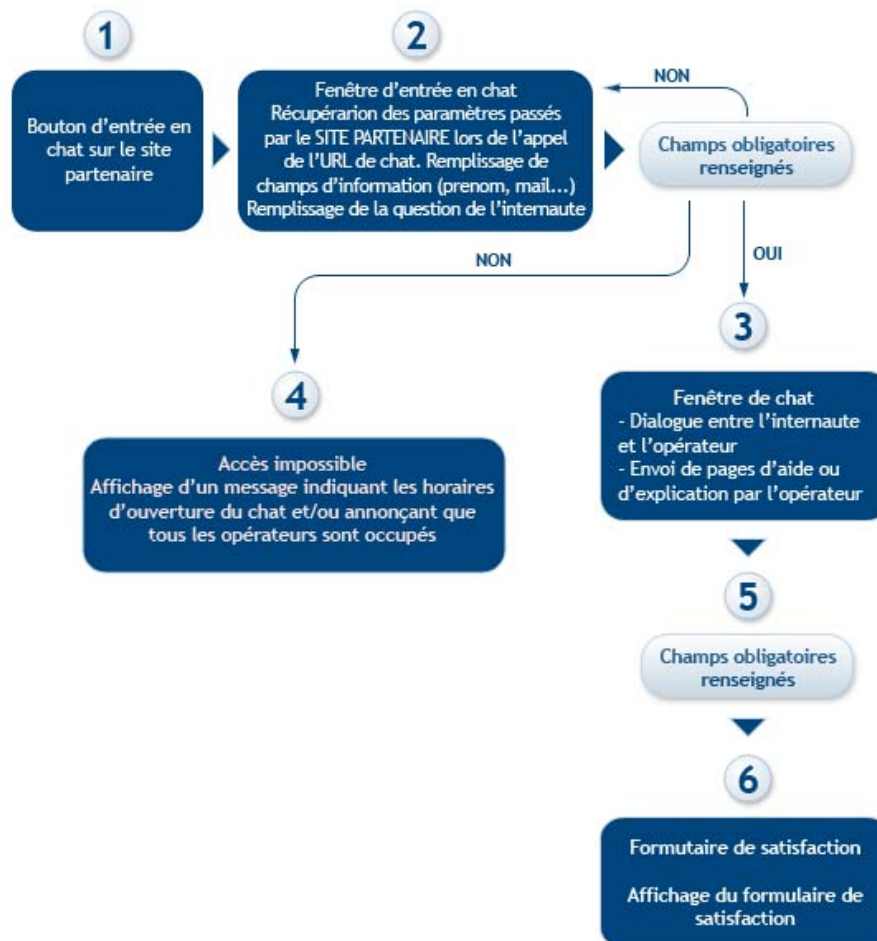


Fiche Technique Chat



Un outil paramétrable pour

- Une intégration personnalisée sur le site ou portail Web client sans aucun effort de développement :
 - o Les formulaires et écrans de Chat peuvent être complètement personnalisés pour correspondre à la charte graphique et ergonomique du site ou du portail client.
 - o Les données recueillies durant le Chat sont personnalisées en fonction des besoins du site.
- La technologie Webhelp Chat garantit une traçabilité complète de chaque contact réalisé.
- L'internaute peut recevoir automatiquement par mail l'intégralité de son dialogue avec l'opérateur.
- Un formulaire de satisfaction est proposé à l'internaute à la fin du Chat.

Technologie

La technologie Webhelp est totalement en temps réel et offre une fluidité de l'échange propice à la clarté et à la qualité du dialogue comparable à MSN Messenger® ou Yahoo Messenger®.

La technologie Webhelp est construite sur les standards que sont HTTP, HTML et Javascript. La technologie est accessible au plus grand nombre quelle que soit la bande passante disponible ou l'environnement matériel et logiciel de l'utilisateur.

Webhelp Chat est compatible avec la plupart des technologies de paiement à l'acte ou à la durée disponibles sur le marché. Il est ainsi possible de mettre en place un service d'assistance par Chat taxé à 0,15€/min ou 0,34€/min permettant de réduire considérablement voire même d'annuler les coûts de relation client pour votre site.

Une console opérateur spécialement conçue pour gérer plusieurs contacts simultanément : La console opérateur permet à chaque opérateur de veiller **une ou plusieurs files d'attente** tout en traitant les demandes clients. Elle a été conçue pour permettre à un opérateur de traiter plusieurs Chats simultanément et donc d'optimiser la productivité

L'opérateur affecte **un code de résolution personnalisé** à chaque fin de Chat permettant ainsi d'effectuer des analyses sur la nature des contacts réalisés.

Une demande complexe peut être escaladée en temps réel vers une cellule d'experts spécialement formée.

Visualisation en temps réel de l'historique du client.

Suivi de l'activité

Une console manager permettant de suivre l'activité en temps réel et d'intervenir auprès des différents opérateurs connectés :

Le manager a accès en temps réel à chaque Chat et peut intervenir afin de donner des directives/informations à un opérateur.

Elle fournit des **indicateurs globaux par file d'attente** tels que le temps moyen d'attente, le nombre de demandes en attente, l'état du niveau de service.

Une console d'administration permettant de gérer la configuration du système :

Mise à jour des réponses types utilisées par les opérateurs pour une file d'attente donnée.

Mise à jour des codes de résolution utilisés pour clôturer les Chats.

Mise à jour de la liste des utilisateurs et des droits d'accès associés.

Reports Console, un outil d'analyse qualitatif et quantitatif en ligne :

Statistiques sur le nombre de Chats effectués, leur répartition horaire, leur durée, le temps d'attente, le niveau de satisfaction des internautes...

Consultation des Chats effectués.

Développement d'états personnalisés spécifiques à chaque client.

ASP Webhelp Chat

La solution de Webhelp Chat est également disponible en mode ASP (Application Service Provider).

Si vous possédez un centre d'appels interne et souhaitez y intégrer une dimension Web, Webhelp peut mettre à disposition de vos opérateurs sa technologie Chat/Co-browsing, vous offrant les avantages suivants :

Accès à une technologie avancée : vous accédez au meilleur logiciel de communication du marché et à une plate-forme technique performante dotée de composants haut de gamme.

Coût abordable : le mode ASP vous évite l'acquisition souvent onéreuse d'une licence et de son intégration. La tarification est variable et s'adapte à vos besoins.

Intégration de la dimension Web à votre call center : la mise en place de la solution, le paramétrage et l'interfaçage de vos outils front-office peuvent être réalisés en quelques semaines.

Meilleure productivité de votre call center : grâce au Chat, les opérateurs peuvent gérer plusieurs demandes simultanément, optimisant ainsi leur temps de travail.

Aucun souci de maintenance : l'équipe du support technique Webhelp s'engage à assurer un accès continu à la plate-forme technique avec une disponibilité de 99,8%.