

INTERFACE

Le web callback

Un moyen simple et rapide de passer du web à la voix, pour un service client sur mesure !

L'OUTIL ADAPTE POUR CONVERTIR LES INTERNAUTES

Intégré en toute simplicité à votre site web, au travers d'un widget personnalisable, le web callback vous permet d'offrir à vos contacts un moyen simple d'entrer en contact avec un agent par téléphone. Moyen de réassurance pour vos internautes, c'est également la solution parfaite pour leur simplifier la vie en leur permettant d'être rappelés lorsqu'ils le souhaitent, mais aussi quand vous êtes disponible. Ils ne quittent pas votre site sans réponse et leur satisfaction est assurée.

QUELQUES FONCTIONNALITES ET USAGES

- Intégrez en toute simplicité le widget webchat à votre site : personnalisation de la couleur, de la forme, de la position
- Utilisez l'API disponible pour créer vos propres formulaires de web callback
- Scénarisez les déclenchement du webchat, pour capter l'internaute au bon moment.
- Définissez un planning de disponibilité sur lequel les agents peuvent traiter les web callback.
- Au moment choisi par l'internaute, le web callback est présenté à un agent disponible et compétent. Ce dernier lance l'appel d'un simple clic.



Retrouvez toutes les informations utiles sur notre site
www.isi-com.com



Prérequis :

Disposer de l'option "web callback"
Disposer d'un site web permettant
l'intégration de code tiers de type Javascript et
CSS.
Permettre un lien web entre le serveur
ISI-COM et votre site internet.

**Media blending**

Grâce à la priorisation, aux échéanciers et aux
plannings de distribution, vous pouvez mettre
en
place une vraie logique de mix des interactions
traitées par vos agents.

Enrichissement de vos bases de données

Suite à un web callback, nous pouvons venir enrichir la fiche client correspondante dans votre CRM ou ERP avec les éléments du webchat : date, heure, agent, qualification, enregistrement...

Statistiques, supervision et wallboards

De nombreux indicateurs standards permettent d'analyser en temps réel ou à froid les échanges réalisés via le webchat de votre site : nombre de webchats issus d'un chatbot, nombre moyen de webchats par agent, par jour, durée de traitement, temps moyen de réponse...

Retrouvez toutes les informations utiles sur notre site
www.isi-com.com

