

Webim

Платформа для обслуживания клиентов в текстовых каналах

Для бизнеса любого масштаба



О НАС



Webim – платформа для обслуживания клиентов в текстовых каналах

Получайте в одном окне обращения из чата на сайте, чата в вашем мобильном приложении, социальных сетей, мессенджеров, форм обратной связи, чат-ботов, электронной почты.

Webim – по-настоящему гибкая и кастомизируемая платформа. Она легко интегрируется с вашими сервисами и настраивается под потребности вашего бизнеса.



БОЛЬШОЕ ПОРТФОЛИО ENTERPRISE-КЛИЕНТОВ

Webim



ТРЕНДЫ



Клиенты могут написать вам в любое время и с любого устройства. При этом они всегда ждут быстрого ответа и качественного сервиса.

58% потребителей в России предпочитают разрешать возникшие сервисные проблемы, общаясь с живыми людьми через цифровые каналы

Accenture

62% клиентов ожидают, что онлайн-чат будет доступен и на мобильных устройствах, и, если он доступен, **82%** будет использовать его

Moxie Software

Молодые люди в возрасте 18-29 лет при общении с компанией на первое место ставят **быстрый ответ**

CCW, 2018

81% клиентов хотят, чтобы бренды «узнавали» их и понимали, когда с ними нужно взаимодействовать

Accenture

76% экспертов считают, что в 2018 году клиенты предъявляют больше требований к качеству сервиса в текстовых каналах, чем в 2017 году

Conversional

Посетители сайта, общавшиеся в чате на сайте, на **83%** чаще становятся клиентами, чем те, кто не общался

Intercom

КАНАЛЫ

Webim умеет принимать обращения из разных каналов

Чат на сайте



Чат в мобильном приложении



Электронная почта



Мессенджеры Telegram , Viber, Facebook Messenger, WhatsApp



Социальные сети: ВКонтакте, Facebook, Одноклассники.

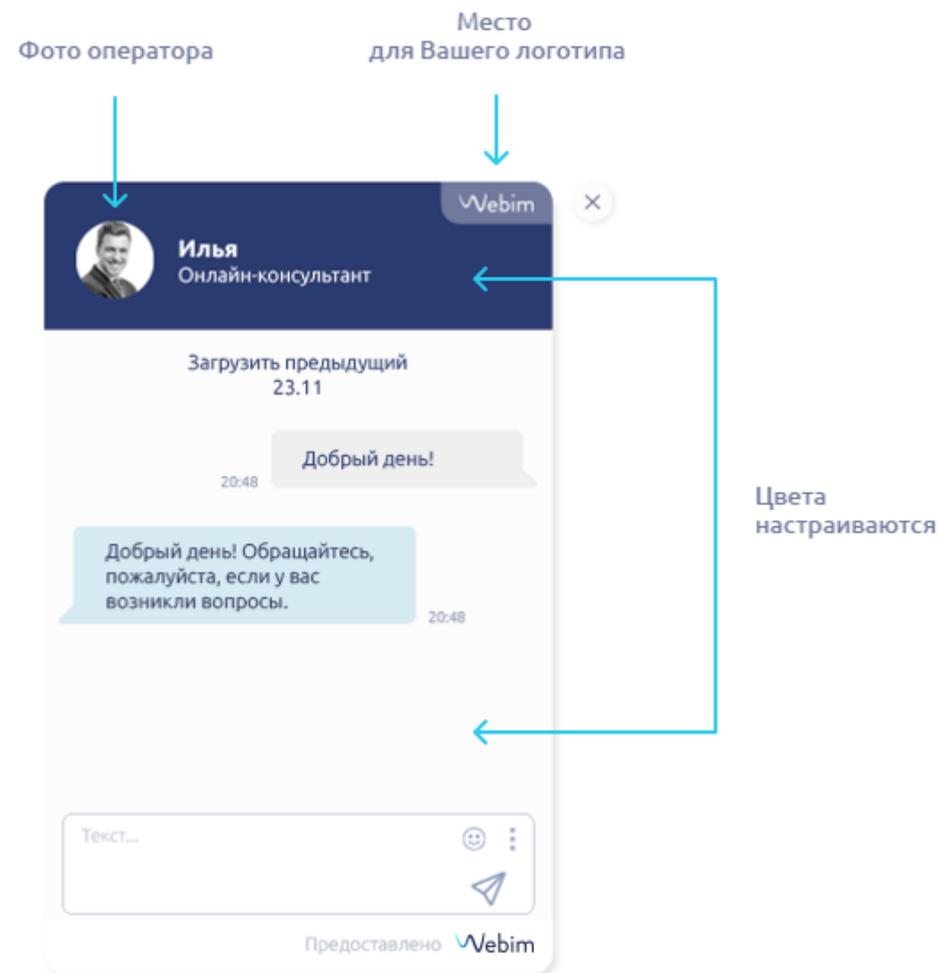


Яндекс.Диалоги (чат в поиске Яндекса)



