

Co-Browsing

Oferiți asistență clienților în timpul navigării pe site-ul dvs sau în aplicația dvs.

V-ați gândit vreodată cât de ușor ar fi să le arătați clienților cum să achiziționeze un produs sau cum să inițieze un tichet în sistemul dvs., în loc să le explicați pas cu pas într-un e-mail sau la telefon? Cu Daktela Co-Browsing,

partajarea ecranului cu clienții dvs. este o chestiune de câteva minute. Nu este nevoie să instalați nimic – este parte integrantă a Daktela V6.

Web chat co-browsing

Cu Daktela, adăugarea unui chat pe site-ul dvs. este foarte simplă. Atașați un scurt cod HTML în site-ul dvs. și sunteți gata de utilizare. Co-Browsing-ul și chatul video fac deja parte din funcționalitatea noastră de WebChat, așa că sunt disponibile fără a fi nevoie

să treceți printr-un proces complex de configurare. Agenții dvs. pot sugera clienților să utilizeze co-browsing-ul pentru a-i ajuta/ghida în rezolvarea anumitor solicitări în timpul navigării pe site-ul dvs.

The image shows a composite of three screenshots illustrating the co-browsing feature. On the left, a web chat window titled 'Chat web- (55456) Web chat- Neunoscut' shows a customer asking for help finding a gift for an 8-year-old girl. An operator responds, suggesting a watch. In the center, a mobile app interface shows a product page for a watch with a chat window overlaid, displaying the same conversation. On the right, a desktop browser window shows a product page with a video chat window overlaid, featuring a live video feed of the operator.

Compatibilitate între diferite canale de comunicare

Co-Browsing-ul Daktela și chatul video nu se limitează doar la utilizarea web chatului. Acestea pot fi utilizate și cu alte canale de comunicare. Regăsiți mai jos câteva exemple:

Call to co-browsing

Cientul este într-un apel cu operatorul. Agentul trimite clientului un e-mail cu un link securizat pentru a începe partajarea ecranului. După acceptul clientului, operatorul poate ghida clientul prin site-ul dvs. sau aplicația dvs.

Call to video chat

Cientul este pe teren și apelează centrul dvs. de asistență clienți. Acesta primește un mesaj text cu un link securizat pentru a începe un flux video de pe telefonul mobil.

Opțiuni de personalizare

Soluția noastră de co-browsing se concentrează pe implementarea rapidă și ușoară. Doriți să schimbați designul? Nu doriți chat video și doriți doar

partajarea ecranului? Trebuie să utilizați un widget pe o anumită pagină a site-ului dvs.? Nici o problemă – Co-Browsing-ul este complet personalizabil.