

# 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



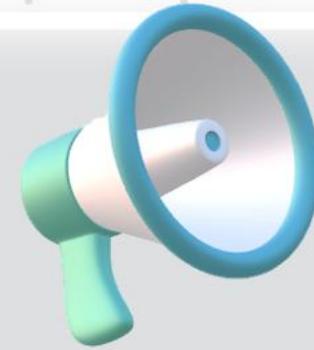
## Окупаемость

86% заплатят больше  
Если будут довольны  
сервисом



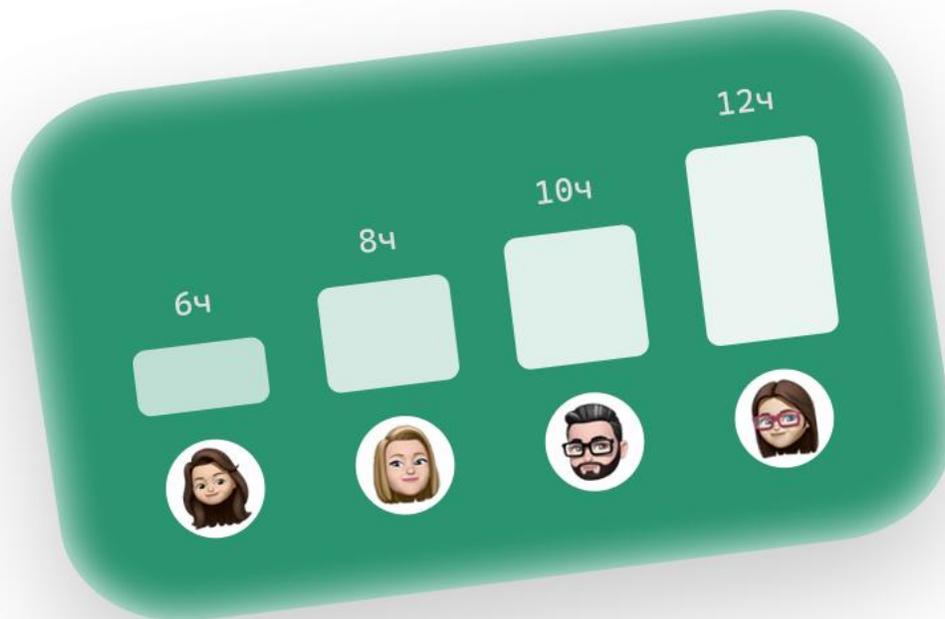
## Выручка

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.

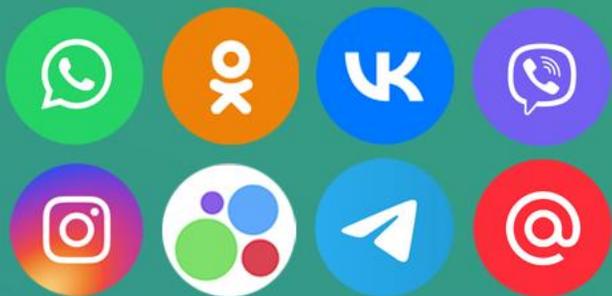
Битрикс  
24



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 хелпдеска.

- соберет всю информацию о проблеме пользователя
- сэкономит 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 |
| <hr/>  |     |
|  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<br>Отдел поддержки   |
|  Владимир Барабаш<br>Отдел поддержки   |
|  Кирилл Пестов<br>Отдел поддержки   |
|  Константин Кислицын<br>Sales   |

# Рабочее пространство: Заявки

## Список заявок

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

| <input type="checkbox"/> | Тема                         |     | Последний ответ | Активность | Статус       | Исполнитель   | Приоритет  |
|--------------------------|------------------------------|-----|-----------------|------------|--------------|---------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | ✉ Личное сообщение Telegram  | [1] | Константин      | 2м         | Открыто      | Олег          | Стандартно |
| <input type="checkbox"/> | 🗺 Обращение из формы чата    | [3] | Константин      | 2м         | В процессе   | Константин    | Срочно     |
| <input type="checkbox"/> | 📱 Личное сообщение WhatsApp  | [2] | Константин      | 3м         | Заморожено   | Константин    | Пониженный |
| <input type="checkbox"/> | ⌵ Вопрос по функционалу      | [1] | Константин      | 3м         | Открыто      | Валера        | Стандартно |
| <input type="checkbox"/> | 💬 Разработка                 |     | Артур           | 1м         | В разработке | Вася          | Стандартно |
| <input type="checkbox"/> | 📧 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.

