



OMNIDESK

Станьте ближе к клиентам

и получите конкурентное преимущество

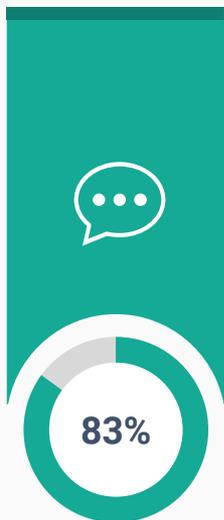
Содержание

<u>Как качественный сервис влияет на бизнес?</u>	3
<u>Клиенты часто не получают должной помощи</u>	4
<u>Поэтому изучают предложения конкурентов</u>	5
<u>Качественный сервис привлекает и сохраняет клиентов</u>	6
<u>Как компании пробуют предоставлять сервис?</u>	7
<u>Поддержка через общий почтовый ящик</u>	8
<u>Попытки многоканальной поддержки</u>	9
<u>Самописные решение для поддержки</u>	10
<u>Миссия Омнидеска</u>	11
<u>Список возможностей</u>	12
<u>Доступные каналы</u>	13
<u>Продуманные интерфейс</u>	16
<u>Мобильные приложения для сотрудников</u>	26
<u>Автоматизация рабочего процесса</u>	30
<u>Исчерпывающая статистика</u>	36
<u>Центр поддержки и база знаний</u>	41
<u>Интеграция со сторонними сервисами</u>	44
<u>Продвинутое API</u>	
<u>Наши клиенты</u>	46
<u>Подключайтесь к Омнидеску</u>	48

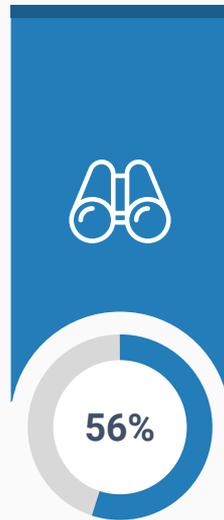
A smiling hotel doorman in a red and black uniform and top hat stands in a grand lobby. He is wearing a white shirt, a red tie, and a black top hat with a gold band. He has a name tag on his chest and is holding a white-gloved hand. The background shows a large, ornate staircase and a chandelier.

**Как качественный сервис
влияет на бизнес?**

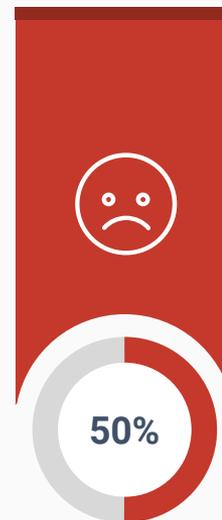
Клиенты часто не получают **должной помощи**



Нуждаются в поддержке
при совершении покупок
через интернет

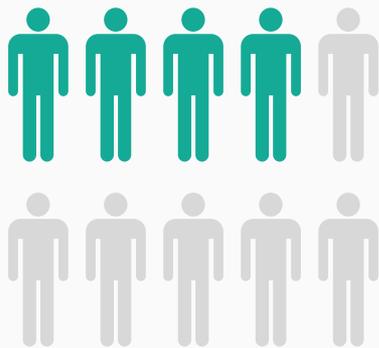


Не находят нужных данных
о представленных товарах
или услугах



Не получают ответа
на вопросы, заданные
службе поддержки

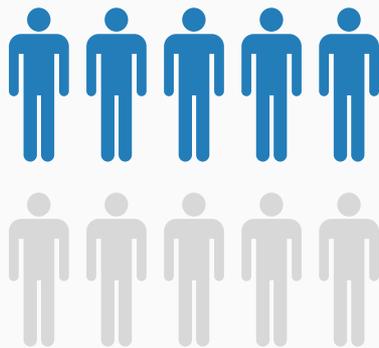
Поэтому изучают предложения конкурентов



46%

Отказываются от покупки

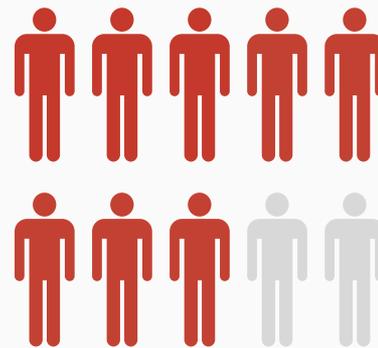
если быстро не выясняют
то, что их интересует



52%

Покидают сайт

если не находят возможности
обратиться за помощью



78%

Ищут альтернативы

если недовольны качеством
обслуживания

Качественный сервис привлекает и сохраняет клиентов



Окупаемость

86% заплатят больше,
если будут довольны
предоставляемым
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

A man in a blue sweater and a black hat with colorful patterns is playing a guitar and a harmonica. He has a drum set on his back, including a snare drum and a cymbal. The background is a blurred city street with people and lights.

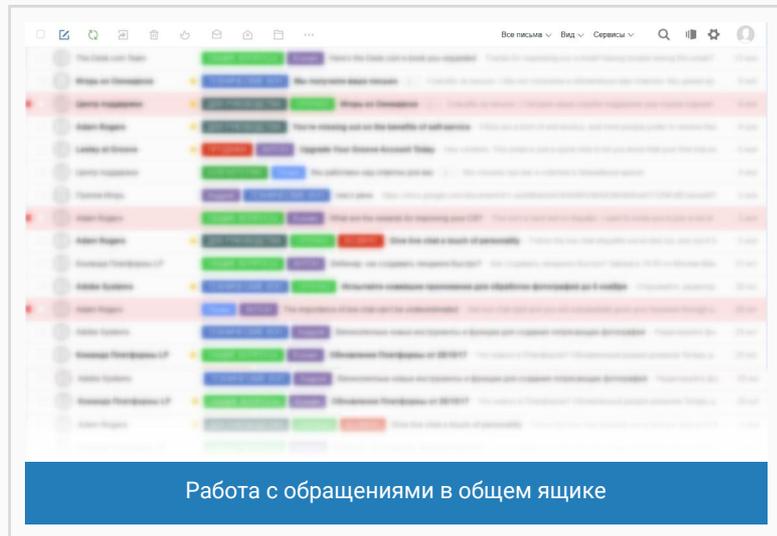
**Как компании пробуют
предоставлять сервис?**

Поддержка через **общий почтовый ящик**



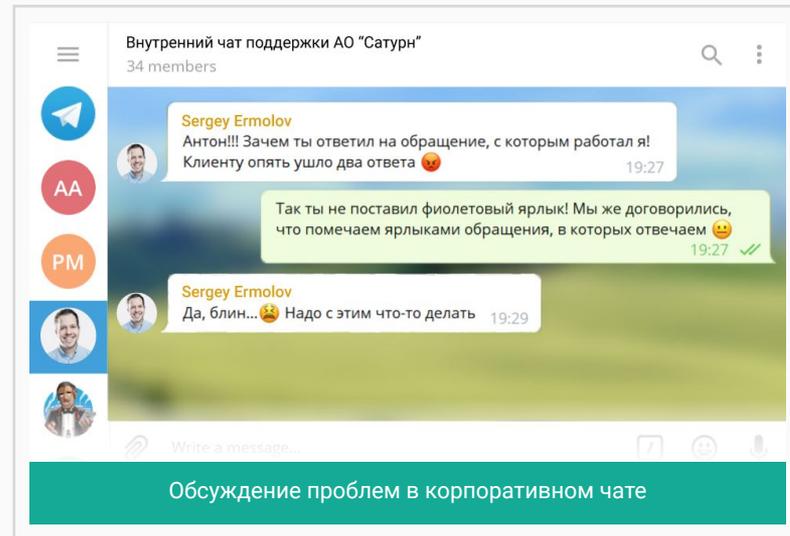
Хаос в сообщениях

У почтовых сервисов нет инструментов для удобной работы с обращениями. Определение ответственных, статусов, приоритетов и других параметров становится большой проблемой.

