратная связь не для «галочки» помогает «выстраивать» собственный цифровой путь вместе с клиентом, а не подстраивать его под удобный для ЦОД порядок.

Мы регулярно проводим внутренние аудиты для оценки качества сервиса, обрабатываем звонки и заявки через клиентский портал, реагируем на все вопросы и предложения при личных встречах с клиентами, а также на платформах гео- и инфосервисов.



IXcellerate



НЕ ПРОСТО «ЗАКРЫТЬ ЗАЯВКУ», А НАЙТИ ОПТИМАЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ КЛИЕНТА

Ежедневный комфорт клиентов и их контактных лиц, партнеров и сотрудников IXcellerate, а также представителей авторизованных субподрядных организаций — один из главных приоритетов нашей компании.

Делимся с вами результатами проделанной работы на основе пожеланий и предложений наших клиентов в следующем слайде.



IXcellerate

С заботой и ежедневным вниманием

Качество обработки заявок Уровень удовлетворенности

MOSS

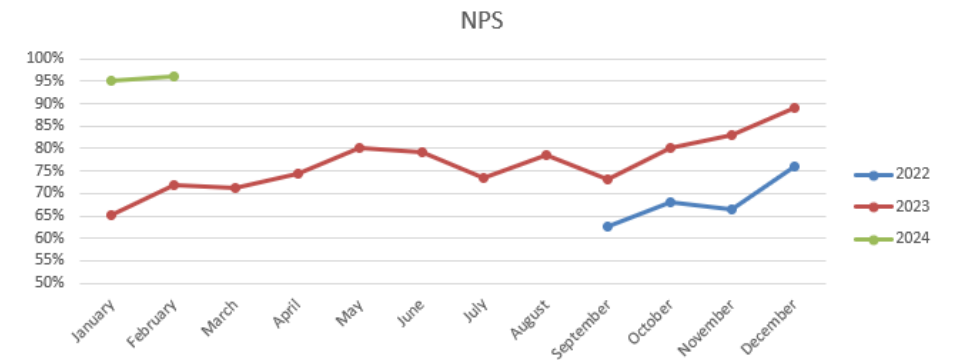
**ЧТО ДЕЛАТЬ
В ЭКСТРЕННОЙ СИТУАЦИИ?**

☎ Телефон поддержки: +7 (495) 8000-911

🏠 Паспорт посетителя и плановый визит на сайте

📄 Документальные выходы обозначены зелеными стрелками

**ДОБРО
ПОЖАЛОВАТЬ!**



План-схема ЦОД с зонами обслуживания и QR-кодами для быстрого доступа к сервисам.

IXc-Desk user portal interface showing user name (Виктор Михайлович) and service options: Мои услуги, Мои заявки, Заказать услугу, and База знаний.



А еще у нас традиция

- Каждому пользователю портала выдавать Welcome Kit по Дата-центру, где размещается его оборудование
- Дарить новогодний «Гостинец» каждому посетителю ЦОД, пропуск для которого оформляется на клиентском портале IXc-Desk!