Константин 07.06.2024 11:46

А смогу я поменять пароль в личном кабинете?

Кот 07.06.2024 11:47

Да конечно. Эта функция, как и ранее, доступна в личном кабинете.

Константин 07.06.2024 11:48

Понятно, благодарю!

Кот 07.06.2024 11:52

Что-то странное... Опять проблемы с авторизацией

# 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  
Срочно

Тип  
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, выставляйте 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

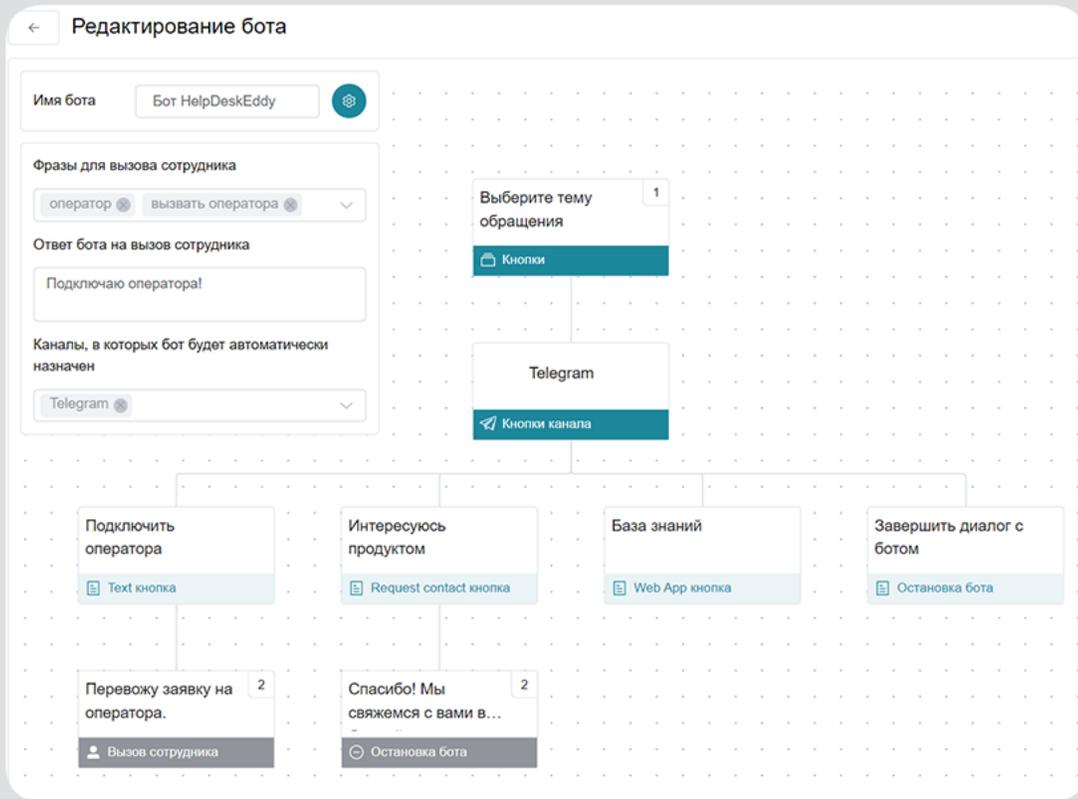
От имени системы

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:

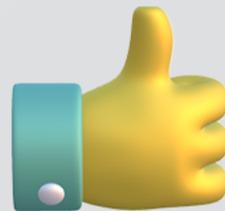
- ✓ соберет всю информацию о проблеме пользователя и сэкономит время оператора;
- ✓ переключит диалог на сотрудника поддержки;
- ✓ передаст лида в команду продаж;
- ✓ отправит запрос (вебхук) во внешнее API.