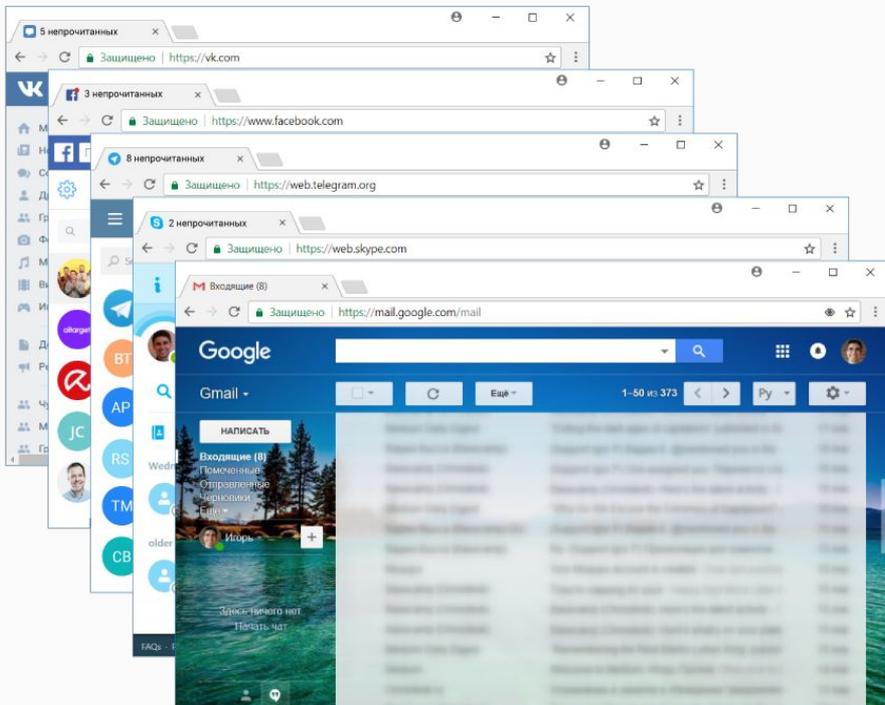


Дублирование действий

Сотрудники не видят, с какими обращениями работают их коллеги. В итоге часто тратят время на то, чем уже занимается кто-то из коллег, а другие клиенты в это время ожидают ответа.



Попытки многоканальной поддержки



Без использования профессиональных инструментов поддержки общение с клиентами через несколько каналов доставляет много сложностей:



Бесконечные переключения

между разными сервисами, через которые поступают обращения



Нет инструментов для удобной работы

фильтры, кастомные поля, статусы, метки, шаблоны, отображение действий коллег



Недостаток данных

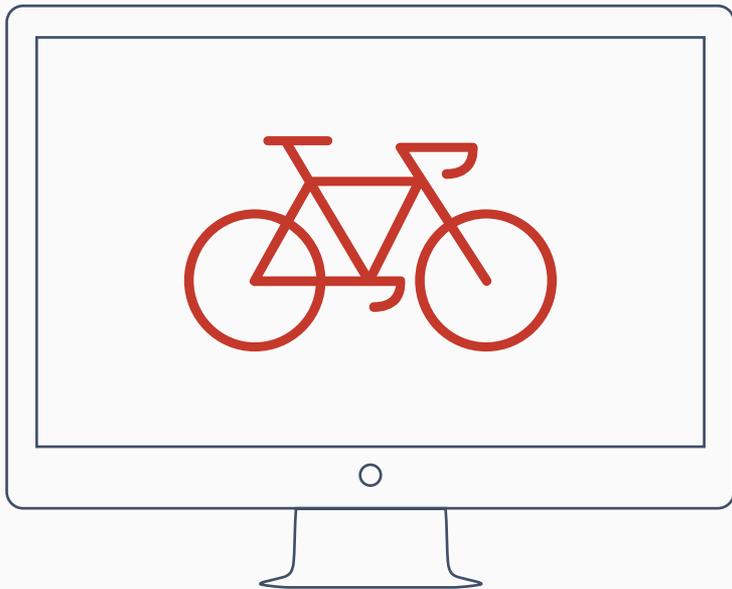
за дополнительной информацией о клиенте необходимо переключаться в CRM-систему



Потеря истории общения

если клиент сменит канал обращения, ему придётся описывать свою ситуацию заново

Самописное решение для поддержки



Разработчики в штате

Идеальных продуктов не бывает. Периодически всплывающие баги необходимо исправлять



Постоянные доработки

Тренды меняются быстро, поэтому нужно регулярно добавлять новые возможности (каналы, статистику, автоматизацию)



Бюджет под проект

Исправления и доработки требуют отдельного бюджета под команду, которая поддерживает самописное решение



Миссия OMNIDESK

Помогать компаниям предоставлять первоклассный сервис
и изменить отношение к поддержке клиентов

