

Нет задач, которые не решаем!

Возможности
Преимущества
Стоимость

С чем столкнулась каждая компания?



30%

Резкий рост обращений
из-за нестабильности
ситуации на рынке



50%

Компаний переходят на
отечественные ПО



25%

Снижение затрат на
клиентский сервис

Без качественной поддержки **клиенты:**



23%

Оставляют негативный
отзыв

Если быстро не решают
свою проблему



62%

Забудут о вас

Если не могут обратиться
за помощью в непонятной
ситуации



60%

Ищут альтернативы

Если не довольны
качеством обслуживания

Качественный сервис привлекает и удерживает клиентов



Окупаемость

86% заплатят больше
Если будут довольны
сервисом



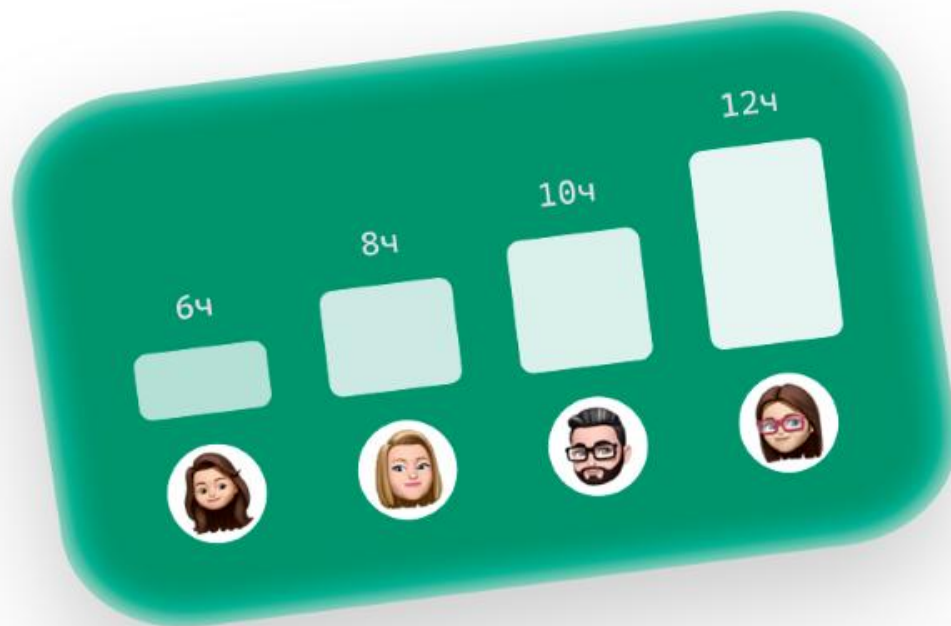
Выручка

В 10 раз больше дохода
От лояльного клиента,
чем от совершившего одну
покупку



Сарафанное радио

Трое знакомых узнают о
приятном опыте, а о
плохом – семеро



ВОЗМОЖНОСТИ

HelpDeskEddy постоянно развивается и обрывает новыми возможностями. Мы собрали опыт более 1000 компаний, на основе этого сделали лучший продукт.

Битрикс
24



amoCRM

статус дедлайн секрет
количество прогресс it
контакт доступность оц

Возможности



**Все каналы связи в
одном месте**

Возможность подключить более
20 каналов связи и интеграций

Клиентская база

Возможность хранить и быстро
обрабатывать информацию о
пользователях, компаниях и
оборудования в системе

Диспетчер

Для автоматизации рабочих
процессов

Отчеты и Аналитика

Более 20 отчетов для сбора
подробной статистики и аналитики

База знаний

Единое хранилище всех файлов,
документов, инструкций и
шаблонов ответов в компании

Возможности



HelpDeskEddy
Новое обращение

Сейчас

Гибкие уведомления

Настройте автоматическую отправку уведомлений на почту, в браузере, в Telegram при помощи webhooks.

