

Co-Browsing

Pomozte zákazníkům při pohybu po Vašem webu, aplikaci nebo reálném světě

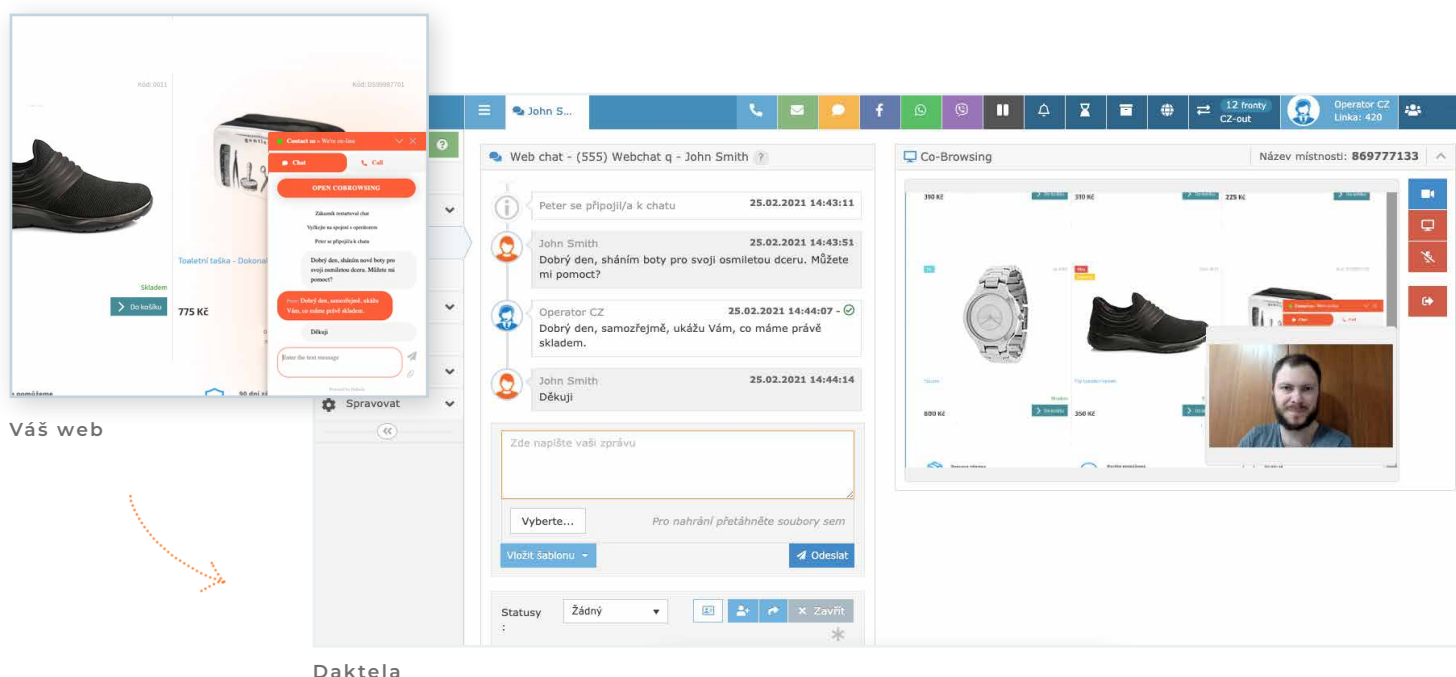
Napadlo Vás někdy, o kolik by bylo jednodušší zákazníkovi něco ukázat, než mu to samé krok za krokem vysvětlovat po telefonu nebo v emailu? S co-browsingem od Daktely budete mít sdílení zákaznickovy obrazovky nebo videa

nastavené za několik málo minut. Navíc není třeba nic instalovat – funkcionalita je přímo součástí produktu Daktela V6.

Co-browsing z web chatu

S Daktelou je zprovoznění chatu na Vašem webu velice jednoduché. Na svoje stránky vložíte krátký HTML kód a můžete začít! Co-browsing a videochat jsou již součástí našeho web chatu, takže Vám jsou k dispozici, aniž byste museli podstupovat složité nastavování. Vaši agenti

mohou zákazníkům, s nimiž chatují, nabídnout přechod na co-browsing a díky tomu je začít navádět přímo na Vašem webu a zároveň jim poradit při výběru Vašich produktů nebo služeb.



Daktela

Kompatibilita napříč kanály

Použití co-browsingu není omezeno pouze na web chat – můžete ho používat i ve spojení s dalšími kanály:

Hovor do co-browsingu

Zákazník se dovolá do kontaktního centra. Agent mu pošle email s odkazem, na kterém se spustí sdílení obrazovky, a může tak zákazníka provést po Vašem webu nebo softwaru.

Hovor do video chatu

Zákazník se pohybuje v terénu. Po zavolání na kontaktní centrum mu agent pošle SMS s odkazem, na kterém se spustí přenos videa z mobilního telefonu, a zákazník může agentovi ukázat, s čím potřebuje pomoci. Agent mu díky tomu dokáže lépe poradit.

Možnosti customizace

Naše co-browsingové řešení je zaměřené na rychlou a jednoduchou implementaci a okamžitou funkčnost. Přejete si změnit design? Chcete nabízet pouze sdílení

obrazovky a ne přenos videa? Potřebujete widget umístit do konkrétního prvku na Vašem webu? Co-browsing je možné kompletně upravit podle Vašich potřeb.