Возможности Омнидеска



16 каналов в одном месте



Продуманный интерфейс



Мобильные приложения



Автоматизация рабочего процесса



Исчерпывающая статистика



Центр поддержки и База знаний



Интеграции со сторонними сервисами



Продвинутое API



Email



Вконтакте



Facebook



Одноклассники



Twitter



Telegram



Viber



Skype



Slack



WhatsApp

Интеграция с Chat API



Онлайн-чат

Интеграция с Chatra



Звонки

Интеграция с BATC



Отзывы из AppStore
и Google Play

Интеграция с AppFollow



Виджеты



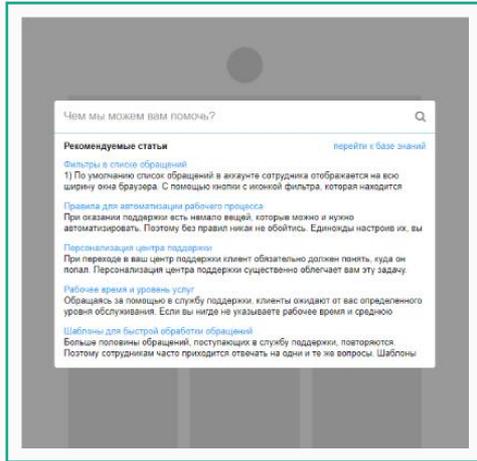
Предложения



Кастомные
каналы

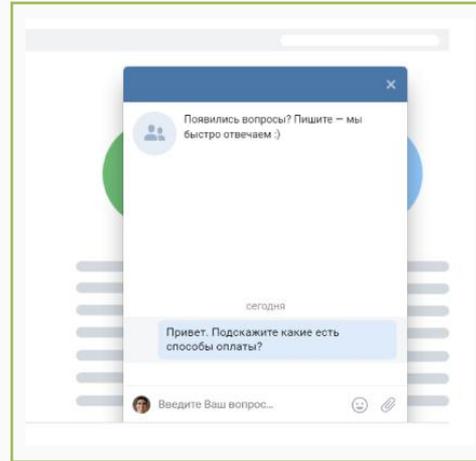
16 каналов в одном месте

Виджеты



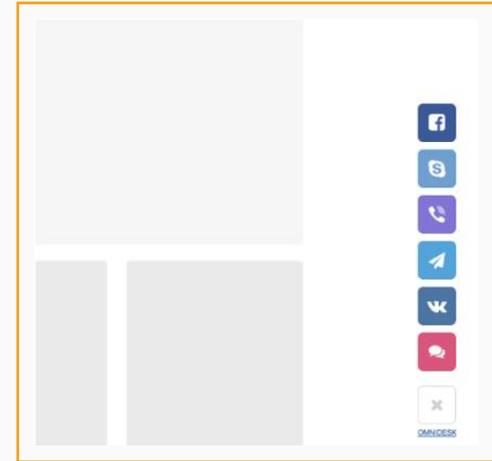
База знаний

Строка поиска и вывод популярных статей



Онлайн-чат

Синхронное общение через виджет чата



Мессенджеры

Ссылки для выбора подходящего канала

Email-виджеты с продвинутыми возможностями

Обратиться за помощью

Полное имя *

Email-адрес *

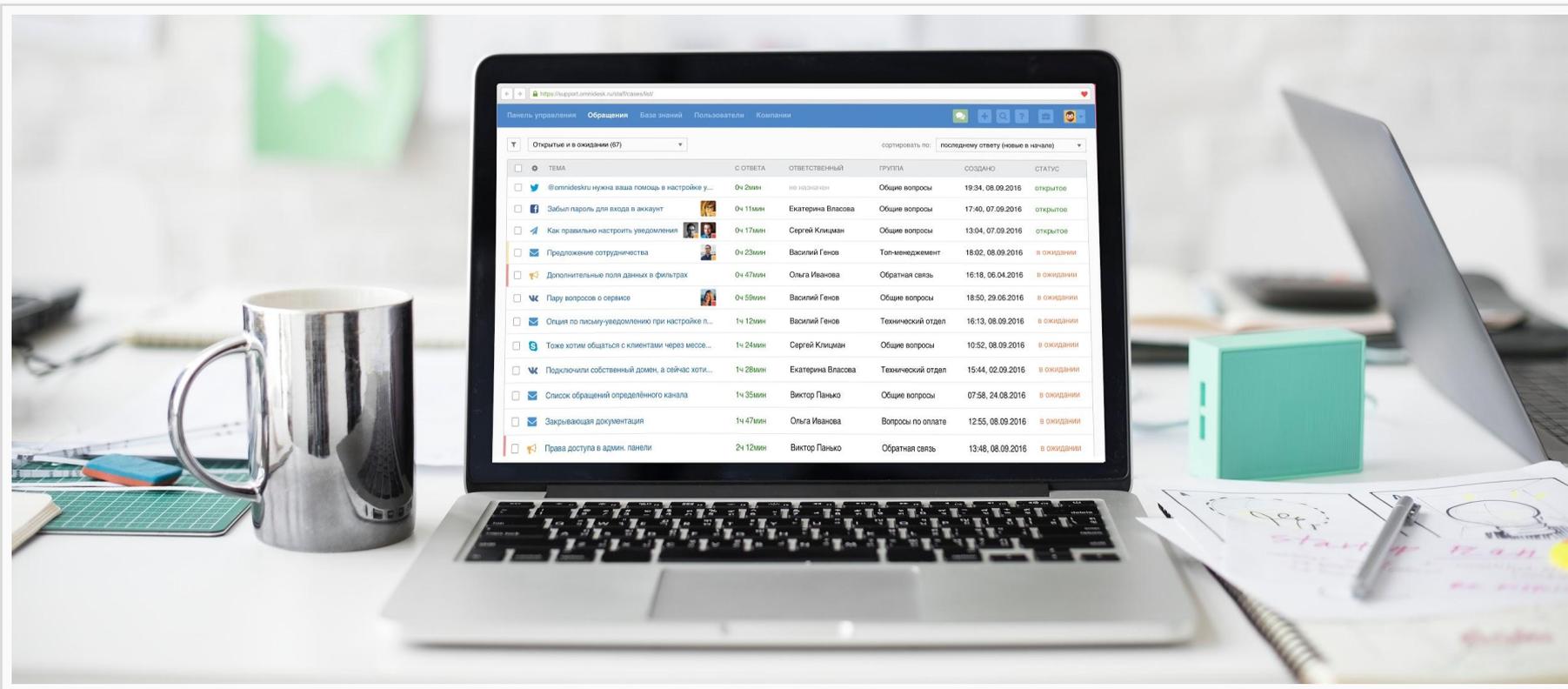
Тема *

Содержание *

ОТПРАВИТЬ ЗАПРОС

Благодаря продвинутым возможностям, виджеты позволяют решать большое количество задач, например:

- **поиск** по вашей базе знаний
- **рекомендация** важных и популярных **статей**
- **просмотр статей** в самом виджете
- **выбор цветовой гаммы** и иконки для виджета
- **дополнительные поля** в форме отправки запроса
- выбор **полей для обязательного заполнения**
- активация **через любую ссылку/кнопку**
- **автозаполнение** полей формы
- поле «Тема» **в виде выпадающего списка**
- **автоматический поиск** при активации виджета
- **скрытая передача пользовательских данных**: IP-адрес, местоположение, операционная система, браузер, устройство и URL страницы



Продуманный интерфейс

Учтено всё до мелочей



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



Обсуждайте с коллегами сложные вопросы

Для общения с коллегами в рамках обращения используйте скрытые заметки. Если в заметке [упомянуть коллегу через @](#), он получит уведомление



Работайте с коллегами комфортно

Когда кто-то просматривает или отвечает на обращение, его аватарка отображается в общем списке обращений и на странице обращения



Добавляйте нужную информацию в интерфейс

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



Консультируйтесь со сторонними специалистами

При необходимости [пересылайте](#) отдельные сообщения или всю переписку на сторонние адреса. Или создавайте [дочерние обращения](#)

Список обращений

Создавайте фильтры, чтобы выделять обращения с определёнными параметрами

Реагируйте быстрее на обращения, поступающие по каналам синхронного общения

Просматривайте заметки, в которых вас упомянули коллеги

Панель управления **Обращения** База знаний Пользователи Компании

Открытые и в ожидании (67)

Обращайте внимание на действия коллег

сортировать по: последнему ответу (новые в начале)

ТЕМА	С ОТВЕТА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	ГРУППА	ОПЛАЧЕНО ДО	СТАТУС
@omnideskru нужна ваша помощь в настройке у...	0ч 2мин	не назначен	Общие вопросы	31.12.18	открытое
Забыл пароль для входа в аккаунт	0ч 11мин	Екатер	Общие вопросы	31.08.18	открытое
Как правильно настроить уведомления	0ч 17мин	Сергей Клицман	Общие вопросы	01.06.18	в ожидании
Предложение сотрудничества	0ч 23мин	Василий Генов	Топ-менеджемент	31.12.19	в ожидании
Дополнительные поля данных в фильтрах	0ч 47мин	Ольга Иванова	Обратная связь	31.12.18	в ожидании
В первую очередь отвечайте на обращения с высоким приоритетом	0ч 59мин	Василий Генов	Общие вопросы	25.10.18	в ожидании
Опция по письму-уведомлению при настройке п...	1ч 12мин	Василий Генов	Технический отдел	15.06.18	в ожидании
Тоже хотим общаться с клиентами через мессе...	1ч 24мин	Сергей Клицман	Общие вопросы	31.12.18	в ожидании
Подключили собственный домен, а сейчас хоти...	1ч 28мин	Екатерина Власова	Технический отдел	10.10.18	в ожидании
Список обращений определённого канала	1ч 35мин	Виктор Панько	Общие вопросы	31.12.18	в ожидании
Закрывающая документация	1ч 47мин	Ольга Иванова	Вопросы по оплате	20.07.18	в ожидании
Права доступа в админ. панели	2ч 12мин	Виктор Панько	Обратная связь	31.12.18	в ожидании