Продвинутое API

Для взаимодействия сторонних приложений с заявками, пользователями и базой знаний.

Маркетплейс

Представляет собой собственную платформу с разнообразным арсеналом инструментов. Начиная от плагинов для удобства, заканчивая интеграциями с популярными CRM. Это значительно расширяет функционал системы.

Конструктор ботов

Инструмент для создания собственного чат-бота прямо внутри хеплдеска.

- соберет всю информацию о проблеме пользователя
- экономит время оператора
- переключит диалог на сотрудника
- передаст лида в команду продаж

Добрый день!

Выберите тему обращения: 11:41



Интересуюсь продуктом



Оплата



Поддержка

Рабочее пространство: Заявки

Фильтр

Создавайте фильтры и выделяйте обращения с определенными параметрами

Входящие от клиентов	59
Входящие внутренне	3
▼ Мои	12
☆ VIP клиент	32
Приоритетная очередь	
Сообщение от руководства	3
Неприсвоенные	7
✓ Выполнено	221
Замороженные	
Корзина	10

Настройка списка

Выберите столбцы для отображения и их порядок

Название	Ширина ?
Тема	400
Последний ответ	150
Активность	120
Статус	120
Исполнитель	170
Приоритет	120
Выбрать	

Сотрудники в сети

Смотрите кто работает с заявками в режиме реального времени

В сети [4] ^	
	Алексей Морогов Отдел поддержки
	Владимир Барабаш Отдел поддержки
	Кирилл Пестов Отдел поддержки
	Константин Кислицын Sales

Рабочее пространство: Заявки

Список заявок

Настраивайте удобно отображение заявок, выводите все нужные параметры на главный экран.

☐	Тема		Последний ответ	Активность	Статус	Исполнитель	Приоритет
☐	📧 Личное сообщение Telegram	[1]	Константин	2м	Открыто	Олег	Стандартно
☐	🌐 Обращение из формы чата	[3]	Константин	2м	В процессе	Константин	Срочно
☐	📱 Личное сообщение WhatsApp	[2]	Константин	3м	Заморожено	Константин	Пониженный
☐	⌵ Вопрос по функционалу	[1]	Константин	3м	Открыто	Валера	Стандартно
☐	💬 Разработка		Артур	1м	В разработке	Вася	Стандартно
☐	💬 Личное сообщение VKontakte	[4]	Система	2д 23ч	Открыто	Неприсвоенный	Стандартно

Сортировка

Удобная сортировка по нужным параметрам

Важные поля

Выведите нужные поля для отображения на главный экран для быстрого контроля всех заявок

Нарушение SLA

Если в заявке нарушен SLA она будет выделена красным фоном

Страница заявки

Карточка клиента

Удобно расположенная карточка, с помощью нее можно перейти к контакту, посмотреть историю заявок и звонков, а так же сразу изменить нужные параметры.

Клиент

Константин

Клиент

HelpDeskEddy

+7 (499) 346-87-44

Доп. информация

День рождения

01.01.2001

VIP client

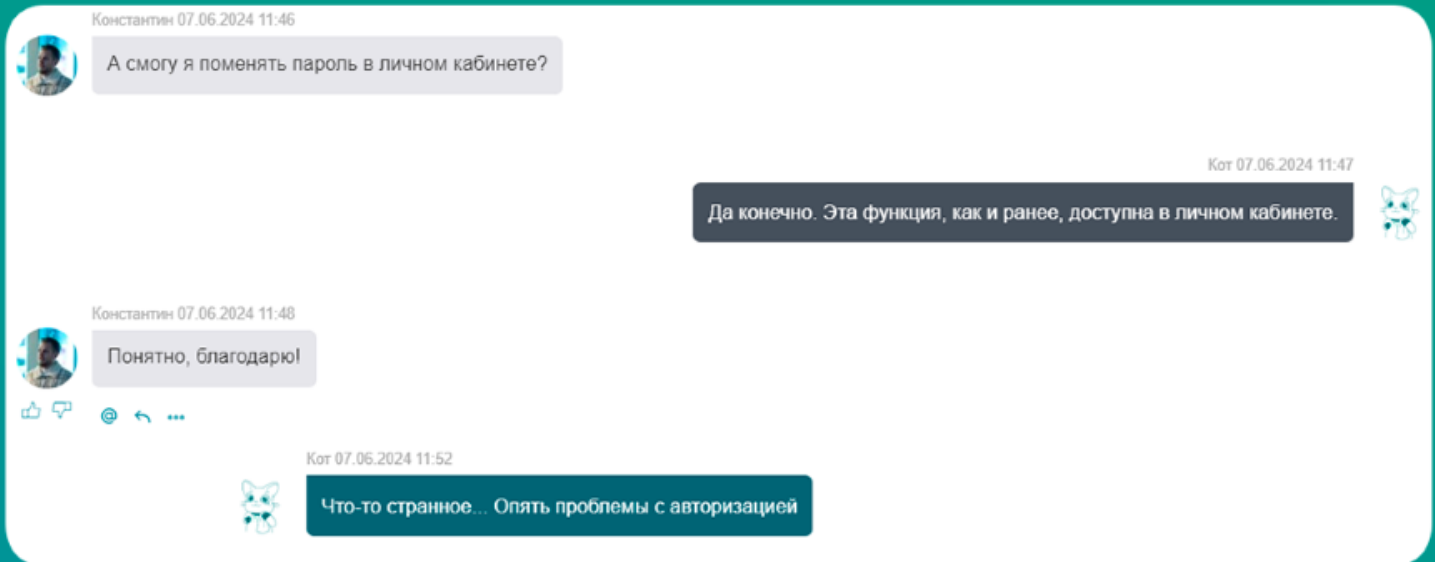
Да

Дата оплаты

17.06.2024

Привычный диалоговый чат

- С левой стороны клиент;
- Справа ответ сотрудника поддержки;
- Посередине внутренний комментарий который не видят клиенты.



Страница заявки

Оценка и отзыв

Собирайте обратную связь от клиентов не покидая заявки. Реагируйте на нее.



Константин ★★★★★

Оперативно, информативно!
Как всегда на 5+! Спасибо!!!

Поля заявки

В системе есть уже готовые поля заявки. С помощью них можно быстро переключать департаменты, исполнителей, статусы, приоритеты и типы. Так же, проставлять SLA, замораживать заявку.

Помимо стандартных полей, вы можете добавить необходимое количество своих полей, тем самым адаптировать работу под свой бизнес процесс.

Департамент	
1 линия поддержки	
Исполнитель	
Кот	
Статус	
В процессе	
Приоритет	Тип
Срочно	Без типа
SLA на выполнение	
07.06.2024 12:33	
Заморозить заявку	
❄️	
Метки	
авторизация	
Потраченное время	
5 мин	
Категория	
Вопрос по оплате	

Автоматизация

Каждое правило состоит из условий и действий. Все обращения проверяются на соблюдение условий. Если условия соблюдаются, то выполняются заданные вами действия. Примеров использования правил может быть огромное количество и они ограничены лишь вашей фантазией.

Среди них:



Обработка новых заявок

Автоматизируйте обработку новых обращений: распределяйте их между сотрудниками,ставляйте приоритет, срок выполнения и т.д.



Обработка изменённых заявок

Выполняйте правила при обновлении заявок: отправляйте автоответы, уведомления сотрудникам и т.д.



Обработка текущих заявок

Проверяйте существующие обращения каждые N минут и настройте отправку напоминаний, автоизменение статуса и т.д.

