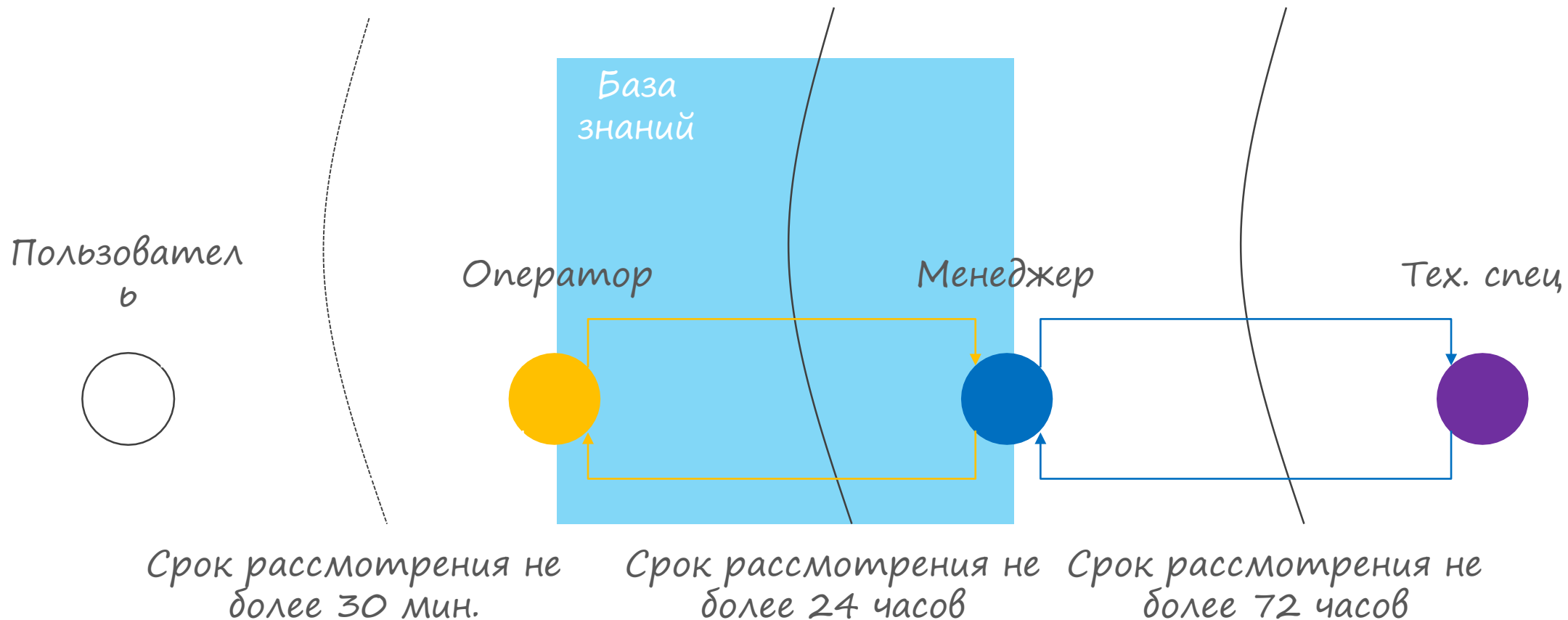


Билет в будущее

Техническая поддержка



Порядок и схема работы



Способы обращения в тех. поддержку



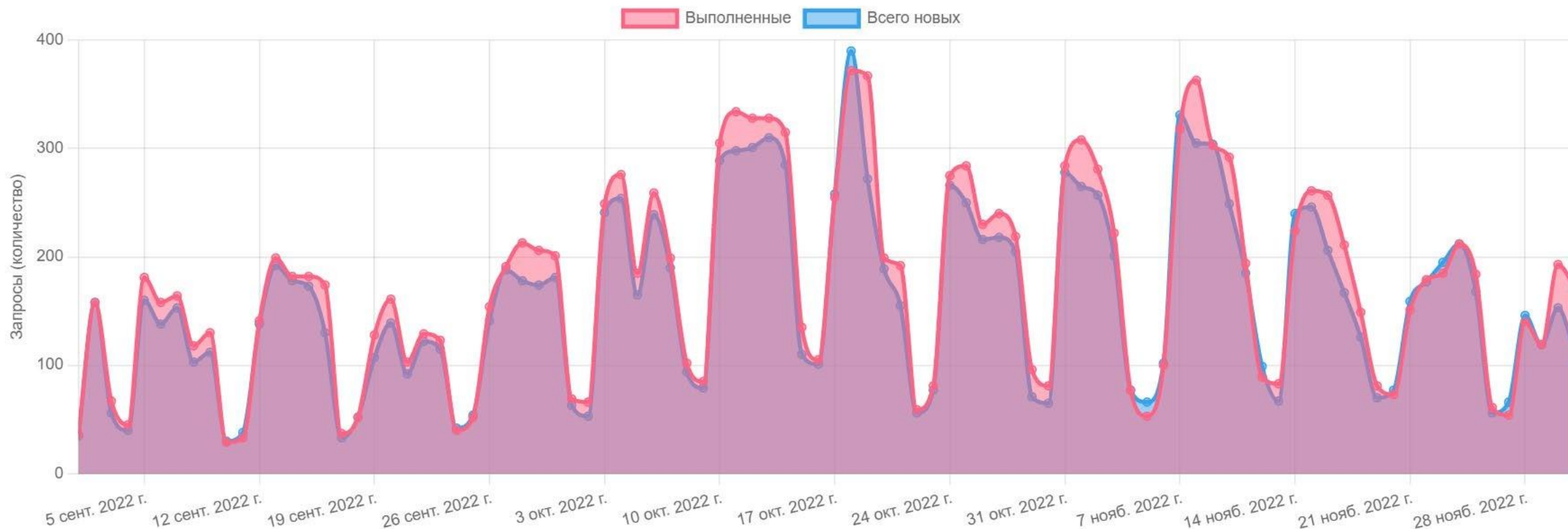
Роль на платформе	Канал обращения
Региональный оператор	ro@bvbinfo.ru
Педагог-навигатор	teacher@bvbinfo.ru / форма обращения в ЛК
Ученик	learner@bvbinfo.ru / форма обращения в ЛК
Администратор школы	admschool@bvbinfo.ru
Администратор площадки	admplace@bvbinfo.ru
Территориальный администратор	admter@bvbinfo.ru
Любой пользователь открытого контура с главной страницы	support@bvbinfo.ru
