

Техподдержка. Июль 2017.

Немного сухих цифр:

- ▶ За 03.17 техподдержкой было обработано и закрыто **4677** обращений, что составляет **93%** от общих **5034**.
- ▶ Было получено и обработано **3705** обращений в Skype.
- ▶ **93%** обратившихся были удовлетворены ответами, профессиональная оценка обработанных обращений также составила **93%**.
- ▶ Среднее время закрытия обращения составило **7 часов и 40 минут**. Также, закрытие каждого обращения в HelpScout в среднем обошлось нам в **11,35₽**, один полный техосмотр нового сотрудника или преподавателя, с обучением - **54,68₽**.
- ▶ Отдел тех.поддержки успел передать в разработку **77** задач с обнаруженными багами и принятыми предложениями. Из них уже закрыто **45**.

Далее о некоторых важных задачах, которые удалось реализовать:

- ▶ Мы, наконец, успешно провели разделение на две линии с отдельными KPI для обоих подразделов. Это увеличило и скорость ответов и качество обработки проблем.
- ▶ Сделали отдельный раздел статей на хелпцентре для новых учеников, он поможет им разобраться в ЛК и VimBox, а также привлечет к изучению статей на <http://help.vimbox.com> Ссылка будет в описании.
- ▶ Также, в июле к нашей команде присоединились три новых специалиста: Валерий Земленой и Анатолий Горобец в основную поддержку, и Андрей Юрченко в поддержку мобильного приложения, возможно вы с ними уже общались.

Теперь о наших далеко идущих планах:

- ▶ Главным планируемым изменением в работе техподдержки все еще является переход на frechdesk для улучшения мониторинга и облегчения работы с некоторыми видами обращений, в том числе с мессенджерами..
- ▶ При переходе на frechdesk планируем перенести туда обращения из скайпа, так мы сможем более оперативно их обрабатывать и видеть статистику, которую скайп не предоставляет.
- ▶ Конечно, отдел техподдержки имеет в планах еще массу менее объемных, но все равно важных задач, однако перечислять их все здесь будет неуместно.