Выберите столбцы для отображения и их порядок

Выберите сортировку для работы с обращениями в удобном порядке

Выгружайте обращения в CSV/XLS для проведения анализа данных

Создавайте дополнительные поля и отображайте их в списке обращений

Работа с обращением

Панель управления Обращения База знаний Пользователи Компании

400-858760 - Демонстрация сервиса

ПЕРЕШЛИТЕ СООБЩЕНИЯ ИЛИ ВЕСЬ ПЕРЕПИСКУ

ЦИТИРУЙТЕ ВСЁ СООБЩЕНИЕ ИЛИ ТОЛЬКО ЧАСТЬ

ДОБАВЛЯЙТЕ КОПИИ И СКРЫТЫЕ КОПИИ

РАЗДЕЛЯЙТЕ ОБРАЩЕНИЯ ПО ОТДЕЛАМ, ПРОДУКТАМ ИЛИ ЛИНИЯМ ПОДДЕРЖКИ

НАЗНАЧАЙТЕ ОТВЕТСТВЕННОГО

УСТАНАВЛИВАЙТЕ ПРИОРИТЕТ

ДОБАВЛЯЙТЕ МЕТКИ

ДОБАВЛЯЙТЕ СКРЫТЫЕ ЗАМЕТКИ

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ШАБЛОННЫЕ ОТВЕТЫ И ДЕЙСТВИЯ

Просматривайте историю действий с обращением

Добавляйте кастомные поля

Просматривайте историю обращений клиента

Отслеживайте просмотр сообщений

Выберите удобное следующее действие

ПАРАМЕТРЫ ОБРАЩЕНИЯ

Отвечать с адреса: support@marketer.omnidesk.ru

Получатель: igor.pukhlov@ya.ru

Группа: Общие вопросы

Ответственный: Семён Васильев

Приоритет: Высокий

Метки:

Пухлов Игорь <igor.pukhlov@ya.ru>

Здравствуйте.

Проводите ли вы персональные демонстрации? Мы хотим оперативнее понять подходит ли нам сервис. Мы - сервис бронирования билетов на концерты по всему миру (АО "Билеты в мир"). В поддержке 18 человек.

Сработало правило (вход): Автоответ о получении обращения (ID - 58541) 13:51, 01.02.2018

Отправлено письмо пользователю: Мы получили ваше письмо

Татьяна Семёнова 13:52, 01.02.2018

Я общалась с ребятами по другим вопросам. Их основные каналы почта, Fb и Telegram. Я свободна для проведения демонстрации завтра с 14.00 до 17.00

Семён Васильев <support@marketer.omnidesk.ru> 13:53, 01.02.2018

Игорь, здравствуйте.

Да, мы проводим персональные демонстрации для компаний, подключающих более 8 сотрудников. Я уточню у ребят, когда они свободны для проведения демонстрации.

Изменен ответственный: Неизвестный - Семён Васильев 2018

Изменен статус: Открытое - В ожидании

ДАННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ редактировать

ПОЛНОЕ ИМЯ: Пухлов Игорь

EMAIL-АДРЕС: igor.pukhlov@ya.ru

ТЕЛЕФОН: -

ТЕЛЕГРАМ: Пухлов Игорь

ОПЛАЧЕНО ДО: 31.07.18

КОМПАНИЯ: АО "Билеты в мир"

ДОЛЖНОСТЬ: -

ЗАМЕТКИ

ИСПОЛЬЗУЕМЫЙ ТАРИФ: Бесплатный

ПОСЛЕДНИЕ ОБРАЩЕНИЯ: весь список

- Для демо
- Здравствуйте. Поскажите какие е...
- Привет!
- Счёт для оплаты сервиса
- Как подключить Telegram

После отправки ответа:

- перейти к следующему обращению →
- перейти к списку обращений ≡
- перейти к первому в списке ↑
- остаться в текущем обращении ⌚

Дополнительные опции Шаблоны

Изменить статус на: открытое закрытое **ОТПРАВИТЬ**

Работа с чатами

Панель управления Обращения База знаний Пользователи Компании

Просматривайте чаты, которые ведут коллеги

Просматривайте избранные сообщения и заметки

Просматривайте все файлы, изображения и ссылки из сообщений в медиатеке

Укажите email-адрес или телефон клиента, чтобы связать его профили

Выделите сообщение с новым вопросом в отдельное обращение

Изменяйте параметры чата при необходимости

Добавляйте в ответы смайлы

Добавляйте важные сообщения и заметки в избранное

Упоминайте в заметках коллег

Панель управления: Обращения, База знаний, Пользователи, Компании

Чат: Общие вопросы — А можно настроить равномерное распределение обращений между сотрудниками? 🤔

Показать предыдущий чат (от 01.02.2018)

Сегодня

Пухлов Игорь: А можно настроить равномерное распределение обращений между сотрудниками? 🤔 17:07:50

Пухлов Игорь: Здравствуйте. 17:08:19

Пухлов Игорь: Да, можно. В статье есть описание возможных вариантов распределения обращений и примеры правил, которые необходимо для этого создать: https://support.omnidesk.ru/knowledge_base/item/108956 17:08:29

Пухлов Игорь: Классно 😊 Спасибо 🙏 17:08:40

Пухлов Игорь: Пожалуйста 😊 17:08:40

Выделить новые сообщения в отдельный чат

Пухлов Игорь: Хотим заключить с вами договор 17:14:16

Наши реквизиты

Реквизиты.docx (11.25 KB) 17:14:35

Пухлов Игорь: Здравствуйте. 17:15:57

Пухлов Игорь: Хорошо 😊 Попрошу ребят подготовить договор и скину его вам на согласование. 17:15:57

Панель управления чата: ПЕРЕНАПРАВИТЬ, ПЕРЕМЕСТИТЬ, ЗАВЕРШИТЬ ЧАТ

Панель пользователя: Пухлов Игорь, igor.pukhlov@ya.ru, АО "Билеты в мир"

Больше, чем просто заметки

 **Пухлов Игорь** 08:52, 26.01.2018

1
Добрый день.
Пришлите, пожалуйста, вашу презентацию. Выбираем сервис для нашей службы поддержки (15 сотрудников).

 **Чип** 08:57, 26.01.2018

 Гаечка
Что отправлять? 😊

Вас упомянули в заметке. [оставить это упоминание в списке, чтобы вернуться к нему позже](#)

 **Гаечка** 09:06, 26.01.2018

 Чип

Вчера ребята подготовили [финальную версию презентации](#). Я пробежалась по ней и думаю, что можно смело отправлять клиентам. Только отправляй **именно PDF-версию**.

Выбираем сервис для нашей службы поддержки

В ответе спроси подробности: что за компания, чем сейчас пользуются для поддержки.

На всякий случай, в приложении наши планы на ближайшие пару месяцев. Вдруг там есть то, что им нужно.

[Задачи январь-февраль 2018.odt](#) (7.16 KB)

Скрытые заметки помогают фиксировать важную информацию в обращении так, чтобы этого не увидел клиент.



Максимальная содержательность

Цитируйте часть или всё сообщение, форматируйте текст, вставляйте изображения, добавляйте ссылки и прикрепляйте файлы



Упоминание коллег и групп

Обращайте внимание сотрудников на важную информацию. Обсуждайте сложные вопросы с более опытными коллегами



Уведомления об упоминаниях

Оповещайте сотрудника или группу об упоминании в заметке, настроив подходящий способ уведомления

Отображение данных из сторонних ресурсов

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



Данные клиента

для более релевантных ответов



Последние транзакции

для лучшего понимания отношений с клиентом



Дополнительные кнопки

для быстрого перехода на сторонние сервисы



Калькуляторы

для расчёта стоимости заказа

Мы размещаем ваш **JS-файл** на странице конкретного обращения, который предоставляет вам возможность управлять этой страницей: что-то скрывать, добавлять новые элементы и т.д.

ОТКРЫТОЕ

ДАННЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ [редактировать](#)

ПОЛНОЕ ИМЯ
[Имя Фамилия Имя Отчество]

EMAIL-АДРЕС
[email@domain.com] +

ТЕЛЕФОН
-

ПОСЛЕДНИЕ ОБРАЩЕНИЯ [весь список](#)

✓ [Имя Фамилия Имя Отчество] [Имя Фамилия Имя Отчество]

ПРИВЯЗКА К ЗАКАЗУ

[Создать заказ](#)

ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ

[Создать клиента](#)

КАЛЬКУЛЯТОР ТАБЛИЧЕК

Ширина

Высота

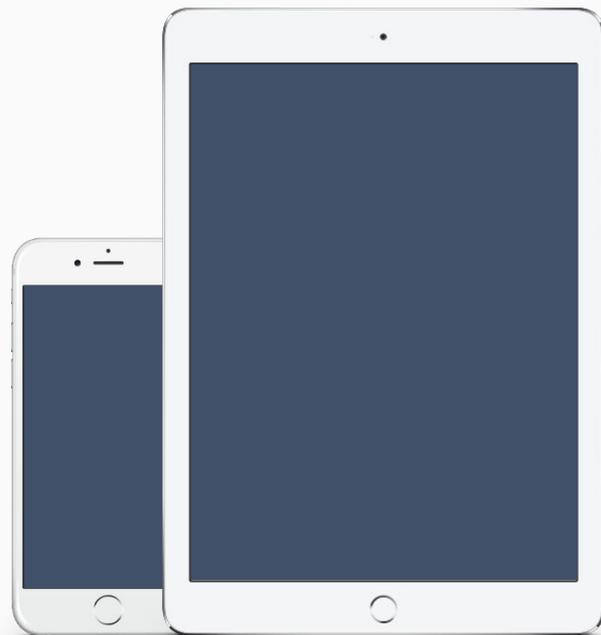
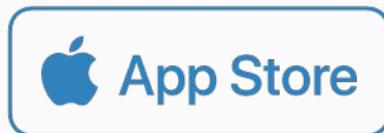
[Подсчитать](#)

ДРУГИЕ КАЛЬКУЛЯТОРЫ

[ОПТ](#) [ФАСАД](#)

Мобильные приложения для сотрудников

Нативные приложения, чтобы работать с обращениями
в любое время и в любом месте.





Автоматизация рабочего процесса

Освободите время для более важных дел



Исключите рутину с помощью правил

Отправляйте автоответы, уведомляйте сотрудников о новых обращениях и ответах, назначайте ответственных, 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.



Вебхуки для действий на сторонних сервисах

Они позволяют отправлять информацию на нужный URL. К примеру, для уведомлений в Telegram или Slack, постановки задач в других сервисах и т.д.



Установите стандарт успеваемости

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.

Правила автоматизации

Каждое правило состоит из условий и действий. Все обращения проверяются на соблюдение условий. Если условия соблюдаются, то выполняются заданные вами действия.

Для большего удобства правила разделены на три типа:



Для входящих обращений

Автоматизируют обработку новых обращений. С их помощью можно: распределять обращения между сотрудниками, выставлять приоритеты и т.д.



Для изменённых обращений

Запускаются сразу при обновлении обращений. Они помогут настроить уведомления о новых ответах, отправку автоответов в чатах и т.д.



Для текущих обращений

Проверяют существующие обращения. Помогают настроить отправку напоминаний о том, что сотрудник ожидает ответа, или закрыть обращения, которые долго находятся в ожидании. Эти правила запускаются каждые полчаса и сканируют обращения за последние 30 дней.

Логический параметр «И»
Все указанные условия
должны соблюдаться

Логический параметр «ИЛИ»
Достаточно соблюдения
одного условия

ДОБАВЛЕНИЕ ПРАВИЛА ДЛЯ ВХОДЯЩИХ ОБРАЩЕНИЙ — вернуться к списку правил

Название правила *
Вопросы, связанные с оплатой

Краткое описание правила
Перенаправление обращений в группу "Вопросы по оплате" и повышение приоритета до среднего.

если соблюдаются

ВСЕ заданные условия

Статус ✕

[добавить условие](#)

ЛЮБОЕ из заданных условий:

Тема или содержание ✕

Тема или содержание ✕

Тема или содержание ✕

[добавить условие](#)

то производить действия

Изменить приоритет на ✕

Выставить группу ✕

Назначить ответственным ✕

Отправить письмо сотрудникам ✕

Вас назначили ответственным в обращении [case_subject] [переменные для подстановки](#)

Обращение: [case_number]: [case_subject]
Ссылка на обращение: [case_url]

[добавить действие](#) Отменить Создать правило

Шаблоны

При большом количестве шаблонов их удобно группировать с помощью категорий

Один шаблон выполняет сразу несколько действий

Можно создать шаблон для всех, для определённой группы или сотрудника

Шаблоны можно переводить на любые языки. Язык шаблона подставляется автоматически в соответствие с языком, который указан в профиле пользователя

ДОБАВЛЕНИЕ ОБЩЕГО ШАБЛОНА ← вернуться к списку шаблонов

Название шаблона *
Запрос информации о браузере + перевод на технических специалистов

Категория шаблона
Дополнительная информация ▾

Шаблон доступен *
определённой группе ▾ Общие вопросы ▾

производить действия

Назначить группу ▾	Технические вопросы ▾	✕
Изменить приоритет на ▾	высокий ▾	✕
Назначить ответственным ▾	Билл Гейтс ▾	✕
Отправить письмо пользователю ▾	переменные	РУС / ENG ✕

⌂ В / ☰ ☰ ☰ ☰ ∞ ✉ — Alt A ⌨ <>

Пожалуйста, сообщите тип и версию используемого браузера. Эта информация поможет разработчикам при поиске причин ошибки.

[добавить действие](#) Отменить Создать шаблон

Рабочее время и праздники

Укажите рабочее время и праздники, чтобы:



Гибко настраивать правила

Отправлять разные автоответы в зависимости от того, в рабочее или нерабочее время поступило обращение



Получать достоверную статистику

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



Настроить SLA

Минимальный уровень услуг (SLA) поможет контролировать соблюдение установленных стандартов для ответа и закрытия обращений

Добавляйте или удаляйте праздники в зависимости от вашей страны

Установите рабочее время одинаковое для всех, отдельное для разных отделов или сотрудников

рабочие часы

24 / 7 / 365

общие для всех

отдельные

1) Рабочее время для: Игорь Пухлов ✕

Понедельник	9:00	—	18:00	9 рабочих часов	✕
Вторник	9:00	—	18:00	9 рабочих часов	✕
Среда	9:00	—	18:00	9 рабочих часов	✕
Четверг	9:00	—	18:00	9 рабочих часов	✕
Пятница	9:00	—	16:30	7,5 рабочих часов	✕
Суббота	9:00	—	12:00	3 рабочих часа	✕

[создать новый набор рабочего времени](#)

[добавить рабочий интервал](#)

праздничные дни

9 мая	День Победы	✕
1 мая	День международной солидарности трудящихся	✕
1 января	Новый год	✕
7 января	Рождество Христово	✕
8 марта	Международный женский день	✕

[добавить праздник](#)

[Отменить](#) [Сохранить изменения](#)

Минимальный уровень услуг (SLA)

установите стандарт успеваемости вашей службы поддержки

В зависимости от приоритета сотрудники должны отвечать и закрывать обращения в течение определенного времени

минимальный уровень предоставляемых услуг

общий для всех групп отдельный для каждой из групп

Приоритет	Отвечать в течение	Закрывать в течение	При расчете учитывать
Критический	15 минут	1 часа	рабочие часы
Высокий	30 минут	1 часа	рабочие часы
Средний	30 минут	2 часов	рабочие часы
Низкий	1 часа	2 часов	рабочие часы

действия при несоблюдении минимального уровня услуг

общие для всех групп отдельные для каждой из групп

Производить следующие действия при несоблюдении времени для:

Уведомить сотрудника или группу: Добавить метки:

Производить следующие действия при несоблюдении времени для:

Уведомить сотрудника или группу: Добавить метки:

Данные настройки позволяют вам принимать необходимые меры в ситуациях, когда минимальный уровень услуг не был соблюден. Обратите внимание, что метки, добавляемые к обращениям при несоблюдении минимального уровня услуг, не могут быть убраны.