Правила диспетчера

Обязательные условия

Новая заявка

+ или обязательное условие

Дополнительные условия

День события

Равно

Суббота

или

День события

Равно

Воскресенье

или

Время создания заявки

с

17:01

до

08:59

+ или условия

+ и условия

Действия

Добавить ответ

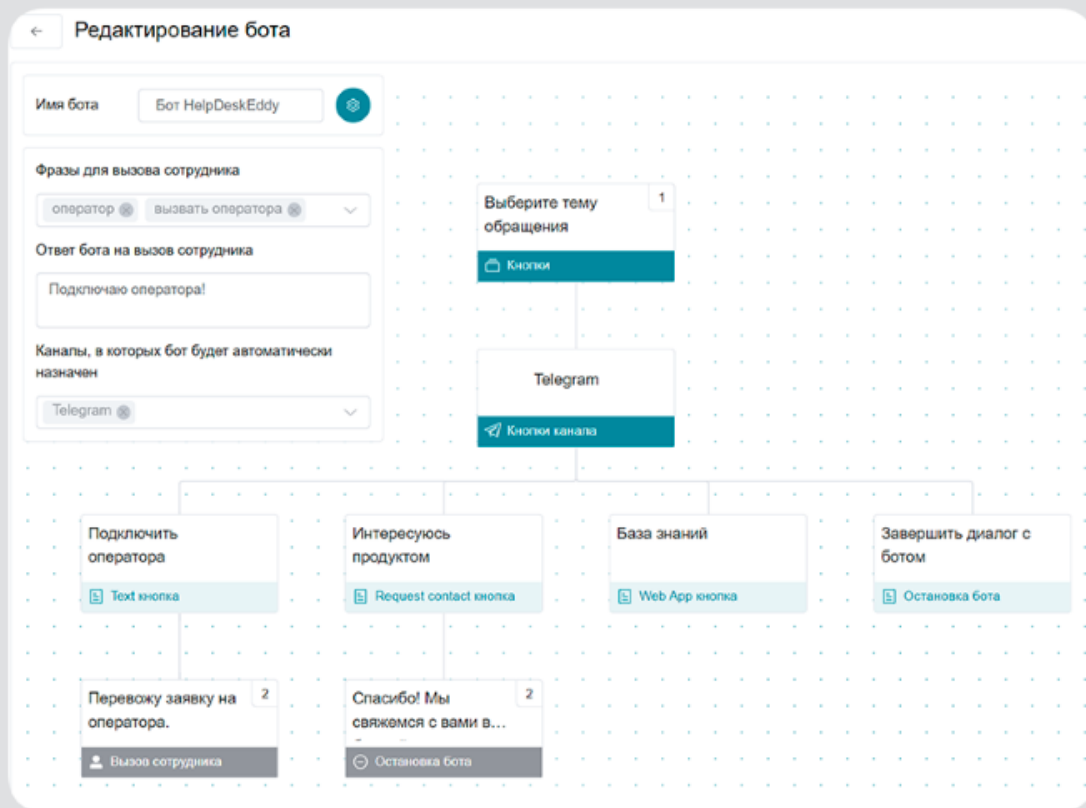
От имени системы

Здравствуйте {user_name}.
В данный момент все операторы отдыхают.

Наше рабочее время с 09:00 до 17:00

+ действие

Конструктор ботов



Инструмент для создания собственного чат-бота прямо внутри хелпдеска.

Бот освободит время команды для более важных задач, а с помощью визуального конструктора вы соберете большинство сценариев даже без разработчика.

Чат-бот сможет задавать вашим клиентам квалифицирующие вопросы, чтобы дальше распределять их по воронке:

- ✓ соберет всю информацию о проблеме пользователя и сэкономит время оператора;
- ✓ переключит диалог на сотрудника поддержки;
- ✓ передаст лида в команду продаж;
- ✓ отправит запрос (вебхук) во внешнее API.

