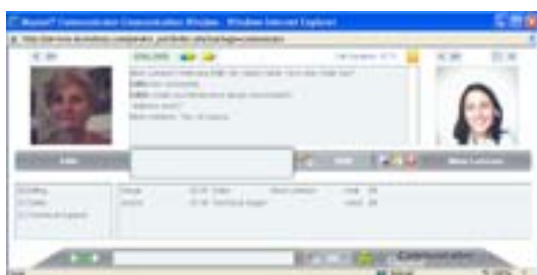




Termékleírás

Bevezetés

A Skymol Communicator egy olyan új multimédiás, webalapú értékesítési és ügyfélszolgálati rendszer, amely a hang, a videó, a chat kommunikációs formákat és ezek tetszőleges kombinációit használja közvetlenül a weboldalon keresztül. Ez az egyedülálló megoldás egy élő, valós idejű multimédiás kommunikációt valósít meg az ügyfélszolgálati munkatárs és a weboldal látogató között a weboldalon keresztül.



Nagyon egyszerű és könnyű használni, mivel nem igényel semmiféle szoftverletöltést és -telepítést, illetve nincs szükség semmilyen hardvereszköz beállítására sem (kivéve webkamera és headset). Az ügyfélszolgálati munkatársnak csak a Skymol Communication Services Network-be kell az Interneten keresztül bejelentkeznie és már működik is. Ez a megoldás lehetőséget teremt, hogy az ügyfelek (weboldal látogatók) hangban, hangban és videóban, és természetesen chatben lépjenek kapcsolatba a cég képviselőivel a világon bárhonnan.

A Skymol Communicator használatával **növekednek az eladások, csökkennek a működési költségek**, és nem utolsósorban növekszik az ügyfélelégedettség. Nyújtson professzionális, sőt személyes szolgáltatást!

Termék jellemzői és az előnyök, amiket nyújtanak

Valós idejű Hang-, Hang- és Videó-, és Chatkommunikáció

Leírás

Lépj kapcsolatba online ügyfelekkel valós időben! A Skymol Communicator-ral az online lévő ügyfélszolgálati munkatársak hangban, hangban és videóban, és hagyományos chatben egy egyszerű kattintással elérhetőek. Az ügyfélszolgálati munkatársak interaktív módon, és sokkal magabiztosabban ajánlhatnak (adhatnak el) termékeket, szolgáltatásokat ügyfeleik számára, mely által a cég elérhetőbbé, a weboldal emberközpontúbbá válik.

Előny

Ezzel az új megoldással valós idejű, élő kommunikációra nyílik lehetőség hangban, hangban és videóban, és chatben az ügyfelek és a cég képviselői, ügyfélszolgálati munkatársai, stb. között. A válaszidők csökkennek, a weboldal emberközpontúbbá válik és a hatékonyság növekszik.

A hang-, hang- és videókommunikáció közelebb viszi vállalkozását az ügyfelekhez, hasonlóan módon, mint a személyes beszélgetés.

Az online weboldal látogatók több mint 90%-a előnyben részesíti az emberi, személyes jelenlétet az Interneten.

Proaktív Felkérés (Proaktív Chat)

Leírás

Proaktív módon köszönheti weboldal látogatóit, hasonlóan, mint amikor a vásárló belép az üzletbe és Ön üdvözi őt először és kérdezi meg, hogy "Miben segíthetek?".

Ilyen, úgynevezett proaktív felkérést küldhet, amikor kiválaszt egy látogatót az Operátori Kommunikációs Ablakból.

Előny

Miért várna arra, hogy weboldal látogatói lépjenek Önnel kapcsolatba először? És ha nem lépnek?

Most itt a lehetőség, hogy Ön tegye meg az első lépést, s ezáltal növelje ügyfeleinek számát, ami végső soron bevételeinek növekedéséhez vezet.

Valós idejű Weboldal Monitorozás

Leírás

Skymol Communicator weboldal monitorozási funkciója valós időben nyújt Önnek betekintést abba, hogy látogatói mennyi időt töltenek el honlapján, milyen oldalakat néznek meg, hányadik alkalommal látogatják az oldalát, melyik országból / városból böngésznek, stb.

Előny

Felbecsülhetetlen információt jelent, hogy valós időben láthatja weboldal látogatóinak online magatartás jellemzőit. És ezek az információk biztosítják bevételeinek folyamatos növekedését.

Szöveges-, Hang-, Hang- és Videóüzenet (Voice & Video Mail with E-mail)

Leírás

Offline hang-, hang- és videóüzenetek, és szöveges üzenetek küldhetők a cég különböző részlegei, ügyfélszolgálati munkatársai, más cégek képviselői részére, illetve e-mail címekre is, közvetlenül a szolgáltatás előfizetőjének honlapjáról, vagy pl. hírlevélben kiküldött linkre kattintva, stb. A hang-, hang- és videóüzenetek, és a szöveges üzenetek archiválása a szolgáltató (Skymol) szerverein történik biztonságos formában, amelyek a szolgáltatás előfizetője számára megtekinthetőek és kereshetőek.

Előny

Ha az ügyfélszolgálati munkatársak nem elérhetőek (offline módban vannak), akkor a cég ügyfelei és weboldal látogatói bármikor hagyhatnak a cég képviselői számára hang-, hang- és videóüzeneteket, és szöveges üzeneteket.

Gyorsabban tudnak az ügyfelek elmagyarázni valamit hangban és videóban 5 perc alatt, mint hosszú e-maileket írva.

A cég képviselői számára is egyszerűbb és gyorsabb a hang- és videóüzenetet megnézni, mint a hosszú e-maileket elolvasni.

URL-küldés

Leírás

A Skymol Communicator URL-küldés funkciója interaktív módon lehetővé teszi, hogy az ügyfelek megtalálják a weblapokat, amikre szükségük van. URL-küldés során az ügyfélszolgálati munkatárs megoszthatja ugyanazt a weboldal részt az ügyféllel, amit ő maga is lát, így mindketten ugyanazt a weblapot látják.

Előny

Interaktív lehetőség, hogy az ügyfél megtalálja a keresett weblapot. Az ügyfelet egyszerűen és látható módon lehet elnavigálni a kívánt információhoz.

Hatékony eszköze a weboldal látogatók más honlapra történő átkattintásainak csökkentésére. A weboldal látogatók inkább kattintanak és kérdeznek az ügyfélszolgálati munkatárstól, mint hogy elmenjenek egy másik weboldalra, hiszen miért is tennék, ha itt élőben kaphatnak válaszokat.

Nem blokkolja a pop-up blokkoló.

Fájl-küldés

Leírás

A Skymol Communicator lehetővé teszi, hogy az ügyfélszolgálati munkatársak fájlokat küldjenek

Előny

Fájlok (dokumentumok, prospektusok, stb.) küldése az ügyfelek számára. Rengeteg idő

közvetlenül az ügyfelek számára, közvetlenül a kommunikációs ablakon keresztül.

takarítható meg, hogy nem e-mailben kell elküldeni a dokumentumokat. Miért kellene az ügyfeleknek várniuk, ha azonnal elküldhetők a fájlok számukra a beszélgetés során?

Operátorok közötti Ügyfélátírányítás

Leírás

Az ügyfél átírányítható az egyik operátortól a másikhoz. Pl.: Sales munkatárstól a Marketing munkatárshoz.

Előny

Professzionális szolgáltatás, ami lehetővé teszi az ügyfélszolgálati munkatársak számára, hogy átírányítsák az ügyfelet egymás között, ahhoz a személyhez, aki a leginkább tud az adott kérdésben segíteni.

Ez a funkció megoldást nyújt, hogy az ügyfelek azonnal és a megfelelő munkatárstól kapják meg a válaszokat kérdéseikre.

Audió- és Videóüzenetek (Reklámok) a Várakozás alatt

Leírás

Célzott audió- és videóüzenetek, reklámok, amíg az ügyfelek várakoznak, hogy az operátorral kapcsolatba kerüljenek.

Előny

Ügyfelek megcélzása specifikus audió- és videóüzenetekkel. Mutassa be az új termékeit, szolgáltatásait, üzleti híreket, stb!

Nincs Szoftverletöltés és -telepítés

Leírás

Nincs szükség semmiféle szoftver letöltésére és telepítésére, hogy a szolgáltatás előfizetője, illetve ügyfelei, weboldal látogatói használhassák a Skymol Communicator-t. Nincs szükség semmilyen Java vagy más ügyféloldali alkalmazásra. A Skymol Communication Services, úgy mint a Skymol Communicator, stb. webalapú alkalmazások. Semmit nem kell letölteni.

Előny

Nincs elvesztegetett idő a telepítésre, a karbantartásra. Nincsenek incompatibilitási problémák az operációs rendszerrel, illetve egyéb más rendszerekkel; csak egy internet böngészőre van szükség. Mivel a Skymol Communicator webalapú alkalmazás, így nem terheli, lassítja a számítógép működését.

Felhasználói Felület

Leírás

Ez a Skymol Communication Services professzionális platform teszi lehetővé, hogy a cég és az ügyfélszolgálati munkatársak könnyedén ellássák a mindennapi online ügyfélszolgálatot. Gyors, érthető formában nyújt tájékoztatást az egyes részlegek és ügyfélszolgálati munkatársak teljesítményéről, ami biztosítja az online szolgáltatások, ügyfélszolgálat folyamatos fejlesztését.

Előny

E platform használatával idő takarítható meg és hatékonyabb ügyfélszolgálat nyújtható hangban, hangban és videóban, és chatben az interneten keresztül.

Ellenőrzés alatt tartható az egész ügyfélszolgálat, a részlegek és az ügyfélszolgálati munkatársak teljesítményei, stb.

