

Программное обеспечение «Служба Поддержки в Телеграме»

Руководство пользователя

Оглавление

Основы	3
Поддержка заранее заготовленных ответов.....	5
Как получить совой чат поддержки?	6

ОСНОВЫ

Для чего нужна «Служба Поддержки в Телеграме»? Если у вас стоит задача организации обратной связи и поддержки своих пользователей, их консультировании в Telegram.

Кому полезен такой формат? Да всем, у кого есть какое-то общение с пользователями, и вы не хотите общаться через свой личный аккаунт. Почти все владельцы каналов, специалисты общей практики (например, психологи), а также те, кто работает в команде.

«Служба Поддержки в Телеграме» – это удобство, простота и централизация.

Инструкция по использованию Службы Поддержки в Телеграме

Обращение клиента:

- Клиент пишет вашему боту техподдержки в Telegram с описанием своей проблемы или вопроса.

Получение обращения сотрудниками:

- Ваши сотрудники получают уведомление о новом обращении в вашу группу техподдержки.

Ответ сотрудников:

- Сотрудники могут ответить на обращение клиента, используя функцию "ответить" в Telegram.

Приватность данных сотрудников:

- Клиент не видит личных данных ваших сотрудников. Вся коммуникация происходит через бот техподдержки.

Обсуждение обращения:

- Сотрудники могут обсудить обращение между собой внутри топика обращения в группе техподдержки;
- Клиент получит только те сообщения, которые были отправлены через функцию «ответить» на его сообщения.

Функциональность чата:

- Чат поддерживает отправку текстовых сообщений и любых медиа-файлов, что позволяет эффективно общаться и решать проблемы клиентов;
- Обращения хранятся в виде топиков (тем) в вашей группе поддержки. Одно обращение-один топик.

А	Алена (ID 955) Добрый день, не могу войти в свой аккаунт Вы: Мы работаем над Вашим вопросом, ожидайте.	✓ 15:37
		✓ 15:57
		✓ 15:41
		15:40
		15:39
		✓ 15:36
		✓ 15:34
		✓ 15:31
		15:29
		✓ 15:22
		✓ 15:21
		15:17
		✓ 15:14
		✓ 15:12
		✓ 15:10
		15:08
		16.02.2024
		16.02.2024

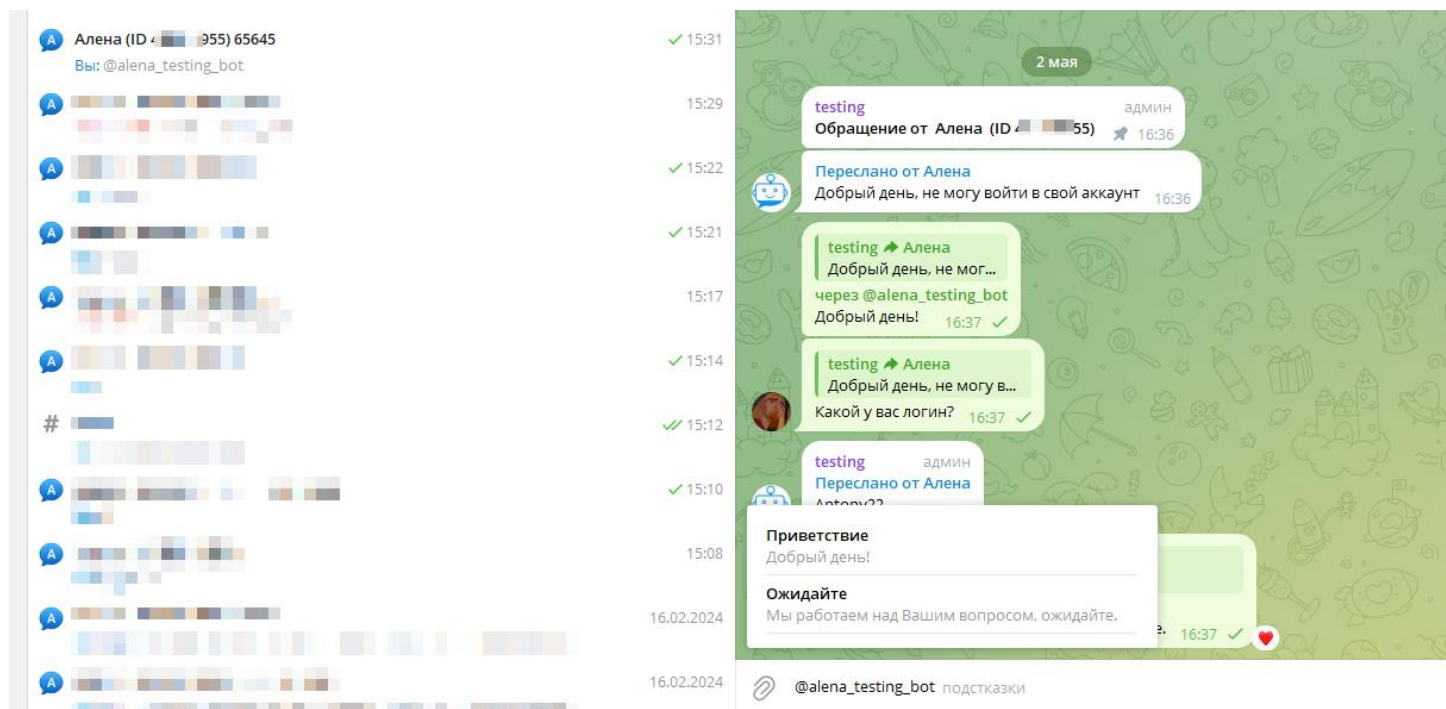
A screenshot of a Telegram chat conversation on a green background with a repeating pattern of various cartoon icons like animals, food, and objects. The chat history shows the following messages:
1. A date separator for '2 мая' (May 2).
2. A message from 'testing' (admin) to 'Алена (ID 9955)'.
3. A forwarded message from 'Алена' to 'testing' saying 'Добрый день, не могу войти в свой аккаунт' (Good day, I can't log into my account).
4. A reply from 'testing' to 'Алена' saying 'Добрый день, не мог... через @alena_testing_bot' (Good day, I couldn't... through @alena_testing_bot).
5. A reply from 'Алена' to 'testing' saying 'Добрый день! Какой у вас логин?' (Good day! What is your login?).
6. A reply from 'testing' to 'Алена' saying 'Добрый день, не могу в...' (Good day, I can't... in...).
7. A forwarded message from 'Алена' to 'testing' saying 'Мы работаем над Вашим вопросом, ожидайте.' (We are working on your question, please wait).
The chat interface includes profile pictures, usernames, IDs, and timestamps (16:36) for the messages.

Поддержка заранее заготовленных ответов

Вы можете подготовить список ответов на частые вопросы.

Для вызова быстрых ответов напишите @имя_вашего_бота в чат группы

В дальнейшем Telegram запомнит ваш выбор и писать имя не придется, будет достаточно @



Как получить совой чат поддержки?

Напишите нам о своем желании, мы подготовим бот, группу и запустим ваш бот в работу. Название, аватарку и список быстрых ответов вы выбираете сами, а все остальное сделаем мы.