Мониторинг качества клиентского сервиса



Принимайте правильные решения

Отслеживайте необходимость в оптимизации рабочего процесса или найме новых сотрудников



Отправляйте запрос на оценку качества

Позвольте клиентам оценить их уровень удовлетворенности обслуживанием и оставить к заявке оценку с комментарием



Будьте в курсе всех действий сотрудников

С помощью «Отчета по аудиту» отслеживайте действия сотрудников: кто, что и когда совершил



Данные о продуктивности команды

Проверяйте скорость реакции и закрытия обращений клиентов по каждому из сотрудников



Отслеживайте нагрузку в разрезе каналов

Отчеты по каналам чата помогут выявить самые популярные каналы среди клиентов, и те, которые обрабатываются хуже других



Награждайте лучших для мотивации

Отслеживайте KPI всех сотрудников для выявления лучших показателей

Настройка SLA



Гибко настраивать правила

Отправлять автоответы в зависимости от того, в рабочее или нерабочее время поступила заявка



Получать достоверную статистику

Рабочее время операторов учитывается в статистике. Показатели скорости работы не будут искажаться из-за обращений, поступивших в нерабочее время



Настроить SLA

SLA поможет контролировать соблюдение установленных стандартов для ответа и закрытия обращений

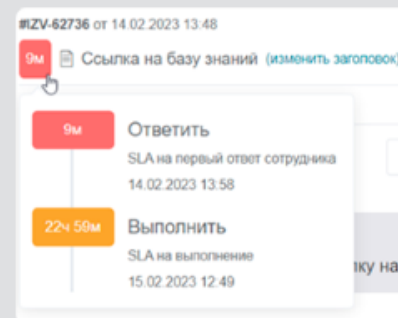
Срок выполнения заявки

Один из важнейших критериев оценки качества предоставления сервиса. Вы можете создавать SLA планы, которые позволят измерять и улучшать скорость реагирования сотрудников поддержки на обращения клиентов и повышать их удовлетворенность.

В системе есть возможность добавить такие метрики как:

- ✓ SLA на первый ответ сотрудника;
- ✓ SLA на ответ сотрудника после ответа клиента;
- ✓ SLA на выполнение (закрытие заявки)

Так же установить рабочее время компании и праздничные дни.



Приоритет	Тип
Срочно	Без типа

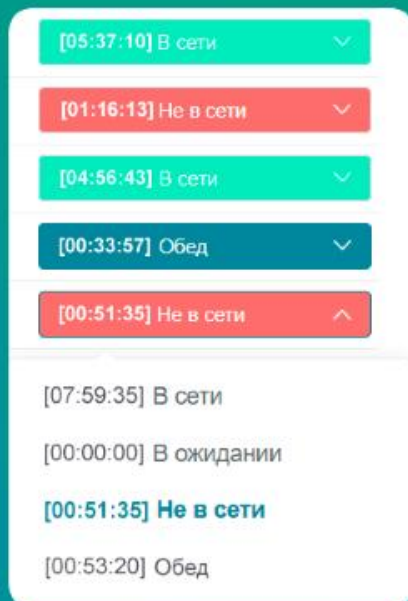
SLA на выполнение

🕒 14.02.2023 12:49

Анализ нагрузки в режиме реального времени

Статусы сотрудников

Отслеживайте статусы сотрудников в режиме реального времени



Получайте информацию по загруженности службы поддержки



Наглядная информация в виде графиков и диаграмм



Отчеты



Набор из готовых отчетов

- ✓ Общий отчет
- ✓ Отчет в динамике
- ✓ Глобальный отчет
- ✓ Отчет по аудиту
- ✓ Экспорт заявок
- ✓ Эффективность сотрудников
- ✓ Конструктор отчетов
- ✓ Отчет по меткам
- ✓ Биллинг отчет
- ✓ Оценки по сотрудникам
- ✓ Оценки по заявкам
- ✓ Статусы сотрудников
- ✓ Отчет по SLA
- ✓ Отчет по сотрудникам
- ✓ Отчет по пользователям
- ✓ Отчет по компаниям
- ✓ Отчет по департаментам
- ✓ Отчет по каналом
- ✓ Отчет по операторам
- ✓ Отчет по диспетчеру

