

**Модуль “Webchat” для Smile IP Contact Center** – це новий продуманий функціонал, повністю інтегрований з вашим контакт центром, який дозволяє відстежувати активність відвідувачів на вашому веб-сайті, та обслуговувати їх запити операторами так само ефективно, як за допомогою телефонної гарнітури.

### Що представляє собою Модуль?

Для **відвідувачів** вашого веб-сайту Модуль представляє собою кнопку, натиснувши на яку, можна зв'язатись з вільним оператором контакт центру прямо через вікно веб-браузера, щоб отримати відповіді на запитання про ваш продукт або сервіс.

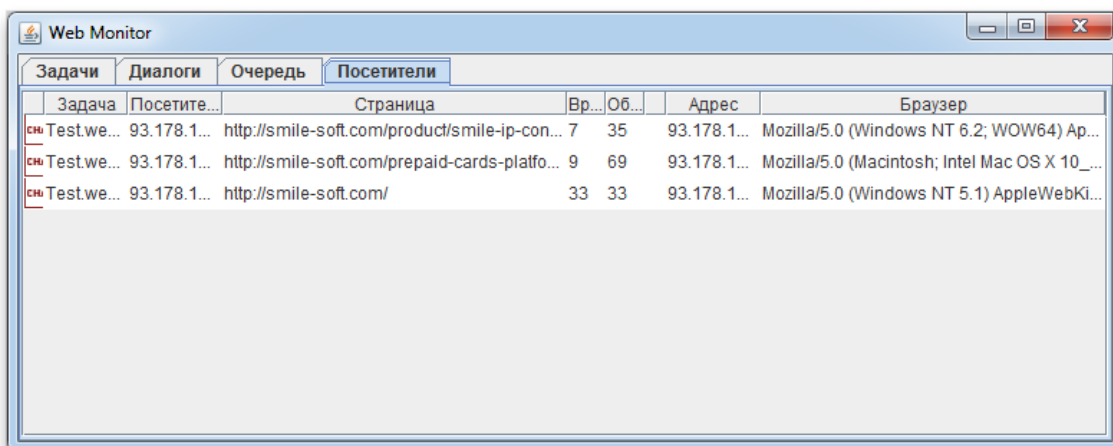
Для ваших **операторів** — це можливість опрацювати звернення, які надійшли через веб-сайт так само просто, використовуючи одне й те ж програмне робоче місце.

Для **Адміністраторів и Супервізорів** - можливість у реальному часі відстежувати активність відвідувачів на вашому веб-сайті, а саме: скільки часу і на якій сторінці знаходиться кожний відвідувач, кількість поточних діалогів, кількість відвідувачів, очікуючих у черзі. В наявності також можливість втручатись у діалог або переглядати історію звернень. Є доступ до повної статистичної інформації з можливістю побудування діаграм та збереження інформації на диску.

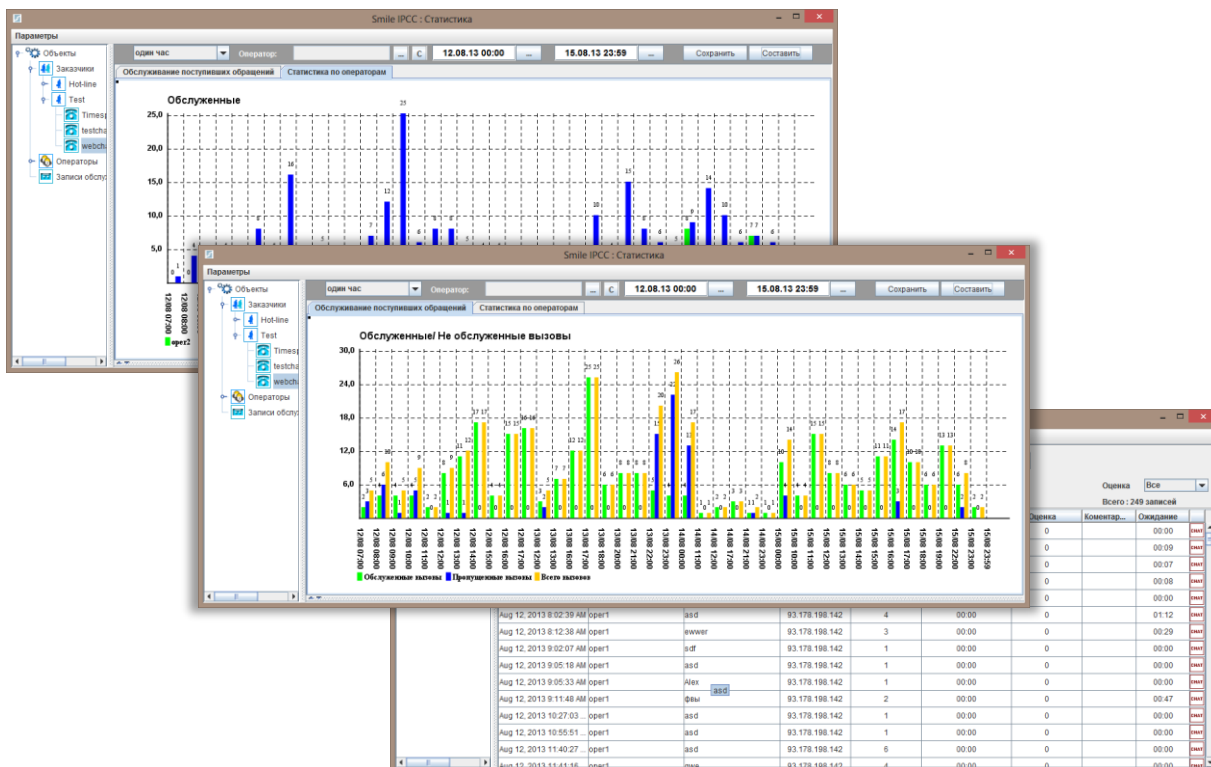
Для **контакт центру** — зниження кількості викликів та зменшення черги на обслуговування.