# Мониторинг качества клиентского сервиса



## Принимайте правильные решения

Отслеживайте необходимость в оптимизации рабочего процесса или найме новых сотрудников



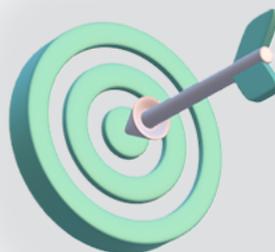
## Отправляйте запрос на оценку качества

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.

#IZV-62736 от 14.02.2023 13:48

9м Ссылка на базу знаний (изменить заголовок)

9м Ответить  
SLA на первый ответ сотрудника  
14.02.2023 13:58

22ч 59м Выполнить  
SLA на выполнение  
15.02.2023 12:49

Приоритет: Срочно

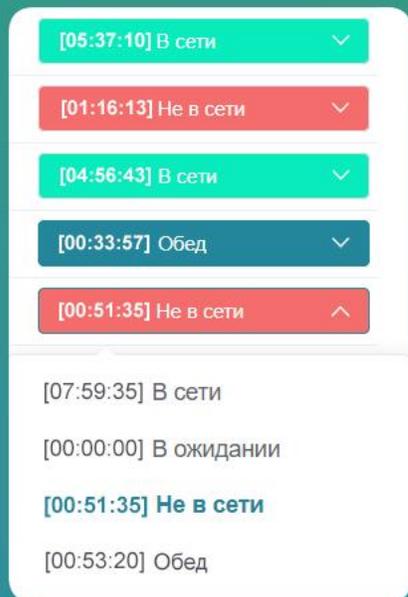
Тип: Без типа

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

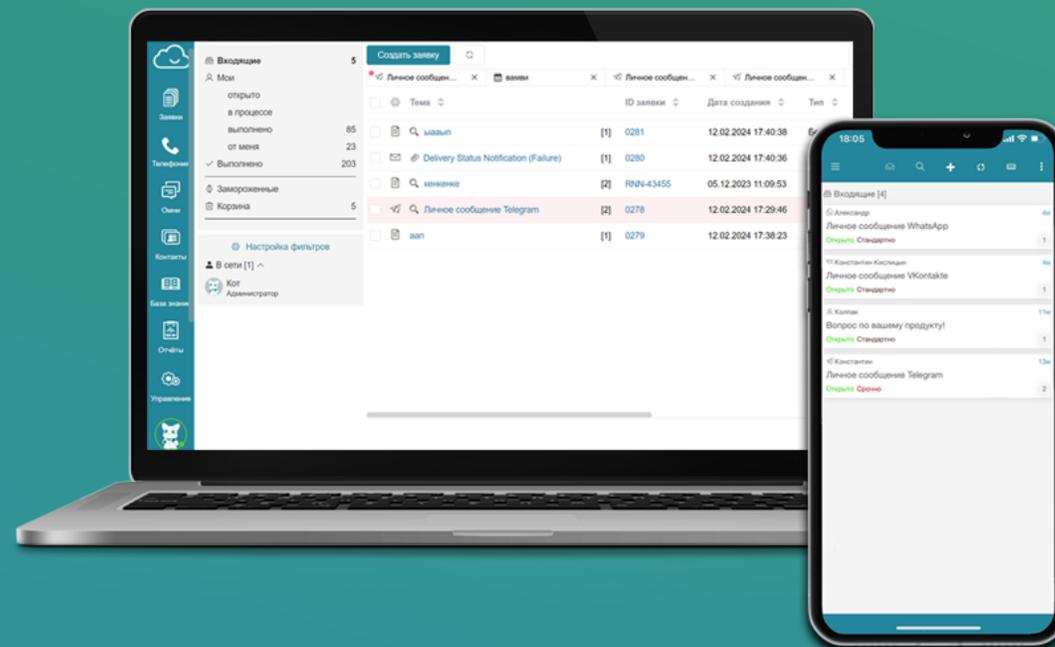


Загрузите в  
**App Store**



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](mailto:support@helpdeskeddy.com)

Отдел продаж: +7 (499) 346-87-44



Наши соц.сети:

