

# Система по управлению обращениями

**Kedesk Appeal Management** — система по управлению обращениями, которая предусматривает полный цикл работы: от фиксирования обращения до уведомления клиента.

## Основные возможности системы:

1. автоматическое заполнение полей (например: сегмент клиента; номер телефона; данные по сотруднику, который разместил / обработал обращение);
2. автоматическое распределение обращения на ответственное подразделение в зависимости от тематики / сегмента клиента / типа обращения;
3. возможность одновременной работы неограниченного числа пользователей: все сотрудники Вашей организации смогут одновременно просматривать / изменять / добавлять / удалять информацию — любое изменение будет сохранено в нашем решении;
4. перенаправление обращения между сотрудниками / подразделениями внутри системы (без использования электронной почты);
5. автоматическое назначение срока каждого этапа рассмотрения (обработка / согласование / уведомление);
6. автоматическое формирование и печать любой документации (реестр на сторнирование сумм / служебная записка / письменный ответ);
7. уведомление клиентов по итогам рассмотрения;
8. расширенная статистика.

Стоимость лицензии (1 пользователь) — от 491 ₽ в месяц.

# Схема обработки обращений с помощью системы Kedesk



ПОЧТОВЫЙ АДРЕС



АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ



СПРАВОЧНЫЕ СЛУЖБЫ



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ С САЙТА



ОБРАЩЕНИЕ В ОТДЕЛЕНИЕ



ФАКС



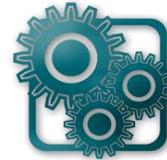
ЭЛЕКТРОННАЯ ПРИЁМНАЯ



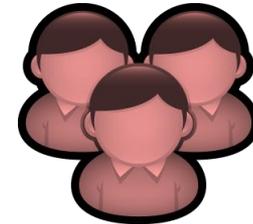
СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ



УСТАНОВЛЕНИЕ  
ПРИОРИТЕТА



ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВ.  
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ



# Простой и удобный интерфейс

KEDESK Appeal Management x

kedesk.com/cl/

[Перечень обращений](#) [Добавить обращение](#) [Статистика](#)

Дата внесения с 11.02.2016 по 11.02.2016  Весь период

Дата исполнения с 11.02.2016 по 11.02.2016  Весь период

Плановая дата ответа с 11.02.2016 по 11.02.2016  Весь период

Номер обращения

Тип обращения

Тема

Доп. тема

Содержание

ФИО клиента

Статусы

- Размещено
- В работе
- Ждет согласования
- Исполнено

Канал

- Контакт-центр
- Телемаркетинг
- Отделение
- Гос. органы
- Банки.ру
- Интернет-банк
- Соц. сеть
- ЦБ

Период	Всего обращений
04 янв - 10 янв	15
11 янв - 17 янв	6
18 янв - 24 янв	18
25 янв - 31 янв	13

Искать  Очистить фильтры  [Расширенный поиск](#)

Количество: 52

id	Канал поступления	Дата внесения	Тип	Тема	ФИО клиента	Статус
<a href="#">52</a>	Контакт-центр	27.01.2016 00:01	Запрос	Карты	Смагин Евгений Наумович	Ждет согласования
<a href="#">51</a>	Интернет-банк	27.01.2016 00:01	Запрос	Продукты	Близнюк Максим Эрнестович	В работе
<a href="#">50</a>	Отделение	26.01.2016 00:01	Благодарность	Услуги	Комракова Лилия Василовна	В работе
<a href="#">49</a>	Телемаркетинг	25.01.2016 00:01	Благодарность	Продукты	Собчак Тихон Зиновиевич	Размещено
<a href="#">48</a>	Гос. органы	24.01.2016 00:01	Благодарность	Продукты	Ядров Юлий Данилович	Размещено

# Все интерфейсы интуитивно понятны для любого пользователя

KEDESK Appeal Management

kedesk.com/cl/edit.php?id=40

### Информация по обращению № 40

Дата и время	02.01.2016 00:00
Разместил	Сидоров В.А.
Канал поступления	Гос. органы
Тип	Жалоба
Тема	Продукты
Доп. тема	-
ФИО клиента	Ядров Юлий Данилович
Телефон клиента	+7 (999) 111-22- 51
Сегмент клиента	-
Тип уведомления	Не требуется
Вложенный файл	<a href="#">Скан обращения.docx</a>
Содержание	тестовое содержание обращения

### Обработка обращения

Плановая дата ответа	02.03.2016
Статус	Ждет согласования
Обоснованность	Обосновано
Исполнитель	Сидоров В.А.
Статус уведомления	Не требуется
Источник проблемы	
Фин. риск	<input type="checkbox"/>
Комментарий	Размещена тестовая заявка

### История изменений

Дата	Действие	Сотрудник	Поле	Старое значение	Новое значение
17.01.2016 14:22	Редактирование	Петров П.Е.	Комментарий		Размещена тестовая заявка
17.01.2016 12:34	Редактирование	Сидоров В.А.	Исполнитель		Сидоров В.А.
02.01.2016 00:00	Внесение	Сидоров В.А.			

### История обращений клиента

Номер обращения	Дата и время	Тип обращения	Тема	Доп. тема	Исполнитель
<a href="#">34</a>	2015-12-27 00:00:00	Благодарность	Продукты	-	Сидоров В.А.
<a href="#">48</a>	2015-12-27 00:00:00	Благодарность	Продукты	-	Сидоров В.А.

# Расширенная статистика

KEDESK Appeal Management x

kedesk.com/cl/st.php

Перечень обращений    Добавить обращение    Статистика

Дата с 21.12.2015 по 27.12.2015  Весь период

Тип  По дате поступления  
 По дате выполнения

Параметр  По типу обращения  
 По обоснованности  
 По теме  
 По статусу  
 По каналу

Разбить по дням

[Показать](#) [Выгрузить в EXCEL](#)

Тематика	22.12.2015	23.12.2015	24.12.2015	25.12.2015	26.12.2015	27.12.2015
Услуги	1	2	0	1	2	0
Продукты	2	0	2	2	0	2
Карты / Информация по СВ	0	0	1	1	0	0
Клиентское обслуживание	0	0	0	1	0	0
Сервис	0	0	0	1	0	0
<b>Итого</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

# Планируемый результат внедрения

KPI (оптимизация процессов)	Сокращение времени
1. фиксирование обращения за счёт автоматического заполнения полей	10–20 %
2. распределение обращения за счёт автоматических действий	40–60 %
3. обработка обращения за счёт наличия всей информации в единой системе	10–15 %
4. согласование обращения за счёт автоматического распределения и наличия всей информации в единой системе	20–30 %
5. консультирование о промежуточном решении за счёт удобного поиска по всем обращениям	10–20 %
6. уведомление клиента о результате рассмотрения за счёт автоматической отправки SMS / email	50–70 %
7. подготовка внутренних документов, необходимых для обработки обращения, за счёт автоматического формирования (реестры на сторнирование / СЗ)	30–50 %

**Предварительная экономия в год (за счёт ФОТ и услуг связи): 4 млн. 200 тыс. руб. \***

\* из расчёта:

- ✓ 2 500 обращений в месяц
- ✓ стоимости обработки 1 обращения (от фиксирования до уведомления) — 700 ₽
- ✓ суммарная оптимизация процедуры обработки обращения — 20 %

ООО «Технологии обеспечения бизнеса» — российский разработчик программного обеспечения Kedesk, официальный поставщик ПО согласно реестру Минкомсвязи.

**Наше основное направление** — разработка простых и удобных приложений для различных сфер бизнеса.

**Программное обеспечение Kedesk** — приложения, которые позволяют оптимизировать любой бизнес-процесс компании, в том числе:

- управление полным циклом продаж (от регистрации потенциального клиента до подписания договора)
- обслуживание клиентов (карточка клиента, заведение заявок, печать документов, история обращений)
- ведение электронного документооборота (юридические дела, доверенности, завещания)
- полный цикл работы с обращениями (от фиксирования до уведомления клиента)
- работа всех сотрудников организации в едином программном обеспечении (операционный CRM)

**Наши продукты и услуги** подойдут для компании любого размера и любой сферы деятельности. Внедрение наших решений позволит:

- перенести бизнес-процессы организации из Excel на современную платформу
- одновременно работать неограниченному числу сотрудников в единой системе
- автоматически распределять и контролировать задачи внутри организации (без использования почты)
- повысить продуктивность сотрудников и сократить операционные затраты

Не существует компаний с одинаковыми бизнес-процессами, поэтому наши приложения легко настраиваются / дорабатываются под задачи конкретного заказчика.

# Спасибо за внимание!

Вы можете попробовать демо-версию системы, а также ознакомиться с другими приложениями, у нас на сайте.

С уважением, Александр Носков

+7 495 178-02-60 | [noskov@kedesk.com](mailto:noskov@kedesk.com) | [www.kedesk.com](http://www.kedesk.com)