



Зачем нужна helpdesk система?



83%

Клиентов нуждается в поддержке
при онлайн покупках



56%

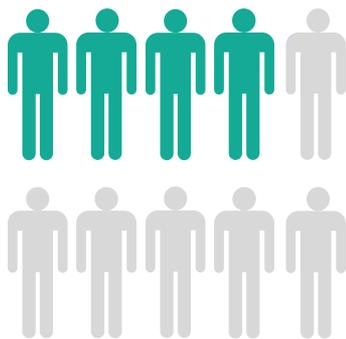
Не находят нужные данные
самостоятельно



50%

Не получают ответа от службы
поддержки

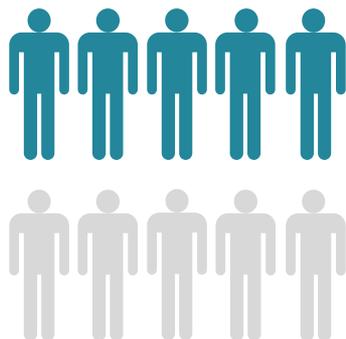
Без качественной поддержки **клиенты:**



46%

Отказываются от покупки

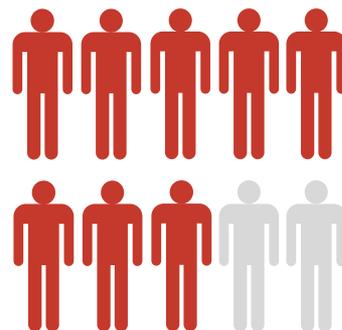
если быстро не выясняют то, что их интересует



52%

Покидают сайт

если не могут обратиться за помощью



78%

Ищут альтернативы

если недовольны 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 клиента, а о
негативном – семеро

HelpDeskEddy это:

- Все ваши каналы связи в одном месте;
- Продуманный и удобный интерфейс;
- Автоматизация рабочих процессов;
- Подробная статистика и аналитика;
- База знаний;
- Интеграции со сторонними сервисами;
- Продвинутое API.



Оmnиканальность

Без использования инструмента для omnikanальной поддержки общение с клиентами через несколько каналов доставляет много сложностей:



Бесконечные переключения

между разными сервисами, через которые поступают обращения



Нет инструментов для удобной работы

Отсутствуют фильтры, индивидуальные поля, статусы, метки, шаблоны и т.д.



Недостаток данных

дополнительную информацию о клиенте приходится каждый раз уточнять у клиента, вместо того чтобы один раз сохранить её в отдельной карточке