Модуль має наступні функціональні особливості:

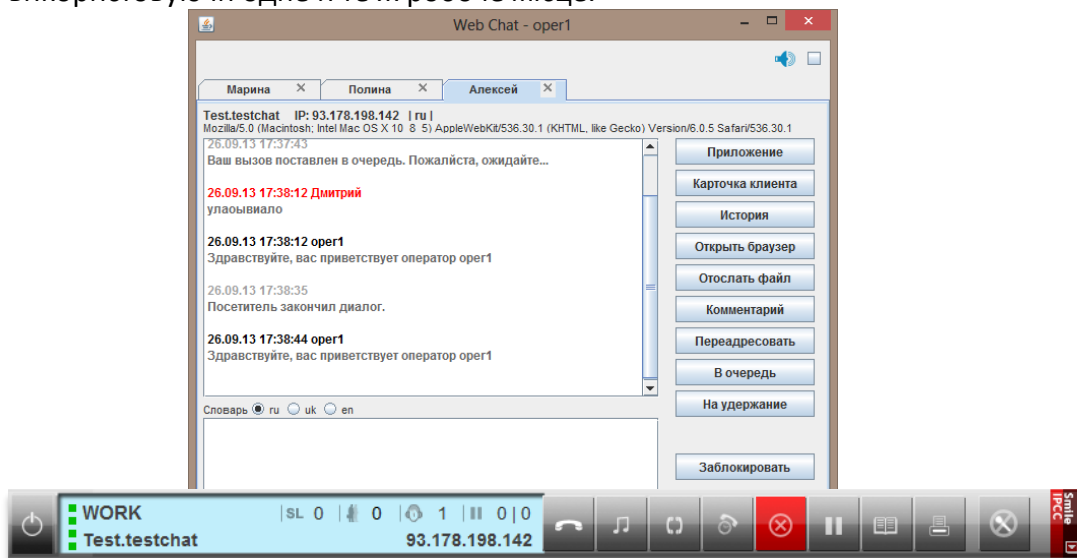
- Моніторинг активності відвідувачів на веб-сайті.** Оператор або Супервізор відстежує скільки відвідувачів знаходиться на сайті на цю мить, на якій сторінці знаходиться кожний відвідувач, скільки часу він знаходиться на сайті(на конкретній сторінці), його IP-адреса, яким браузером користується відвідувач. Також, можна відстежувати кількість користувачів очікуючих у черзі та поточні діалоги з операторами, з можливістю втручання у діалог для моніторингу або спілкування з користувачем.



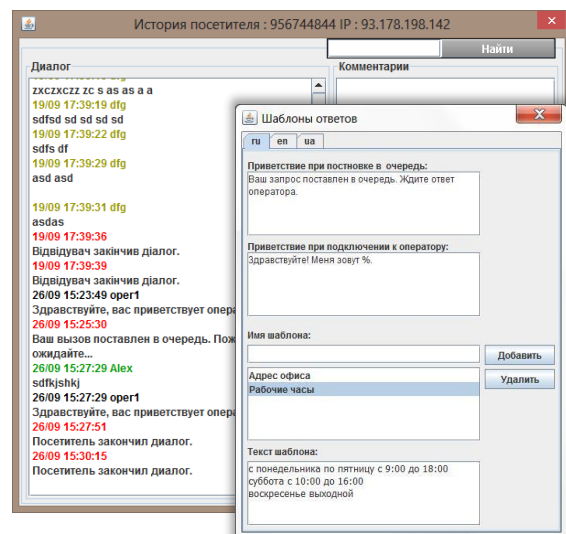
- Формування статистичних звітів та діаграм.** Доступна повна статистична звітність по проведеним діалогам з можливістю формування діаграм, перегляду самих діалогів та збереження звітів на диску.



- **Інтеграція з робочим місцем.** Задача типу “Webchat” надходить на робоче місце оператора як звичайний виклик ,при цьому, у оператора піднімається спеціальна форма, яка дозволяє зручно та ефективно обслуговувати одразу декілька звернень. Водночас , оператор контакт центру може обслуговувати як задачі типу «Webchat» так і задачі,пов'язані з обробкою викликів, використовуючи одне й те ж робоче місце.



- **Перегляд історії звернення.** Оператор може переглядати історію звернення, а також діалог з конкретним відвідувачем, виходячи з імені, телефону або IP-адреси.



- **Шаблоны повідомлень оператора та персональне привітання.** Для зручності роботи оператора та швидкості обслуговування, можна створювати шаблони відповідей на найбільш поширені запитання відвідувачів, а також створювати привітання з ім'ям оператора.

- **Перевірка граматики.** Дана функція дозволяє операторам контакт центру грамотно вести діалог з відвідувачами веб-сайту, виключаючи друкарські та граматичні помилки.
- **Широкий набір функцій.** Продуманий функціонал модуля дозволяє найбільш ефективно обслуговувати будь-який надійшовий запит.

*Переадресація поточного діалога.* Якщо необхідно,оператор може переадресувати діалог на іншого доступного оператора.

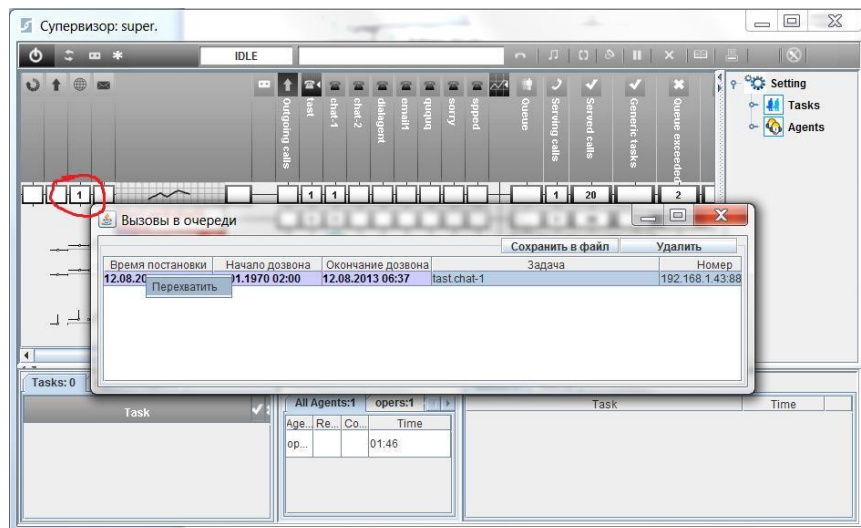
**Постановка виклику в чергу або на утримання.** Оператор може поставити поточний діалог в чергу, де його зможе обслужити перший вільний оператор або ж на утримання, де в разі активності відвідувача, діалог повернеться до оператора, що обслуговує.

**Спільний перегляд та управління браузером відвідувача.** При необхідності, оператор контакт центру може ініціювати спільний перегляд та управління браузером відвідувача. За допомогою даної функції можна переходити по сторінках сайту, виділяти текст, а також відстежувати переміщення курсору миші відвідувача.

**Передача файлів.** Під час діалогу оператор та користувач можуть передавати файли будь-якого формату даних.

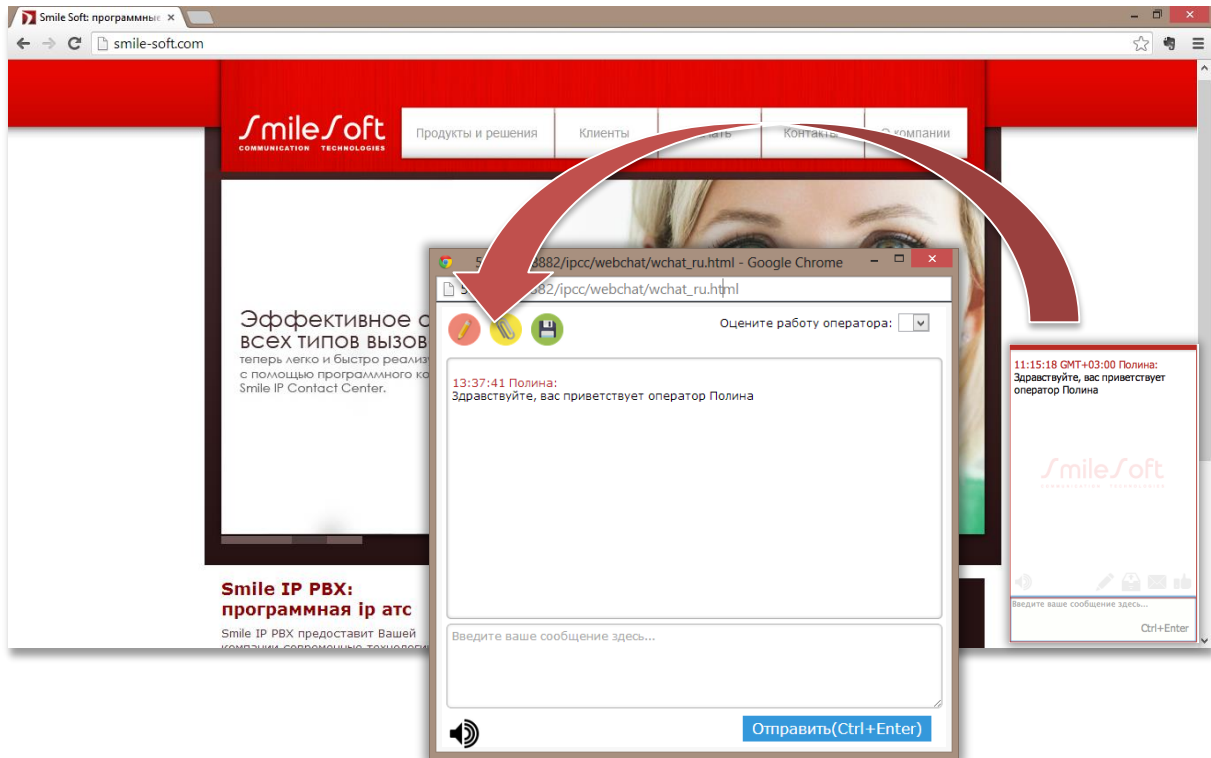
**Заблокувати відвідувача.** Відвідувачів, які порушують правила користування чатом, можна додати у чорний список, тим самим блокуючи можливість з'єднання з оператором контакт центру.

- **Управління чергою Супервізором.** За допомогою робочого місця Супервізора можна підключатись до поточних діалогів, а також перехоплювати діалоги, які знаходяться у черзі на обслуговування. Також Супервізор має можливість управляти чорним списком користувачів, які були заблоковані.



## Можливості веб-додатка для модуля “Webchat”:

- **Можливість вибору запуску додатка.** Можна запускати додаток, встроений у сторінку сайту, або відкривати його у новому вікні.



- **Вибір кнопки запуску веб-додатка.** Додайте свою кнопку, запускаючу чат, або скористайтесь нашою, зміненою під кольорову схему вашого сайту.
- **Інтелектуальний алгоритм роботи додатка.** Додаток зроблений таким чином, щоб у користувача завжди була можливість звернутись у контакт центр. Наприклад, при відсутності операторів, обслуговуючих задачу, або при перевищеному часі очікування у черзі, відвідувачу пропонується заповнити форму для повідомлення адміністратору контакт центра.
- **Вибір схеми обслуговування в залежності від категорії.** Щоб ефективніше було оброблено звернення, відвідувач може вибрати категорію (наприклад: мова, тема звернення, відділ) для подальшого з'єднання з необхідним оператором. Категорії заздалегідь додаються адміністративними засобами Smile IPCC.
- **Контроль якості обслуговування.** Щоб стимулювати необхідний рівень якості обслуговування операторами контакт центра, відвідувачам доступна можливість оцінки якості обслуговування та можливість написати скаргу адміністратору контакт центра.
- **Підстроювана кольорова схема інтерфейса.** Веб-додаток можна легко підстроїти під кольорову схему вашого сайту, а також встановити свій логотип.



- **Зручний та продуманий інтерфейс.** Веб-додаток зроблено так, щоб відвідувачам було зручно та легко ним користуватись, а сучасний дизайн зможе покращити екстер'єр вашого сайту.