

Atendimento ao Vivo!

Apresentação do Módulo Atendimento Online (CHAT)

Esta apresentação descreve todos os recursos referente ao módulo CHAT, porém, estes recursos mencionados abaixo podem não estar disponíveis em alguns planos dependendo do tipo da contratação.

Equipe Atendimento ao Vivo!

E-mail: contatoonline@atendimentoaovivo.com.br

Notas Proprietárias

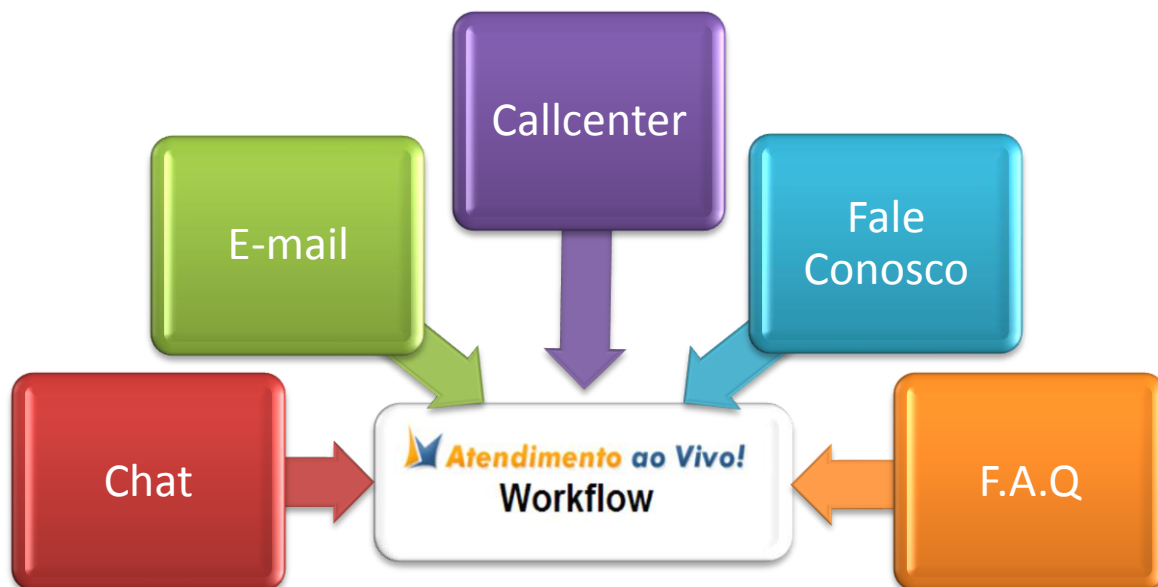
Todas as informações contidas neste documento são estritamente confidenciais, sendo fornecidas com o único objetivo de atender à solicitação de nossos clientes, não devendo ser utilizada com outro propósito.

Estas informações não deverão ser publicadas total ou parcialmente, ou divulgar a terceiros, sem a prévia autorização por escrito da **GVP Consulting Services**.

Os nomes, produtos e serviços da **GVP Consulting Services**, citados neste documento, são marcas registradas e comerciais.

1. Objetivo

Oferecer uma completa solução para Atendimento ao Cliente, dividida por módulos de forma que possa ser unificado o controle e gerenciamento do cliente, utilizando o conceito de CRM.



2. Descrição

Módulo de Chat

Permite atender via internet o seu cliente durante a visita em seu site ou através de link enviado por e-mail ou software.

Chat em Tempo Real

O principal recurso do sistema é possibilitar a conversa em tempo real do operador com o cliente internet, em seu site você terá um botão de atendimento, o que fará com que o usuário da internet ao clicar sobre o link consiga conversar com o operador.

Monitoramento de Tráfego

Através do Módulo de operação você conseguirá visualizar os usuários que estão navegando em seu site, sabendo até mesmo a página em que ele está navegando, o site referente que deu origem a entrada em seu site (Ex; www.google.com.br site de seus parceiros que você possui algum banner / hyperlink e caso você inclua o código de monitoramento em suas campanhas de e-mail marketing você saberá a partir de qual campanha ele está chegando ao seu site), número de visitas que ele já fez em seu site, histórico de todas as páginas que ele navegou em seu site, e-mail do usuário e nome do usuário caso ele algum dia já tenha conversado com você via Chat.

A partir do Painel de Controle você terá acesso a relatórios gerenciais que irão lhe informar as páginas mais acessadas de seu site e os principais sites referentes.

Notificação Visual e Sonora

Sempre que alguém estiver em seu site, solicitar Chat, atender a alguma solicitação pró-ativa de Chat, ou se o usuário digitar alguma mensagem no Chat e você estiver com a janela de operação minimizada, você será avisado com um sinal sonoro específico diferente para cada tipo de ação.

Sempre que o usuário solicitar Chat, atender a alguma solicitação pró-ativa de Chat, ou se o usuário digitar alguma mensagem no Chat e você estiver com a janela de operação minimizada, você será avisado com um pop-up na tela solicitando sua ação.

Transferência e Conferência de Atendimento

Durante o atendimento a um cliente, você pode transferir o atendimento a qualquer outro operador ou até mesmo incluir outro operador na conversa realizando uma conferência a três.

Mensagem Offline

Caso nenhum operador de seu site esteja disponível para atendimento e um usuário solicitar atendimento, o sistema detectará automaticamente este estado e encaminhará o usuário para um formulário fale conosco, que direcionará o e-mail para atendimento no módulo de e-mail do Atendimento ao Vivo! Ou para um endereço de e-mail pré-estabelecido.

Convite Pró-Ativo de Atendimento

Sempre que um usuário estiver navegando em seu site, você poderá convidar o usuário para uma conversa, para o usuário aparecerá uma janela com uma imagem informando “Posso Ajudá-lo?” que pode ser customizada, quando o usuário clicar sobre este botão, e o operador que solicitou a conversa será notificado a iniciar o atendimento.

Atendimento Simultâneo de Clientes O operador pode atender até 5 clientes simultaneamente.

Respostas Pré-Definidas

O operador pode criar frases, Sites (URLs), Arquivo de Envio para que possam ser facilmente enviados ao cliente utilizando um simples clique sobre o atalho criado. Agilizando muito a execução de tarefas repetitivas como envio de arquivos, descrições de produtos, páginas de cadastro ou pesquisa e etc.

Pesquisas e Cadastros

Através do recurso de respostas pré-definidas o operador pode enviar ao usuário formulários de questionários ou cadastros no momento em que desejam, tornando muito amigável a tarefa de busca do usuário.

Recurso de Visualização Co-Browse

Através do item de visualização (Co-Browse) o operador pode trazer para o mini-browser dele a página em que o usuário está navegando, visualizando juntamente com o usuário a página em que ele está facilitando o preenchimento de formulários ou navegação.

Envio de Páginas e Arquivos Tecnologia Push

Utilizando o envio de páginas e arquivos o operador pode abrir na máquina do cliente um site ou enviar um arquivo para que o usuário abra-o ou salve-o em sua máquina.

Chat Interno

Os operadores podem conversar entre si utilizando o Atendimento ao Vivo! como ferramenta de conferência interna.

Finalização de Chat e Auditoria de Atendimento

Quando o usuário finalizar o Chat, será apresentado a ele um questionário de auditoria do atendimento onde o usuário classificará o atendimento dando notas ao operador, estes dados estarão disponíveis ao administrador do sistema através do painel de controle, informando a classificação de cada operador, o mesmo processo pode ser efetuado com o operador para que ele classifique o atendimento.

Atendimento Departamental

O procedimento de atendimento através de múltiplos operadores é inteligente e somente exibirá ao usuário os departamentos que possuem operadores on-line.

Quando o usuário solicitar uma chamada a um departamento específico o sinal sonoro de toque, aviso de usuário solicitando Chat e a janela “pop-up” para atendimento irão ser emitidos apenas para o operador que pertence ao departamento solicitado, aos outros operadores será emitido um sinal de

chamada e um aviso de que um usuário solicitou Chat a outro departamento. Você tem a opção de encaminhar o atendimento para outro departamento ou tornar público caso o operador do departamento solicitado não atenda em “n” segundos. Você pode criar quantos departamentos desejar

Histórico On-line de Atendimento

No módulo de operação pasta chamada “Histórico de atendimentos” onde, através dela você pode checar on-line os atendimentos anteriores, filtrando as consultas por Data, Nome do Cliente, E-mail ou Campo Customizado.

Por padrão todos os usuários com direito de Administrador possuem direito de visualização deste recurso, os operadores podem ter acesso a este recurso caso o administrador forneça a ele este nível de acesso.

Imagem do Operador/Departamento

Você pode atribuir uma imagem individual para o departamento ou operador durante o Chat, através dela você pode divulgar produtos específicos da área em que o operador/departamento atende, ou até associar uma foto do operador, e sempre que este operador estiver em Chat com um usuário a imagem dele aparecerá para o usuário.

Questionário Inicial

Você pode alterar as questões que são efetuadas ao usuário no início do Chat, alternando entre nome, e-mail e uma pergunta customizada, estas questões serão armazenadas em um banco de dados para futura consulta através do painel de controle, “Histórico de atendimentos” e serão exibidas ao operador durante o atendimento

Chat Seguro (HTTPS)

O Atendimento ao Vivo! Possui o recurso de chat seguro via protocolo SSL com criptografia de 128 bits, isto é, ele possui o que há de mais seguro para sua empresa ou comércio eletrônico oferecer ao cliente.

Customização de Mensagens

Todas as mensagens utilizadas no sistema podem ser facilmente customizadas através do painel de controle.

Corretor Ortográfico

Utilizando corretor ortográfico baseado e compartilhado com o MS-Office permite uma correta utilização do texto pelos operadores, por ser compartilhado com o MS-Office, sempre que uma palavra é adicionada ou removida do dicionário ela é imediatamente disponibilizada ao operador.

Geração Automática de Pendência

Um atendimento que não possa ser finalizado durante a sessão de chat pode ser automaticamente convertido em item de helpdesk e atribuído a um operador para que o devido acompanhamento seja realizado.

Filas de Atendimento

O sistema coordena automaticamente uma grande gama de tipos de fila de atendimento, como sequencial, por skill, ocupados, aleatórios e etc.

Atendimento ao Vivo![®]

Você onde seu cliente estiver!

GVPcom.br
Consulting Services