

Галина Журавлева

Директор по клиентскому сервису
IXcellerate



О себе

Моя жизнь связана с IXcellerate с 2013 года.

Я горжусь тем, что в развитии и успехе компании есть и моя заслуга в части общения и взаимодействия с нашими Клиентами.

Каждый день дарит новые знания, встречу с Клиентами, соратниками

В моей работе нет негативных историй – каждая ситуация дает новые навыки, умения, позитивный опыт.

**ДЕЛАЕМ КЛИЕНТОВ
СЧАСТЛИВЫМИ**



Меняться вместе с Клиентом. Превосходить ожидания!

Последние три года привели к кардинальным изменениям бизнес-моделей наших клиентов, произошла трансформация рабочего места из офф-лайн в он-лайн режим.

Ранее действующие инструменты взаимодействия с клиентами требовали оперативного обновления. Исходно рутинная задача ежедневной поддержки трансформировалась в стратегию клиентского опыта в офф-лайн и онлайн режиме.



Требования

- Внедрить **стратегию клиентского опыта** с использованием мировых стандартов и цифровых технологий
- Эмпатия - **«ЦОД» с человеческим лицом**. «Проходить» цифровой путь вместе с клиентом, а не подстраивать его под удобный для ЦОД порядок.
- **NPS – показатель эффективности и лояльности**. Готовы ли рекомендовать нас наши Клиенты?

«Железная леди» с добрым сердцем ♡

- На страже порядка и безопасности в ЦОД



IXcellerate

Welcome to IXcellerate!

