

Омниканальное решение на базе Avaya EMC - интеграция Webim и Oberon



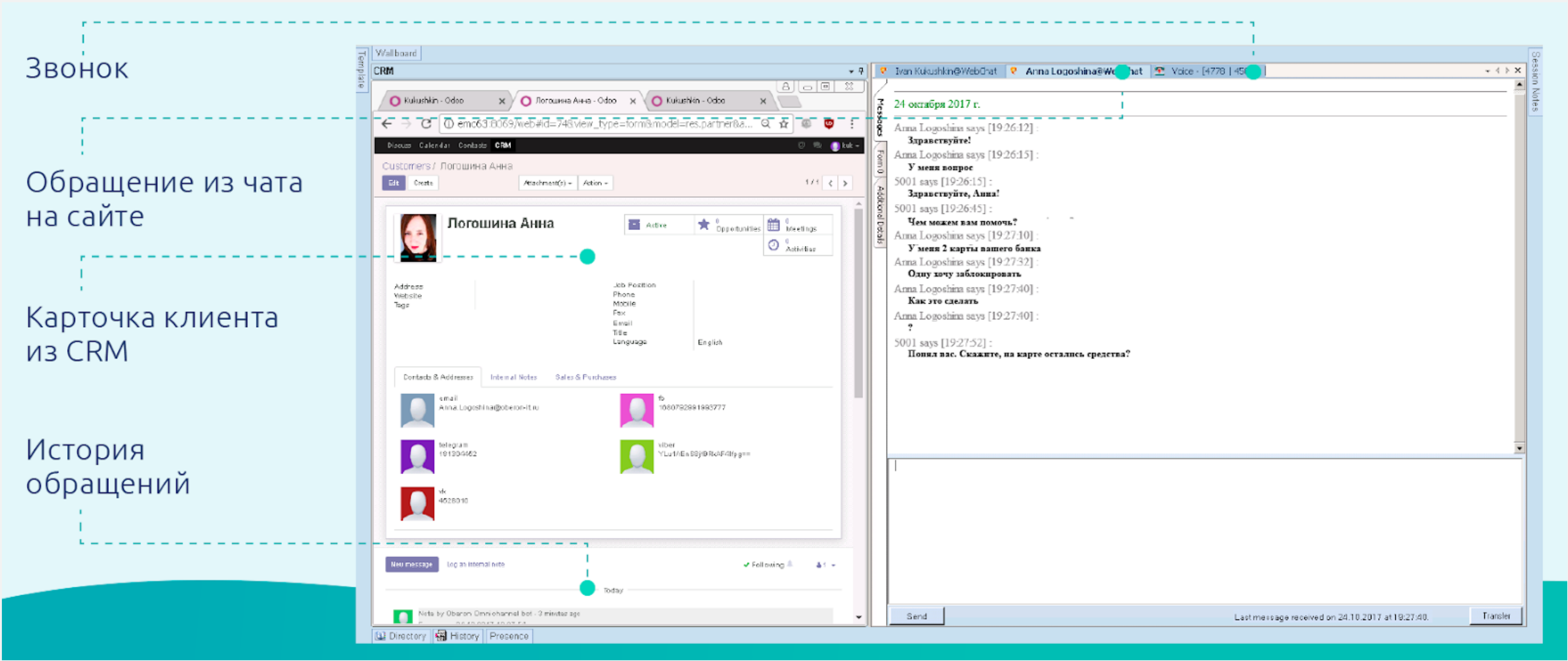
Современные контактные центры на базе Avaya EMC принимают не только звонки, но и текстовые сообщения из некоторых каналов - SMS, электронной почты, чатов на сайте и в мобильном приложении. Для обработки обращений из социальных сетей и мессенджеров приходится создавать отдел операторов, который обрабатывает обращения только из этих каналов.

Часто такой подход называется мультиканальным и может повлиять на уровень клиентского сервиса. Рассмотрим пример:

- у клиента возникает техническая проблема, он звонит в компанию и рассказывает о ней;
- ему предлагают варианты решения;
- у клиента снова возникает уточняющий вопрос, но теперь ему не хочется ждать в очереди на ответ, а удобно написать сообщение в официальную группу ВКонтакте;
- ему придется снова объяснять, в чем его проблема, и предоставлять свои контактные данные. Он потратит свое время и вряд ли будет удовлетворен сервисом.