При несоблюдении времени, обращению добавляется неудаляемая метка и отправляется уведомление менеджеру

Как выглядит в списке обращений:

<input type="checkbox"/>	ТЕМА ОБРАЩЕНИЯ	С ОТВЕТА
<input type="checkbox"/>	@omnideskru нужна ваша помощь в наст...	46мин
<input type="checkbox"/>	Забыл пароль для входа в аккаунт	2ч 11мин
<input type="checkbox"/>	Пару вопросов о сервисе	2ч 57мин
<input type="checkbox"/>	Предложение сотрудничества	3ч 23мин
<input type="checkbox"/>	Дополнительные поля данных	7ч 47мин
<input type="checkbox"/>	Мы раньше говорили насчет сотрудниче...	9ч 12мин
<input type="checkbox"/>	Не получается оплатить ваши услуги	12ч 25мин
<input type="checkbox"/>	Можно оплатить через Яндекс.Деньги?	14ч 39мин
<input type="checkbox"/>	Персональный менеджер	25ч 9мин

Зеленый – уровень услуг соблюдается
Оранжевый – не соблюдается SLA ответа
Красный – не соблюдается SLA закрытия



Исчерпывающая статистика

Мониторинг качества работы сотрудников



Принимайте правильные решения

Отследить необходимость в оптимизации рабочего процесса или найме новых сотрудников поможет подраздел статистики «Общая нагрузка»



Будьте в курсе всех действий сотрудников

В подразделе «Лента активности» автоматически генерируется журнал действий сотрудников, чтобы вы могли видеть, кто, что и когда делал



Отслеживайте эффективность в разрезе каналов

Подраздел «Каналы обращений» поможет выявить самые популярные каналы среди клиентов, и те, которые обрабатываются хуже других



Оценивайте качество работы сотрудников

В подразделе «Качество ответов» отображаются оценки и комментарии, которые оставляют клиенты после общения с сотрудниками поддержки



Получайте данные о продуктивности команды

Проверять скорость реакции и закрытия обращений по каждому из сотрудников поможет подраздел статистики «Скорость ответов»

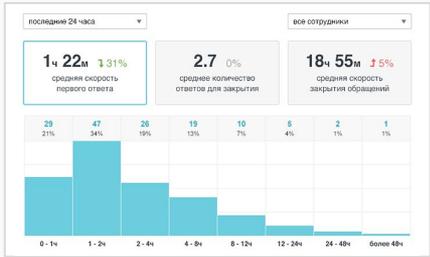


Вознаграждайте лучших для мотивации остальных

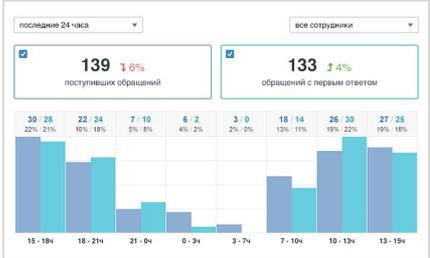
Подраздел статистики «Лучшие в команде» поможет сравнивать сотрудников (или группы) по наиболее важным показателям

Подробнее о разделах

Скорость ответов
 Ср. скорость первого ответа,
 ср. количество ответов для
 закрытия и ср. скорость
 закрытия обращений



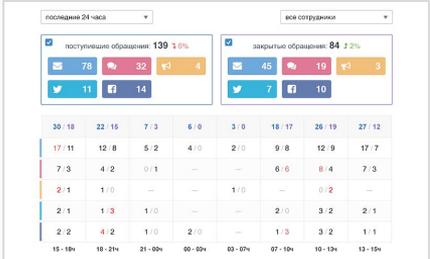
Общая нагрузка
 Общее количество
 поступивших обращений
 и первых ответов
 по всем каналам



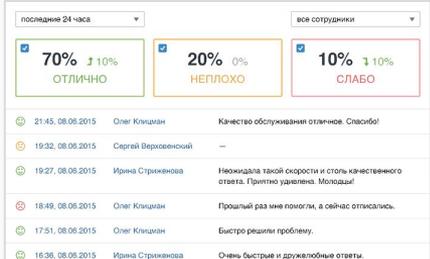
Лучшие в команде
 Количество обращений с
 первым ответом, количество
 ответов и закрытых обращений,
 показатели скорости работы

Сотрудник	Обращения с первым ответом	Средняя скорость первого ответа	Среднее количество ответов для закрытия	Закрытые обращения	Средняя скорость закрытия обращений
ВАСИЛИЙ КОРЧАГИН	44	0ч 46м	3.1	108	29
ЕВГЕНИЙ СТРЕМЕНОВА	36	1ч 27м	3.0	97	19
ОКСАНА САХАРОВА	28	1ч 42м	2.1	99	26
СЕРГЕЙ НАУМОВ	31	1ч 53м	3.6	83	20

Каналы обращений
 Количество поступивших и
 закрытых обращений
 по каждому из подключенных
 к сервису каналов



Качество ответов
 Полученные оценки качества
 работы сотрудников,
 их динамика и
 комментарии клиентов



Лента активности

отслеживайте действия сотрудников

Вход и выход из аккаунта сотрудника

Изменение параметров обращений

Добавление, редактирование и удаление заметок

Отправка, редактирование и удаление ответов

Переход сотрудника в статусы «онлайн» и «офлайн»

АКТИВНОСТЬ СОТРУДНИКОВ		
14.05.2017		все сотрудники
	Сергей Завьялов (serj_zavialoff@robotrule.com) Вход в аккаунт сотрудника	14:45, 14.05.2017
	Анастасия Свидригайлова (nastya_svidri@robotrule.com) Выход в аккаунт сотрудника	14:46, 14.05.2017
	Сергей Завьялов (serj_zavialoff@robotrule.com) #324-389801, изменён статус: <i>Закрыто</i> — <i>Открыто</i>	14:46, 14.05.2017
	Дмитрий Потепенко (dima_potap@robotrule.com) #490-239742, изменена группа: <i>Общие вопросы</i> — <i>Технические вопросы</i>	14:47, 14.05.2017
	Сергей Завьялов (serj_zavialoff@robotrule.com) #324-389801, изменён ответственный: <i>Дмитрий Потепенко</i> — <i>Сергей Завьялов</i>	14:47, 14.05.2017
	#324-389801, изменён приоритет: <i>низкий</i> — <i>высокий</i>	14:47, 14.05.2017
	#324-389801, добавлены метки: <i>Мегаплан</i> , <i>Интеграция</i>	14:47, 14.05.2017
	Дмитрий Потепенко (dima_potap@robotrule.com) #490-239742, добавлена заметка: @Дмитрий Потепенко у меня пока ничего не получается воспроизвести. Можешь проверить, как всё это дело работает в Хроме на Маке?	14:48, 14.05.2017
	Сергей Завьялов (serj_zavialoff@robotrule.com) #324-389801, отправлен ответ	14:49, 14.05.2017
	Сергей Завьялов (serj_zavialoff@robotrule.com) #573-189245, изменён ответственный: <i>Дмитрий Потепенко</i> — <i>Сергей Завьялов</i>	14:50, 14.05.2017
	Дмитрий Потепенко (dima_potap@robotrule.com) #490-239742, изменён приоритет: <i>средний</i> — <i>высокий</i>	14:50, 14.05.2017
	Сергей Завьялов (serj_zavialoff@robotrule.com) #573-189245, добавлена метка: <i>Пожелания</i>	14:50, 14.05.2017
	Дмитрий Потепенко (dima_potap@robotrule.com) #490-239742, редактирование ответа	14:50, 14.05.2017
	Сергей Завьялов (serj_zavialoff@robotrule.com) #573-189245, редактирование заметки	14:50, 14.05.2017
	Дмитрий Потепенко (dima_potap@robotrule.com) #490-239742, удаление ответа	14:50, 14.05.2017
	Сергей Завьялов (serj_zavialoff@robotrule.com) #573-189245, удаление заметки	14:50, 14.05.2017
	Сергей Завьялов (serj_zavialoff@robotrule.com) Переход в статус «офлайн»	14:51, 14.05.2017

Фильтрация данных по сотрудникам

Выгрузка журнала действий в CSV

Вывод данных за произвольный период

По каждому событию указываются дата и время, ссылки на обращения

Выгрузка обращений в CSV/XLS

для просмотра и анализа данных по обращениям

Выгрузка обращений текущего фильтра

ПЕРИОД по времени: **создания** / послд. ответа

01.12.2017 — 31.12.2017

СТАНДАРТНЫЕ ПОЛЯ отменить выборку

<input checked="" type="checkbox"/> Номер	<input checked="" type="checkbox"/> Дата поступления
<input checked="" type="checkbox"/> Время поступления	<input checked="" type="checkbox"/> Дата посл. ответа
<input checked="" type="checkbox"/> Время посл. ответа	<input checked="" type="checkbox"/> Тема
<input checked="" type="checkbox"/> Поступило на	<input checked="" type="checkbox"/> Группа
<input checked="" type="checkbox"/> Метки	<input checked="" type="checkbox"/> URL заявки
<input checked="" type="checkbox"/> Ответственный	<input checked="" type="checkbox"/> Статус
<input checked="" type="checkbox"/> Приоритет	<input checked="" type="checkbox"/> Отправитель
<input checked="" type="checkbox"/> Компания	<input checked="" type="checkbox"/> Скорость первого ответа
<input checked="" type="checkbox"/> Дата закрытия	<input checked="" type="checkbox"/> Скорость закрытия
<input checked="" type="checkbox"/> Ответов для закрытия	<input checked="" type="checkbox"/> Оценка
<input checked="" type="checkbox"/> Комментарий к оценке	

КАСТОМНЫЕ ПОЛЯ отменить выборку

<input checked="" type="checkbox"/> Оплачено до:	<input checked="" type="checkbox"/> Используемый тариф
<input checked="" type="checkbox"/> Наблюдатель	

Получить список в CSV / XLS **Выгрузить обращения**

Статистические данные:
дата и время поступления обращения,
последнего ответа и т.д.

Способ подготовки выгрузки

Параметры обращения:
ответственный, статус, метки и т.д.

**Выгрузка в удобном формате
CSV/XLS**

**Вывод данных за
произвольный период**

Данные из кастомных полей

Среднее арифметическое или медиана



Медиана и средняя арифметическая величина совпадают только в случае нормального распределения значений.

Однако в реальности такое встречается крайне редко, потому что всегда есть одна-две ситуации, которые выбиваются из общей картины и серьезно искажают статистику.



Допустим, вы обычно отвечаете в течение 15 минут, а в паре случаев ответили только через день. Среднее арифметическое значение при этом сильно изменяется, и создаётся впечатление, что сотрудники работали плохо.



По просьбе клиентов мы добавили возможность использовать медиану, вместо среднего арифметического значения, для всех показателей скорости.



Центр поддержки и База знаний

Пространство для клиентов



Разместите центр поддержки на своём домене

Настройте CNAME запись у вашего хостинг-провайдера, чтобы центр поддержки использовал ваш домен (support.yourcompany.ru)



Персонализируйте центр поддержки

Измените название центра поддержки, логотип и favicon, чтобы настроить его под себя. Для полной кастомизации обновите CSS-файл



Избавьте клиентов от двойной авторизации

Настройте удалённую аутентификацию (SSO), чтобы клиенты авторизованные на вашем сайте, переходили в центр поддержки без лишней авторизации.



Оказывайте поддержку 24/7

База знаний значительно облегчит жизнь клиентам. Разместите в ней ответы на часто задаваемые вопросы, которые будут доступны 24/7



Соберите материалы для сотрудников

Создавайте в базе знаний скрытые разделы доступные только сотрудникам. В них можно разместить материалы для обучения, данные о партнёрах и т.д.

Центр поддержки

Кнопка для перехода на ваш основной сайт

Выпадающее меню для перехода между разделами

Вход в ЛК пользователя для общения с поддержкой и просмотра истории обращений

Поиск по статьям базы знаний

Разделы базы знаний, содержащие статьи с полезной информацией

Первые шаги

- Быстрый старт с Омнидеском**
Пошаговое руководство для быстрой настройки сервиса
3 статьи
- Подключение каналов**
Почта, Facebook, ВКонтакте, Телеграм, Скайп, Вайбер, Slack и т.д.
16 статей

Интеграции

- IP-телефония**
Mango, Гравител, UIS, Мегафон и др.
5 статей
- Онлайн-чат**
Чатра
1 статья

Виджет с каналами, через которые клиенты могут связаться с вами

Предложения

Для создания нового предложения клиент сначала должен выполнить поиск по текущим предложениям, чтобы не дублировать одинаковые идеи

Клиенты оставляют свои идеи по улучшению ваших товаров или услуг, за которые могут голосовать другие ваши клиенты

Фильтры по разным категориям предложений

Этап реализации предложения

The screenshot displays the 'Предложения' (Suggestions) section of the OMNIDESK support center. At the top, there is a home icon, the OMNIDESK logo (center support), and a dropdown menu set to 'ПРЕДЛОЖЕНИЯ' with a search icon. Below this is a search bar containing the text 'Поиск и добавление предложений'. Under the search bar are two filter buttons: 'ПОСЛЕДНИЕ' (Last) and 'ВСЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ' (All suggestions). The main content area lists four suggestions, each with a voting button (a box with a number of votes and a plus sign), the suggestion title, the number of comments, the proposer's name and time, and the current status of the suggestion.

Голосов	Предложение	Комментариев	Предложено	Статус
1	Возможность оценивать каждый ответ сотрудника	0	Кирилл Дмитриев, 12:10, 22.07.2020	
10	Мультибрендинг	3	Данила Крылов, 16:30, 16.07.2020	в планах
7	Канал «Предложения» в виджете	2	Галина Никитина, 10:09, 11.06.2020	в разработке
18	Рекуррентные платежи	1	Андрей Каменев, 12:29, 20.05.2020	реализовано

Личный кабинет клиента

OMNIDESK
центр поддержкиОБРАЩЕНИЯ

Поиск обращений по номеру, теме и содержанию

ВСЕ ОБРАЩЕНИЯ | ПО ПОСЛЕДНЕМУ ОТВЕТУ (НОВЫЕ)

ТЕМА	НОМЕР	С ОТВЕТА	СОЗДАНО	СТАТУС
 Вопрос по настройкам	147-798738	19ч 49мин	04.08.2020	в ожидании
 Документы по оплатам	195-637630	18дн 19ч	10.07.2020	открытое
 Аккаунт администратора	823-202617	18дн 21ч	07.07.2020	в ожидании
 Расчёт стоимости	389-863192	50дн 19ч	26.05.2020	закрытое
 Шаблоны	546-625054	69дн 20ч	26.05.2020	закрытое
 Настройки базы знаний	667-384213	70дн 19ч	26.05.2020	закрытое

Просмотр истории обращений

OMNIDESK
центр поддержкиОБРАЩЕНИЯ

Перейти к списку обращений к следующему

ПАРАМЕТРЫ ОБРАЩЕНИЯ | 988-763455 – Демонстрация сервиса В ОЖИДАНИИ

Группа: Общие вопросы

Ответственный: Владимир Ерёмин

Приоритет: Низкий

Игорь Пухлов <igor.pukhlov@yandex.ru> 12:12, 05.08.2020

Добрый день.