GALINA ZHURAVLEVA

CUSTOMER SERVICE AND KEY ACCOUNTS DIRECTOR



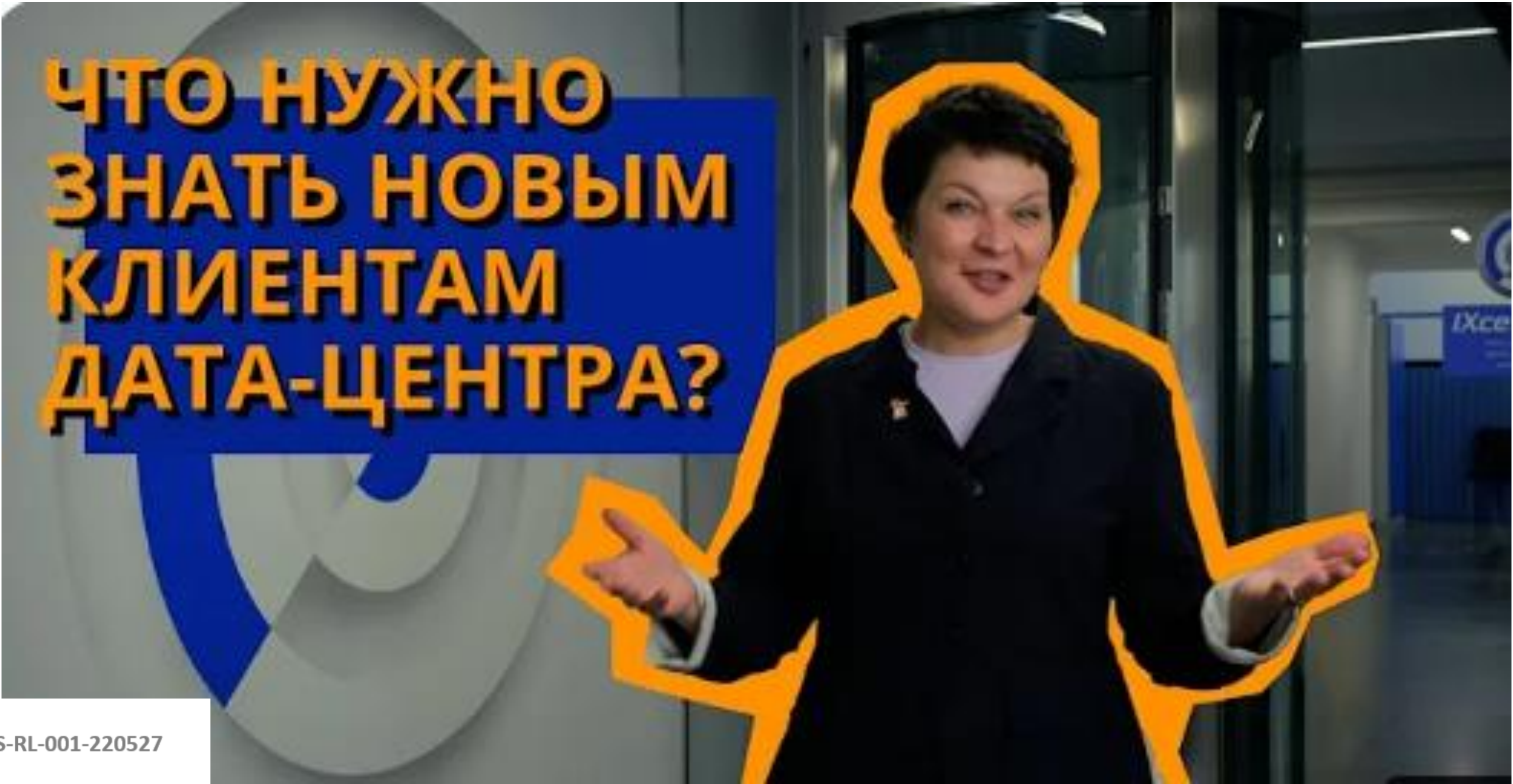
Гарантировать безопасность и надежность

- От КПП до стойки
- Ежегодный аудит и сертификация PCI DSS
- Подготовка к получению ISO 27000
- Единая пропускная система для кампусов: один клиентский пропуск IXcellerate
- Правила поведения на территории и в помещениях ЦОД
- Инструкции по работам в машзалах



Дата-центр начинается с welcome pack

- Приветственное [видео](#) для всех новых клиентов



CS-RL-001-220527

EXHIBIT ____	ПРИЛОЖЕНИЕ ____
Customer Service Handbook	Руководство по обслуживанию Заказчиков
Contents:	СОДЕРЖАНИЕ:
1.0 Customer Portal	1.0 Клиентский портал
2.0 Response to customer requests	2.0 Реагирование на запросы Заказчика
3.0 Customer Contact Details	3.0 Информация о контактных лицах Заказчика
4.0 Access	4.0 Доступ
5.0 Remote Hands Support	5.0 Услуги Remote Hands
6.0 Delivery Procedure	6.0 Порядок доставки грузов
7.0 Cabling Procedure	7.0 Прокладка кабелей
8.0 Facility Management and Maintenance	8.0 Техобслуживание дата-центра
9.0 Customer Feedback	9.0 Обратная связь с Заказчиками
10.0 Complaints Procedure	10.0 Порядок предъявления претензий
11.0 Escalation Procedure	11.0 Передача вопросов руководству
12.0 Data Centre 'Acceptable Use Policy'	12.0 Политика допустимого использования дата-центра
13.0 Health, Safety & Fire Regulations	13.0 Правила охраны здоровья, безопасности и противопожарной защиты
14.0 Location	14.0 Местоположение

- Руководство по клиентскому обслуживанию
- Инструкции, политики, процедуры
- Customer welcome kit для каждого ЦОД (подсказка, навигация, схемы, контакты)

Философия клиентского сервиса

Главные секреты качественного взаимодействия с Клиентами

- Постоянно спрашивать себя: «Если бы я был клиентом»
- Слушать, слышать и понимать Клиента (IXceeding expectations)
- Забота о Клиенте (продумывать все до мелочей, включая зонтики, клиентскую комнату и тд)

За 2021-2022 год:

- Регулярные **опросы клиентов** по качеству отработки запросов и обращений
- Удобный **клиентский портал**
- Инвентарь для работы Клиентов в машзалах
- Комфортные клиентские комнаты



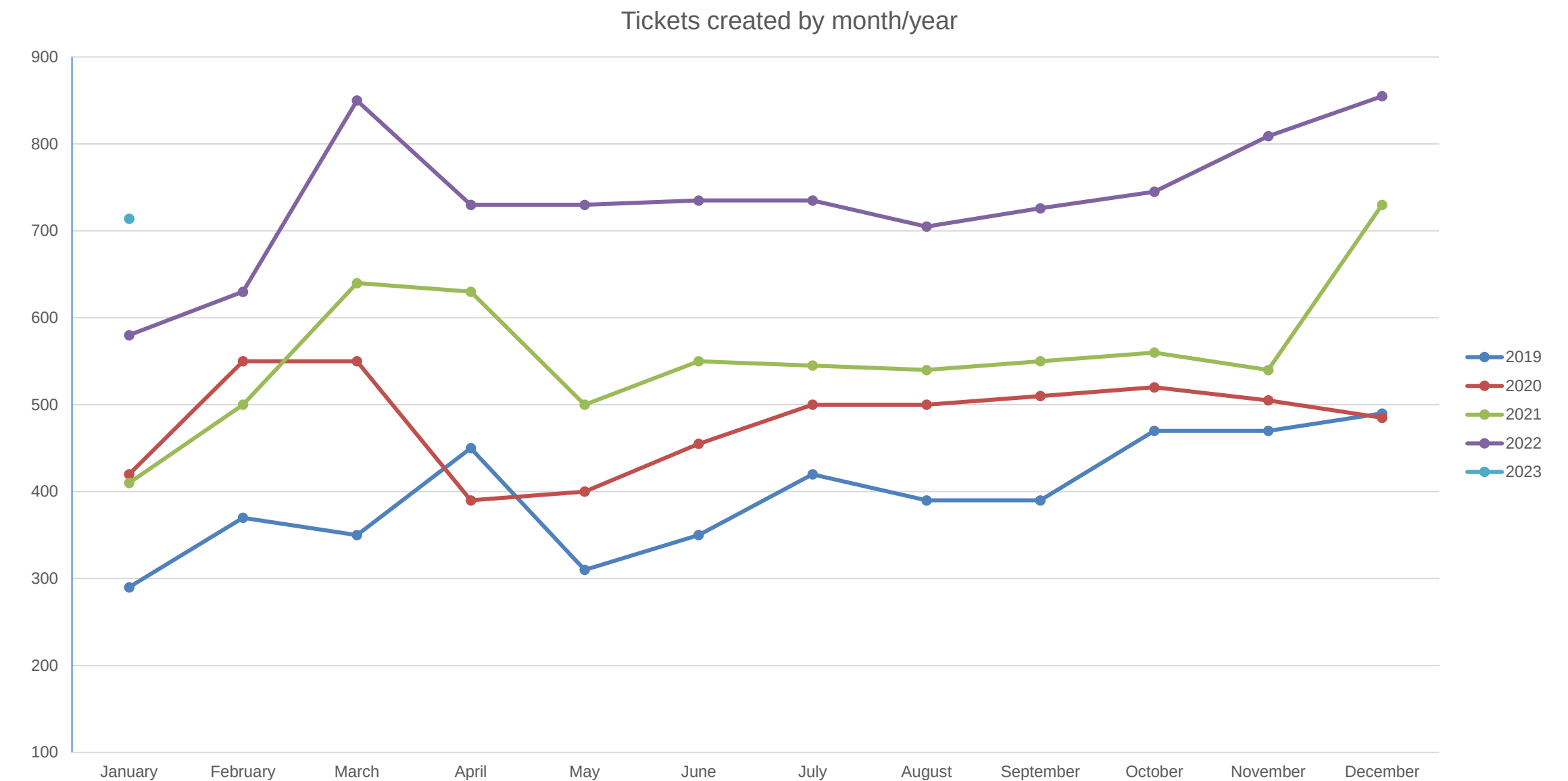
ЕСЛИ БЫ Я БЫЛ КЛИЕНТОМ



Уровень удовлетворенности

Время первого ответа (реакция 1 линии поддержки) – **1,50 минуты (по SLA – 30 минут)**, пишется по каждой заявке дежурным инженером КС

- Запросы через портал IXC-Desk (отработанных): **702**
- **54% заявок** отработаны 1 линией (пропуски, доставка, сопровождение)
- Нарушение по времени предоставления первого ответа – **1**
- Качественные параметры (NPS) по IXC-Desk– **63%.**
- Телефония: **92%** звонков (101 из 110) отработано КС.



«Добрые слова»



Светлана Ю

★★★★★ 05 ноября 2022

Высокоорганизованная, целенаправленно точная компания. Отличный клиентский сервис. Желаю им процветания, в такие времена это не просто будет. Но за технологиями будущее!



Ответ компании 07 ноября 2022



Карташов Сергей

★★★★★ 05 мая 2022

АО "ННПФ". Размещаемся в IXcellerate уже почти 2 года, за все время не было ни одного сбоя, даже питание на лучах не отключали при обслуживании своих ДГУ/ИБП. превосходно! Приятно удивило и отношение персонала, заявки отрабатывают быстро, в т.ч. на внеплановые работы\посещения. Отдельная благодарность Машава Роману и Дмитрию Маврину за организацию работы и помощь в кризисных ситуациях!! Всегда помогут и пойдут на встречу, что в настоящее время - бесценно =)



Антон Остапюк

★★★★★ 01 июля 2022

Очень современный ЦОД. Оборудование новое, персонал приветливый и компетентный. Приятно с ним работать



Ответ компании 06 июля 2022



Никита

★★★★★ 17 ноября 2022

Современный ЦОД. Отличные ребята в дежурной смене.



Ответ компании 18 ноября 2022



Gabarit

Знаток города 14 уровня

★★★★★ 23.05.2022

Отличный цод с отличным сервисом. Работаю с ними по инженерной инфраструктуре, уделяют большое внимание надёжности оборудования, сервису оборудования и ремонту. Развивают две площадки одновременно - юг и север - что позволяет вставить в аренду на двух местах с резервированием. Одна из лучших площадок в РФ, в ТОП 5 точно. [Скрыть](#)

ЦОД с человеческим лицом

- **Команда** клиентского сервиса: x4 за год
- **Профессионализм:** постоянное повышение квалификации в течение года (тренинги – работа на высоте, сети электропитания, ОТ, взаимодействие с клиентом)
- Искреннее желание и умение оперативно **помочь Клиенту**
- Быть **лидером**, а не казаться.
- А еще я **люблю петь!** И у нас есть своя **рок-группа!**



Что предстоит

- **Повышение уровня удовлетворенности клиентов (NPS)**
- **Север & Юг – IXcellerate ваш друг!**
- **Rockin' Russia 2023! Ждите анонсов!**
- **Учиться вместе с нашими Клиентами, чтобы они были счастливы!**



ССЫЛКИ

Приветственное видео для всех новых клиентов ЦОД IXcellerate

<https://youtu.be/xV0kfCuVAac>

О клиенториентированности и других ценностях: 10 лет успеха

<https://youtu.be/ho-6av5xWzM>

Виртуальная прогулка для клиентов по кампусу IXcellerate Moscow North

<https://youtu.be/BJ7HBB3p4OU>

Экспертная статья «Квартиры для серверов»

<https://vc.ru/ixcellerate/483019-kvartiry-dlya-serverov-kriterii-vybora-stoek-i-pravila-raboty-v-mashinnyh-zalah-cod>

Рок-бэнд IXcellerate и Rockin'Russia

<https://youtu.be/56clyNBp7aU>

<https://youtu.be/CirHtC1Nu5k>

**Спасибо
за внимание!**

Галина Журавлева

+7 (963) 644 05 04

csm@ixcellerate.ru

www.ixcellerate.com