Интеграция Webim с решением для контакт-центров Avaya с помощью Obegon Omnichannel Gateway решает эту проблему. Теперь операторы видят всю историю общения с клиентом и могут как отвечать на сообщения, поступающие из любых каналов, так и отвечать на его звонки в одном окне.

Единое рабочее место оператора



Особенность решения в том, что, помимо объединения (централизации) всех данных от звонков и голосовых каналов, оно обеспечивает подгрузку контактных данных в CRM, интеллектуальную маршрутизацию, мониторинг занятости операторов и автоматизированное распределение нагрузки с учетом их активности. Это и есть настоящая омниканальность.

При этом минимизируются изменения в работе контакт-центра и сохраняются:

- единый централизованный контактный центр;
- привычный интерфейс рабочего места оператора;
- процессы сбора и анализа статистики;
- кастомизированные отчеты, с учетом требований к формам и параметрам.

ЧТО ЭТО ДАЕТ

Комфорт и лояльность клиентов - клиент может обращаться в компанию, как ему удобно.

Идентификация пользователей в любом сайте - абонент идентифицируется в системе единой карточкой пользователя (или персональным ID).

Сохранение и доступ оператора к истории обращений пользователя - информация о звонках и история всех текстовых обращений хранится в системе.



ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПОСЕТИТЕЛЯ САЙТА

Oberon Omnichannel Gateway позволяет выполнить «сквозную» идентификацию клиента за счет интеграции с корпоративной CRM: если пользователь ранее регистрировался - поднимает его карточку, если нет - создает новую.

Благодаря Webim можно получить следующие данные:

Идентификация неавторизованного посетителя: точка входа, адрес перехода на страницу сайта, просматриваемая страница, браузер, ОС, местоположение на основе IP пользователя и IP адрес, история диалогов (на основе cookie).

Идентификация авторизованного посетителя: любая информация о клиенте, которая есть в его профайле (ID, телефон, почта, счета и тд), точка входа, адрес перехода на страницу сайта, просматриваемая страница, браузер, ОС, местоположение на основе IP пользователя и IP адрес, история диалогов.

Идентификация посетителя из приложения (авторизация по умолчанию): информация об обращении пользователя из приложения, определяется IP адрес и его местоположение, данные о клиенте, содержащиеся в его профайле, а также история взаимодействия.

Идентификация посетителя из социальных сетей и мессенджеров (Telegram, Facebook, Viber, Вконтакте): данные об аккаунте пользователя, фотографии, IP адрес и его местоположение, данные профайла и история диалогов.



Таким образом у компании сохраняется множество данных для маркетинговых активностей:

- **контактные данные** посетителей сайта, пользователей мессенджеров и социальных сетей - для целевых рассылок;
- идентификация и выявление пользователей, находящихся на **приоритетных страницах сайта** компании - для отправки таргетированных предложений - для таргетированных рекламные кампании на сайте, в приложении или мессенджерах;
- мониторинг и оценка эффективности за счет интеграции платформы Webim с сервисами **Google Analytics** и **Яндекс.Метрика**;
- **детальная аналитика и настраиваемая отчетность** по требуемым параметрам (регионы обращений, время ожидания, тематики диалогов и т.д.).

Базовая концепция Oberon Omnichannel Gateway предполагает наличие у компании-заказчика контактного центра Avaya Elite Multichannel с возможностью обработки голосовых вызовов и мультимедийных сообщений (чат, e-mail), а также CRM системы, в которой ведется карточка клиента и история взаимодействия с ним. Если ваш контактный центр построен на решениях другого производителя, внедрение сервиса Oberon Omnichannel Gateway также возможно, потребуется консультация специалистов Oberon.

По вопросам внедрения омниканального сервиса и интеграций обращайтесь в компанию Oberon: 119049, Москва, улица Мытная, 1, строение 1. телефон: 74959800770, info@oberon-it.ru, www.oberon-it.ru





– это мощный сервис для
общения с клиентами онлайн

Протестируйте
возможности Webim

7 ДНЕЙ БЕСПЛАТНО



+7 (499) 322-37-54
+7 (812) 385-53-37
sales@webim.ru

ООО «ВЕБИМ.РУ»
г. Санкт-Петербург
Большой проспект П. С., 18