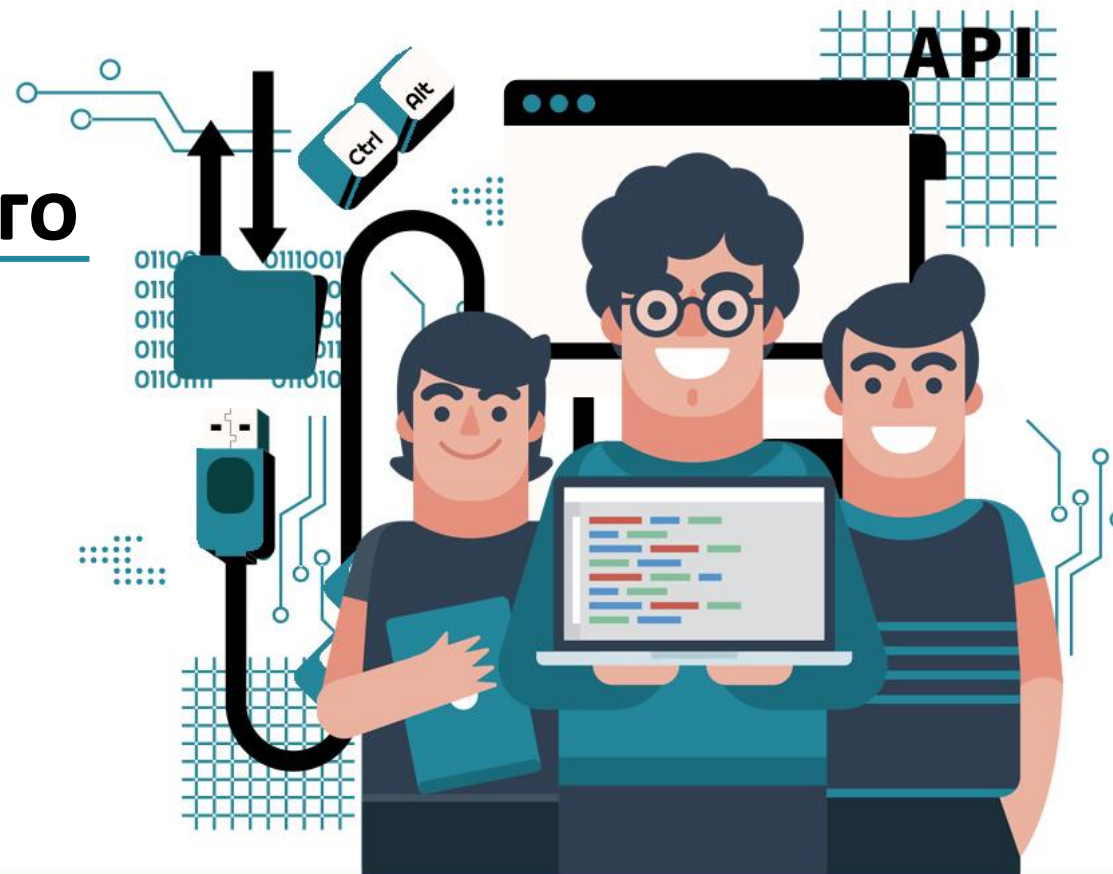


Чек-лист самостоятельного внедрения HelpDeskEddy

Воспользуйтесь чек-листом в качестве
дорожной карты по настройке HelpDeskEddy



 [Э-почта](#)

 [YouTube-канал](#)

 [Служба поддержки](#)

 [Канал про клиентский сервис](#)

10

Регистрация аккаунта



Зарегистрируйте систему. Перейдите [по ссылке](#) чтобы создать собственную систему для поддержки пользователей.

Почта, указанная при регистрации, станет учётной записью главного администратора системы. Этому аккаунту будут доступны максимальные права и через него в дальнейшем будет происходить документооборот и оплата.



После регистрации напишите нам любое сообщение на почту support@helpdeskddy.com или в [Телеграм](#), чтобы мы активировали вашу систему. У вас будет 14 дней бесплатного периода без какого-либо ограничения функционала.



Авторизируйтесь в вашей системе (ссылка вида https://*.helpdeskddy.com, где * – название компании) под логином и паролем, указанными при регистрации.

15

Подключение каналов связи



К HelpDeskEddy можно подключить э-почту, Telegram-бота, страницу Вконтакте и ОК, бота из Viber, номера WhatsApp и WhatsApp Business (доступно несколько вариантов подключения через партнеров, официальные и неофициальные решения), различные каналы интеграции с провайдерами IP-телефоний и сервисы для сбора отзывов из интернета. Также мы предоставляем собственный виджет онлайн-чата, который можно разместить на своём сайте и принимать обращения от клиентов.



Подумайте, какие каналы вы бы хотели подключить, куда вашим клиентам удобнее всего обращаться и куда они чаще всего это делают.



В дальнейшем все обращения от пользователей в подключенные каналы будут отображаться в HelpDeskEddy в виде заявок в одном интерфейсе, поэтому операторам больше не нужно будет переключаться между вкладками и разными приложениями чтобы ответить клиенту.



[Подробнее](#) про подключение каналов.



22

Интерфейс и список заявок



После подключения каналов, обращения от клиентов будут отображаться в общем списке заявок. Ознакомьтесь с интерфейсом общего списка обращений, а также с содержимым самой заявки изнутри.



Создайте и настройте фильтры заявок, чтобы быстро переходить к определённым тикетам (например, все незакрытые заявки, срочные либо же в которых истек SLA и т.д.)



В нижнем блоке внутри заявки доступно два вида сообщений: ответ (отправляется непосредственно пользователю) и комментариев. Последний используется для внутренней коммуникации между сотрудниками и недоступны для отображения клиенту. Через комментарии можно уточнять информацию у коллег, ставить лайки/дизлайки на посты других пользователей, а также запрашивать информацию у партнеров по почте, которые не работают в системе.



В правом блоке заявки изучите её поля и атрибуты: департамент, исполнитель, статус, SLA, приоритет и тип заявки. Здесь же потом будут отображаться и другие, дополнительные поля заявки.



29

Департаменты и права доступа

- Проанализируйте какие отделы (департаменты) будут работать у вас в системе.
- Это может быть 1 линия поддержки, 2 линия, бухгалтерия, юристы и т.д. Первая линия, как правило, принимает все входящие заявки и затем распределяет их по профильным департаментам исходя из вопроса пользователя.
- Для каждого сотрудника можно будет ограничить видимость заявок каждого департамента, чтобы, например, сотрудник группы 1 линии поддержки не мог видеть заявки в департаменте юристов или бухгалтеров.
- После создания департаментов займитесь добавлением и настройкой групп сотрудников.
- Каждый сотрудник может находиться только в одной группе одновременно, но при этом ему можно настроить доступ к любым департаментам.
- Создайте группы в соответствии с их будущими правами и доступами. Например, сотрудникам группы «Супервайзер» можно дать широкий набор прав: доступы к отчётам, контактам и заявкам, а сотрудникам группы «1 линия поддержки» можно дать доступ только для обработки обращений.

36

Добавление сотрудников

- Определите сотрудников, которые будут работать в хелпдеске, а также их роли и права.
- В меню «Контакты» создайте новых пользователей с нужными настройками, и затем сообщите им данные для входа в систему под их учётной записью.
- Помните, что сотрудник первой линии не должен иметь права администратора и иметь те же доступы. Это же касается вопроса видимости заявок по департаментам: не все сотрудники должны видеть заявки друг друга.
- Каждому сотруднику можно будет настроить персональные оповещения на почту или в мессенджер о происходящих событиях в хелпдеске: при поступлении новой заявки, назначении исполнителя, истечении SLA срока и т.д.

43

Внутренние бизнес-процессы



Продумайте в целом бизнес-процессы вашей компании: собираетесь ли вы категоризировать обращения, какие автоматизации нужны, планируете ли вы строго следить за сроками обработки заявок (SLA), работать с CSAT (индексом удовлетворённости клиента) и остальное.



Решите какой основной сценарий обработки заявки будет у операторов: начиная с момента поступления до её закрытия (переход в статус «Выполнено»). Как будут распределяться заявки: автоматически или вручную? Какой алгоритм действий оператора для самых распространённых случаев: должен ли он запрашивать и фиксировать дополнительную информацию по заявке, переводить её в промежуточный статус и в другие департаменты?



50

Первичная настройка

Основные и дополнительные поля заявки

- В меню «Настройки заявок» можно настроить собственные статусы, приоритеты, типы и метки заявок, а также отредактировать существующие.
- Для большинства систем этих атрибутов хватает для начала приёма и обработки заявок в хелпдеске.
- Если этих полей недостаточно, воспользуйтесь индивидуальными (кастомными) полями заявок. Они отлично подойдут для ситуаций, когда вам нужно в заявках отмечать категорию, номер заказа, тон клиента или, к примеру, выбирать значение из связанного (многоуровневого) списка.
- У кастомного поля есть самые разнообразные типы на любые случаи жизни: текстовое, числовое, выпадающий список, связанные поля (многоуровневый список), дата, время, регулярное выражение (поле в котором значение можно ввести только по шаблону), файл, кнопка и мультикнопка (работают по принципу макроса). Все они помогут в решении определённых задач, и по ним потом можно будет строить отчёты. Например, если вы помечаете в выпадающем списке категорию заявки, то можно будет узнать сколько к вам поступило за месяц заявок по каждой из тематик.

57

Другие важные настройки



Если вы используете эл. почту для коммуникации с клиентами, в меню «Шаблоны уведомлений» настройте внешний вид письма для каждого отдельного шаблона. Например, чтобы при отправке ответа сотрудником клиенту уходило письмо с одним содержанием, а при закрытии заявки – с другим.



В меню «SLA планы» настройте SLA метрики, чтобы сотрудники вовремя реагировали и обрабатывали заявки клиентов. Здесь можно выставить время, в течение которого оператор должен среагировать на вопрос клиента и закрыть заявку. В качестве подсказки возле каждого тикета у него будет отображаться таймер с оставшимся временем.







Запрашивайте обратную связь от клиентов после закрытия заявки через меню «Настройки оценки удовлетворённости». Оценки могут отправляться в разные каналы, быть разных форматов и шаблонов внешнего вида.



64

Автоматизация

-  Помните с какими задачами чаще всего сталкиваются ваши операторы и подумайте можно ли как-то автоматизировать их решение.
-  За автоматизацию процессов в хелпдеске отвечает меню «Диспетчер». Грамотно настроенные правила Диспетчера помогут сэкономить время как сотрудникам, так и клиентам, в разы увеличить скорость и качество обработки заявок, снизить финансовые издержки на службу поддержки, а также сделать так, чтобы клиент остался максимально довольным и обязательно воспользовался услугами вашей компании еще раз.
-  Принцип работы диспетчера довольно прост: нужно создать правила с набором условий, и указать действия, которые будут выполняться в заявках при соблюдении этих условий.
-  Диспетчер умеет автоматически распределять заявки по сотрудникам, отправлять автоответки клиентам в нерабочее время, классифицировать обращения, работать со SLA, отправлять вебхуки и оповещения пользователям и многое-многое другое.

71

База знаний и хранилище данных



Подумайте над заполнением своей базы знаний.



Её можно использовать как хранилище информации, статей, ответов на часто задаваемые вопросы, новостей как для сотрудников поддержки, так и для клиентов вашей компании. Контент может быть публичным (содержимое статей будет доступно всем на публичной странице), только для авторизированных пользователей или же только для сотрудников.



Статьи базы знаний также можно использовать в качестве шаблонов ответов для сотрудников. Это сильно экономит им время при ответе на самые частые вопросы от клиентов.



Для новых сотрудников можно подготовить учебные материалы в закрытом формате. Тогда они смогут изучать ваши внутренние рабочие процессы, и при этом параллельно знакомиться со своим главным рабочим инструментом – хелпдеском.



78

Отчёты и аналитика



Проанализируйте какие метрики и данные вас интересуют для оценки качества работы службы поддержки.



Ознакомьтесь со всеми основными отчётами хелпдеска и меню «Аналитика». Каждый из них имеет свои особенности: некоторые отчёты выгружают данные с группировкой по заданным параметрам, а некоторые, например, экспорт отчётов, позволят выгрузить список заявок за выбранный период времени в .xml или .csv файл.



Регулярно выгружайте отчёты и отслеживайте аналитику, чтобы знать как происходят дела в клиентском сервисе компании: какая нагрузка по заявкам за период времени, сколько заявок приходится в среднем на оператора, счастливы ли клиенты и какой фидбек они оставляют, быстро ли операторы решают проблемы клиента, сколько пользователей обращается по вопросу доставки, а сколько по вопросам оплаты.



87

Маркетплейс



Ознакомьтесь с широким набором полезных инструментов и интеграций с другими платформами в нашем [маркетплейсе](#).



Различные инструменты (плагины) из маркетплейса помогут сильно разнообразить взаимодействие с системой для увеличения продуктивности, автоматизации процессов, изменения интерфейса и других возможностей.



100

Обучение сотрудников



Когда вы сами ознакомились с возможностями и интерфейсом хелпдеска, поделитесь знаниями со своими сотрудниками.



Работа с заявками.

Где находятся, как создавать заявку и обрабатывать обращения от клиентов?



Работа с контактами.

В каких случаях создаются контакты, где их можно редактировать и создавать вручную?



Отличие работы с заявками из разных каналов (в почтовых каналах отправляются имейлы, в других каналах могут быть настроены чат-боты для первичного сбора информации от клиента).



Назначьте руководителей отделов для контроля за своей группой сотрудников при помощи отчётов и аналитики.



Составьте и утвердите регламенты работы в компании.

Каждый отдел и сотрудник в нём должен чётко понимать свою роль на каждом из этапов обработки заявки.





Дополнительная информация



Воспользуйтесь [материалами](#) из нашей базы знаний для навигации и обучению хелпдеску.



Обязательно загляните на наш [Youtube-канал](#) со множеством полезных роликов, обучающих материалов, подкастов и интервью на тему клиентского сервиса.



По вопросам настройки интерфейса или функционала HelpDeskEddy также обращайтесь в нашу [службу поддержки](#).



HelpDeskEddy блог

База знаний



[Youtube-канал](#)



Клиентский сервис HDE