Потеря истории общения

если клиент сменит канал общения, ему придется описывать свою ситуацию заново



Email



Вконтакте



Facebook



Одноклассники



Instagram



Telegram



Viber



WhatsApp



WhatsApp
Business



Онлайн-чат

Собственный чат-
виджет



Форма на
сайт



Виджеты



Звонки

Интеграции по
API и с ВАТС



Отзывы из AppStore
и Google Play

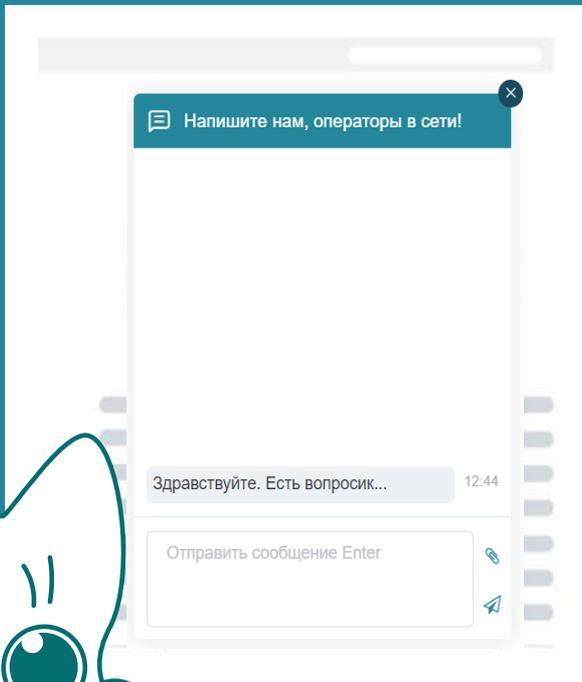
Интеграция с
AppFollow



YouScan

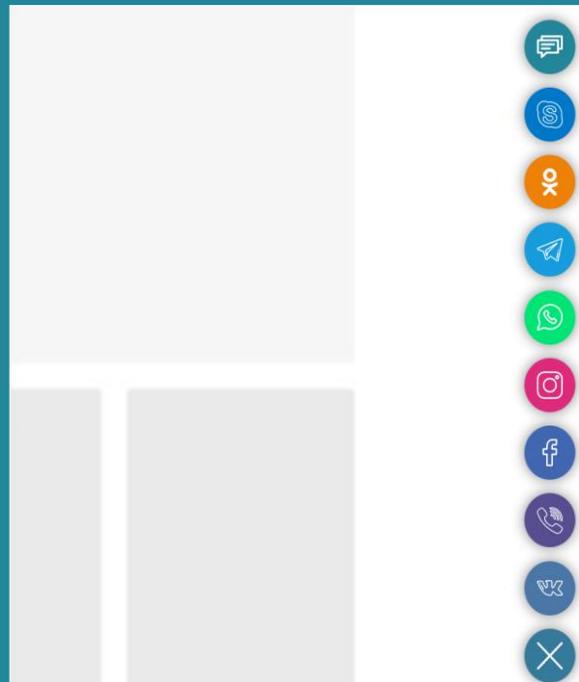
Более 20 каналов и интеграций

Виджеты



Онлайн-чат

Общение через
виджет чата



Мессенджеры

Виджеты с различными
каналами



Удобный и продуманный интерфейс



Используйте особенности разных каналов

Цитируйте текст сообщения клиента. Форматируйте ответы сотрудников. Ставьте лайки постам и комментариям. Отправляйте смайлики в ответах



Настраивайте список обращений под себя

С помощью гибких фильтров и сортировки сотрудники фокусируются на нужных обращениях и работают с ними в удобном для себя порядке



Подключайте внешних партнёров к обсуждению

Общайтесь с помощью системы с партнёрами, которые тоже принимают участие в обработке обращений, но вне системы (курьерская и почтовая службы, производители и т.д.)



Взаимодействуйте с коллегами

Когда кто-то просматривает или отвечает на обращение, его аватар отображается в общем списке заявок и внутри заявки



Добавляйте нужную информацию в интерфейс

Создавайте дополнительные поля или отображайте данные из сторонних ресурсов (CRM-системы, админки и т.д.)



Не теряйте обращения

Настройте звуковые и всплывающие уведомления при получении новой заявки, ответа и т.д.. Отправляйте оповещения в мессенджеры при помощи webhooks

Создавайте фильтры и выделяйте обращения с определенными параметрами

Кол-во заявок в каждом фильтре обновляется в режиме реального времени

Список обращений

Выберите столбцы для отображения и их порядок

Выберите сортировку для работы с обращениями в удобном порядке

Ищите нужные заявки по различным параметрам при помощи поиска

Создать заявку

ID заявки	Тема	Заявка от	Дата создания	Статус	Исполнитель	Приоритет	Ответов
RFL/1964-A	proposition	[1] Ian Lowe	13.04.2021 16:09:48	Открыто	Anastasia Olhovskaya	Стандартно	1
UHN/1962-N	news	[1] Jordan Smith	13.04.2021 15:19:15	В процессе	Michael Lawson	Срочно	1
VXT/1954-L	Договор №567/6	[1] Андрей Валевский	08.04.2021 21:31:40	Открыто	Alex Ivanov	Стандартно	1
NBQ/1949-V	Не могу авторизироваться	[1] Александра Коваль	08.04.2021 16:48:04	Открыто	Kate Smith	Срочно	1
HTF/1946-M	Проблема с обновлением	[2] Alina Vinogradova	08.04.2021 16:46:35	Открыто	Michael Lawson	Средний	2
XOL/1953-N	где я могу найти выписку покупок	[2] Василий Соколов	08.04.2021 21:31:00	Открыто	Admin	Средний	2
XZD/2041-W	Обновление (апрель)	[1] Анатолий Карпов	30.04.2021 16:30:47	В процессе	Anastasia Olhovskaya	Средний	1
VKI/1956-Q	не запускается после обновления	[11] Василий Ефремов	08.04.2021 21:33:28	Открыто	Michael Lawson	Средний	11
HDE-2087	обновление информации	[1] Александра Коваль	24.05.2021 13:28:07	Открыто	Владимир Носов	Средний	1
RXD/1952-C	Проблема с авторизацией	[3] Дмитрий	08.04.2021 21:29:44	Открыто	Kate Smith	Средний	3
HDE-2088	консультация	[4] Алёна	24.05.2021 13:31:02	Открыто	Владимир Носов	Средний	4
ZSU/1996-R	повторный запрос документов	[2] Алёна	26.04.2021 17:45:38	Открыто	Владимир Носов	Срочно	2
JRM/2086-E	сотрудничество	[1] Александра Коваль	17.05.2021 08:48:13	В процессе	Admin	Средний	1
HVU/1960-I	Запрос коллегам	[1] Michael Lawson	12.04.2021 11:32:09	Открыто	Admin	Срочно	1
LMR/2083-I	Личное сообщение Telegram	[7] Dmitry Mertsalov	14.05.2021 16:23:32	Открыто	Admin	Срочно	7
QDJ/2085-Y	Личное сообщение Telegram	[7] Alice Ivanova	14.05.2021 16:38:57	Открыто	Владимир Носов	Срочно	7
ZMZ/2042-J	Восстановление учетной записи	[2] Анатолий Карпов	30.04.2021 16:30:56	В процессе	Michael Lawson	Стандартно	2

Настройка фильтров

В сети [3]

- Admin Администратор
- Anastasia Olhovskaya Сотрудник
- ВН Владимир Носов Сотрудник

Обращайте внимание на заявки с высоким приоритетом или истекшим SLA

Смотрите кто из сотрудников в данный момент работает с заявками

Страница обновляется автоматически в режиме реального времени

Оmnиканальность (упрощенный интерфейс оператора)

Модуль «Оmnиканальность» – это интерфейс для качественной и удобной обработки обращений, поступающих из соцсетей, мессенджеров или чата.

Отслеживайте обращения без ответа с помощью таймера и визуальных вкладок

Заявки
Телефония
Омни
Контакты
База знаний
Отчеты
Аналитика
Новости
Управление

Быстро переключайтесь между обращениями и каналами

Смотрите историю обращений клиента

Владимир 01:16
Александр Петров
А он есть в наличии?

Сergeй
Подскажите, пожалуйста...

Владимир 27:07
Понятно, благодарю!

Владимир 09:33
С товаром разобрались, буду ждать доставку. Подскажите еще почему я не могу сбросить пароль для входа в ЛК?

Леснид 09:33
Пожалуйста, воспользуйтесь инструкцией из предыдущего сообщения и попробуйте зайти в свой аккаунт

Владимир 09:33
Ок, сейчас попробую

Владимир 09:34
Всё получилось, спасибо!

А смогу я поменять пароль самостоятельно?

Леснид 09:35
Да, конечно. Эта функция, как и ранее, доступна в личном кабинете.

Леснид 09:36
Обратите внимание, что при 5 попытках ввода неправильного ввода пароля, аккаунт будет временно заблокирован.

Владимир 09:36
Понятно, благодарю!

Сergeй 09:49
Что-то странное... Опять проблемы с авторизацией

Леснид 09:49
Да, сейчас проверю

Показать предыдущие обращения
Передать обращение
Завершить переписку

Сообщение
Комментарий
Введите сообщение и нажмите Enter

Основная информация
Канал: Telegram [raevsky_bot]
Личное сообщение Telegram
Всего обращений: 351

Заявка
Статус: В процессе

Номер заказа: 33125512

Категория заявки: Другое

Название товара: Бытовая техника / Холодильник

Заполняйте индивидуальные поля

Оmnиканальность (интерфейс супервайзера)

Контролируйте работу и статус операторов, следите за обращениями и скоростью ответов в отдельном интерфейсе для руководителей

Активные переписки	Чат	Создание	Продолжительность	Активность	Оператор	Клиент	ИД обращения	Департамент	Канал
Операторы		19.01.2022 09:57:57	36 мин.	34 мин.	Леонид	Сергей	#000003962	2 линия поддержки	Viber [BoHDEtest]
		19.01.2022 09:56:42	37 мин.	0 мин.	Сергей	Александр ...	#000003961	1 линия поддержки	Facebook [Hde_1234]
		19.01.2022 09:54:53	39 мин.	0 мин.	Сергей	dsada	#000003960	1 линия поддержки	Чат
		19.01.2022 09:32:59	61 мин.	1 мин.	Леонид	Владимир	#000003959	1 линия поддержки	Telegram [raevsky_bot]
		12.01.2022 12:44:07	9950 мин.	9888 мин.	-	Михаил	#000003958	1 линия поддержки	Чат

Активные переписки	Оператор	Группа	Статус	Активных чатов	Время с последнего ответа
Операторы	<input type="checkbox"/> Сергей	1 линия поддержки	[00:00:09] В сети	3	15 сек.
	<input type="checkbox"/> Леонид	Администратор	[00:00:08] Обед	2	35 мин. 26 сек.

Отображение данных из внешних систем

Отобразите в HelpDeskEddy данные из сторонних ресурсов: административной панели, CRM-системы или системы управления проектом. Это могут быть:



Данные клиента

для более качественной поддержки



Последние транзакции

для лучшего понимания отношений с клиентом



Дополнительные кнопки

для быстрого перехода на сторонние сервисы

Клиент

Владимир

Клиент

CRM

Аудит

История заявок [1/36]

Следить

Объединить

Удалить

Спам

...

#000003957 от 11.01.2022 13:59

Личное сообщение Telegram

Показать предыдущие заявки [36]

Владимир 11.01.2022 13:59

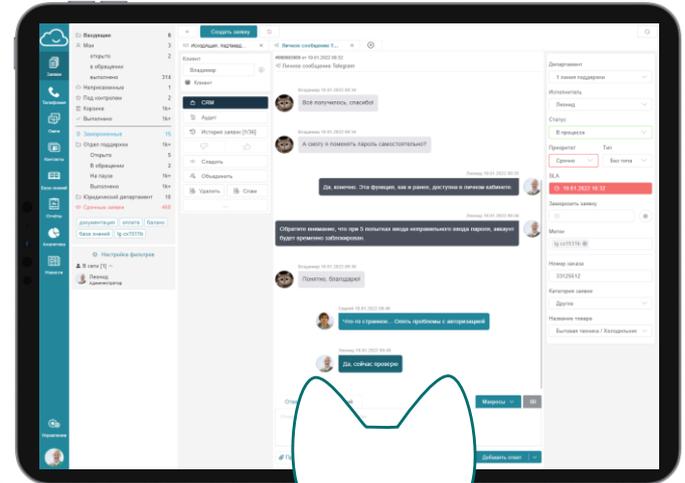
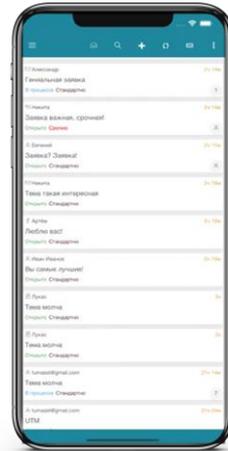
Полное наименование	ОАО "Вектор"
ИНН	1111111111
КПП	22222222
ОГРН	333333333
Адрес	г. Москва, ул. Гагарина д.1
Генеральный директор	Владимир Владимирович Владимиров

Кнопка для открытия плагина и интеграции с условной CRM

Вы можете подключить один из множества доступных **плагинов** для интеграции с самыми популярными CRM-системами, а также создать собственный плагин для реализации индивидуальных задач

Мобильное приложение для сотрудников

Приложения, чтобы работать с обращениями в любое время и в любом месте



Освободите время для более важных дел



Исключите рутину с помощью правил

Создавайте чат-ботов, отправляйте автоответы, уведомляйте сотрудников о новых обращениях и ответах, распределяйте заявки между сотрудниками, выставляйте приоритеты и т.д.