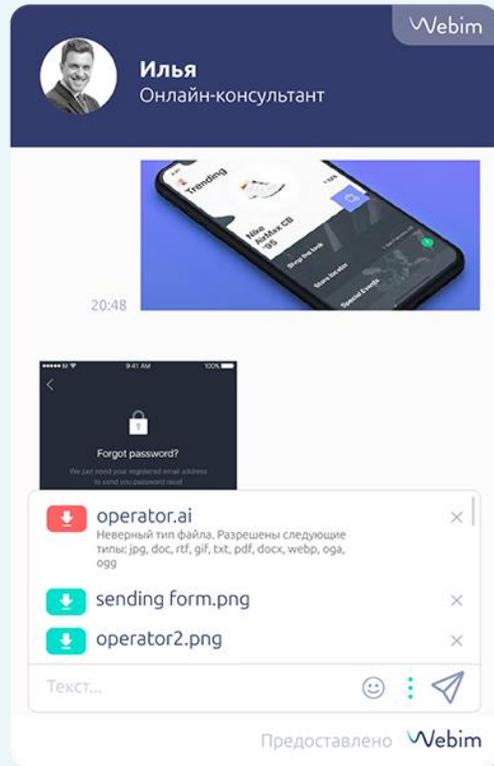
ЧАТ НА САЙТЕ

- Можно менять цвета виджета.
- Легко установить.
- Подходит для любого сайта. Можно установить сразу на несколько сайтов.

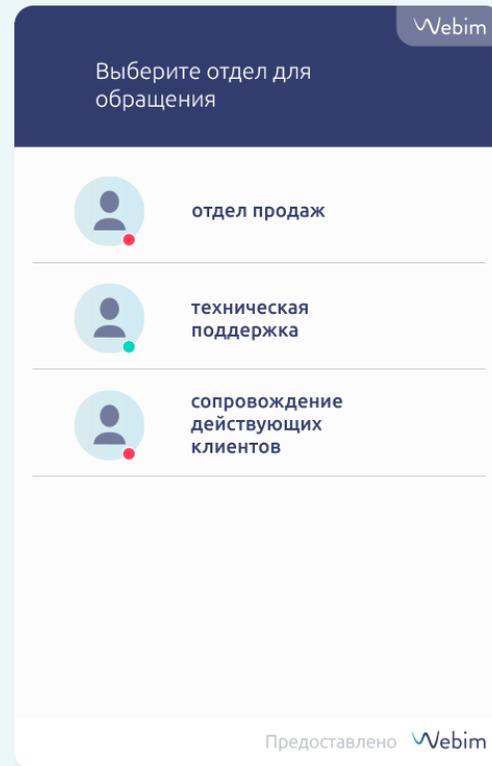


ЧАТ НА САЙТЕ

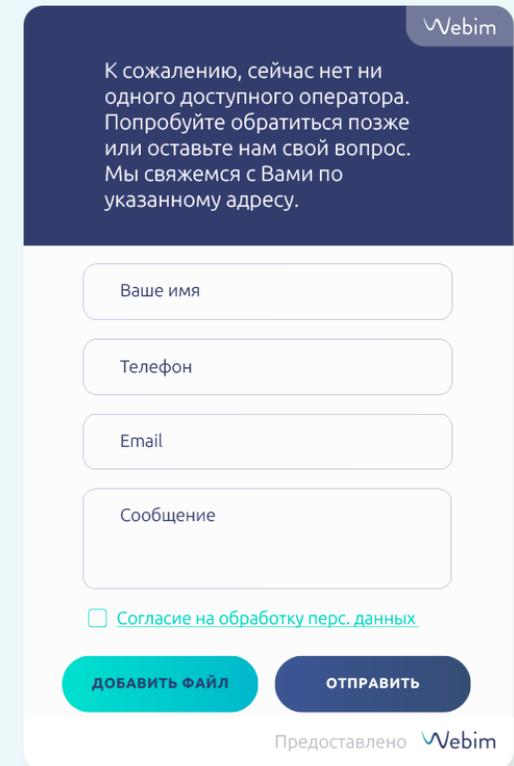
Webim



Передача файлов



Настройка отделов



Форма обратной связи

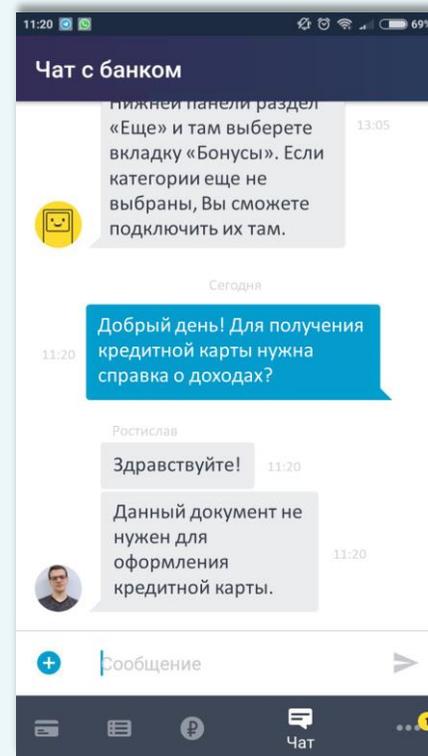
[и другие возможности](#)

ЧАТ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ

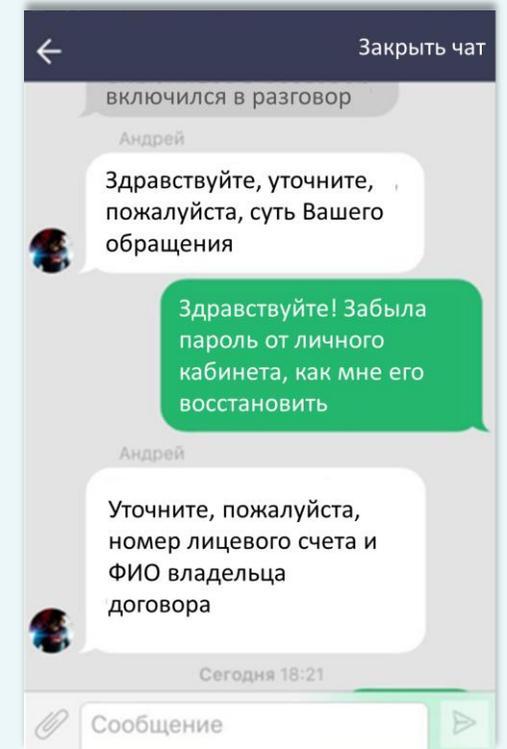
Общайтесь с клиентами в вашем мобильном приложении. Вам будут доступны возможности чата на сайте:

- история диалога;
- информация о посетителе;
- шаблоны ответов (быстрые фразы);
- проверка орфографии;
- отправка файлов;
- переадресация диалога другому оператору;
- наблюдение за печатью сообщения посетителем;
- редактирование и удаление уже отправленных сообщений.

Примеры:



Чат в приложении Тинькофф Банка



Чат в приложении «Wifire личный кабинет»

ЧАТ-БОТЫ

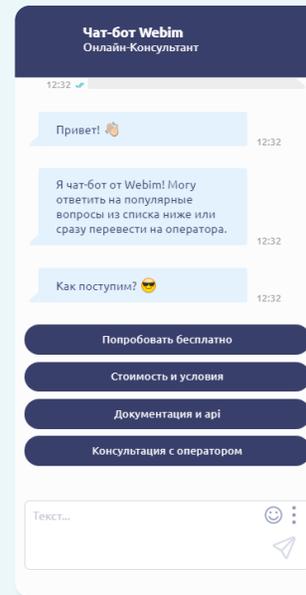
Создадим бота под ваши потребности.

Webim API позволит быстро интегрировать его или бота от другого поставщика в чат на сайте, мессенджеры, социальные сети или в мобильное приложение.

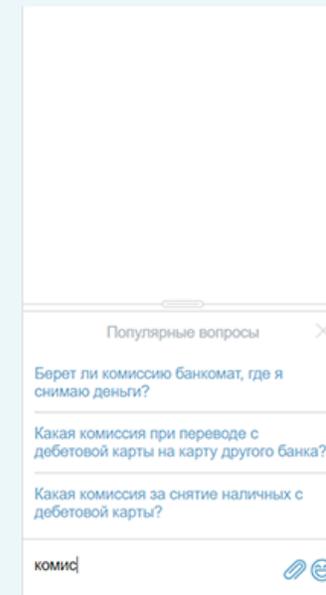
Примеры внедрения:

[Тинькофф Банк](#)
[Леруа Мерлен](#)

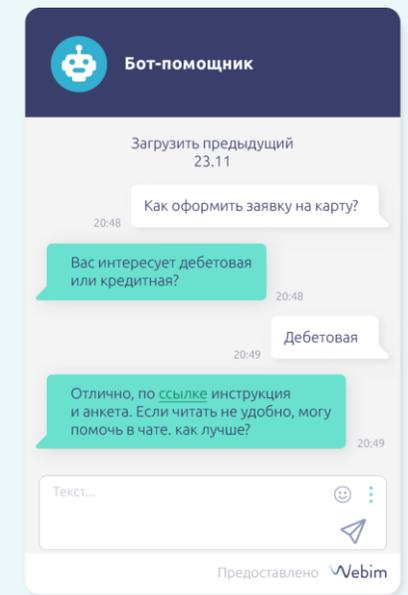
Кнопочный



Суфлер

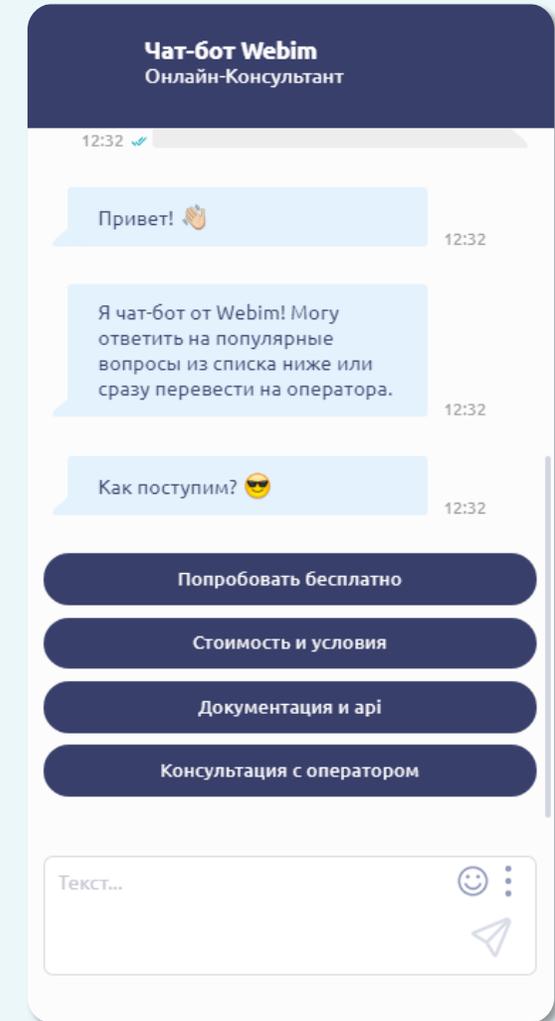


Умный бот



КНОПОЧНЫЙ БОТ

- **Удобный конструктор в административном интерфейсе Webim** – настройте сценарии и кнопки за несколько минут.
- **Можно создать несколько ботов и встроить их в один чат.**
Например, у каждой группы операторов может быть бот со своим сценарием.
- **Настройка графика работы ботов** – один бот может отвечать в рабочее время, а другой – собирать данные клиентов в нерабочее.
- **Бота можно встроить во все основные каналы** – чат на сайте и в мобильном приложении, соц. сети и мессенджеры.
- **Эмодзи в сообщениях для более эмоционального общения** 😊



КНОПОЧНЫЙ БОТ

ЧТО МОЖЕТ БОТ

- Отвечать на вопросы **24/7**;
- Отвечать мгновенно, экономить время клиентов и повышать их лояльность;
- Экономить ресурсы – способен обрабатывать до **90%** типовых запросов, а значит, вы разгрузите операторов первой линии;
- Собирать информацию о предпочтениях клиентов;
- Переводить обращения на нужную группу операторов.

КЕЙСЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

- Умная маршрутизация обращений – передача обращения нужному оператору;
- Ответы на типовые обращения;
- Сбор информации о предпочтениях клиентов;
- Сбор контактной информации;
- Круглосуточная мгновенная обратная связь;
- Показ информации вместо системного сообщения;
- Разные сценарии для рабочего и нерабочего времени.

WEBIM – ЛУЧШЕЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ



Сделайте ваш контактный центр омниканальным.

Мы умеем внедрять текстовые каналы без ущерба для бизнес-процессов и с учетом ваших задач.

Выгоды для внутренних контактных центров

- Рост конверсии
- Сокращение издержек на контактный центр — операторы могут обрабатывать несколько сообщений одновременно
- Рост удовлетворенности обслуживанием — клиенты смогут обращаться к вам удобным им способом
- Сохранение контактов для маркетинговых активностей

Выгоды для аутсорсинговых контактных центров

- Новый сервис для ваших клиентов
- Сбор подробной статистики – следите за всеми показателями работы операторов (в том числе онлайн)
- Нет необходимости вносить изменения в отлаженные бизнес-процессы — Webim подключается за несколько минут, и благодаря API интегрируется с CRM, HelpDesk системами и т.д.

ИНТЕГРАЦИИ С ВЕНДОРАМИ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ



Webim API позволяет интегрировать текстовые каналы в ваш контактный центр. Уже доступны интеграции со следующими платформами:

- Oberon Multichannel Gateway (на базе Avaya Elite Multichannel);
- Naumen.

Интеграция делает контактный центр омниканальным, превращая его в единый центр обработки всех обращений. Операторы могут общаться с клиентами и по телефону, и в текстовых каналах.

Интеграция включает функции интеллектуальной маршрутизации и мониторинга занятости операторов при работе с любыми каналами (звонки, сообщения из чата на сайте, мессенджеров, социальные сети и т.д.).

oberon

Information
technology

AVAYA

NAUMEN

ИНТЕГРАЦИЯ С OBERON



Единое рабочее место оператора

Звонок

Обращение
из чата
на сайте

Карточка
клиента
из CRM

История
обращений

Подробнее об интеграции в буклете. [Ссылка для скачивания.](#)

ИНТЕГРАЦИЯ С NAUMEN



Единое рабочее место оператора

Онлайн-мониторинг показателей

Карточка клиента из CRM

История обращений из разных каналов

Окно чата

The screenshot displays a software interface for an operator. At the top, there is a status bar with various indicators: 'Noda SoftPhone - [Оператор] Арбузов Николай[7001]', 'SoftPhone Действия Вид', 'В системе 05:59', 'В разговоре 01:14', 'В обработке 00:00', 'На перерыве 00:00', 'Всего обращений (вх./исх./дискр./чат) 0/0/5/3', and 'Разговор 01:16'. Below this is a navigation bar with tabs: '3. Мгновенные сообщения из Facebook, Вк...', 'Домашняя страница', 'Статистика', 'Громкость', 'Внутренний чат', 'Очереди вызовов', and 'История обращений'. The main area is divided into three sections: 1. 'Чат' (Chat) header with social media icons (Facebook, VK, Telegram) and a 'web chat' button. 2. 'Информация о клиенте' (Client Information) section showing 'Найдено клиентов: 1' and a table with columns 'Название/ФИО', 'Адрес', and 'Телефоны'. Below the table are radio buttons for 'Аллен Тим' (selected), 'Новый клиент', and 'Не связывать звонок с клиентом'. There is also a search field with a 'Найти' button and a 'Физическое лицо' checkbox. 3. 'История контактов' (Contact History) section with a table of recent interactions. The chat window on the right shows a conversation: 'Здравствуйте' (18:00), 'Здравствуйте! Чем я могу Вам помочь?' (18:01), 'Подскажите адрес в Челябинске, пожалуйста' (18:01), and a response from the operator: 'Тим, Вы можете найти нас по адресу: ЧЕЛЯБИНСК, Департаменты разработки продуктов, 454080, Челябинск, ул. Сони Кривой, 75а, офис 911'. Below the chat is a list of suggested responses: '1. Приветствие', '2. Адрес Екатеринбург', '3. Адрес Москва', '4. Адрес Севастополь', '5. Аллес: Твель'. There is also a search for templates and a 'Могу ли еще чем-либо помочь?' prompt. At the bottom right of the chat window is a 'Завершить' (End) button.

| Название/ФИО | Адрес | Телефоны |
|--------------|-------|-----------------|
| Аллен Тим | | 8 900 123 45 67 |

| Дата | Оператор | Тема |
|----------------|-------------|----------------------|
| 01.02.18 15:43 | Арбузов Н. | адрес |
| 01.02.18 15:33 | Арбузов Н. | адрес |
| 01.02.18 15:31 | Арбузов Н. | |
| 01.02.18 15:30 | 89001234567 | |
| 01.02.18 15:28 | Арбузов Н. | Наи Page хорошие ^_^ |
| 01.02.18 15:28 | Арбузов Н. | Наи Page хорошие ^_^ |
| 01.02.18 15:27 | Арбузов Н. | Классная фотка |
| 01.02.18 15:25 | Арбузов Н. | Привет |
| 01.02.18 15:23 | Арбузов Н. | Привет |
| 01.02.18 15:22 | Арбузов Н. | Подтверждение заявки |

Подробнее об интеграции в презентации. [Ссылка для скачивания.](#)

Как работает Webim

РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА



Вкладка с кобразингом

Webim Посетители сайта

Посетители Операторы

Код посетителя:

Окно диалога

- Ожидают ответа 8
- В диалоге с Вами 4
- Оффлайн-обращения 3
- Общая очередь 15
- Прочие обращения 7
- Последние диалоги 75
- Без отдела: (3)

Окно набора текста с шаблонами ответов

Очередь

Диалог Кобраунинг (бета)

14:05 | Тимур
Добрый день.

