



Videochat

Situace

Komunikační kanály integrované do webových stránek určují způsoby, jak se společnosti budou zákazníci komunikovat. Mnohé firmy, ve snaze redukovat množství bezplatných telefonních hovorů a snížit náklady na telefonní poplatky, již do svých webových stránek začlenily podporu pro internetovou telefonii a video komunikaci. Protože však většina takových řešení má proprietární povahu, jsou zákazníci často nuceni stahovat a instalovat nejrůznější aplikace a rozšíření, a to může vést k jejich frustraci i celkově nižší spokojenosti.

Řešení

S nástupem standardu WebRTC (Web Real-Time Communication) pro webovou komunikaci v reálném čase je v současnosti možné začlenit hlasovou a video komunikaci přímo do webových prohlížečů, a tím normalizovat obě strany konverzace. Z pohledu zákazníků tento přístup zcela eliminuje nepříjemnosti spojené s instalací nového softwaru čistě za účelem komunikace s vaší společností.

Řešení Genesys Video Chat využívá standardů WebRTC, případně technologii Flash (v případě prohlížečů nekompatibilních s WebRTC), a umožňuje přenos hlasu, videa a dat prostřednictvím webu. Kontaktovat vaši společnost bude nyní jednodušší, protože vaši partneři a potenciální i stávající zákazníci budou moci snadno a rychle zahájit komunikaci přímo ze svého desktopového či mobilního prohlížeče.

Výhody

- Snadné zahájení komunikace přímo z webu prostřednictvím hlasu nebo videa bez potřeby softwaru třetí strany
- Zapojení do konverzace z očí do očí s experty z celé organizace
- Větší spokojenost zákazníků
- Minimální úsilí nutné ze strany vašich zákazníků
- Vyšší míra rozhodnutí při prvním kontaktu
- Rychlejší řešení problémů

Funkcionality

- Hlasové a video hovory na pouhé kliknutí přímo z webu
- Čistě softwarová integrace založená na standardech – bez stahování či instalací
- Webové widgety pro zákaznické úpravy a vylepšení aplikací
- Kontextová data pro video hovory a hlasové hovory
- Snadné nasazení s minimálním narušením stávajícího provozu
- Bezpečná komunikace s šifrováním

Shrnutí

S tímto řešením budete schopni zvýšit důvěru zákazníků tím, že jim poskytnete „lidský dotek“ právě v momentě, kdy jej nejvíce potřebují. Tím, že své zákazníky proaktivně pozvete k využití videa v kritických momentech, snížíte i míru opuštění stránek. Obchodní zástupci budou moci budovat emocionální propojení potenciálních zákazníků s vaší společností a dosáhnou jejich efektivnějšího vtažení do prodeje. Tam, kde jsou nutné dodatečné odborné znalosti, může obchodník snadno zapojit experty v rámci bezprostředně vytvořené videokonference.

Proč Dimension Data

- dlouhodobé působení v oblasti řešení zákaznické péče
- zkušenosti a expertní znalosti lokálního týmu
- významné reference v této oblasti v České republice
- partnerství s nejvýznamnějšími dodavateli a značkami v této oblasti
- komplexní podpora řešení včetně dodržování nejpřísnějších SLA parametrů