



# Поддержка за пару минут

организация технической стороны

[makedreamprofits.ru](http://makedreamprofits.ru)

# После просмотра данного видео вы

1. Сможете выбрать наилучший для вас вариант с учетом функционала и цены
2. Узнаете какие подводные камни есть в выборе того или иного варианта
3. Узнаете как полностью перевести для ваших клиентов интерфейс англоязычных систем за несколько минут
4. Сможете начать пользоваться данным способом незамедлительно после просмотра

# Варианты организации поддержки

## 1. Бесплатный

- найти и установить бесплатный скрипт
- использовать обычную почту / мессенджеры

## – Платный

- купить и установить платный скрипт
- зарегистрироваться на сервисе

# Бесплатные варианты

## 1. Скрипт

<http://www.osticket.ru>

1. русскоязычная система
2. есть возможность собирать письма с email

## – Почтовый ящик

<http://gmail.com>

1. хорошая защита от спама
2. возможность ставить фильтры
3. возможность группировать письма
4. удобный и быстрый интерфейс
5. доступ другим людям без пароля
6. Шаблоны ответов(в лаборатории)



**MakeDreamProfits**

все для прибыли о которой вы мечтали

# Бесплатные варианты - минусы

## 1. Скрипт

1. нужно устанавливать
2. нужно настраивать(авто сбор писем особенно не просто)
3. не развивается

## – Почтовый ящик

1. можно забыть о незавершенной заявке
2. неудобно создавать заявку если пришла с телефона, аккаунта в соц сети и т.п.
3. нет других доп. функций(автоответ и т.п.)
4. нет базы ответов
5. нельзя узнать статистику



# Почему платный сервис?

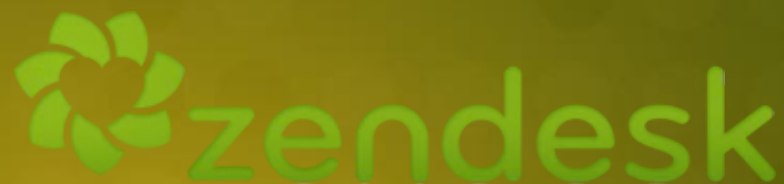
1. Моментальный доступ
2. Не нужно устанавливать
3. Не нужно долго настраивать
4. Дешево (от \$5-9 / мес)
  - **Удобно для пользователя** (не нужно создавать непонятные заявки)
1. Много дополнительных функций, например
  1. форма отправки сообщения для сайта
  2. api
  3. автоответчики
  4. макросы
  5. и т.д.



# Сервисы

1. ZenDesk

<http://zendesk.com>



2. UserVoice

<http://uservoice.com>
























3. Support-Desk

<http://support-desk.ru>



# Сравнительная таблица

	Zendesk	UserVoice	Support-Desk
	от \$9 /месяц	от \$5 /месяц	от \$5 /месяц
	<a href="#">Попробовать Бесплатно</a> <a href="#">Тарифы и цены</a>	<a href="#">Попробовать Бесплатно</a> <a href="#">Тарифы и цены</a>	<a href="#">Попробовать Бесплатно</a> <a href="#">Тарифы и цены</a>
Язык интерфейса админки	английский	английский	русский
Язык интерфейса для клиента	98% русский	русский	русский
Бесплатное тестирование	 30 дней	 30 дней (форма отправки сообщения с сайта - бесплатна всегда)	 13-40 дней (200р на счет)
Начальное количество сотрудников	1	1	2
Неограниченное количество билетов			 10/день и 30/день в PRO, 100 билетов - 60 руб.
Ответ не заходя в интерфейс (через email клиент)			 только в PRO
Форма отправки сообщения с сайта			
Оформление под ваш сайт			 только 3 варианта дизайна, а в PRO только добавление html блоков
API			
Использование своего домена	 с плана Plus	 с плана Plus+	 не включена в тарифы, \$4/мес
	<a href="#">Попробовать Бесплатно</a>	<a href="#">Попробовать Бесплатно</a>	<a href="#">Попробовать Бесплатно</a>



# ОСНОВЫ

1. Перевод
2. Оформление
3. Настройка каналов для пользователей
  1. email
  2. форма для сайта
  3. ссылка

# Работа с email'ом



support@вашсайт.ru



support@(...).zendesk.com  
tickets@(...).uservoice.com

Спасибо За Просмотр! :)  
make dream profits!