Статистика по отзывам Яндекс

Алтуфьевское шоссе, 33Г

Рейтинг на основе 110 отзывов **4.7** ★★★★★
НЕТ НОВЫХ ОТЗЫВОВ

Алтуфьевское шоссе, 33Б

Рейтинг на основе 19 отзывов **4.8** ★★★★★
НЕТ НОВЫХ ОТЗЫВОВ

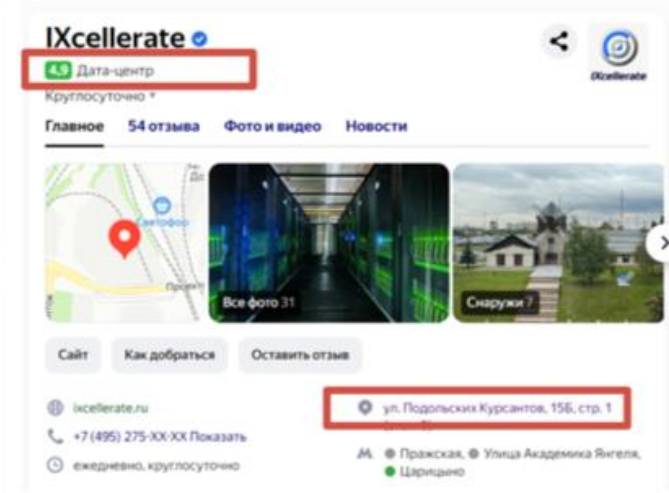
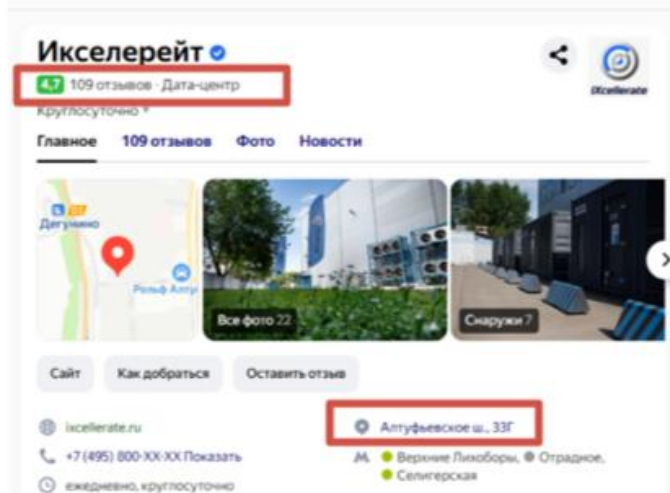
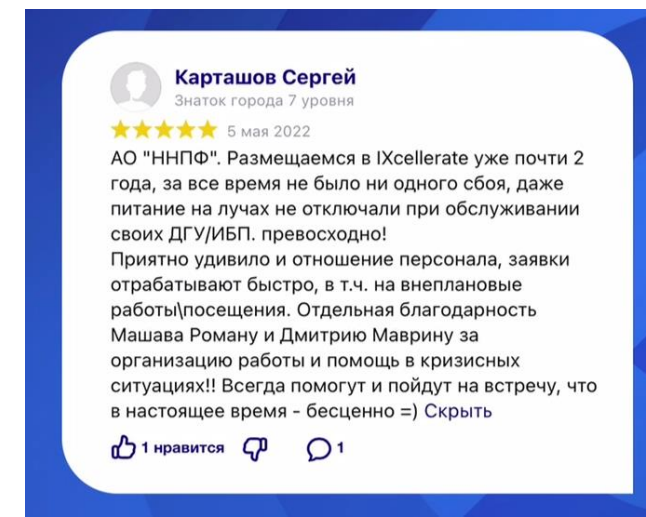
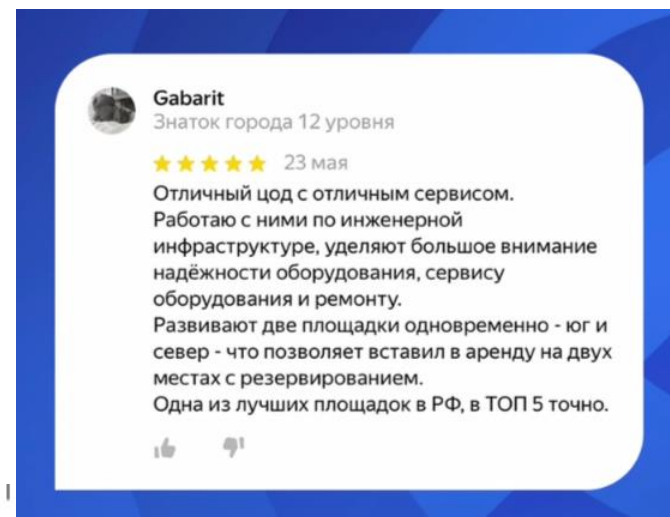
Подольских Курсантов, 15Б, стр. 1

Рейтинг на основе 56 отзывов **4.9** ★★★★★
НЕТ НОВЫХ ОТЗЫВОВ

Вовлеченность и отзывы

Семь ключевых факторов, которые мотивируют или демотивируют персонал:

мнение, причастность, интересная работы, свобода, ясность цели, признание и развитие.



Департамент	2022 п	2023 п	Вов-ть 2022	Вов-ть 2023
Технический	50	68	71	72
Клиентского сервиса	20	30	72	72



