

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



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.

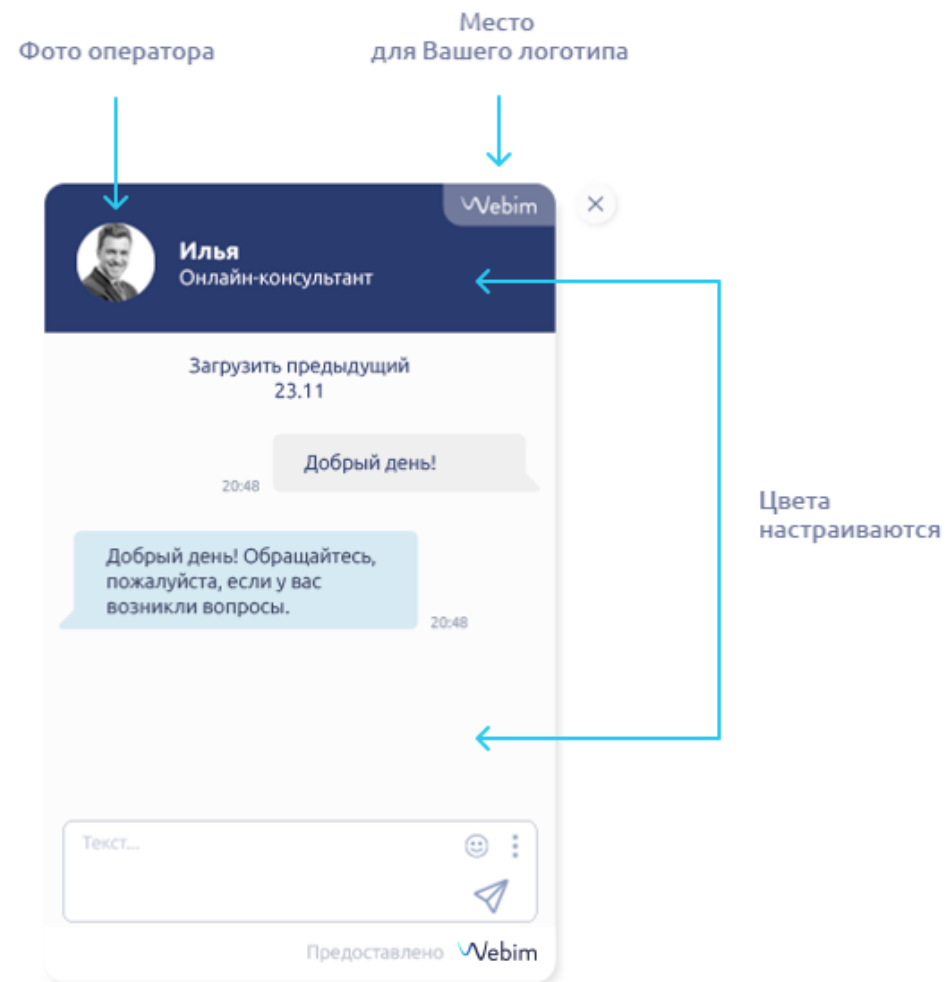


Яндекс.Диалоги (чат в поиске Яндекса)