Приложение для сотрудников

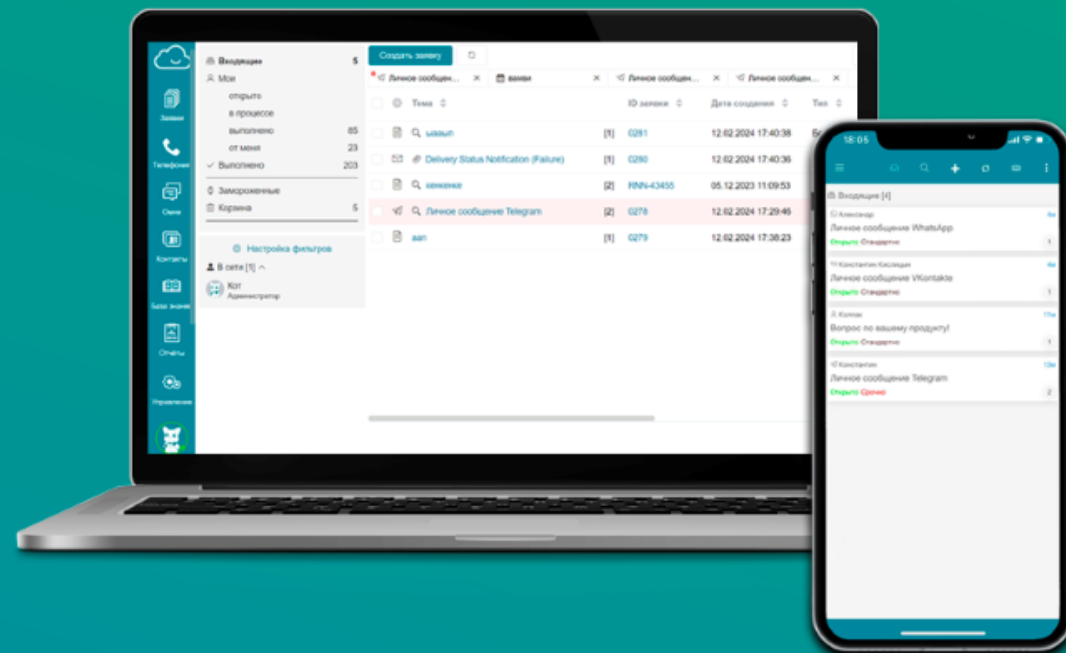


Загрузите в
App Store



ДОСТУПНО В
Google Play

Удобный формат



Работа с обращениями в любое время
и в любом месте

Стоимость платформы

Онлайн версия

1500₽ за 1 сотрудника в месяц
при оплате на год

[Попробовать бесплатно](#)

- ✓ Сервера в России
- ✓ Более 20 различных каналов связи
- ✓ Неограниченное количество тикетов
- ✓ История контактов с клиентом
- ✓ Омниканальность
- ✓ Правила автоматизации
- ✓ Аналитика
- ✓ Набор из 20+ отчетов
- ✓ Конструктор ботов
- ✓ База знаний и клиентский портал
- ✓ Более 100 интеграций + API
- ✓ Мобильное приложение

Коробочное решение

Вам нужна коробочная версия платформы, которую Вы сможете развернуть на своих серверах? Свяжитесь с нами!

[Запросить стоимость](#)

- ✓ от 20 сотрудников/операторов
- ✓ Все функции Онлайн версии
- ✓ Размещение на своих серверах
- ✓ Регулярные обновления

Начните сегодня!

Подключайтесь

Получите 14 дней бесплатно
без ограничения возможностей!

[Попробовать бесплатно](#)



Более 1200 компаний уже улучшили
клиентский сервис с помощью HelpDeskEddy



Наши контакты:

Поддержка: support@helpdeskeddy.com

Отдел продаж: +7 (499) 346-87-44



Наши соц.сети:

