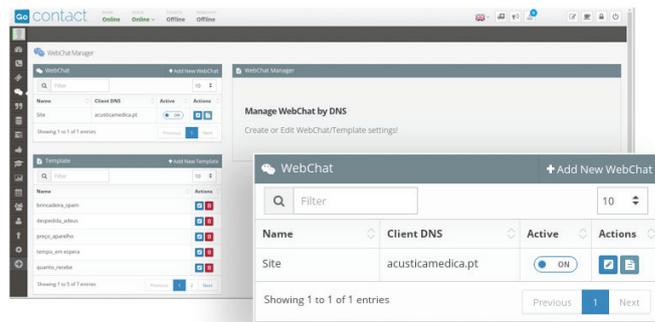




WEBCHAT



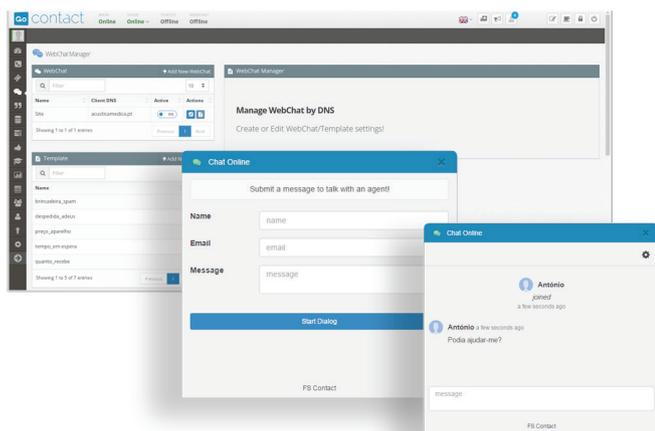
A comunicação on-line integrada na plataforma de Contact Center .



Numa visão omnicanal, o canal de Webchat está disponível na plataforma GoContact garantindo que, à semelhança da voz ou tickets, seja possível gerir eficazmente a relação com os clientes.

Tendo como base a existencia de uma ficha de cliente, via plataforma GoContact, é possível gerir, consultar e registar todas as interações provenientes dos diversos canais disponibilizados, entre os quais o WebChat.

Face ao conceito omnicanal da plataforma GoContact é possível alternar entre canais de contacto, para garantir a melhor forma de resposta ao cliente.



## Funcionalidades

- Canal de WebChat integrado na plataforma em modo Omnicanal
- Parametrização intuitiva via plataforma GoContact
- Configuração de vários canais WebChat
- Possibilidade de atender várias sessões de chat em simultâneo, sendo possível definir o nº máximo de sessões a atribuir.
- Horários e ações fora de horário
- Suporte para vários sites de cliente
- Tipificação de conversas (outcome)
- Skill Routing para agentes
- Ficha CRM cliente / Histórico de cliente
- Abordagem automática com Welcome Message parametrizável
- Possibilidade de envio de ficheiros via WebChat
- Supervisão
- Dashboard tempo real estado de agentes
- Dashboard tempo real estatísticas sobre webchats do próprio dia
- Reporting
- Reporting XLS com indicadores sobre atendimento de webchat
- Tipificação de negócio das sessões de WebChat (outcomes)
- Configuração de templates de resposta para garantia de maior rapidez e correção das respostas
- Ficha CRM cliente
- Tipificações/Outcomes de chats
- Reporting detalhado sobre a atividade de Webchat (tempos/quantidades/ tipificações de negócio)
- Possibilidade de criar tickets com base num Webchat
- Possibilidade de despoletar uma chamada de voz com base num Webchat

