

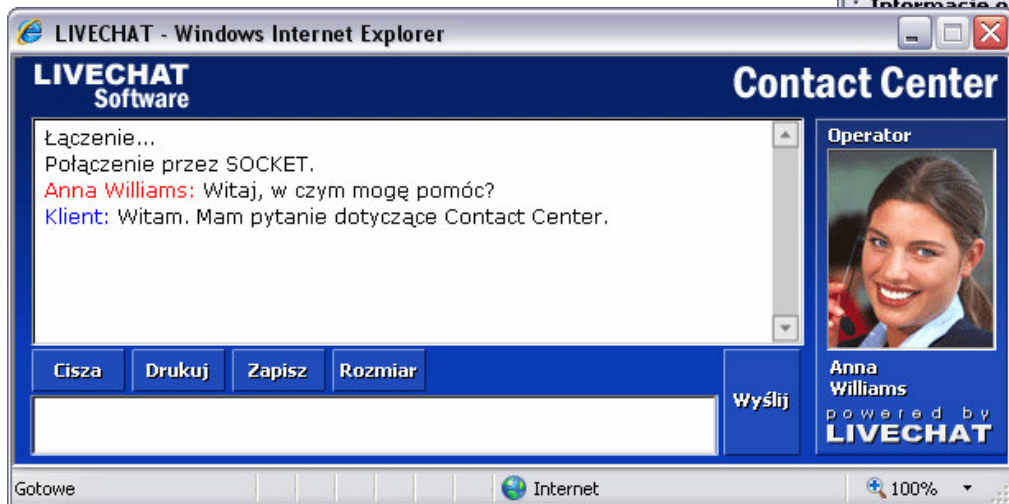
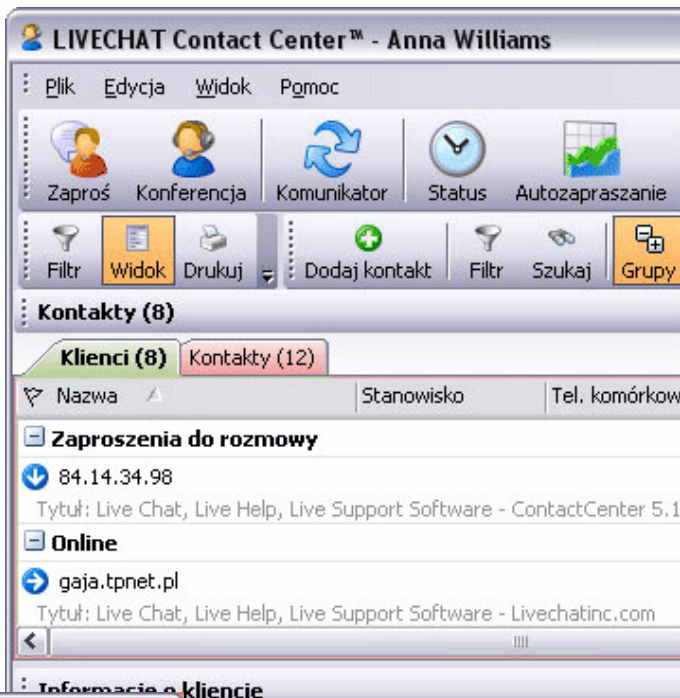
Oprogramowanie do efektywnej obsługi klientów przez firmową stronę WWW

LIVECHAT Contact Center to zaawansowane rozwiązanie dedykowane obsłudze klientów przebywających na firmowym serwisie WWW.



Funkcjonalności Contact Center:

- Zapraszanie klientów do rozmowy
- Podgląd klientów na stronie WWW
- Konferencje i przysyłanie plików pomiędzy operatorami
- Wygodny tryb komunikatora IM
- Centralna baza wiedzy i kontaktów
- Przejmowanie pulpitu
- Statystyki aktywności operatorów
- Telefonia internetowa VoIP
- Transfer klienta do innego operatora



Rozmowa klienta z konsultantem, widok od strony klienta.

Live chat - nowy kanał komunikacji klienta z firmą

Komunikacja klienta z firmą na większości firmowych stron internetowych wymaga od odwiedzającego kontaktu telefonicznego lub napisania emaila, na którego odpowiedź będzie musiał czekać nawet kilka dni.

Udostępnienie nowego kanału komunikacji, zintegrowanego z firmowym serwisem WWW i z innymi systemami istniejącymi w firmie takimi jak CRM, Call Center, billing, jest skuteczną alternatywą, która pozwala pozostając on-line złożyć zamówienie lub otrzymać pomoc w czasie rzeczywistym.

Zamień internautów w swoich klientów

Zastosowanie rozwiązania live chat do obsługi klientów przebywających na firmowej stronie internetowej w znaczący sposób ma wpływ na wzrost konwersji w klientów. Klienci korzystając z zaproszeń lub przycisku pomocy rozpoczynają rozmowę z wybranym konsultantem przekazując mu swoje preferencje i dane kontaktowe, dzięki czemu możliwe jest szybkie doprowadzenie do transakcji lub wprowadzenie w ten sposób uzyskanych danych do CRM.

Korzyści dla firmy:

- Wzrost sprzedaży internetowej
- Spadek kosztów obsługi klienta
- Wzrost satysfakcji klienta
- Nowy kanał komunikacji
- Integracja z systemami CRM

Wypróbuj za darmo !
Bezpłatna wersja 14 dniowa

Rozwiązanie dostosowane do wielkości firmy

Aplikacja oferowana jest w dwóch elastycznych wersjach:

ASP (Application Service Provider) - dzierżawa miesięczna oprogramowania i jego hosting na serwerze producenta, z myślą o małych i średnich firmach, które nie chcą angażować własnych zasobów w proces instalacji i utrzymania rozwiązania.

Proces wdrożenia wersji ASP jest bardzo prosty prowadzi się do instalacji oprogramowania klienta komunikatora na stacjach roboczych pracowników i założeniu kont oraz ich konfiguracji w Panelu administracyjnym.

CORPORATE - stosowany najczęściej przez średnie i większe firmy zakup licencji na oprogramowanie i instalacja całości rozwiązania na własnym serwerze. Wdrożenie tej wersji wymaga dodatkowo przygotowania własnego serwera z systemem operacyjnym.

Funkcjonalność rozwiązania Contact Center

Oprogramowanie LIVECHAT Contact Center służy konsultantom pomocą w efektywnej obsłudze klientów odwiedzających firmowy serwis internetowy. Za jego pomocą klienci są monitorowani już od momentu wejścia na stronę WWW, ich zachowanie, preferencje oraz historia poprzednich rozmów są przechowywane i na bieżąco przekazywane do zespołu obsługi.

Konsultant	LIVECHAT Contact Center	
	ASP	Corporate
Przyjmowanie zapytań klientów	✓	✓
Zapraszanie klientów do rozmowy	✓	✓
Monitoring klientów na firmowej stronie WWW	✓	✓
Statystyki aktywności operatorów	✓	✓
Przesyłanie plików pomiędzy operatorami	✓	✓
Transfer lub zestawianie konferencji z konsultantami	✓	✓
Obsługa pozostawionych wiadomości offline	✓	✓
Rozpoznawanie klientów powracających	✓	✓
Centralna baza kontaktów	✓	✓
Centralna historia rozmów z klientami	✓	✓
Podgląd ścieżki przechodzenia klienta po serwisie	✓	✓
Dostosowanie własnego przycisku pomocy i zaproszenia	✓	✓
Przejmowanie pulpitu klienta	✓	✓
Telefonia internetowa VoIP	✓	✓
Klient WWW		
Funkcjonalność przycisku na stronie online/offline	✓	✓
Możliwość logowania się do rozmowy własną nazwą	✓	✓
Zapisywanie prowadzonej rozmowy do pliku .txt	✓	✓
Drukowanie prowadzonej rozmowy	✓	✓
Możliwość zmiany wielkości okna rozmowy	✓	✓
Administrator		
Komunikacja prowadzona w ramach własnego klucza SSL		✓
Dostosowanie do obsługi dużej ilości użytkowników		✓
Proxy dla zewnętrznych komunikatorów IM		✓
Dostosowanie graficzne i umieszczenie logo firmy		✓
Integracja z innymi systemami, Np. CRM	✓	✓

Korzyści dla firmy

Obsługa klientów poprzez rozwiązanie Contact Center daje firmie w bardzo krótkim czasie szereg wymiernych korzyści. Zaczynając od wzrostu sprzedaży wygenerowanej aktywną obsługą klientów przebywających na stronie WWW i wsparciu w samym procesie zamówienia. Redukcję kosztów uzyskuje się dzięki obsłudze większej ilości klientów przez jednego operatora, co odróżnia live chat od obsługi telefonicznej. Dodatkową korzyścią jest wydatny wzrost satysfakcji już pozyskanych klientów, którzy uzyskują dzięki rozwiązaniu live chat wygodny sposób na komunikację z firmą.

Wzrost sprzedaży

Nowy kanał komunikacji klientów z pracownikami sprzedaży lub serwisu

Aktywne zapraszanie klientów przebywających na firmowym serwisie WWW

Monitoring zachowania klientów, ich ścieżek przechodzenia po serwisie

Rozpoznawanie klientów przychodzących ponownie, ich rozmów i statystyk

Wspólne z klientem przeglądanie serwisu WWW, otwieranie stron i plików

Redukcja kosztów

Jeden operator jednocześnie obsługuje od 3 do 5 rozmów z klientami

Ograniczenie potrzeb budowy kolejnych stanowisk obsługi call center

Obsługa klienta z dowolnego miejsca, możliwość zastosowania telepracy

Niski koszt wdrożenia i ewentualnej integracji z innymi systemami, np. CRM

Wykorzystanie rozwiązań telefonii cyfrowej VoIP opartej na otwartym protokole komunikacyjnym SIP

Satysfakcja klientów

Rozpoznawanie klientów przychodzących ponownie, ich rozmów i statystyk

Zestawianie konferencji klienta z kilkoma operatorami jednocześnie

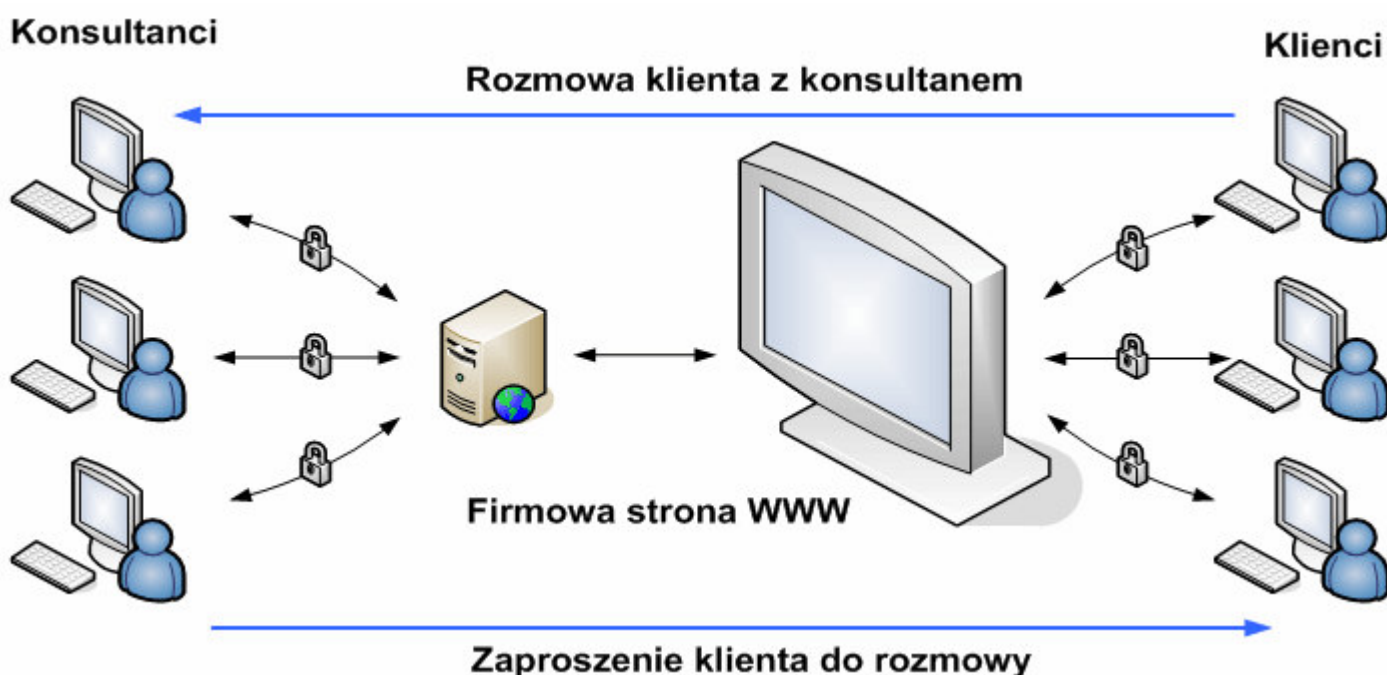
Brak wymagań ze strony klientów jakiegokolwiek obcego oprogramowania

Organizowanie konsultantów w grupy o wybranych kompetencjach i wiedzy

Klient ma możliwość zapisania lub wydrukowania prowadzonej rozmowy

Jak funkcjonuje Contact Center ?

Rozwiązanie LIVECHAT Contact Center składa się z 3 podstawowych elementów: 1 - aplikacji konsultanta, 2 - komunikatora dla klientów, 3 - kodów przycisku pomocy i monitoringu umieszczonych w źródle strony WWW. Nad całością komunikacji czuwa serwer, na którym wszystkie reguły zachowania oraz założone licencje konsultantów konfiguruje się za pomocą panelu administracyjnego dostępnego z poziomu aplikacji konsultanta lub przeglądarki internetowej.



Schemat funkcjonowania rozwiązania Contact Center

Zarządzanie i administracja

Wszystkie systemowe ustawienia aplikacji, od reguł dystrybucji zapytań klientów, zakładanie i edycja kont konsultantów, ustalanie im priorytetów i łączenie w grupy dokonuje się w panelu administracyjnym, do którego dostęp ma administrator systemu lub osoba dokonująca wdrożenia w firmie.

The screenshot shows the administrative interface of LIVECHAT Contact Center. At the top, there's a navigation bar with 'Widok: Contact Center', 'Centrum Pomocy', and 'Logout'. Below it are tabs for 'Informacje', 'Ustawienia', 'Operatorzy', 'Statystyki', 'Historia', and 'Pomoc'. The main content area is divided into sections: 'Moje dane' (My data) with a profile picture and details for Anna Williams (Admin), 'Informacje' (Information) with 'Komunikaty' (Messages) and 'Wersja instalacyjna' (Installation version), and a search bar. A central banner reads 'Witamy w Panelu Administracyjnym licencji numer 1520.' (Welcome to the Administrative Panel license number 1520.) followed by instructions and a list of administrators, including Mariusz Cieply (m.cieply@livechat.pl).

Widok panelu administracyjnego LIVECHAT Contact Center

Bezpłatna wersja testowa

Zapraszamy do zapoznania się z działaniem programu poprzez instalację jego 14 dniowej wersji trial dostępnej na stronie: www.livechat.pl.

Dzięki możliwości bezpłatnego przetestowania naszego rozwiązania można sprawdzić jak rozwiązanie komunikatora biznesowego sprawdzi się w firmie.

Czekamy na wszelkie opinie oraz służymy naszym wsparciem w procesie instalacji.

Nasi klienci

Z rozwiązania Contact Center korzysta już kilkaset firm w Polsce i na świecie, poniżej prezentujemy tylko niektóre z nich:



Wymagania systemowe

Stacja robocza konsultanta

System Microsoft® Windows® 2000/XP,
50MB wolnej przestrzeni na dysku, 128MB RAM,
Procesor Pentium® III,
Łącze internetowe o przepustowości min. 128Kb/s

Serwer (tylko dla wersji CORPORATE)

System Linux Debian w ostatniej stabilnej wersji,
baza danych MySQL, 2GB wolnej przestrzeni na dysku,
2GB RAM, Procesor zgodny z architekturą i686,
Łącze internetowe o przepustowości
min. 16 Kb/s / 1 operator

Producent oprogramowania:

LIVECHAT Software S.A.

ul. Komandorska 53a/6b, 53-342 Wrocław
Tel +48 71 780 20 50, Tel/fax +48 71 780 20 51
Email: info@livechat.pl , WWW: www.livechat.pl

Dystrybutor/Reseller/integrator: