



Ako efektívne poskytovať služby zákazníkom

Marek Čelko
Head of IT Support

InterWay, a. s.

Mlynské nivy 71, 821 05 Bratislava, Slovenská republika

T: +421 232 788 888 | M: sales@interway.sk | W: www.interway.sk



Služba

- ◆ Uspokojenie potreby/požiadavky
- ◆ Prostriedok dodávania **hodnoty** zákazníkovi
- ◆ Náklady a riziká **znáša poskytovateľ**

- ◆ 3 piliere: Ľudia + Procesy + Technológie (Informácie)



- ◆ Ako vybrať vhodnú službu?



Príklady poskytnutých služieb

Kalkulačka

Dátum: 5. 10. 2021 [zmeniť dátum](#)

Kurz zo dňa: 4.10.2021
EUR 1 = 25,320 CZK

Mena: česká koruna (CZK)



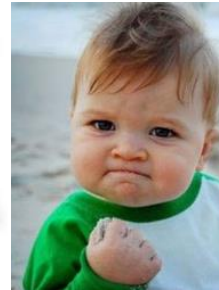
Prepočet: z EUR do EUR

Hodnota:

100 EUR = 2 532 CZK

Výsledok SKK: 3 012,6 SKK

* Konverzný kurz 1 EUR = 30,1260 SKK



HYPOTEKÁRNA KALKULAČKA

Sme viac ako hypotekárna kalkulačka. Pripravíme vám hypotéku na mieru.

Výška hypotéky **50 000 €**

Doba splácania **20 rokov**

Mesačná splátka od **216 €**

Hodnotenie: **4.5 / 5**
★★★★☆ 343 hodnotení

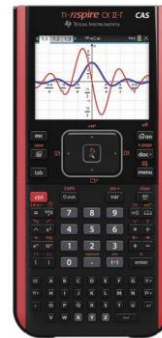
Chcem nezáväznú ponuku hypotéky

e-mail *

telefón *

Súhlasím so spracovaním osobných údajov a členstvom v Klube Fingo. Získam tak informácie o vhodných hypotékach a ďalších finančných produktoch.

Vaše osobné údaje spracovávame pre vyriešenie vašej požiadavky, pre zasielanie našich ponúk a ďalšie účely. Ponuky prispôbujeme vašim predchádzajúcim požiadavkám. Bližšie informácie nájdete [TU](#).



Katalóg služieb

◆ Klient vie čo chce – ako to zistíme?

◆ Základné portfólio

- ◆ Nové projekty a rozvoj
- ◆ Údržba a podpora
- ◆ Podporné služby

◆ Rovnaké typy služieb smerom dnu aj navonok

Službami pokrytá Infraštruktúra	Služba podpory	Voľba služby ANO / NIE	Kategória Vady	Dostupnosť služby "dni/týždeň" (5,7)	Dostupnosť služby "hodiny/deň" (8/12/24)	Dostupnosť služby "pracovné hodiny" (6-18,8-16,0-24)	Response time (v hodinách)	Resolve time (v hodinách)	Cena služby (na rok) (bez DPH)	Fakturačné obdobie (M = mesiac, R = rok)	Termín fakturácie (V = vopred, P = po) Zmluvná pokuta	(sankcia za každú začiatu hodinu mesačnej maximálny počet hodín služby)	
Infraštruktúra 1	Služba 1	ANO	A	7	24	0:00-24:00	X0	N/A	XYZ,00€	M	V	0,0X%	no limit
			B	5	10	7:00-17:00	X0	N/A				0,0Y%	
			C	5	8	8:00-16:00	X0	N/A				0,0Y%	
	Služba 2	NIE	-	5	8	8:00-16:00			0,00€	M	V	0,0Y%	no limit
	Služba 3	NIE	-	5	8	8:00-16:00			0,00€	M	V	0,0Y%	no limit
	Služba 4	NIE	-	5	8	8:00-16:00			0,00€	M	V	0,0Y%	no limit
	Služba 5	NIE	-	5	8	8:00-16:00			0,00€	M	V	0,0Y%	--
	Služba 6	ANO	-	5	8	8:00-16:00	X0	N/A	x 000,00€	M	V	0,0Y%	X0
Služba 7	ANO	-	5	8	8:00-16:00	X0	N/A	Vid' cenník špecialist ov	M	P	0,0Y%	--	
Služba 8	NIE	-	7	12	6:00-18:00			0,00€	M	V	0,0Y%	--	

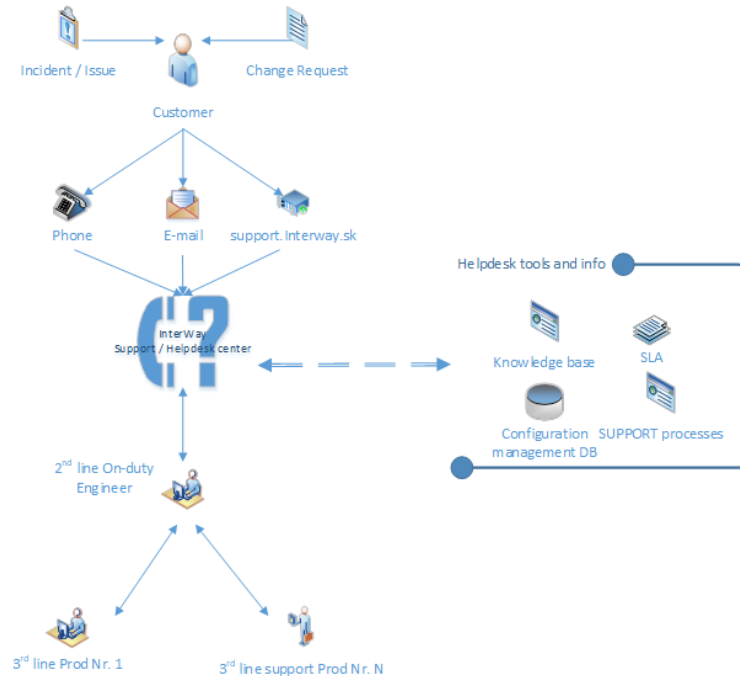
Vlastnosti služieb podpory a údržby

◆ Ľudia:

- ◆ One point of Contact
- ◆ Zodpovednosť

◆ Procesy:

- ◆ Eskalačný proces
- ◆ Adaptačný a edukačný program
- ◆ Incident management, Change management
- ◆ Agilný prístup



Vlastnosti služieb podpory a údržby

◆ Technológie:

- ◆ Tiketovací systém
- ◆ CMDB
- ◆ Testovacia platforma (GRID)

◆ Kontinuálne zlepšovanie

- ◆ Automatizované metriky služieb
- ◆ Spätná väzba klienta
- ◆ Vyhodnotenie a reflektovanie do katalógu služieb

Vyriešili sme Vašu požiadavku, ktorá má teraz príznačenie: **Resolved**.

Ako ste spokojný(á) s vyriešením Vašej požiadavky?



[Zobraziť požiadavku](#) · [Vypnúť upozornenia tejto požiadavky](#)

Služby rozvoja a nové projekty

- ◆ Vhodný nástroj
 - ◆ Agilný prístup
 - ◆ Waterfall
- ◆ Konkrétne realizované projekty u našich klientov
 - ◆ Výhody prístupov a benefity pre klienta



Otázky prosím...



Ďakujem za pozornosť



Marek Čelko

Head of IT Support

+421 948 855 522

marek.celko@interway.sk