14:06 | Тимур
У нас есть интеграции с Вконтакте, Facebook и Одноклассниками

14:05 | Посетитель
Вконтакте и Facebook в первую очередь

14:05 | Оператор Тимур включился в разговор

14:07 | Посетитель закрыл диалог

14:10 | Посетитель перешел на страницу "Помощь в управлении и настройке онлайн консультант..." (https://webim.ru/help/).

14:10 | Посетитель перешел на страницу "Возможности и преимущества онлайн-консультанта Web..." (https://webim.ru/features/).

Рад был помочь! Всего доброго!

все |

Шаблоны ^

Орфография

Диалог №: 40560

ID посетителя: 1234512345123

Информация о посетителе:

Изменить информацию о посетителе

E-mail: name@mail.ru
Телефон: +790012312312
Имя аккаунта: test
Ссылка на профиль: https://test.webim.ru
Сайт: http://test.ru
ID: 123123

Информация о посещении:

Местоположение: Москва, Россия
IP: 12.123.123
ОС: Windows 10
Браузер: Firefox 59.0
Точка входа: Бесплатный онлайн-консультант для сайта — Webim
Общее время посещения: 2:29:50

Открытые страницы:

2:21:17 Возможности и преимущества онлайн консультанта Web...
https://webim.ru/features/ >>

Информация о посетителе

РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА

- Работа в браузере, в приложении на компьютере или на смартфоне.
- Подробная информация о посетителе и история диалогов.
- Отправка истории диалога на электронную почту любого оператора.
- Наблюдение за печатью сообщения посетителем.
- Быстрые фразы.
- Приглашение посетителей к диалогу вручную.
- Обмен файлами.
- Перевод диалога на другого оператора.
- Редактирование и удаление отправленных сообщений.

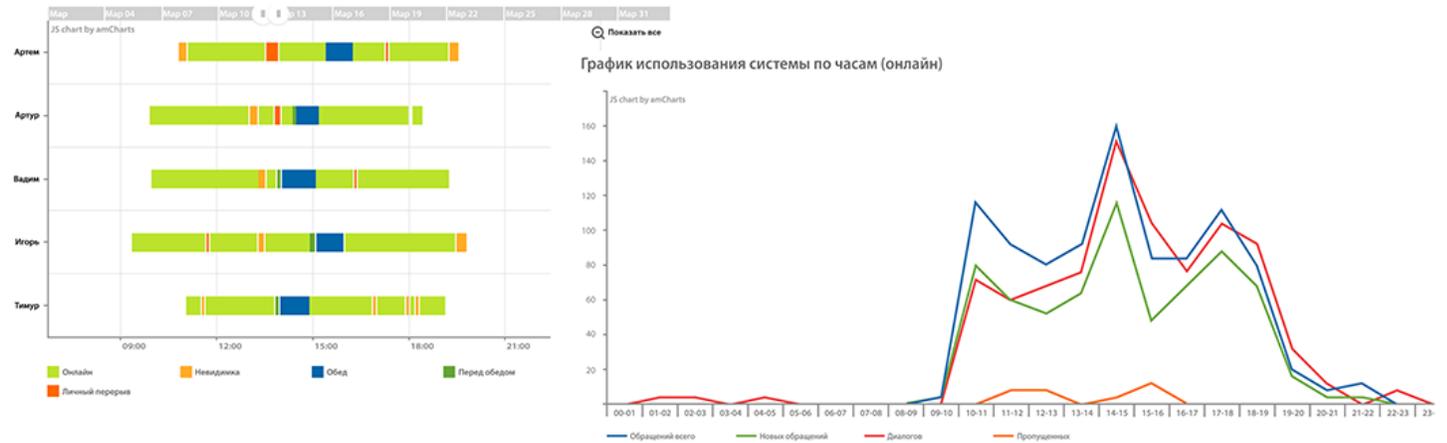


СТАТИСТИКА И ОТЧЕТЫ



Просматривайте данные:

- по операторам;
- по датам;
- по времени ожидания;
- по пропущенным диалогам;
- по регионам;
- по тематике диалога;
- по отделам;
- по рейтингу операторов;
- по посетителям, получившим ответ от других операторов.



| Дата | Обращений поступило | Запрос впервые | Сообщений операторов | Сообщений посетителей | Среднее время проведённое в очереди | Среднее время ожидания оператора в его очереди | Среднее время ожидания для пропущенных | Среднее время ответа на сообщение | Диалогов | Ответ дан за 20 с. | Ответ за 10 сек | Ответ за 20 сек | Ответ за 30 сек |
|------------|---------------------|----------------|----------------------|-----------------------|-------------------------------------|--|--|-----------------------------------|----------|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 12.04.2018 | 8 | 6 | 21 | 22 | 07:35 | 00:17 | | 00:51 | 7 | 6 | | 85,71% | 100,00% |
| 11.04.2018 | 17 | 12 | 24 | 32 | 00:02 | 00:19 | | 00:50 | 12 | 7 | 10,00% | 70,00% | 90,00% |
| 10.04.2018 | 6 | 6 | 14 | 15 | 00:01 | 00:29 | | 00:57 | 5 | 2 | | 40,00% | 60,00% |
| 09.04.2018 | 19 | 13 | 36 | 59 | 00:02 | 00:20 | | 01:17 | 17 | 6 | 20,00% | 60,00% | 90,00% |
| 07.04.2018 | 1 | 1 | | | 01:35 | | | | | | | | |
| 06.04.2018 | 15 | 10 | 49 | 41 | 00:01 | 00:17 | | 00:57 | 13 | 10 | 35,71% | 78,57% | 85,71% |
| 05.04.2018 | 8 | 7 | 26 | 27 | 00:01 | 00:17 | 01:55 | 00:53 | 6 | 5 | 14,29% | 71,43% | 85,71% |
| 04.04.2018 | 14 | 11 | 55 | 60 | 00:45 | 00:37 | | 01:26 | 11 | 5 | 9,09% | 45,45% | 54,55% |
| 03.04.2018 | 15 | 12 | 39 | 40 | 00:00 | 00:22 | 00:44 | 00:56 | 14 | 8 | 30,77% | 61,54% | 84,62% |
| 02.04.2018 | 8 | 5 | 42 | 41 | 00:46 | 00:15 | | 00:24 | 8 | 6 | 25,00% | 87,50% | 100,00% |
| Итого | 111 | 83 | 306 | 338 | 00:48 | 00:21 | 01:219 | 01:01 | 94 | 56 | 18,60% | 66,28% | 82,56% |

[Подробнее о модуле статистики на нашем сайте](#)

ОНЛАЙН-МОНИТОРИНГ

Панель приборов позволяет онлайн следить за:

- количеством операторов в сети;
- количеством диалогов за текущий день;
- средним временем ожидания в очереди;
- количеством посетителей на сайте.

Панель приборов

| Сейчас | | | Посл. час | | Сегодня | | Онлайн | | | Оффлайн | | |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|------------------|--------------|----------------|----------------|----------|---------|--------------------------------------|---------|--------------------------------------|
| В диалоге | Ожидает | Операторов онлайн | Посетителей | Обращений | Пропущенных | Время ожидания | Отдел | Диалогов | Ожидает | Время ожидания в общей очереди (max) | Ожидает | Время ожидания в общей очереди (max) |
| 0 | 0 | 3 | 53 | 1 | 0 | 0.00 | Без отдела | 0 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 |
| Оператор | | | Сейчас | | За час | | Время ожидания | | | | | |
| Отдел продаж | | | | | | | | | | | | |
| Арина Иванова (Онлайн 51:10) | | | 0 | | 0 | | 0 | | | | | |
| Арина Иванова (Онлайн 6:03:10) | | | 0 | | 1 | | 0:11 | | | | | |
| Владим Петров (Онлайн 6:02:38) | | | 0 | | 0 | | 0 | | | | | |
| Тех. поддержка | | | | | | | | | | | | |
| Арина Иванова (Онлайн 51:10) | | | 0 | | 0 | | 0 | | | | | |
| Арина Иванова (Онлайн 6:03:10) | | | 0 | | 0 | | 0 | | | | | |
| Владим Петров (Онлайн 6:02:38) | | | 0 | | 0 | | 0 | | | | | |
| Оператор | Чатов за сутки | Сообщений за сутки | Время в системе за сутки | В режиме "Готов" | В режиме "Т" | | | | | | | |
| Ирина Владимировна (Оффлайн) | 1 | | 43:03 | 43:03 | | | | | | | | |
| Арина Иванова (Онлайн) | 4 | 1 | 4:39:40 | 4:39:40 | | | | | | | | |
| Арина Иванова (Оффлайн) | 3 | | 3:01:27 | 3:01:27 | | | | | | | | |
| Арина Иванова (Онлайн) | 10 | 4 | 5:53:58 | 5:53:58 | | | | | | | | |
| Владим Петров (Онлайн) | 6 | 1 | 5:53:25 | 5:53:25 | | | | | | | | |
| Отдел | Всего обращений за сутки | Диалогов за сутки | Пропущенных за сутки | | | | | | | | | |
| Тех. поддержка | 4 | 0 | 2 | | | | | | | | | |
| Отдел продаж | 20 | 8 | 5 | | | | | | | | | |
| Тех. поддержка (Оффлайн) | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | |
| Арина Иванова (Онлайн) | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | |
| Владим Петров (Онлайн) | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | |
| Отдел | | | | | | | | | | | | |
| Всего обращений за сутки | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | |
| Тех. поддержка | | | | | | | | | | | | |
| 0 | | | | | | | | | | | | |
| Отдел продаж | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | |
| Диалогов за сутки | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | |
| Пропущенных за сутки | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | |

Панель приборов

| | | Сейчас | | Посл. час | | Сегодня | | Онлайн | | Оффлайн | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------|-------------------|--------------------------------------|-----------|--------------------------------------|----------------|----------------|----------|---------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------|----------|---------|--------------------------------------|---------|--------------------------------------|------------|---|---|------|---|------------|
| Онлайн диалогов | Ожидает | Операторов онлайн | Посетителей | Обращений | Пропущенных | Время ожидания | Время ожидания | Диалогов | Ожидает | Время ожидания в общей очереди (max) | Время ожидания в общей очереди (max) | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0:00 | 0:00 | 0 | 0 | 0:00 | 5 | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Отдел</th> <th>Диалогов</th> <th>Ожидает</th> <th>Время ожидания в общей очереди (max)</th> <th>Ожидает</th> <th>Время ожидания в общей очереди (max)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Без отдела</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0:00</td> <td>5</td> <td>1617:28:13</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | | | | | | | Отдел | Диалогов | Ожидает | Время ожидания в общей очереди (max) | Ожидает | Время ожидания в общей очереди (max) | Без отдела | 0 | 0 | 0:00 | 5 | 1617:28:13 |
| Отдел | Диалогов | Ожидает | Время ожидания в общей очереди (max) | Ожидает | Время ожидания в общей очереди (max) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Без отдела | 0 | 0 | 0:00 | 5 | 1617:28:13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Последнее обновление 16:08:43

ФУНКЦИИ АДМИНИСТРАТОРА

Администратор может

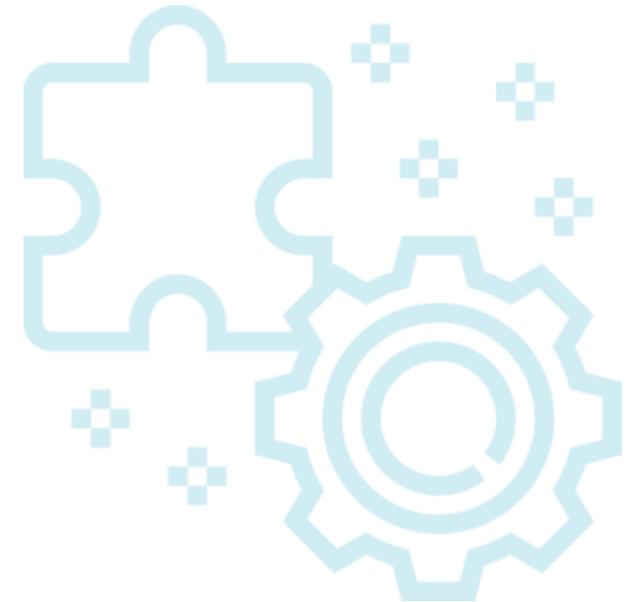
- настроить максимальное количество одновременных диалогов на одного оператора;
- ограничить показ кнопки чата новому посетителю при резких повышениях нагрузки на операторов;
- ограничить передачу файлов определенного формата;
- построить сценарии работы операторов — распределение поступающих диалогов по географии, отделам, сайту и навыкам оператора;
- назначить супервизоров;
- настроить график работы оператора;
- настроить категории диалогов и т.д.



ГИБКОСТЬ СИСТЕМЫ

По запросу мы можем добавить функции любой сложности специально для вас.

- Кастомизация дизайна по вашим макетам.
- «Развертывание» сервиса на ваших серверах.
- API для разработчиков и партнеров.
- Webim подходит для сайта с любой CMS — установка скриптом или модулем.
- Добавление новых показателей в статистику.
- Добавление новых возможностей оператора или администратора.



ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ МАРКЕТИНГА

- Выгрузка контактных данных посетителей сайта для рассылок.
- Выделение посетителей, находящихся на приоритетных страницах сайта.
- Генератор лидов — сбор контактных данных посетителей.
- Интеграция с Google Analytics и Яндекс.Метрика для оценки эффективности рекламных кампаний и составления портрета аудитории.



БЕЗОПАСНОСТЬ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

- Работа сервиса по защищенному протоколу HTTPS.
- Функция добавления требований к паролям операторов.
- Возможность ограничения срока действия пароля операторов.
- Ограничение входа в личный кабинет по IP-адресу.
- Выделенный сервер (за дополнительную плату).
- Расширенное SLA*, включающее выделенного менеджера (за дополнительную плату).

* Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса)



Отдел продаж

+7 (812) 240 13 31

sales@webim.ru

webim.ru