Открытый контур, учитель	teacher-support@bvbinfo.ru
Открытый контур, родитель	parent-support@bvbinfo.ru
Открытый контур, ученик	learner-support@bvbinfo.ru
Пользователь платформы закрытого контура с запросом по верификации	verification@bvbinfo.ru

Немного статистики

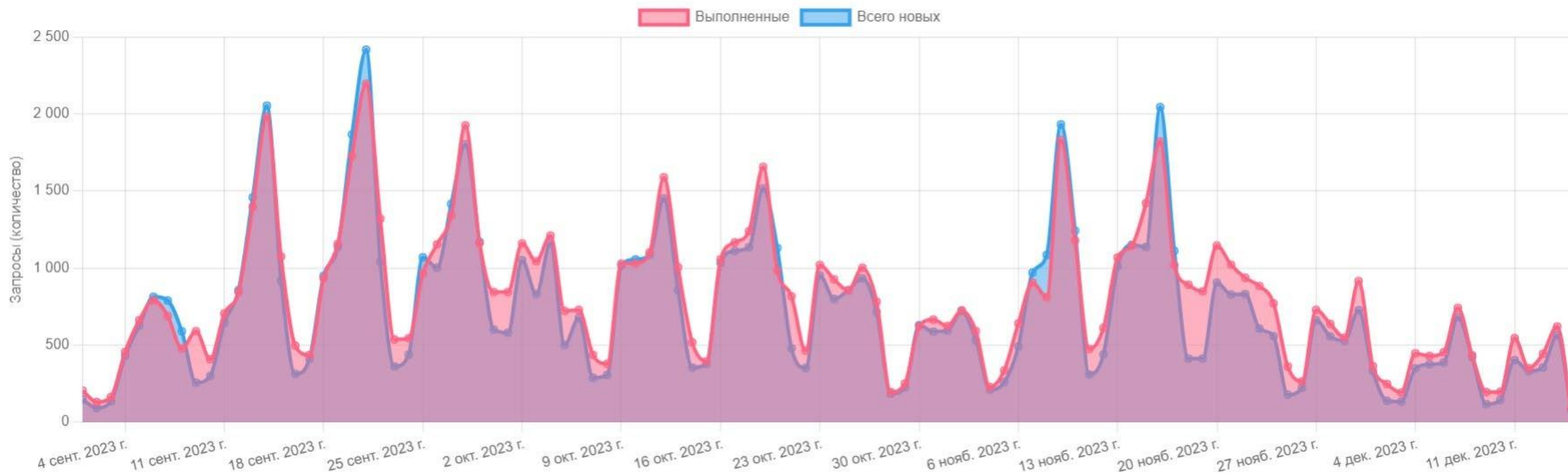


	1.09.2021 – 1.12.21	1.09.22 – 1.12.22	1.09.23 – 15.12.23
Всего обращений	5931	14695	77779
Среднее время 1го ответа	Менее 30 минут	5м 9с	5м18с
Среднее время решения вопроса	Менее 60 минут	8м 55с	13м43с
Решено первым ответом оператора	71% (~4198 обращений)	66% (9 797 обращений)	74% (57 556 обращений)

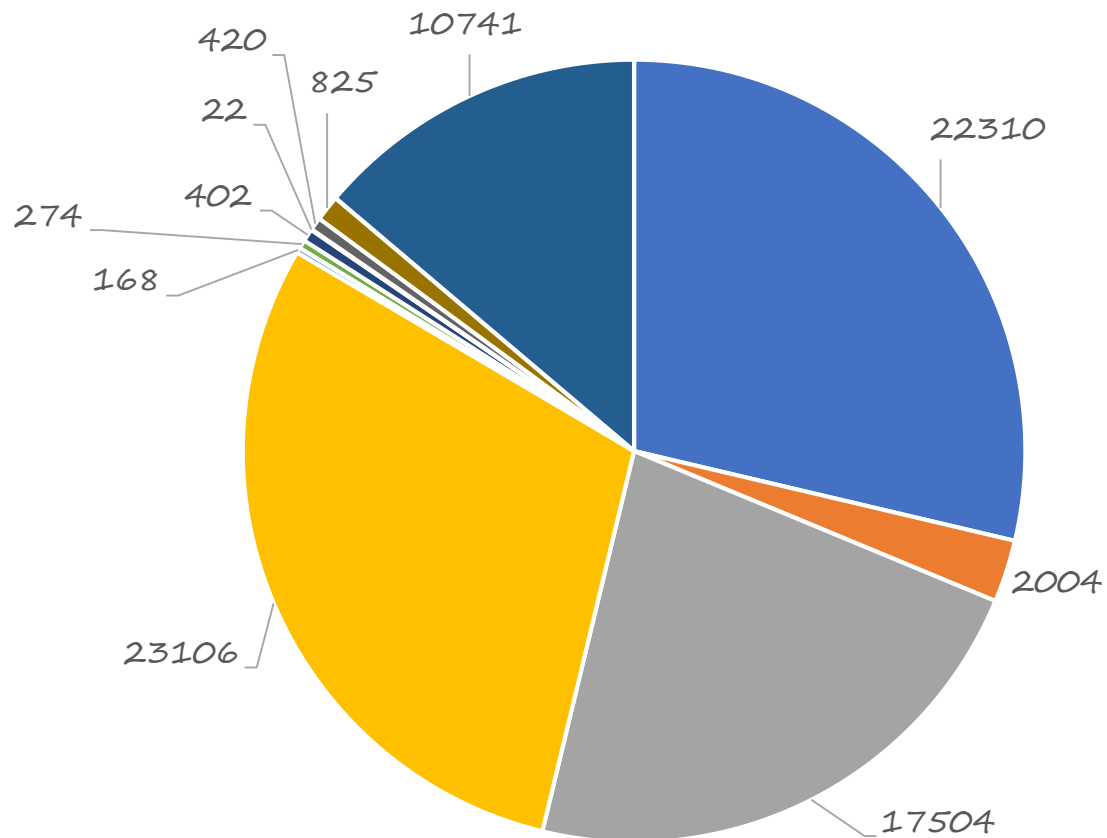
Немного статистики 2022



Немного статистики 2023



Немного статистики 2023



- Педагоги-навигаторы 22310
- Региональные операторы 2004
- Ученики 17504
- Общая почта тех. поддержки 23106
- Администратор площадки 168
- Тер. Администратор 274
- Администратор школы 402
- Ученик ОтК 22
- Учитель ОтК 420
- Родитель ОтК 825
- Верификация 10741

Что помогло в 2023



- Увеличение штата операторов
- Введение термина «массовая проблема» и «угроза», своевременное подключение партнёров и формирование инструкций
- Информирование пользователей о ситуации на платформе по существующим каналам (чаты, каналы в телеграме, рег.координаторы и пр.)
- Гибкость процессов тех. поддержки в зависимости от ситуации на платформе
- Выделенная линия по верификации

Что поможет в 2024



- Обращение через виджет в личном кабинете. Обращаться по почте можно, но лучше на почту для своей роли и сразу со всеми вводными: логин, фио, тема, описание проблемы
- Усиление работы с базой знаний отдельно для каждой роли
- Видеоинструкции после релизов, значительно изменяющих пользовательский опыт

Билет в будущее

Техническая поддержка

