Контакт-центр Metadesk

Для чего нужен контакт-центр

С помощью бота, Вы автоматизируете ответы на вопросы Ваших клиентов, а с помощью контакт-центра операторы подключаются к диалогу и отвечают на вопросы, которые не смог решить бот или если клиент прошел "необходимый путь по боту" и далее необходимо связаться с ним и уточнить некоторые детали. Для того чтобы операторы могли где-то общаться с клиентами и необходим контакт-центр. Клиент при этом продолжает общение в том же мессенджере, где и начал диалог с ботом. После общения с клиентом оператор может переключить клиента обратно на общение с ботом.

Контакт-центр это одновременно мульти-канальное и мульти-ботовое рабочее место операторов вашего бизнеса, это означает, что операторы могут общаться с клиентами различных ботов в едином пространстве, а боты могут быть подключены к любым каналам, которые поддерживает платформа Metabot.

Контакт-центр поддерживает автоматическое распределение диалогов по операторам, при этом система учитывает нагрузку на операторов, также учитывает является ли оператор онлайн или нет и многие др. факторы при поиске оператора, которому необходимо назначить диалог. Минимальная версия авто-распределения диалогов подключается одной строкой JavaScript-кода, но при этом код можно расширить любым способом и реализовать свои алгоритмы распределения диалогов, например, реализовать алгоритм создания заявок или передачи заявки в стороннюю CRM-систему.

Возможности контакт-центра

- Несколько операторов одновременно могут работать в едином контакт-центре;
- Несколько ботов можно одновременно подключить к одному контакт-центру и отслеживать переписки всех клиентов;
- Возможность работать с мобильного устройства или ПК, не нужно устанавливать никакие дополнительные приложения. Контакт-центр адаптирован под различные размеры дисплея;
- Автоматическое распределение диалогов по операторам;
- Кастомизация функционала контакт-центра с помощью JavaScript, в т.ч. алгоритмов распределения диалогов;
- Звуковые уведомления: о новых клиентах переведенных на оператора, о новых сообщениях от клиентов ожидающих оператора, а также периодическое звуковое уведомление если оператор пропустил сообщение от клиента и свернул контакт-

центр (звуковые уведомления проигрываются только если страница с контакт-центром свернута, это реализовано специально, чтобы не отвлекать оператора звуковыми уведомлениями при активном общении с клиентами);
- Визуальные информирование о непрочитанных сообщениях от клиентов;
- Цветовая индикация и группировка клиентов по вкладкам (Ожидающие оператора, Мои диалоги и т.д.);
- И многое другое...

Доступ к функционалу контакт-центра

Чтобы воспользоваться функционалом контакт-центра, необходимо авторизоваться пользователем с ролью "Оператор". Платформа позволяет сочетать несколько ролей одновременно, например "Оператор" + "Редактор скриптов", но желательно для оператора устанавливать одну роль "Оператор", чтобы скрыть из рабочего пространства оператора лишний функционал, который будет отвлекать от работы с клиентами.

Если у вас нет пользователей с такой ролью вы можете создать его, через раздел Пользователи бизнеса.

Если в вашем текущем тарифе недоступно создание операторов и вы хотите использовать функционал Контакт-центра, то пожалуйста свяжитесь с нами.

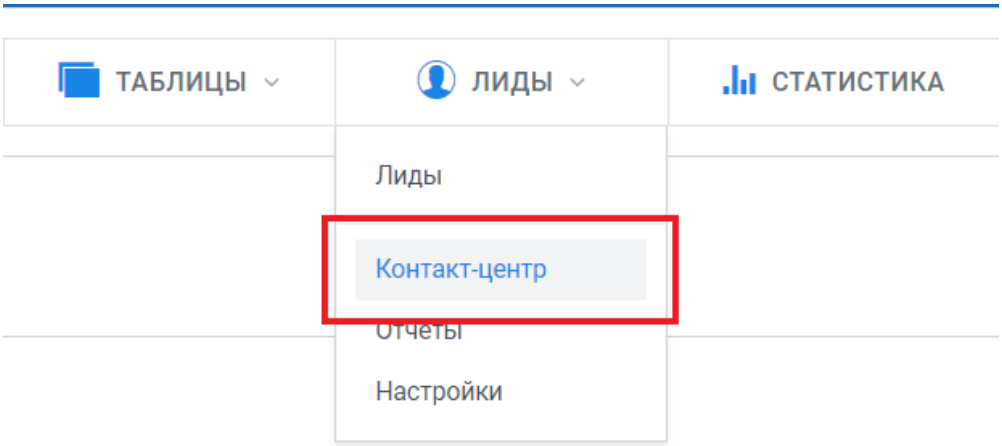
Вы можете запросить демонстрацию возможностей платформы, мы поможем сконфигурировать бота и рабочее место для ваших операторов, при необходимости выполним расширение функционала контакт-центра.

Начало работы

Для начала авторизуйтесь на платформе от имени оператора.

Чтобы перейти на панель контакт-центра выберите в верхнем меню бота раздел **Контакт-центр**.

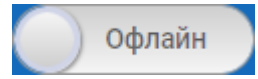
Если же у вас роль **Оператора** скомбинирована с другой ролью, например, с ролью **Редактора ботов**, то контакт-центр будет расположен в выпадающем списке раздела меню **Лиды**.



> Выбор бота бизнеса необходим для работы с разделом контакт-центра. Но какой именно бот выбран в шапке сайта для контакт-центра не имеет значения, так как контакт-центр работает сразу со всеми ботами бизнеса.

После авторизации пользователем с ролью **Оператор**, в верхней части сайта вы увидите переключатель статуса активности вашего пользователя как оператора.

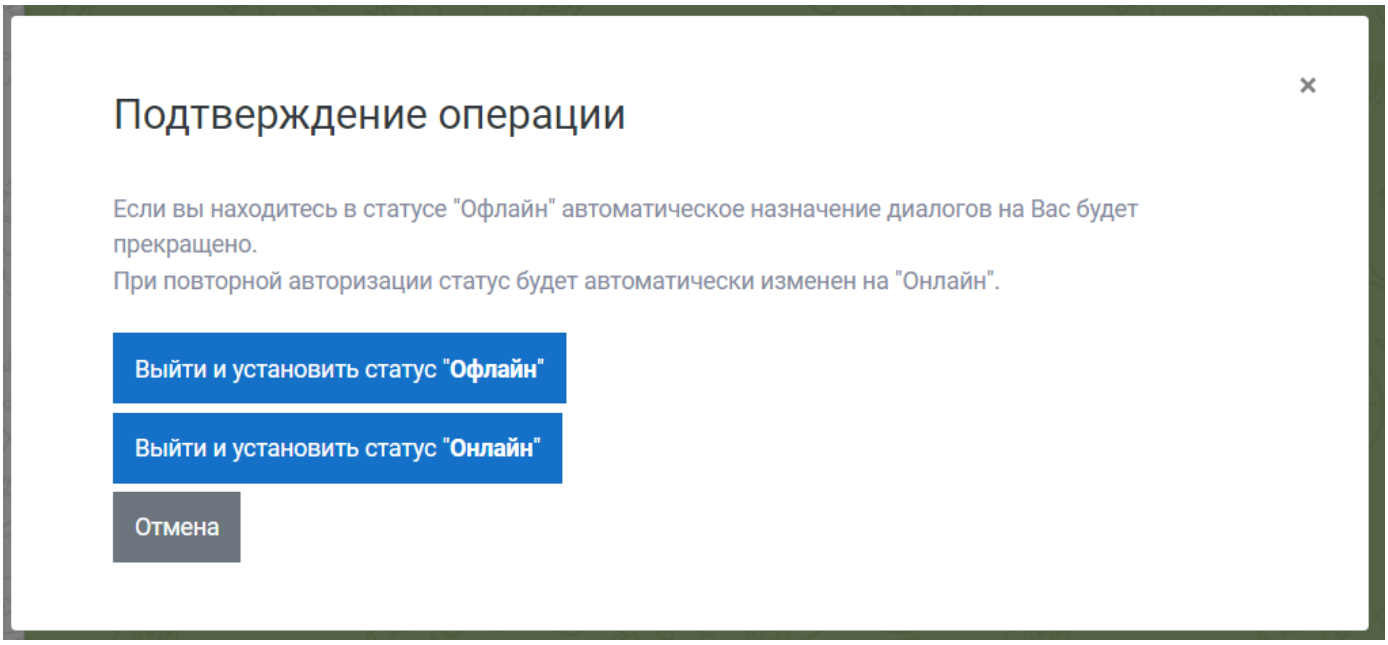
Он имеет два положения **Онлайн** и **Офлайн**.



Если вы находитесь в статусе **Офлайн** автоматическое назначение диалогов на вас будет прекращено.

При авторизации на сайте статус будет автоматически изменен на **Онлайн**.

При выходе из системы (при нажатии на аватар и далее на кнопку **Выйти**) вам будет предложены варианты выхода с переходом в статус **Онлайн** или **Офлайн**.



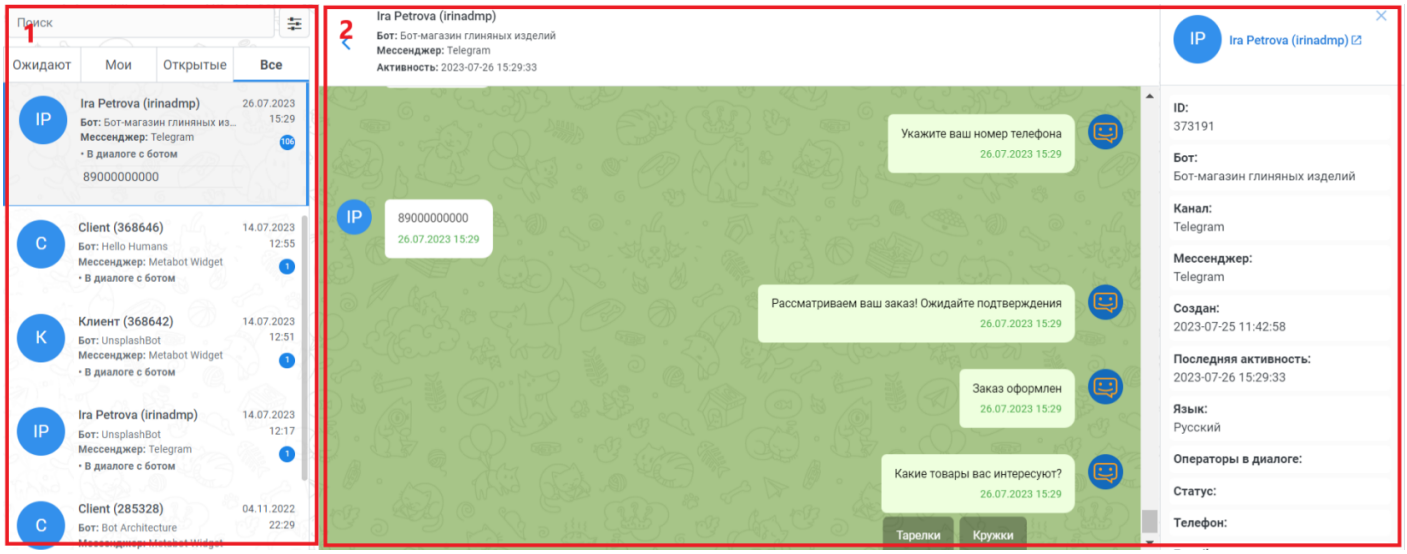
Значения кнопок:

- **Выйти и установить статус Офлайн** — выполнить выход и остановить автоматическое назначение диалогов на меня;
- **Выйти и установить статус Онлайн** — выполнить выход и не останавливать автоматическое назначение диалогов на меня;
- **Отмена** — отменить операцию и остаться в системе.

> Рекомендуем использовать всегда именно первый вариант — **не заставляйте ваших пользователей ждать!**

Второй вариант допустим, если вы хотите временно покинуть систему и обязательно авторизуетесь в ближайшее время, либо для вашего бизнеса приемлемо не останавливать автоматическое назначение диалогов на вас, даже если вы не в сети.

Сам контакт центр длится на две основные области: панель диалогов (1) и диалог с лидом (2):



Их функционал рассмотрим подробнее в следующих страницах.

> Для дальнейшего изучения функционала контакт-центра перейдите к следующей странице **Панель диалогов**

> С контакт-центром так же можно работать с помощью JS методов. Все методы и их описание вы можете посмотреть в **Справочнике по функциям JS**

Версия #10
Ирина Петрова создал 2023-08-02 11:02:11 UTC
Ирина Петрова обновил 2024-12-04 11:36:23 UTC