Создавайте шаблонные ответы и действия

Отвечайте на однотипные обращения и выполняйте нужные последовательности действий за пару кликов. Поиск и категории шаблонов упростят процесс.



Интеграция со сторонними сервисами

Отправляйте вебхуки для интеграции со сторонними сервисами. Они позволяют отправлять информацию на нужный URL. К примеру, для уведомлений в Telegram или Slack, постановки задачи в других сервисах и т.д.



Установите стандарт успеваемости (SLA)

Дедлайны для ответа и закрытия обращений помогут сотрудникам правильно расставлять приоритеты, а вам следить за их успеваемостью.



Укажите рабочее время и праздники

Эти данные учитываются в статистике и помогут гибко настраивать правила для обработки обращений, поступивших в нерабочее время

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 измененных 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 (автоматизации)

Обязательные условия

Изменения в заявке

+ или обязательное условие

Дополнительные условия

Источники заявки Равно Имя VKontakte

+ или условия

и условия

Изменение статуса с Лобой на Выполнено

+ или условия

+ или условия

Действия

Добавить ответ

От имени системы

Благодарим Вас за обращение! Пожалуйста, оцените качество работы службы поддержки.
{оптимальный_буллетин_4}

и

Изменить статус заявки

Выполнено

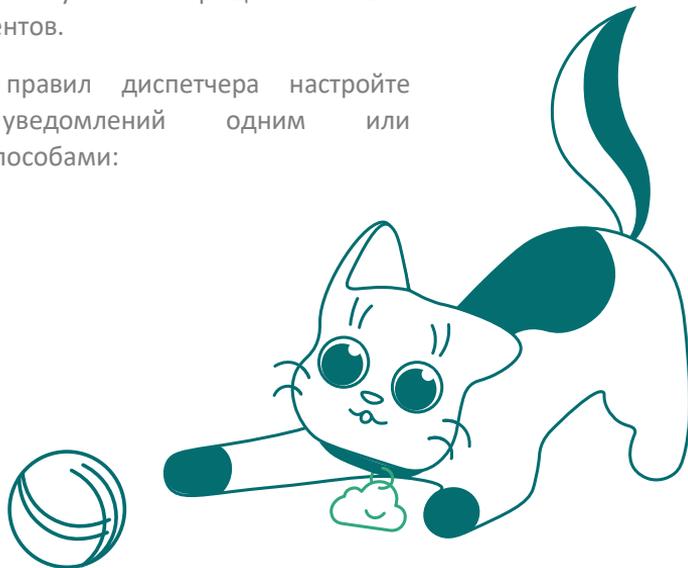
+ действие

Используйте теги с данными из заявки (имя клиента, исполнителя, номер заявки и т.д.). Теги будут автоматически преобразованы в конкретное значение.

Уведомления о новых обращениях

Чтобы не пропустить ни одного важного сообщения, настройте автоматическую отправку уведомлений о поступлении обращений и новых ответов от клиентов.

С помощью правил диспетчера настройте получение уведомлений одним или несколькими способами:



Звуковые уведомления



Браузерные уведомления



Уведомления по почте



Уведомления в Telegram



Уведомления в Slack

Рабочее время и праздники

Укажите рабочее и праздники чтобы:



Гибко настраивать правила

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



Получать достоверную статистику

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



Настроить SLA

SLA поможет контролировать соблюдение установленных стандартов для ответа и закрытия обращений

SLA настройки

Действия	Рабочая неделя	Выходные дни	
День	Открытие	Закрытие	Выходной
Понедельник	09 ▾ 00 ▾	17 ▾ 00 ▾	<input type="checkbox"/>
Вторник	09 ▾ 00 ▾	17 ▾ 00 ▾	<input type="checkbox"/>
Среда	09 ▾ 00 ▾	17 ▾ 00 ▾	<input type="checkbox"/>
Четверг	09 ▾ 00 ▾	17 ▾ 00 ▾	<input type="checkbox"/>
Пятница	09 ▾ 00 ▾	17 ▾ 00 ▾	<input type="checkbox"/>
Суббота	00 ▾ 00 ▾	00 ▾ 00 ▾	<input checked="" type="checkbox"/>
Воскресенье	00 ▾ 00 ▾	00 ▾ 00 ▾	<input checked="" type="checkbox"/>
			<input type="button" value="Сохранить"/>

Мониторинг качества клиентского сервиса



Принимайте правильные решения

Отслеживайте необходимость в оптимизации рабочего процесса или найме новых сотрудников



Отправляйте запрос на оценку качества работы службы поддержки

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 делал



Получайте 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

Анализ нагрузки в режиме реального времени



Получайте моментальную информацию по загруженности службы поддержки за выбранный период



Наглядная информация в виде графиков и диаграмм

API для интеграции с вашим продуктом

У HelpDeskEddy имеется продвинутое API, с помощью которого можно удаленно считывать, изменять, добавлять и удалять данные из вашей системы.

Примеры использования API могут быть самые различные:

- подключение собственной формы для создания заявок;
- получение списка обращений и редактирование их параметров;
- получение списка пользователей;
- добавление и редактирование данных в кастомных полях;
- полная настройка базы знаний;
- удаление сотрудников;
- интеграции с внешними системами.

HelpDeskEddy API V2

Обзор

HOST: `https://домен_системы/api/v2`

Авторизация

Авторизация производится при помощи **Basic Authorization**, в качестве параметров необходимо передавать э-почту пользователя и API ключ. API ключ администратора системы можно найти в **Управление->Глобальные настройки->Система**, ключи других пользователей можно найти в карточке пользователя, **ключи видны только главному администратору**.

Ключ в заголовке "Authorization: Basic"- это комбинация email:api_key закодированной с помощью base64 (т.е. base64(email:api_key))

Пример заголовка авторизации:

```
Authorization: Basic bm1raXRhLmFudG9ub3ZAAaGVScGR1c2t1ZGR5LmNvbTphMzI4NThlNC1hNjV1LTQ5:
```

Права доступа

Каждый пользователь в системе имеет API ключ, ключ можно получить через методы [получить пользователя](#) и [список пользователей](#). Ответы API всегда фильтруются в соответствии с разрешениями пользователя, от имени которого делается запрос API. В правах доступа допущены некоторые условные разрешения для полноценной интеграции через одного пользователя.

Ограничения скорости

API ограничено по скорости, лимит API по умолчанию составляет 300 запросов в минуту (RPM). В случае превышения лимита доступ будет автоматически заблокирован на 20 минут.

Вы можете использовать следующие заголовки ответов, чтобы подтвердить текущий лимит скорости для системы и отслеживать количество запросов, оставшихся в текущей минуте:

```
X-Rate-Limit: 300
X-Rate-Limit-Remaining: 299
```

Нам доверяют

lamoda



L'ORÉAL

INCANTO
FASHION GROUP

MIUZ

smartavia

Delivery Club

@mail.ru
group

юла

 VK Работа

Мультикарта 

 ARISTON

SBER  FOOD

 СБЕР MARKET

делимобиль

СИТИДРАЙВ

 Велобайк

PANDORA

MEGOGO

SUSHI+MIXE
MYBOX

 SUSHI
MASTER

HL

работа.ру


1000+
КОМПАНИЙ



1 месяц тестового периода без
ограничения возможностей

www.helpdeskddy.ru



Зарегистрируйтесь



Подключите каналы
для общения с
клиентами



Оказывайте лучшую
клиентскую поддержку

Подключайтесь

Наши контакты



support@helpdeskeddy.com



[HelpDeskEddyBot](https://www.telegram.me/HelpDeskEddyBot)



[HelpDeskEddy](https://www.snapchat.com/add/HelpDeskEddy)



[@helpdeskeddy](https://www.facebook.com/helpdeskeddy)



+7 (499) 346-87-44

