



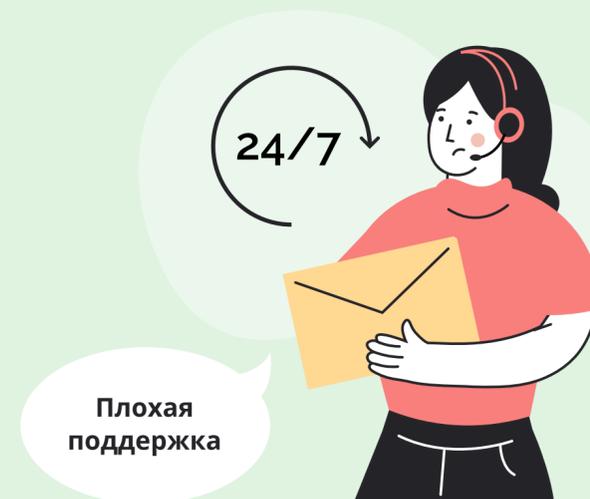
ВАШ SERVICE DESK ОТ Upserve

Все этапы обслуживания клиентов в одной системе — от запросов и инцидентов до анализа и отчетности.

The image displays two views of the Upserve service desk interface. The tablet view shows a dashboard with a sidebar menu on the left containing: Дашборд, Задачи, Заявки (highlighted), Тикеты, Справочники, Команда, Отчеты, Мой диск, and Android и iOS. The main content area is titled 'Заявки' and includes a '+ Добавить заявку' button, a search bar, and a status filter set to 'Все'. Tickets are organized into columns: 'К выполнению (3)', 'В работе (2)', 'Проверка (3)', 'Выполнена (1)', and 'Отменена (1)'. Each ticket card shows an ID, a title, a status, and a 'Добавить метку' button. The smartphone view shows a similar interface with a 'Заявки' header, status filters, and a list of tickets with details like 'Чистка трубопровода по адресу Комсомольская 3' and 'Техническое обслуживание ЗПУ'.

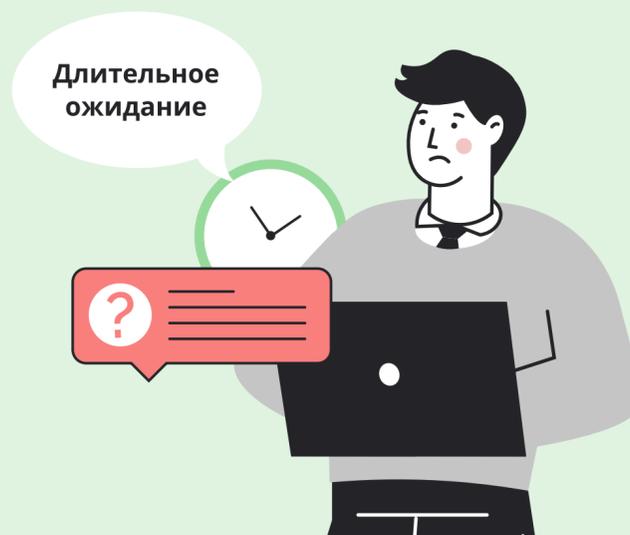


По данным исследования Zendesk, **62%** пользователей жалуются на долгие сроки ожидания ответа от службы поддержки, что увеличивает их недовольство и снижает доверие к компании.

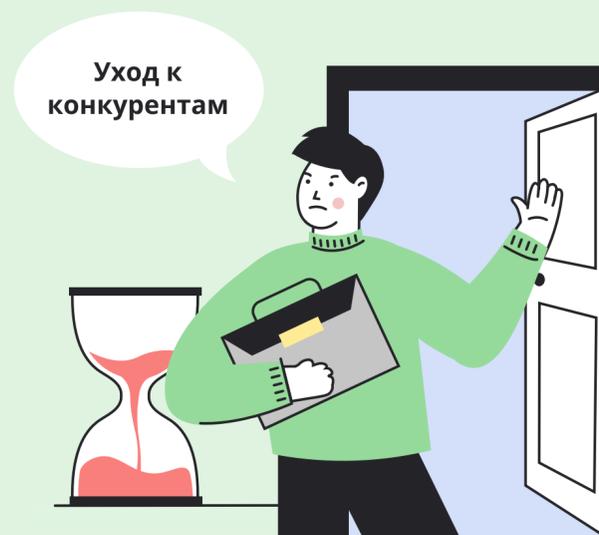


Исследования Forrester Research показывают, что **35%** клиентов уходят к конкурентам, если не получают ответа на запрос в течение **5 минут**. Ваши клиенты не должны ожидать так долго!

В среднем, компании теряют до **10 часов в неделю** на решение простых запросов из-за отсутствия или неэффективных систем поддержки. Это приводит к увеличению нагрузки на сотрудников и снижению уровня удовлетворенности клиентов.



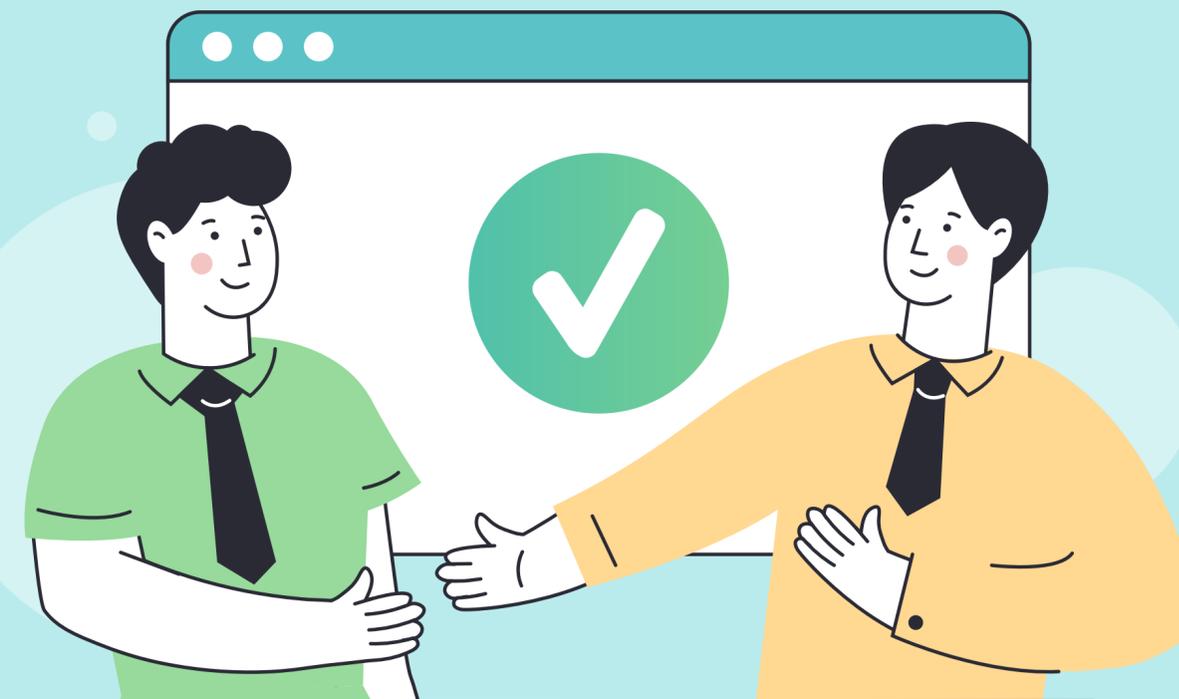
А исследование компании Accenture говорит, что из-за плохой поддержки **58%** клиентов прекращают сотрудничество с компанией.



✓ Upservice помогает компаниям из СНГ сократить нагрузку на сотрудников поддержки и исполнителей заявок. В системе закрывается полный цикл Service Desk от поступления обращений до генерации отчетов для руководителей.

✓ Снижается потребность в найме большего числа сотрудников, сокращается время реагирования на заявки и решения проблемы клиента. Рост удовлетворенности клиентов отмечает каждый руководитель уже через месяц работы в системе.

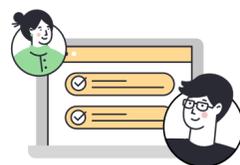
✓ Вы тоже можете ускорить обработку заявок, повысить качество обслуживания и создать долгосрочные доверительные отношения с клиентами, а мы поможем вам наладить процессы в Upservice.



[Записаться на демонстрацию](#)

Upservice — это интуитивно понятная система, в которой смогут работать сотрудники с любым уровнем компьютерной грамотности.

Посмотрите, как просто работать в Service Desk:



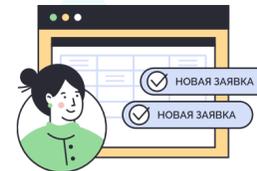
**Пригласить
коллег**



**Добавить
каналы
связи**



**Получить
сообщение
от клиента**



**Создать
заявку**



**Выполнить
заявку**



**Получить
оценку от
клиента**

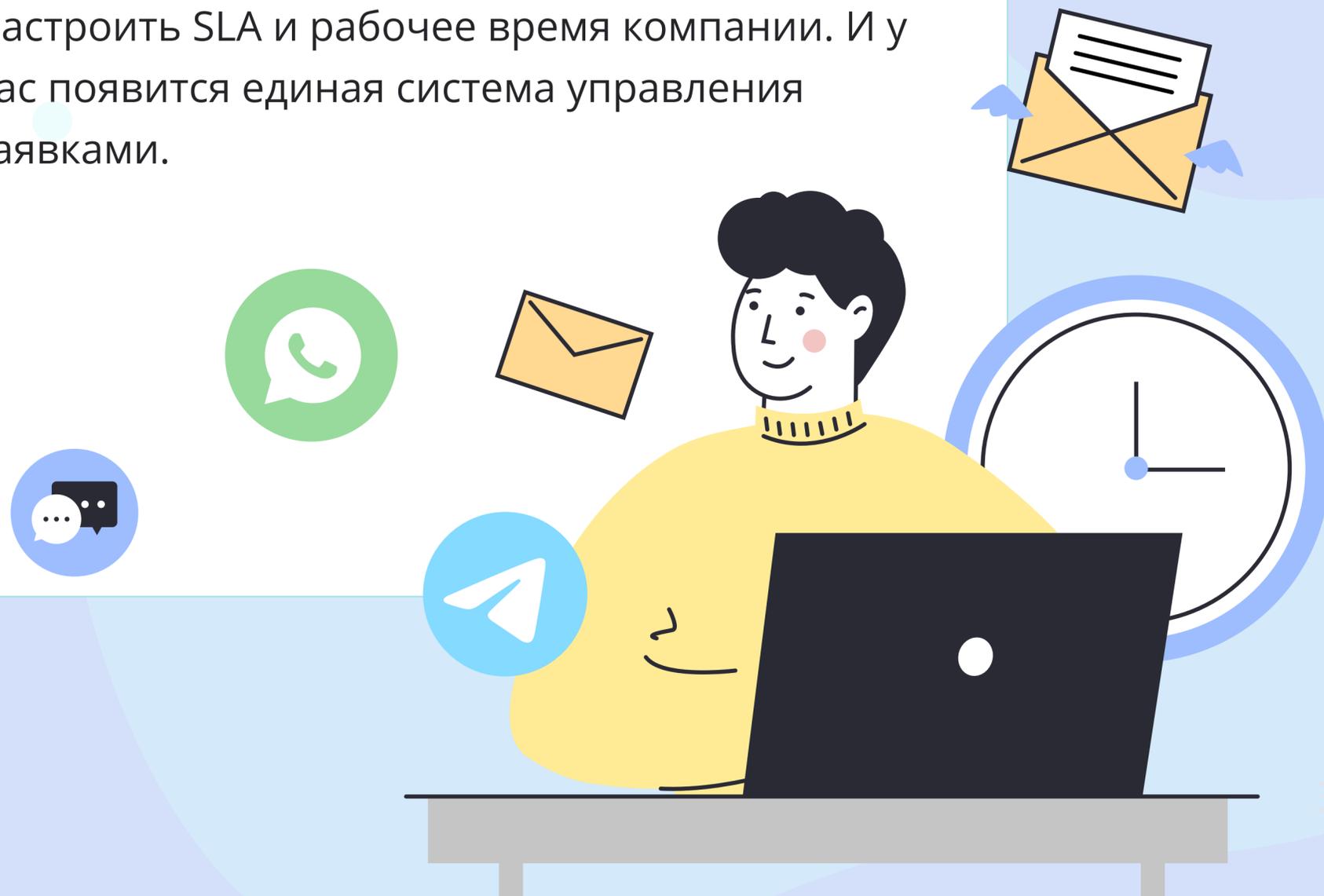
Но за этой простотой стоит мощная система, а за каждым из этих процессов скрываются выгоды для вашей компании:

Сокращайте время реагирования операторов на внутренние и внешние заявки.

Представьте: сотрудники отвечают на большее число обращений, без потери качества.

Все заявки собираются в одном месте и доступны для обработки без дополнительных окон и лишних переключений между программами.

Достаточно подключить в кабинете своей компании WhatsApp и Telegram, Телефоню, рабочую почту, онлайн-чат и форму для сайта. Настроить SLA и рабочее время компании. И у вас появится единая система управления заявками.





Снижайте затраты на поддержку и увеличивайте производительность, т.к. процессы по работе с заявками в Upservice автоматизированы, а ручные операции сведены к минимуму.



Управляйте ресурсами компании эффективнее. Отчеты по работе операторов и удовлетворенности клиентов помогают правильно оценивать работу сотрудников, распределять нагрузку между операторами и планировать улучшения для повышения качества обслуживания.

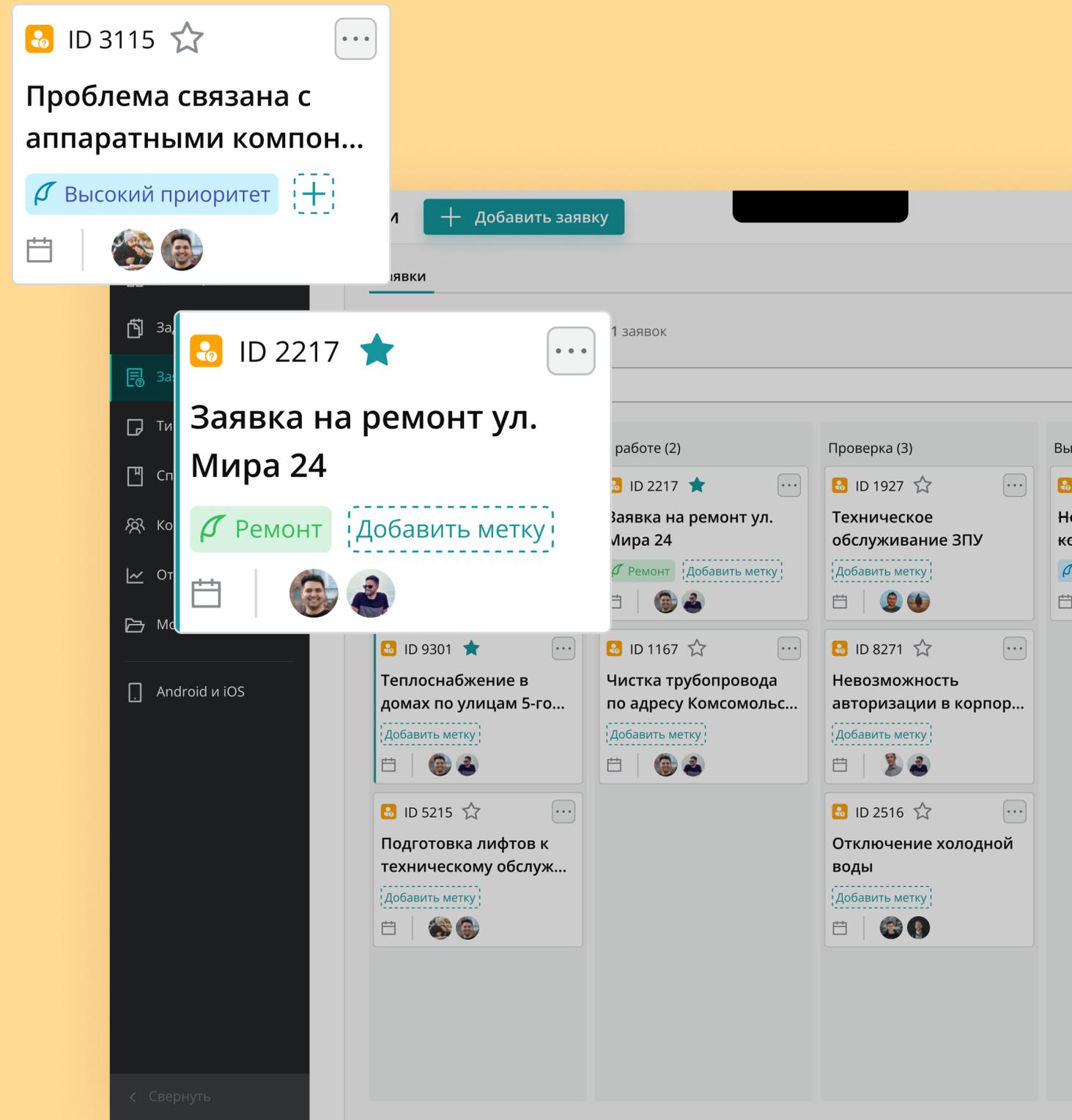


Upservice обеспечит вам полную прозрачность в обработке запросов и позволит оперативно выявлять проблемные места в системе поддержки.

ПОЛЕЗНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ВАШИХ СОТРУДНИКОВ

Приоритизация заявок

Среди множества заявок сложно выделить наиболее срочные и важные запросы. В Upservice каждой заявке можно присвоить специальные метки, указывающие ее приоритет. Это позволит сотрудникам быстро ориентироваться в потоке заявок и реагировать на самые важные.

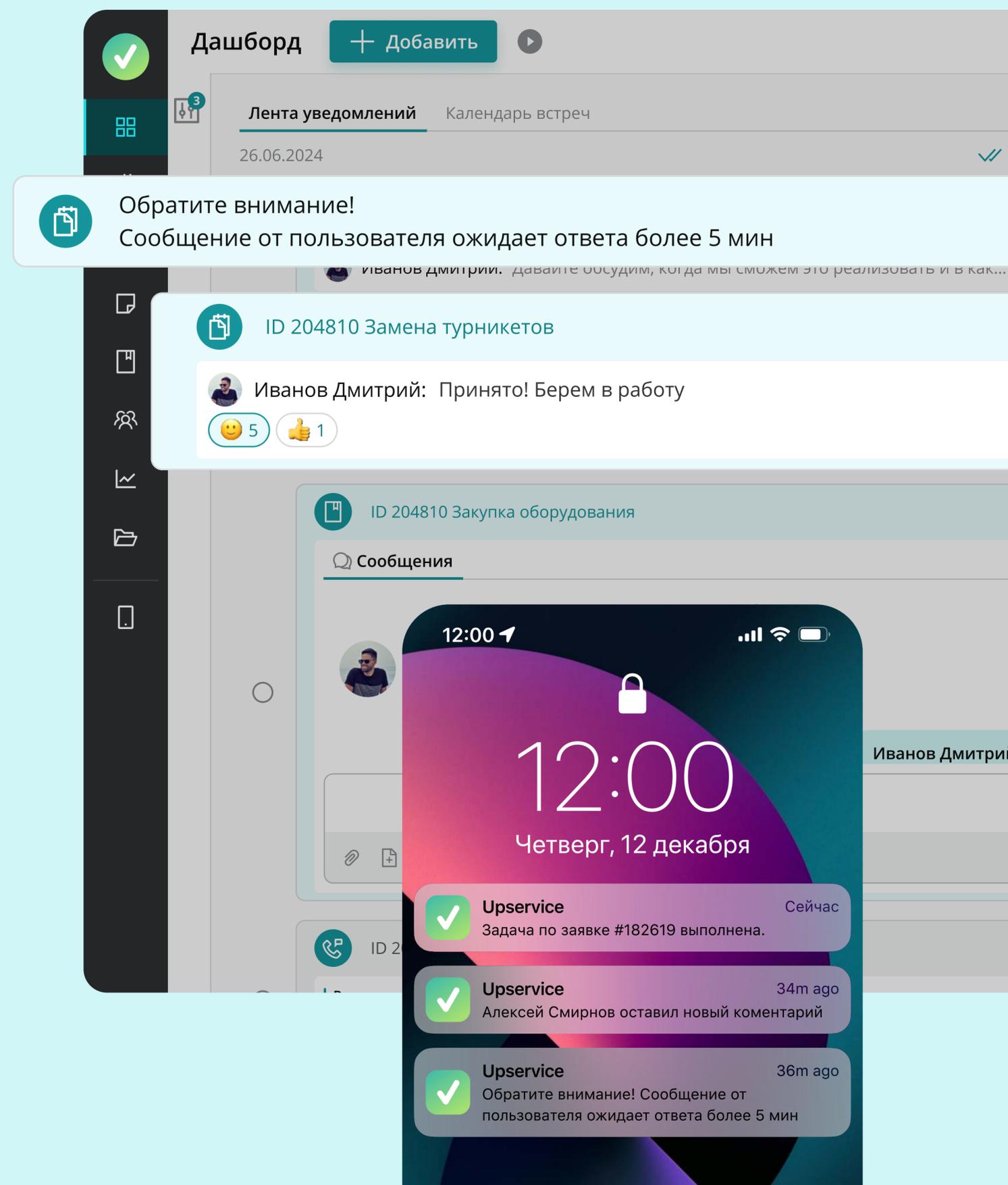


Напоминания о новых, пропущенных и отложенных заявках

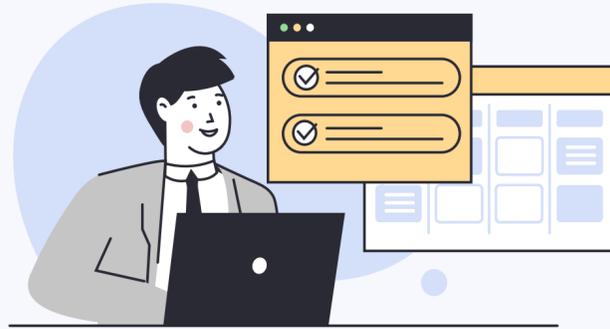
Больше никаких забытых или оставленных без внимания запросов.

Сотрудникам приходят уведомления о новых заявках в личный кабинет и на мобильное приложение. При этом у операторов есть возможность отложить на время заявку.

Звуковые сигналы и многоуровневые напоминания гарантируют, что операторы не пропустят важную информацию, даже если они отвлеклись от работы.



Упростите ведение заявок и информируйте клиентов об этапах работы в реальном времени



Операторы легко создают заявки для исполнителей прямо из сообщений клиентов. Вся информация автоматически переносится в заявку: описание, контакт клиента и сроки выполнения.



Ваши клиенты больше не будут отвлекать сотрудников вопросами в стиле «Как там моя заявка», а смогут сами посмотреть прогресс выполнения. Более того, клиенты получают автоматические уведомления о важных этапах — когда заявку взяли в работу, когда начали выполнять или завершили.



Это создает прозрачность и уверенность, что над проблемой действительно работают. Клиент понимает, что его запрос не остался без внимания, а ваши операторы смогут сосредоточиться на действительно важных вопросах.

Анализируйте оценки и отзывы от клиентов

Upservice сам попросит ваших клиентов поставить оценку и оставить отзыв после выполнения каждой заявки. А вы таким образом сможете собирать обратную связь и улучшать качество обслуживания.



- ✓ Просматривайте подробную статистику количества обращений по каждому каналу связи отдельно и всем вместе.
- ✓ Отслеживайте время отклика операторов на обращения (SLA).
- ✓ Контролируйте нагрузку на службу поддержки.
- ✓ Анализируйте, как клиенты оценивают работу каждого сотрудника.

Регулярный контроль помогает вовремя выявлять проблемы и оперативно их решать. Отчеты помогут вам не только исправить текущие ошибки сотрудников, но и выстраивать стратегию развития компании.

UPSERVICE НАДЕЖНО ХРАНИТ ВСЮ ИНФОРМАЦИЮ

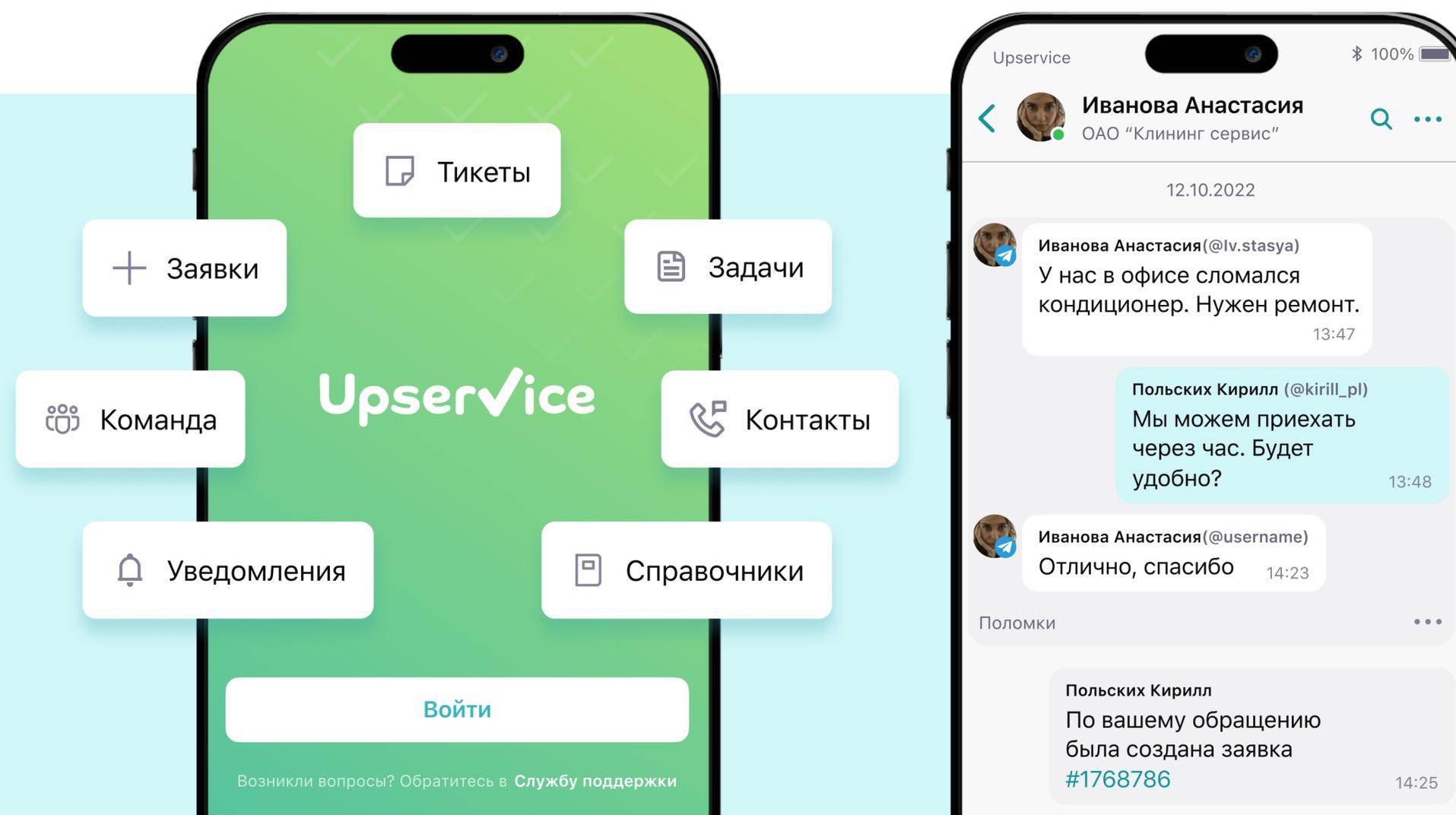
В любой момент вы можете посмотреть историю взаимодействия с клиентом — увидеть все заявки и восстановить события по шагам. Система сохраняет историю заявок, переписку с клиентами, комментарии коллег, договоры, акты, фотоотчеты с объектов и др.

Мы круглосуточно обеспечиваем защиту от информационных угроз и сбоев в системе, чтобы ваш бизнес работал стабильно и без перебоев.

А наша служба поддержки всегда готова ответить на любые технические вопросы и подсказать, как выполнить необходимое вам действие в Upservice.



Удобное мобильное приложение Upservice подходит и офисным, и выездным сотрудникам



Upservice

+250

компаний уже улучшили
клиентский сервис за 2024 год

> 5000

заявок обрабатываются
ежедневно

КЛИЕНТЫ ВЫСОКО ОЦЕНИВАЮТ UPSERVICE



Удобный и функциональный сервис с хорошей поддержкой
В целом:

Используем в работе Апсервис уже 3 месяца, по функционалу всего хватает. Искали систему для управления задачами в сервисном центре. Видна фактическая работа диспетчеров: трекер времени, комментарии в заявках и задачах. Пока все устраивает. Клиенты видят статусы своих заявок без регистрации в программе и оставляют отзывы + оценки.



Сервис деск, который искали долго. Приложение - топ!

Плюсы

1. Скорость системы
2. Настроили 4 канала для приема обращений
3. Наши клиенты по ссылке всегда в курсе на каком этапе заявка
4. Мобильное приложение - выездные предоставляют фото/видео с объектов
5. Отчеты по обслуживанию
6. Приветливая служба поддержки

Минусы

При регистрации пол года назад система работала медленно. С сентября 2024 реально ускорили работу.

Система в которой мы работали 23 год подняла стоимость и мы были вынуждены искать что-то в рамках бюджета. Советуем не отказываться от демонстрации (сотрудники всегда предлагают онлайн-встречи, главное найти время). Нам очень нравится приложение.

ТАРИФНЫЕ ПЛАНЫ UPSERVICE

Начинающий

Бесплатно

Первые 14 дней

Подходит чтобы:

- ✓ Изучить возможности и функционал системы
- ✓ Убедиться, что продукт решает ваши задачи
- ✓ Познакомиться с нашей командой заботы

Получить доступ

Базовый

1590 ₹

За сотрудника/месяц

Подходит чтобы:

- ✓ Наладить рабочие процессы в компании
- ✓ Улучшить качество и скорость выполнения работ
- ✓ Организовать учет и наладить отчетность

Посмотрите, как это работает

Дополнительно:

- ✓ Подключение WhatsApp

**При подключении 5 и более сотрудников — 1 номер WhatsApp бесплатно*

2700 ₹ За номер/месяц

Цена актуальна на 10.06.2025 и указана при оплате сразу за год (с учетом **20% скидки)*

БОНУС №1 — ДЛЯ НОВЫХ КЛИЕНТОВ!

Для всех клиентов Upservice мы проводим демонстрацию системы Upservice. На данной встрече помогаем вам разобраться с функционалом и показываем, как настроить процессы именно вашей компании.

[Записаться на демонстрацию](#)

- ✓ Демонстрация абсолютно бесплатная!
- ✓ Вы можете выбрать удобную для вас дату и время.
- ✓ Приходить на демонстрацию можно одному или вместе с коллегами.
- ✓ На онлайн-демонстрации наш представитель будет с включенной камерой, но вам можно участвовать без камеры или выключить ее. Главное, чтобы работал микрофон 😊
- ✓ Участие в демонстрации ни в чем вас не обязывает, вы можете прийти послушать и отказаться в любой момент.

БОНУС №2 — ДЛЯ НОВЫХ КЛИЕНТОВ!

Прямо сейчас у нас проходит акция:

Стань пользователем Upservice и получи помимо 14 дней бесплатного доступа для тестирования функционала — помощь личного менеджера. Он проведет бесплатное обучение работе в системе вас и ваших сотрудников (если необходимо в несколько этапов), поможет в настройке системы, переносе данных и многое другое...

Узнать подробности и получить бонус можно, записавшись на бесплатную демонстрацию Upservice [↓](#)

[Записаться на демонстрацию](#)

⚠️ Спешите, акция доступна только первым 100 клиентам!