Проводите ли вы персональные демонстрации? Мы хотим оперативнее понять подходит ли нам сервис.

Наша компания занимается бронированием билетов на концерты по всему миру. В поддержке 18 человек.

Владимир Ерёмин <support@igortestomni3.omnidesk.ru> 12:15, 05.08.2020

Добрый день, Игорь.

Да, мы проводим демонстрации для компаний, подключающих более 10 сотрудников.

Укажите в какой день и время вам будет удобнее.

Заккрыть обращение | Написать ответ и открыть обращение

Общение из личного кабинета в центре поддержки



Интеграции со сторонними сервисами

Настройте интеграции с нужными сервисами

CRM-системы

Дополнительные данные о клиенте из CRM-системы помогут отвечать быстрее и правильнее

Телефония

Принимайте звонки, прослушивайте записи и получите единую историю общения с клиентом



Сервисы рассылки

Просматривайте данные о полученных письмах и подписывайте клиентов на ваши рассылки

JIRA Cloud

Свяжите поддержку с разработчиками и оперативнее разбирайтесь с проблемами



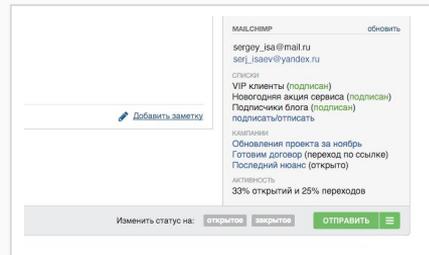
Облачные хранилища

За пару кликов добавьте к ответу файл из облачного хранилища без ограничений по размеру

Демо интеграций

MailChimp

Подписка/отписка
Списки и статус в них
Кампании
Активность



AmoCRM

Создание контакта/сделки
Последние сделки
Бюджет всех сделок
Информация по задачам

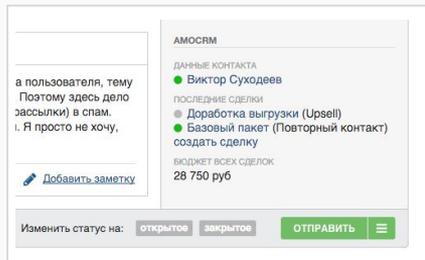
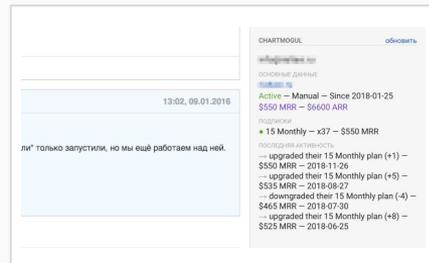


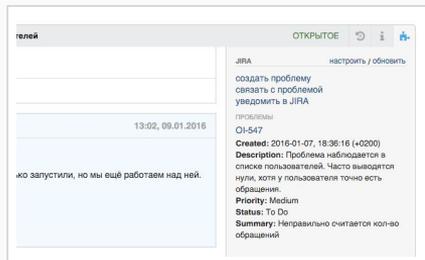
Chart Mogul

Текущая подписка и её статус
Monthly Recurring Revenue
Annual Run Rate
Последние пять действий



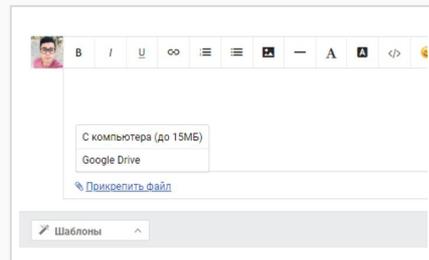
JIRA Cloud

Создание проблему
Связывание с проблемой
Информация о проблеме
Уведомление разработчиков



Google Drive

Прикрепляйте к ответам ссылки
на файлы из общего аккаунта
компании или личного
аккаунта





Продвинутое API

API для интеграции с вашим продуктом

API — это интерфейс для управления каким-либо программным обеспечением извне. Подобное управление осуществляется с помощью набора готовых классов, процедур и функций.

API Омнидека позволяет удаленно: считывать, изменять, добавлять и удалять данные из вашего аккаунта.

Вот лишь небольшой перечень его возможных применений:

- подключение собственной формы для создания обращений
- получение списка обращений и редактирование их параметров
- получение списка пользователей и их блокировка
- добавление и редактирование данных в кастомных полях
- полная настройка базы знаний под себя
- загрузка статистики успеваемости
- отключение и удаление сотрудников

Познакомьтесь подробнее с [API Омнидека](#)

Omnideck API

- ОБЩИЕ МОМЕНТЫ
- ОБРАЩЕНИЯ
- МЕТКИ
- ПОЛЬЗОВАТЕЛИ
- КОМПАНИИ
- ГРУППЫ
- СОТРУДНИКИ
- EMAIL-АДРЕСА
- ЯЗЫКИ
- КАСТОМНЫЕ ПОЛЯ
- КАСТОМНЫЕ КАНАЛЫ
- БАЗА ЗНАНИЙ
- КАТЕГОРИИ ПРЕДЛОЖЕНИЙ
- СТАТИСТИКА
 - Лучшие в команде по сотрудникам
 - Лучшие в команде по группам
 - Оценки качества работы

Лучшие в команде по сотрудникам

GET | `https://(domain).omnideck.ru/api/stats_lb_staff.json`

Лучшие в команде по сотрудникам.

Средние скорость первого ответа и скорость закрытия выводятся в секундах.

Параметры

Название	Тип	Описание
from_time *	string	Начало периода для отображения статистики (строковое значение)
to_time *	string	Конец периода для отображения статистики (строковое значение)

Ответ

```
{
  "staff": [
    {
      "staff_id": 100,
      "staff_name": "Viktor Persov",
      "new_assigned_cases": 293,
      "cases_with_first_reply": 251,
      "first_reply_speed": 28,
      "total_amount_of_replies": 457,
      "total_amount_of_notes": 56,
      "closed_cases": 212,
      "closing_speed": 445,
      "average_rating": 844
    }
  ],
}
```

A close-up photograph of a hand with four fingers extended. Each finger has a simple, hand-drawn face in brown ink. From left to right: the index finger has a smiling face with a few strands of hair; the middle finger has a face with glasses and a mustache; the ring finger has a smiling face with freckles; and the pinky finger has a face with glasses. In the foreground, a cupcake with a red cherry on top is partially visible, slightly out of focus. The background is a dark, solid color.

Наши клиенты

Присоединяйтесь к замечательной компании

Сервисом пользуются:

- интернет-магазины
- онлайн-сервисы
- туристические агентства
- новостные порталы
- агентства недвижимости
- образовательные проекты
- разработчики игр и ПО
- дизайн-студии
- службы доставки
- платежные сервисы и т.д.



14 дней тестового периода
без ограничения возможностей
www.omnidesk.ru

1

Зарегистрируйтесь

2

Подключите каналы для
общения с клиентами

3

Оказывайте поддержку клиентов
проще, быстрее, удобнее

Подключайтесь