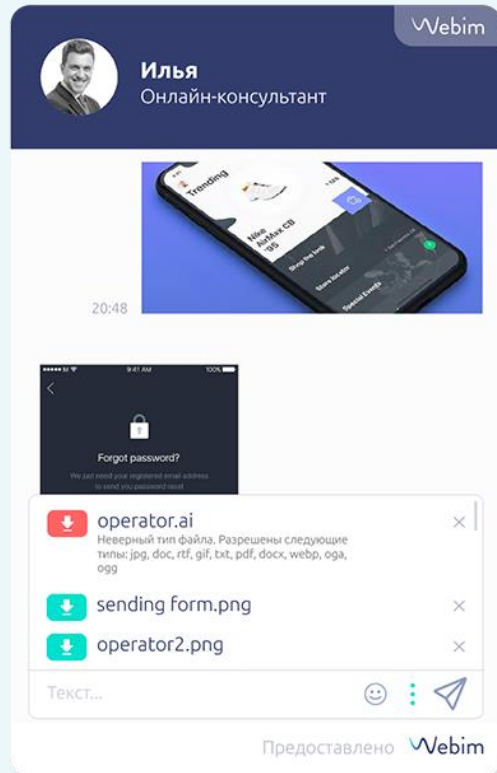
# ЧАТ НА САЙТЕ

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

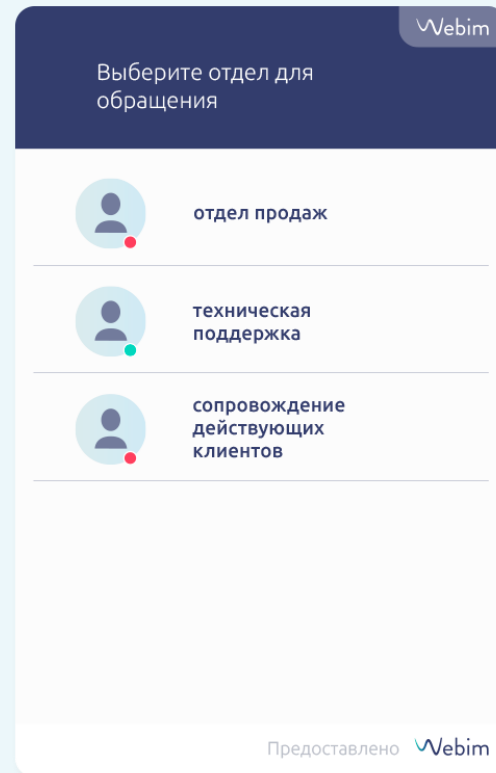


# ЧАТ НА САЙТЕ

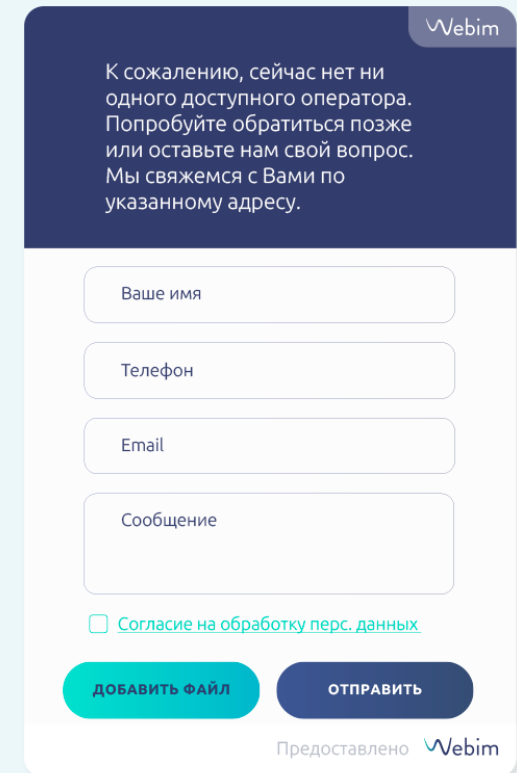
Webim



Передача файлов



Настройка отделов



Форма обратной связи

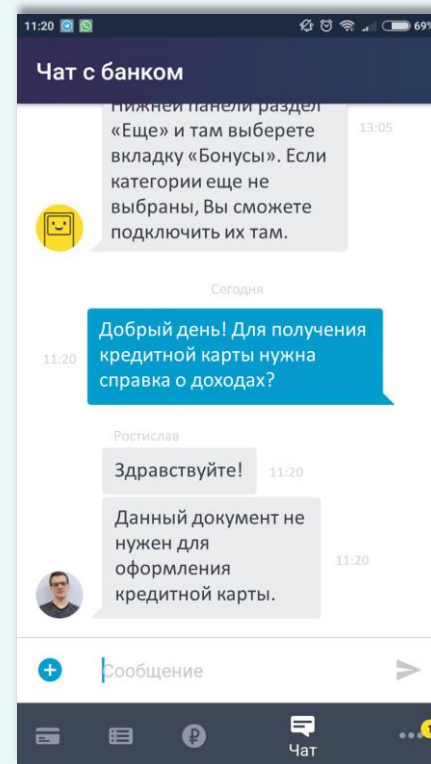
[и другие возможности](#)

# ЧАТ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ

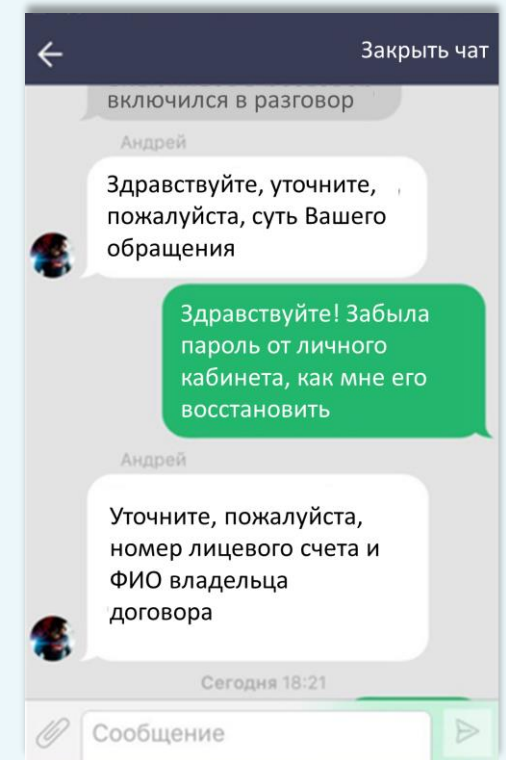
Общайтесь с клиентами в вашем мобильном приложении. Вам будут доступны возможности чата на сайте:

- 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



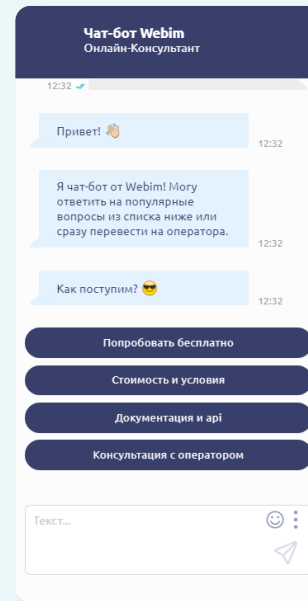
Создадим бота под ваши потребности.

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

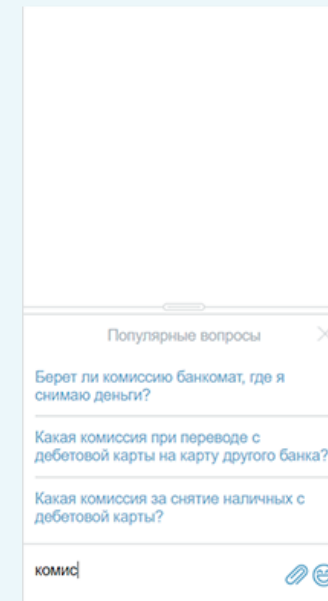
Примеры внедрения:

[Тинькофф Банк](#)  
[Леруа Мерлен](#)

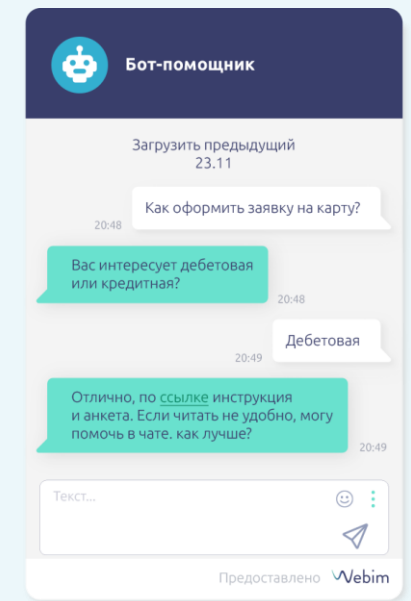
## Кнопочный



## Суфлер

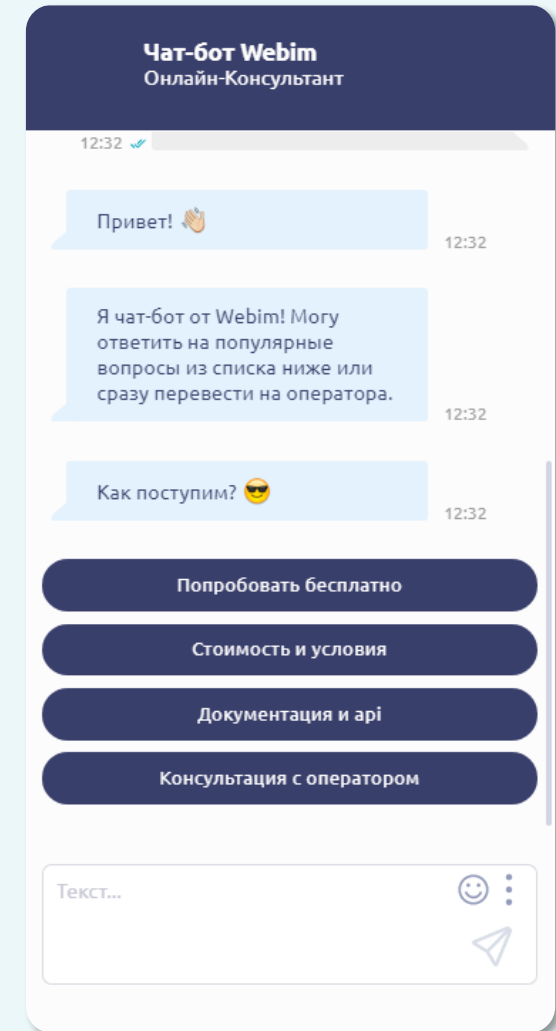


## Умный бот



# 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 the Noda SoftPhone interface for operator Николай Арбузов. The top status bar shows system time (05:59), call duration (01:14), and other metrics. The main interface is divided into several sections:

- Chat Window (Чат):** Contains a message history and a response area. The history shows a customer asking for help and an address in Chelyabinsk. The response area contains a list of suggested responses and a search bar.
- Client Information (Информация о клиенте):** Shows search results for 'Аллен Тим' with contact details like phone number and address.
- Contact History (История контактов):** A table listing previous interactions with the operator.

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		Онлайн		Оффлайн			
Отдел продаж			0		1		0		0		0	
Тех. поддержка			0		0		0		0		0	
Чатов за сутки	Сообщений за сутки	Время в системе за сутки	В режиме "Готов"	В режиме "Т"								
1	4	43.03	43.03									
4	1	4.39.40	4.39.40									
3	3	3.01.27	3.01.27									
10	4	5.53.58	5.53.58									
6	1	5.53.25	5.53.25									
Всего обращений за сутки			Диалогов за сутки		Пропущенных за сутки							
4			0		2							
20			8		5							
3			3.01.27		3.01.27							
10			5.53.58		5.53.58							
6			5.53.25		5.53.25							
Всего обращений за сутки			Диалогов за сутки		Пропущенных за сутки							
4			0		2							
20			8		5							

Панель приборов

		Сейчас		Посл. час		Сегодня		Онлайн		Оффлайн		
Онлайн диалогов	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	1	2	1	0	0:00	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**

