

Модуль “Webchat” для Smile IP Contact Center – это новый продуманный функционал, полностью интегрированный с вашим контакт центром, который позволит отслеживать активность посетителей на вашем веб-сайте, и обслуживать их обращения операторами так же эффективно, как с помощью телефонной гарнитуры.

Что представляет собой Модуль?

Для **посетителей** вашего веб-сайта, Модуль представляет собой кнопку, при нажатии на которую, можно связаться со свободным оператором контакт центра прямо через окно веб-браузера, чтобы получить ответы на интересующие вопросы о вашем продукте или сервисе.

Для ваших **операторов** - это возможность обрабатывать обращения, поступающие через веб-сайт, так же просто, как и обычные входящие вызовы, используя одно и то же программное рабочее место.

Для **Администраторов и Супервизоров** - возможность в реальном времени отслеживать активность посетителей на вашем веб-сайте, а именно: сколько времени и на какой странице находится каждый посетитель, количество текущих диалогов, количество посетителей, ожидающих в очереди. Имеется возможность вмешиваться в диалог или просматривать историю обращений. Доступна полная статистическая информация с построением диаграмм и сохранением информации на диск.

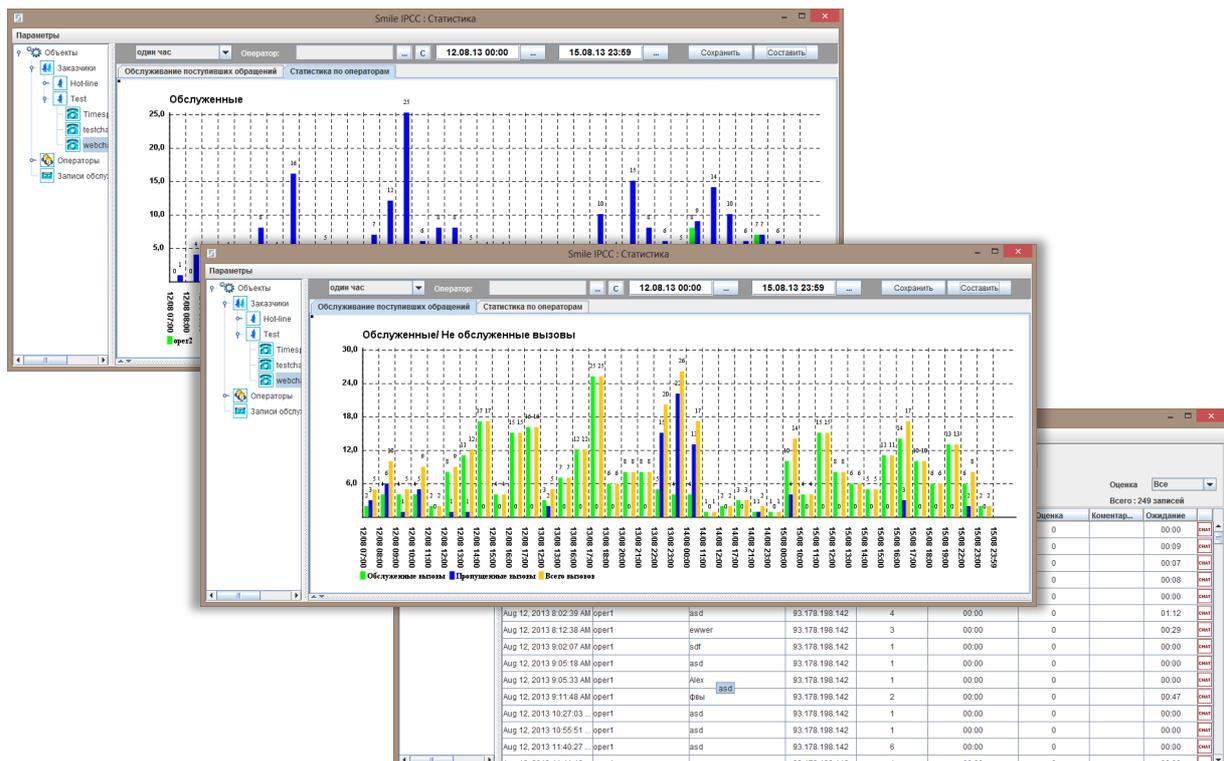
Для **контакт центра** - снижение количества вызовов и уменьшение очереди на обслуживание.

Модуль имеет следующие функциональные особенности:

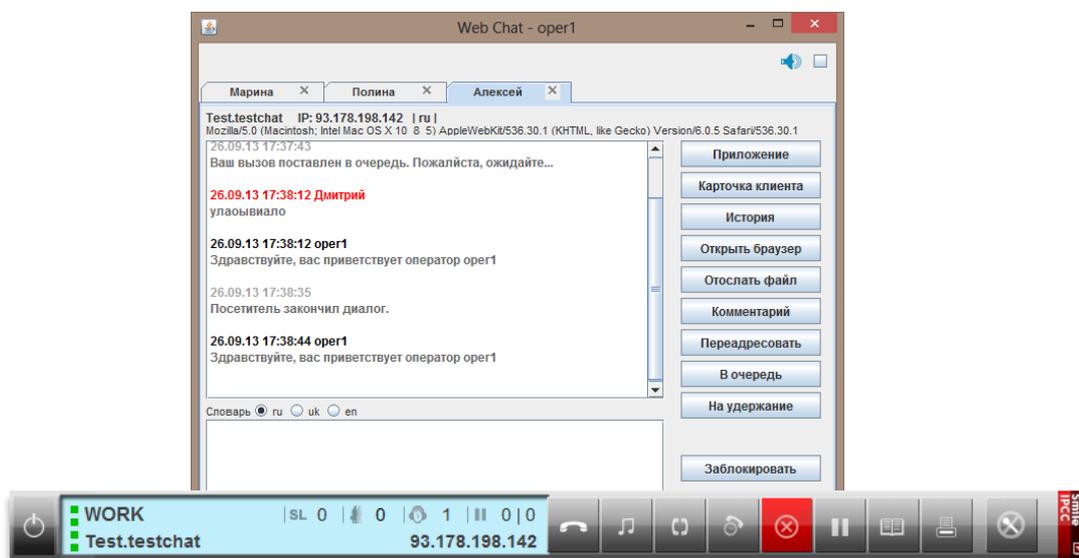
- Мониторинг активности посетителей на веб-сайте.** Оператор или Супервизор может отслеживать, сколько посетителей находится на сайте в текущий момент, на какой странице находится каждый посетитель, сколько времени он находится на сайте (на конкретной странице), его IP-адрес, какой браузер использует пользователь. Также, можно отслеживать количество посетителей, ожидающих в очереди и текущие диалоги с операторами, с возможностью вмешаться в диалог для мониторинга, или же, для общения с посетителем.

Задача	Посетите...	Страница	Вр...	Об...	Адрес	Браузер
Test.we...	93.178.1...	http://smile-soft.com/product/smile-ip-con...	7	35	93.178.1...	Mozilla/5.0 (Windows NT 6.2; WOW64) Ap...
Test.we...	93.178.1...	http://smile-soft.com/prepaid-cards-platfo...	9	69	93.178.1...	Mozilla/5.0 (Macintosh; Intel Mac OS X 10_...
Test.we...	93.178.1...	http://smile-soft.com/	33	33	93.178.1...	Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1) AppleWebKi...

- Формирование статистических отчетов и диаграмм.** Доступна полная статистическая отчетность по проведенным диалогам, с возможностью формирования диаграмм, просмотра самих диалогов и сохранения отчетов на диск.

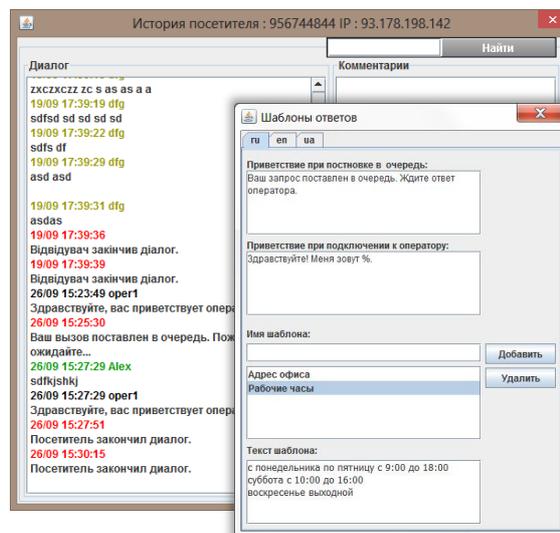


- **Интеграция с рабочим местом.** Задача типа “Webchat” поступает на рабочее место оператора как обычный вызов, при этом, у оператора поднимается специальная форма, позволяющая удобно и эффективно обслуживать сразу несколько обращений. В то же время, оператор контакт центра может обслуживать как задачи типа “Webchat”, так и задачи, связанные с обработкой вызовов, используя одно и то же рабочее место.



- **Просмотр истории обращения.** Оператор может просматривать историю обращения, а также диалог с конкретным посетителем исходя из его имени, телефона или IP-адреса.

- **Шаблоны сообщений оператора и персональное приветствие.** Для удобства работы оператора и быстроты обслуживания, можно создавать шаблоны ответов на наиболее распространенные вопросы посетителей, а также создавать приветствие с именем оператора.



- **Проверка грамматики.** Данная функция позволяет операторам контакт центра грамотно вести диалог с посетителями веб-сайта, исключая опечатки и грамматические ошибки.
- **Широкий набор функций.** Продуманный функционал модуля позволяет как можно более эффективно обслужить любой поступивший запрос.

Переадресация текущего диалога. Если необходимо, оператор может переадресовать диалог на другого доступного оператора.

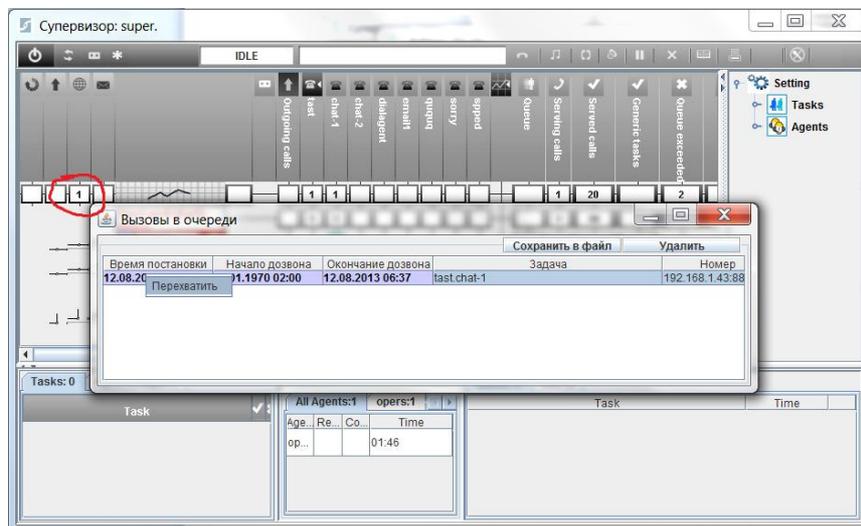
Постановка вызова в очередь или на удержание. Оператор может поставить текущий диалог в очередь, где его обслужит первый свободный оператор, или же на удержание, где, в случае активности посетителя, диалог вернется к обслуживаемому оператору.

Совместный просмотр и управление браузером посетителя. При необходимости, оператор контакт центра может инициировать совместный просмотр и управление браузером посетителя. С помощью данной функции, можно переходить по страницам сайта, выделять текст, а также отслеживать перемещения курсора мыши посетителя.

Передача файлов. Во время диалога оператор и пользователь могут передавать файлы любого формата данных.

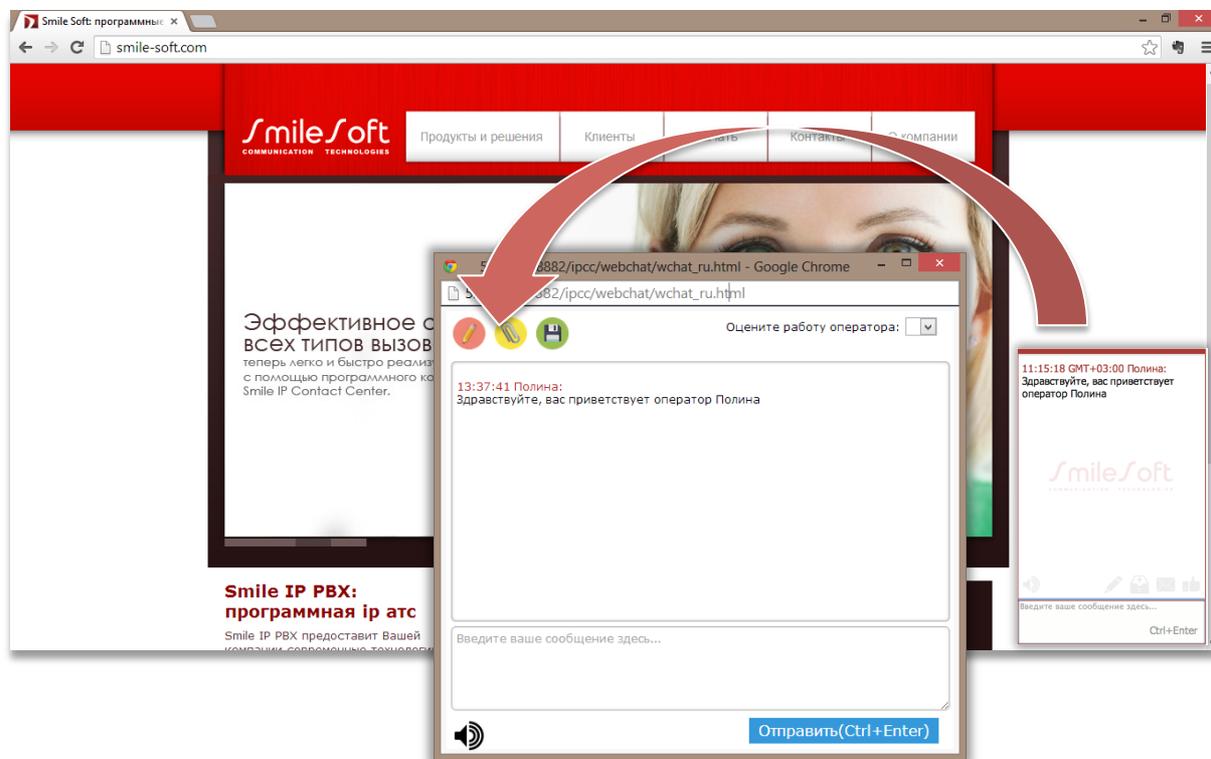
Заблокировать посетителя. Посетителей, нарушающих правила пользования чатом, можно добавить в черный список, тем самым блокируя возможность соединения с оператором контакт центра.

- **Управление очередью Супервизором.** С помощью рабочего места Супервизора можно подключаться к текущим диалогам, а также перехватывать диалоги, находящиеся в очереди на обслуживание. Также, Супервизор имеет возможность управлять черным списком посетителей, которые были заблокированы.



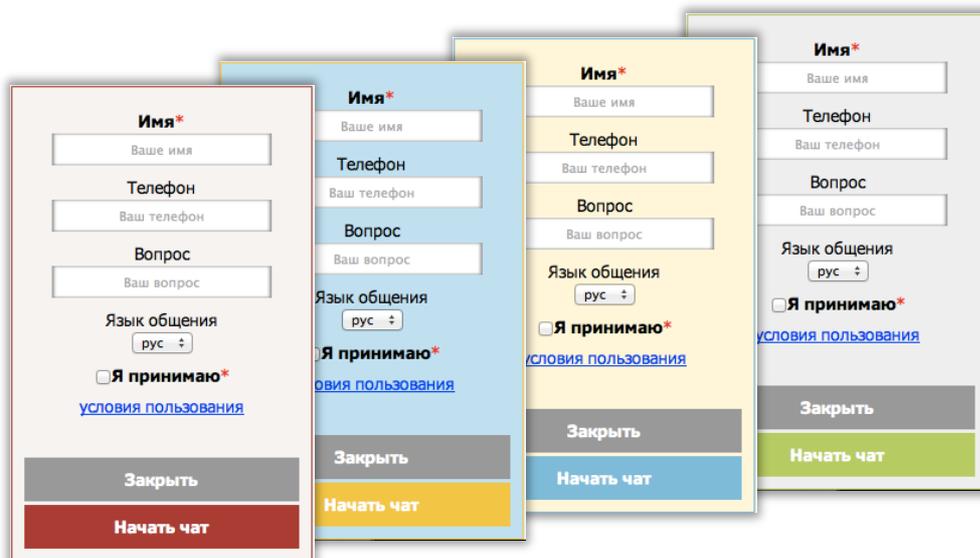
Возможности веб-приложения для модуля “Webchat”:

- **Возможность выбора запуска приложения.** Можно запускать приложение, встроенное в страницу сайта, или открывать его в новом окне.



- **Выбор кнопки запуска веб-приложения.** Добавьте свою кнопку, запускающую чат, или воспользуйтесь нашей, измененной под цветовую схему вашего сайта.
- **Интеллектуальный алгоритм работы приложения.** Приложение сделано так, чтобы у посетителя всегда была возможность обратиться в контакт центр. Например, при отсутствии операторов, обслуживающих задачу, или при превышении ожидания в очереди, посетителю предлагается отправить письмо в контакт центр.
- **Выбор схемы обслуживания в зависимости от категории.** Чтобы как можно эффективнее обслуживать обращения, посетитель может выбрать категорию (например: язык общения, тематика обращения, отдел и т.д.), для дальнейшего соединения с компетентным оператором. Категории заранее добавляются административными средствами Smile IPCC.
- **Контроль качества обслуживания.** Чтобы стимулировать должный уровень качества обслуживания операторами контакт центра, посетителям доступна возможность оценки качества обслуживания и возможность написать жалобу Администратору контакт центра.

- **Подстраиваемая цветовая схема интерфейса.** Веб-приложение можно легко подстроить под цветовую схему вашего сайта, а также установить свой логотип.



- **Удобный и продуманный интерфейс.** Веб-приложение сделано так, чтобы посетителям было удобно и легко его использовать, не вызывая никаких затруднений, а современный дизайн, в котором выполнен интерфейс, улучшит экстерьер вашего сайта.