



JOOP.KG / PRACTICAL PLAYBOOK

Запуск службы поддержки за 14 дней

Колдоо кызматын 14 күндө ишке киргизүү

Launch customer support in 14 days



Один-три канала. Четкая ответственность. Реальные обращения. Проверяемый результат.

RU / 14-DAY PLAN

Запуск службы поддержки за 14 дней

Рабочий чек-лист для ограниченного пилота: один-три канала, понятная ответственность, реальные диалоги и проверяемое решение о масштабировании.

Дни 1-2. Карта обращений

- ☐ Записать все корпоративные и личные точки входа клиентов.
- ☐ Выбрать один-три приоритетных канала для пилота.
- ☐ Посчитать ожидающие ответа сообщения в начале и конце дня.
- ☐ Зафиксировать рабочие часы и запрещенные для копирования данные.

Дни 3-4. Доступы и роли

- ☐ Назначить владельца каждого бизнес-аккаунта и интеграции.
- ☐ Выдать операторам персональные аккаунты вместо общего пароля.
- ☐ Ограничить доступ только нужными inbox и функциями.
- ☐ Проверить удаление доступа без остановки канала.

Дни 5-7. Очередь и ответственность

- ☐ Согласовать статусы: новый, в работе, ожидание, решен.
- ☐ Определить, кто забирает новое обращение и в какой срок.
- ☐ Записать правила передачи между командами и сменами.
- ☐ Назначить владельца необработанной очереди.

RU / LIVE PILOT

Запуск службы поддержки за 14 дней

Дни 8-10. Ответы и автоматизация

- ☐ Подготовить 10-20 проверенных ответов с владельцем и датой.
- ☐ Отделить подтверждение получения от обещания результата.
- ☐ Создать только те метки, по которым будет принято решение.
- ☐ Проверить, что внутренние заметки не видны клиенту.

Дни 11-12. Живой пилот

- ☐ Проверить текст, изображения, документы и уведомления.
- ☐ Проверить повторное сообщение и передачу между сменами.
- ☐ Намеренно воспроизвести временную ошибку и восстановление.
- ☐ Записывать дефекты как ожидаемое и фактическое поведение.

Дни 13-14. Решение

- ☐ Сравнить первый ответ, решение, backlog и назначение с базой.
- ☐ Собрать замечания операторов и руководителя.
- ☐ Зафиксировать блокиеры, владельцев и сроки исправления.
- ☐ Принять решение: расширить, доработать или остановить пилот.

STOP

Не масштабируйте, если сообщения теряются, сотрудники делят одну учетную запись, у backlog нет владельца или методика метрик непонятна.

Владелец пилота

Дата решения

Следующий этап

KY / 14-DAY PLAN

Колдоо кызматын 14 күндө ишке киргизүү

Чектелген пилот үчүн иш чек-листи: бир-үч канал, түшүнүктүү жоопкерчилик, чыныгы диалогдор жана кеңейтүү боюнча текшерилген чечим.

1-2-күндөр. Кайрылуу картасы

- ☐ Кардарлар жазган компаниялык жана жеке чекиттерди тизмектөө.
- ☐ Пилот үчүн бир-үч негизги каналды тандоо.
- ☐ Күндүн башында жана аягында жооп күткөн билдирүүлөрдү эсептөө.
- ☐ Иш убактысын жана көчүрүүгө болбой турган маалыматты белгилөө.

3-4-күндөр. Жеткиликтүүлүк жана ролдор

- ☐ Ар бир бизнес-аккаунт жана интеграциянын ээсин дайындоо.
- ☐ Жалпы сырсөздүн ордуна жеке аккаунт берүү.
- ☐ Укукту керектүү inbox жана функция менен чектөө.
- ☐ Каналды токтотпой жеке жеткиликтүүлүктү өчүрүүнү текшерүү.

5-7-күндөр. Кезек жана жоопкерчилик

- ☐ Жаңы, иште, күтүү жана чечилди статустарын макулдашуу.
- ☐ Жаңы кайрылууну ким жана качан аларын аныктоо.
- ☐ Команда жана смена ортосунда өткөрүү эрежесин жазуу.
- ☐ Иштетилбеген кезектин ээсин дайындоо.

KY / LIVE PILOT

Колдоо кызматын 14 күндө ишке киргизүү

8-10-күндөр. Жооп жана автоматташтыруу

- ☐ Ээси жана датасы бар 10-20 текшерилген жооп даярдоо.
- ☐ Кабыл алуу ырастоосун натыйжа убадасынан бөлүү.
- ☐ Чечим кабыл алынчу меткаларды гана түзүү.
- ☐ Ички эскертме кардарга көрүнбөгөнүн текшерүү.

11-12-күндөр. Чыныгы пилот

- ☐ Текст, сүрөт, документ жана билдирмени текшерүү.
- ☐ Кайталап жазуу жана смена өткөрүүнү текшерүү.
- ☐ Убактылуу катаны жана калыбына келүүнү атайын сыноо.
- ☐ Кемчиликтин күтүлгөн жана чыныгы натыйжасын жазуу.

13-14-күндөр. Чечим

- ☐ Жооп, чечүү, backlog жана дайындоону баштапкы абал менен салыштыруу.
- ☐ Оператор жана жетекчинин пикирин чогултуу.
- ☐ Тоскоолдукту, ээсин жана оңдоо мөөнөтүн белгилөө.
- ☐ Пилотту кеңейтүү, оңдоо же токтотуу чечимин кабыл алуу.

STOP

Билдирүү жоголсо, кызматкерлер бир аккаунтту бөлүшсө, backlog ээси жок болсо же метрика түшүнүксүз болсо пилотту кеңейтпеңиз.

Пилоттун ээси

Чечим датасы

Кийинки этап

EN / 14-DAY PLAN

Launch customer support in 14 days

A working checklist for a limited pilot: one to three channels, clear ownership, real conversations, and an evidence-based decision to scale.

Days 1-2. Conversation map

- ☐ List every company-owned and personal customer entry point.
- ☐ Select one to three priority channels for the pilot.
- ☐ Count messages waiting at the start and end of the day.
- ☐ Record operating hours and data that must not be copied.

Days 3-4. Access and roles

- ☐ Name an owner for each business account and integration.
- ☐ Give agents personal accounts instead of one shared password.
- ☐ Limit access to required inboxes and functions.
- ☐ Test personal access removal without stopping the channel.

Days 5-7. Queue ownership

- ☐ Agree on new, in progress, waiting, and resolved states.
- ☐ Define who takes new work and within what time.
- ☐ Document team and shift handoff rules.
- ☐ Name an owner for unattended backlog.

EN / LIVE PILOT

Launch customer support in 14 days

Days 8-10. Answers and automation

- ☐ Prepare 10-20 verified answers with an owner and review date.
- ☐ Separate receipt acknowledgement from an outcome promise.
- ☐ Create only labels that lead to a decision.
- ☐ Verify that private notes are never visible to the customer.

Days 11-12. Live pilot

- ☐ Test text, images, files, and notifications.
- ☐ Test repeat messages and shift handoff.
- ☐ Deliberately simulate temporary failure and recovery.
- ☐ Record defects as expected and actual behavior.

Days 13-14. Decision

- ☐ Compare response, resolution, backlog, and assignment with baseline.
- ☐ Collect agent and manager feedback.
- ☐ Record blockers, owners, and correction dates.
- ☐ Decide to expand, adjust, or stop the pilot.

STOP

Do not scale while messages are lost, staff share one account, backlog has no owner, or the measurement method cannot be explained.

Pilot owner

Decision date

Next stage