Слышать и заботиться: пожелания клиентов и план действий

2022	2023	Статус	План действия
Доступ на кухню для арендаторов		В работе	После открытия мансарды М2 открыть доступ в столовую для арендаторов
	Сделать столовую или поставить постоматы с кофе, едой и водой. Хотя бы бутербродами. Чтобы можно было купить... Кофе, молоко и ложечка с нормальными стаканами а лучше кофемашину.	В работе	На М4 в клиентской зоне установлена микроволновка. М5 - установлен вендинговый аппарат, есть клиентская столовая, во всех клиентских комнатах кулер, чай, кофе, сахар
	Воды часто нет в клиентских румах, а так - всё ок!)	Сделано	Если только доставка воды задержалась. А так вода у нас есть, даже с газом!
	Запретить Вашим китайским коллегам готовить и принимать национальную пищу в клиентских комнатах - очень сильный и специфический запах.	В работе	Места приема пищи должны быть оборудованы вытяжкой
Больше розеток в клиентской зоне М1		Сделано	Во всех клиентских зонах устанавливаются розетки "с запасом"
Розетки с возможностью подключения в стойку на консолях		Сделано	В машинных залах размещены мобильные консольные столики с розетками
Лучшая доступность мобильной связи в машинных залах		В работе	Улучшаем постоянно с вводом новых залов
Пару гамаков в клиентской зоне, турник.		Обсудить	Ищем, куда крепить?
	Душевая	В работе	Идея требует также постоянного поддержания чистоты в душевых. Оценим?

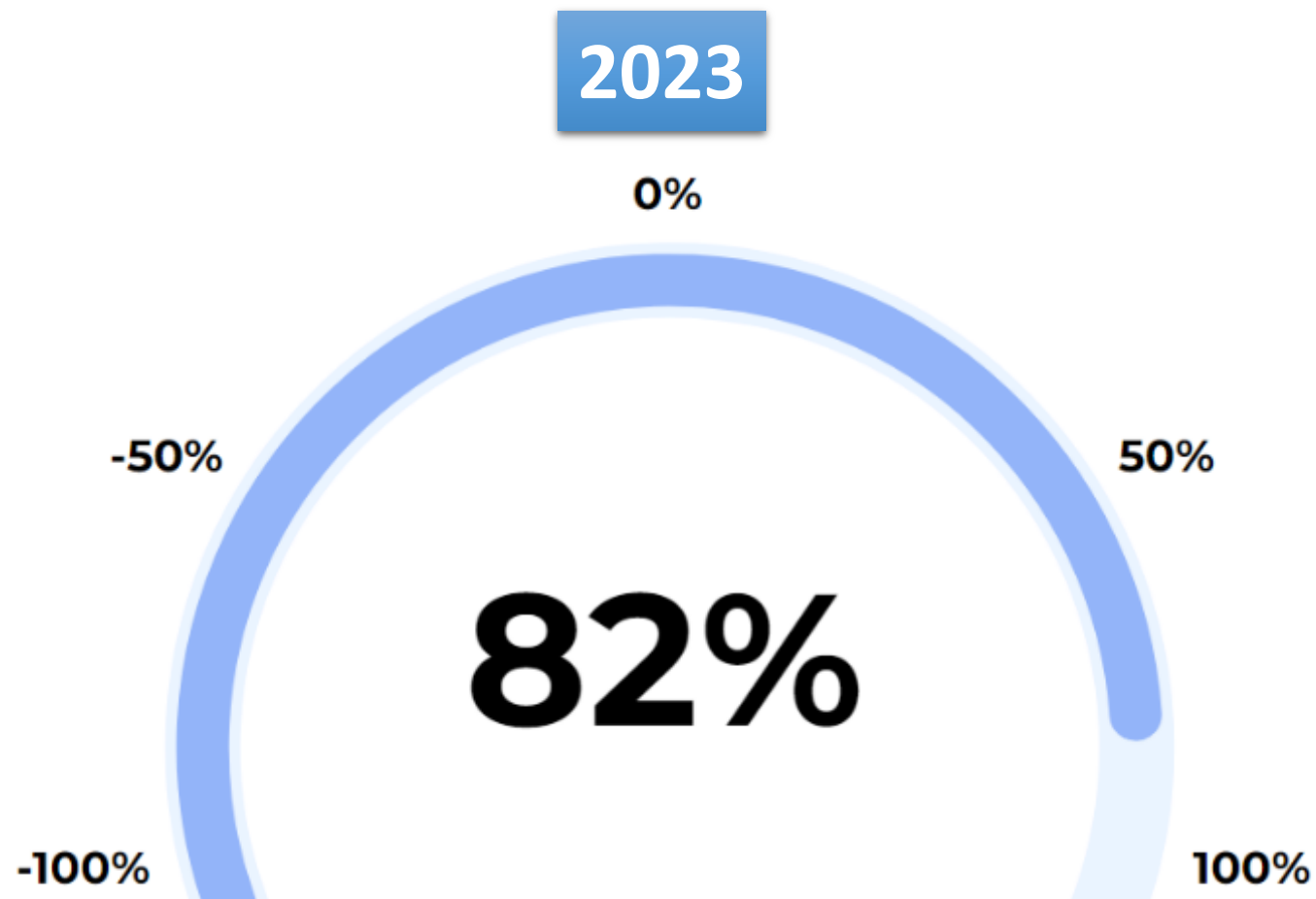
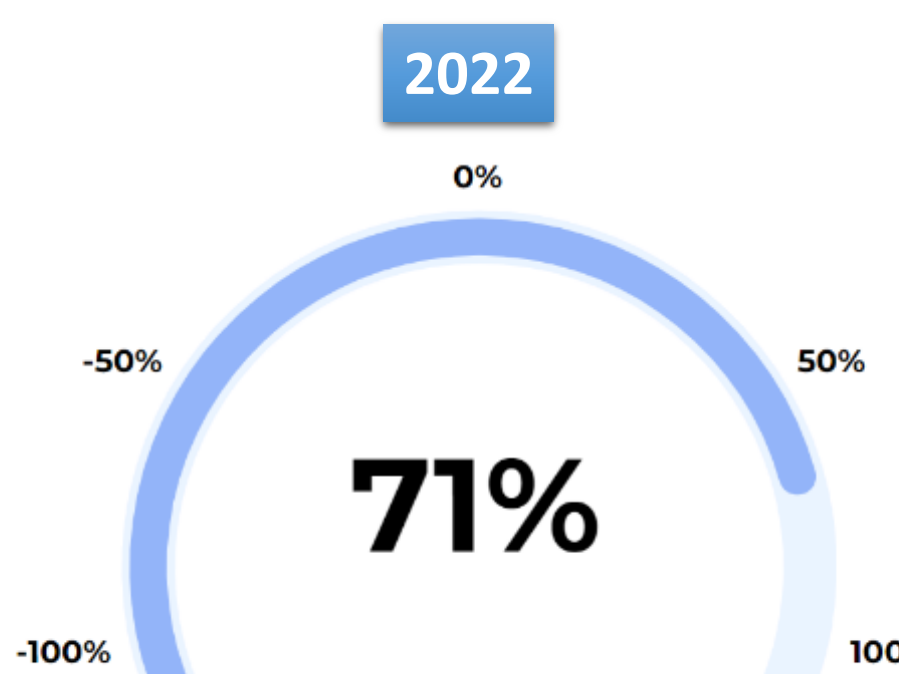


Понимать клиента и изменяться вместе с ним

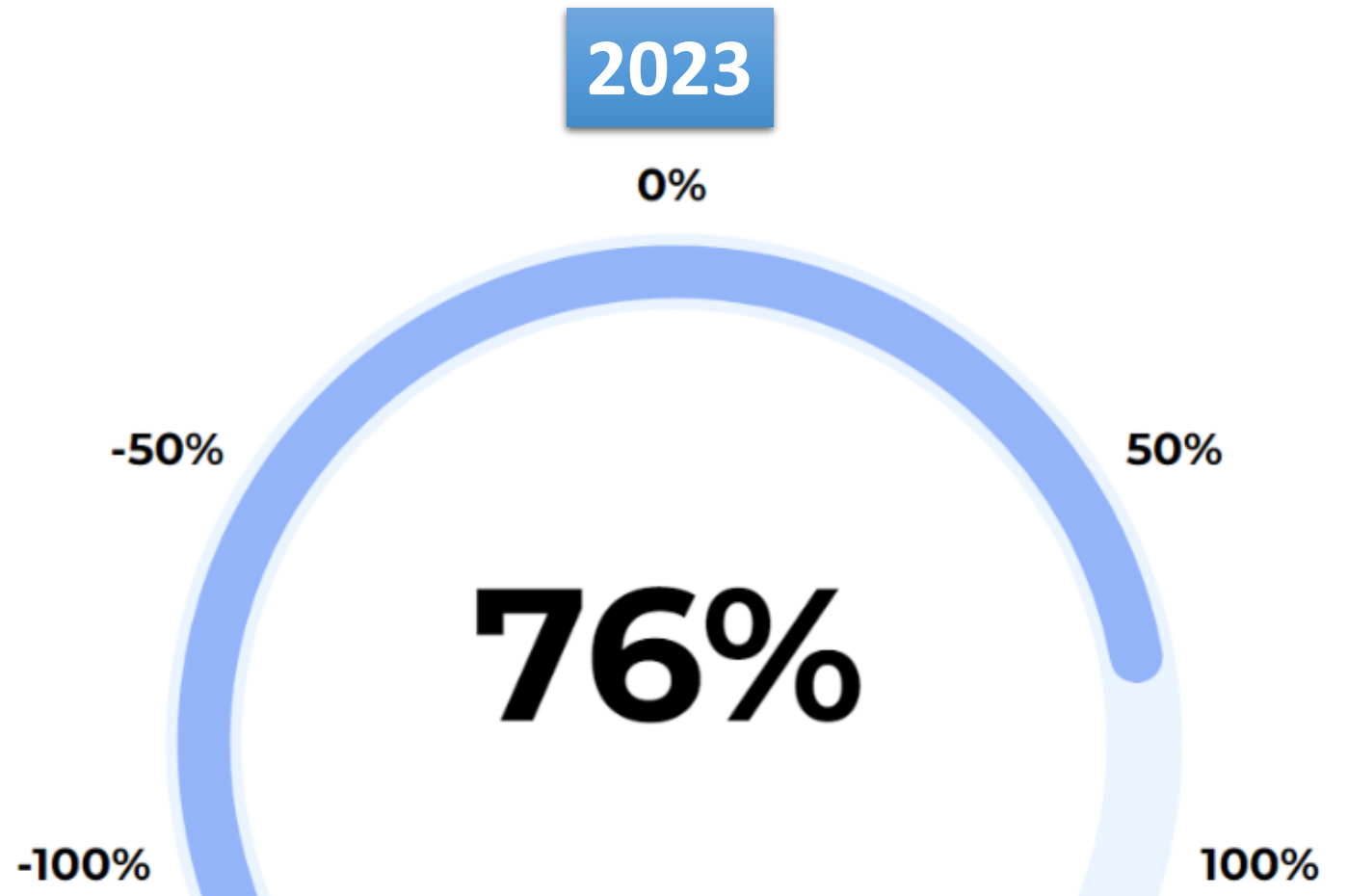
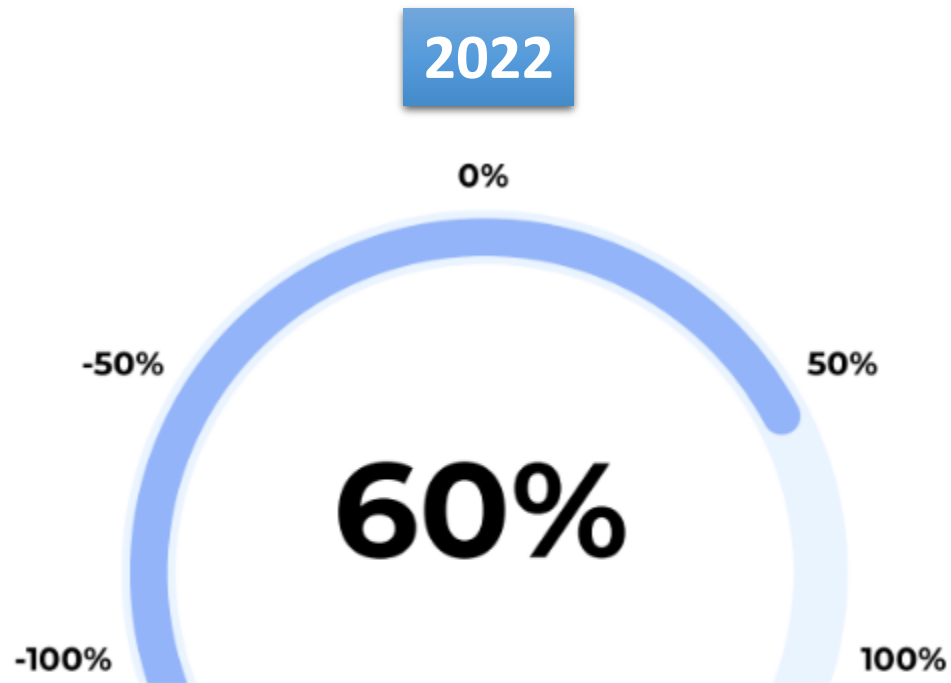
Показатель	Было, 2022	Стало, 2023	Изменения, %
Количество сотрудников Департамента клиентского сервиса	21	31	148%
Время предоставления первого ответа, минут	12	1,5	-88%
Время на оформление пропуска, минут	20	3,5	-83%
Количество инцидентов с пропусками, шт в месяц	80	2	-98%
Оповещение о старте работ, минут	10	1	-90%
Оповещение о завершении работ, минут	10	1	-90%
NPS, %	60	76	127%



Рост уважения: клиентоориентированность IXcellerate в процессе взаимодействия с Заказчиком



Рост Доверия: готовы рекомендовать IXcellerate



СПАСИБО!



Галина Журавлева
Директор по клиентскому сервису