

Convierta sus visitas en clientes con NTRsupport Webcare



Incremente ventas, mejore el soporte y reduzca costes

NTRsupport Webcare pone en sus manos una potente herramienta de atención al cliente capaz de prestar servicio directamente desde su web. Gracias a esta solución, estará en condiciones de resolver las dudas e incidencias que tengan todos aquellos que visiten su página, de forma instantánea a través de un cómodo servicio de chat.

NTRsupport Webcare cuenta con un cuadro de mando proactivo desde el que es posible responder preguntas y prestar asistencia en la navegación de la web, reduciendo así el número de clientes que abandonan su página web sin obtener el resultado esperado. Por otro lado, gracias a la utilización de asistencia vía chat es posible atender a más de un usuario al mismo tiempo, optimizando los recursos y el tiempo del personal de soporte, reduciendo así los costes por cliente atendido.

Beneficios para su negocio

- Incrementar ventas, evitando las órdenes de compras abandonadas
- Mejorar el soporte y retención del cliente
- Disminuir gastos de teléfono y call center
- Prestar soporte en tiempo real a los visitantes de su página web
- Comunicarse con los clientes antes de que pierdan el interés en su producto
- Habilitar la venta cruzada (cross-selling) y la venta adicional (up-selling)
- Proporcionar las respuestas en momentos críticos
- Fidelizar a los clientes

15 Días de
Prueba Gratuita

www.ntrsupport.com

Funcionalidades

NTRsupport Webcare ofrece comunicación directa desde su página web con las funcionalidades más completas disponibles hoy en día –con el respaldo de unas medidas de seguridad líderes en la industria.

Hasta 5 chats simultáneos por Agente

Un único operador puede mantener hasta cinco sesiones de soporte/conversación con cinco personas distintas a la vez. Bajar o pre-fijar la cantidad de chats simultáneos por cada agente en la consola de administrador.

Iniciar Web Chat

Abrir una ventana de chat con cualquier visitante en su sitio de web y comunicarse en tiempo real.

Co-navegación

Co-navegación permite al personal de asistencia ver por donde está navegando el cliente e interactuar de forma proactiva con él. Esta funcionalidad permite que el personal de Soporte pueda enviar contenidos HTML directamente al navegador del cliente, éste puede visualizar estas páginas inmediatamente y marcarlas para utilizarlas como referencia en el futuro.

Gestionar la redirección de grupos de operadores

Crear grupos y asignar agentes a estos grupos en la consola del administrador. Fijar prioridades para los agentes individuales dentro de cada grupo, permitiendo especificar el orden en el que un agente recibe una llamada.

Escalado de llamadas/ Transferencia de llamadas

Con un simple clic, las llamadas se transfieren entre el personal de Soporte para asegurar que el operador atiende al cliente más apropiado.

Redirección de llamadas de chat entre agentes de soporte

La redirección de llamadas de agentes permite a los agentes conversar entre ellos mientras atienden a los clientes. Permite que sus empleados de Soporte colaboren entre ellos para contestar a las preguntas rápidamente.

Distribución de sesiones/web chat automática

Redireccionar la sesión o solicitud a un determinado agente o a un grupo de agentes según su disponibilidad.

Botones de chat personalizables

Sustituir las imágenes estándar de las botones de chat por imágenes personalizadas.

Prefijar las respuestas de chat

Enviar respuestas predefinidas a los visitantes web. Normalmente estos mensajes de texto predefinidos se utilizan para insertar una bienvenida, una firma, unas instrucciones paso a paso para completar una tarea y más.

Soporte de idiomas múltiples

La funcionalidad de idiomas internacionales permite a todo el mundo a comunicarse de manera fácil y práctica

Encuestas Pre y Post

Esta funcionalidad permite realizar una encuesta al cliente antes o después de la sesión de chat utilizando preguntas de verdadero/falso, sí/no o preguntas de opción múltiple para obtener datos que permitan controlar la calidad del servicio.

Firma de correo-e interactiva

Añade un botón de chat a su firma de correo electrónico.

Voz sobre IP

Escalar la conversación de chat a voz sobre IP. Esto permite conversaciones de voz directamente a través de la web.

Centro de administración

Cada cuenta de NTRsupport cuenta con una consola de administración, desde la que es posible personalizar el interfaz de la aplicación, ejecutar mediciones y estadísticas, crear informes personalizados, agrupar, gestionar y configurar licencias. Por otro lado, es posible obtener un informe completo de la actividad del operador con datos como número de conexiones, número de conversaciones mantenidas, mensajes respondidos y páginas desde las que se han realizado la mayor parte de las consultas ¡y mucho más!

Para más información acerca de NTRglobal y de NTRsupport webcare, por favor visite nuestra web <http://www.ntrsupport.com>, envíenos un e-mail o bien llámenos por teléfono.



Tel. +34 93 445 07 00 | www.ntrglobal.com
Tel. +34 91 806 39 13 | info@ntrglobal.com