Chat-, Hang-, Hang- és Videóbeszélgetések Megtekinthetősége és Kereshetősége

Leírás

A Skymol Communicator biztonságos formában archiválja az összes szöveges, hang-, hang- és videóbeszélgetést a szolgáltató (Skymol) saját szerverein. Az összes szöveges, hang-, hang- és videóbeszélgetés kereshető és megtekinthető bármikor.

Előny

A szolgáltatás előfizetője láthatja, hogy mikor, mennyi szöveges, hang-, hang- és videóbeszélgetés történt az egyes részlegeknél, alkalmazottaknak; melyik időszakban, napon van a legtöbb beszélgetés.

Statisztika

Leírás

Valós idejű statisztika: chat-, hang-, hang- és videóbeszélgetések száma; átlagos várakozási idő, stb. Kereshetőség időtartam, ügyfélszolgálati munkatárs, részleg, kommunikációs forma szerint.

További Jellemzők és Előnyök

Jellemzők

Hang-, Hang- és Videórekordolás

Skymol naplózza és biztonságosan tárolja szerverein az összes hang- és videóbeszélgetést. Ezek a beszélgetések bármikor megtekinthetők és kereshetők is.

Beszélgetések Másolatainak E-mailben való Elküldése

Az ügyfelek megkaphatják a saját chat-, hang-, hang- és videóbeszélgetéseiket e-mailben.

Offline Üzenetek Másolatainak E-mailben való Elküldése

Az ügyfelek megkaphatják a saját szöveges, hang-, hang- és videóüzeneteiket e-mailben.

Kommunikációs Ablak Testreszabása

Teljesen testreszabható a kommunikációs ablak kinézete.

Operátorok Beosztása

Az ügyfélszolgálati munkatársak elláthatják az ügyfélszolgálati munkát adott részlegnél, de több részleghez is hozzárendelhetők.

Többnyelvű Ügyféloldali Chat Ablak

Teljes mértékű testreszabásra van lehetőség a kommunikációs ablakon.

Mivel az Internet a nemzetközi kapcsolatok, kereskedelem meghatározó területévé vált, így elengedhetetlen, hogy a weboldal látogatókkal, akik gyakran külföldiek, a saját nyelvükön kerüljünk kapcsolatba. Így az online ügyfélszolgálatnak is célszerű több nyelven működnie.

Egyedülálló Böngészőkompatibilitás

A Skymol Communicator a következő böngészőket támogatja: Internet Explorer, Mozilla, Netscape, Firefox, Opera és Safari.

Részleg/Operátor Kimutatások

E kimutatásokból kiolvasható, hogy az egyes részlegeknek és/vagy ügyfélszolgálati munkatársaknak milyen a kihasználtsága, leterheltsége.

Előny

Részletes kimutatás az online ügyfélszolgálat teljesítményéről.

Előnyök

Ügyfelekre Fordított Költségek Csökkenése

Online ügyfélszolgálat hangban, hangban és videóban, illetve chatben egy olyan alternatíva, amelyet az ügyfelek előnyben részesítenek a hagyományos telefonnal és e-mail írással szemben. Továbbá sokkal költséghatékonyabb a vállalat részéről is.

A telefonköltségek is nagy mértékben csökkennek, mert nem kell visszahívni az ügyfeleket.

E-mail Írásra Fordított Idő Csökkentése

Nem kell órákat tölteni az ügyfelek által írt e-mailek megválaszolásával.

Vásárlást Megelőző Kérdésekre Való Válaszadás

Ha egy potenciális vásárlónak kérdése van, és nem kap azonnal választ a honlapon, akkor valószínűleg elkattint és soha többé nem jön vissza. Az élő ügyfélszolgálat, hangban és videóban, illetve chatben lehetőséget nyújt, hogy az ügyfelek azonnal válaszokat kapjanak kérdéseikre.

Félbeszakadt Online Vásárlások Számának Csökkenése

Segíts a potenciális vevőknek azzal, hogy a vásárlás kritikus pontjain (weblap) azonnali segítséget nyújtasz hangban, hangban és videóban! Ilyen esetekben ez az egyetlen lehetőség, határos eszköz, hogy a vevő valódi vásárlóvá váljon, s ne hogy meggondolja magát és elkattintson egy másik oldalra, a konkurenciához.

Vevőelégedettség és -lojalitás Növekedése

A tipikus válaszadási idő az e-mailekre több mint 24 óra, sőt az e-mailek nagy részét soha nem válaszolják meg.

A Skymol Communicator-ral azonnal meg lehet válaszolni a kérdéseket chatben, hangban és videóban, s ez azt mutatja az ügyfeleknek, hogy a vállalatnak igenis fontos, hogy az ügyfelek maximálisan ki legyenek szolgálva.

Új és meglévő ügyfelek gyakrabban keresik fel az adott honlapot, ahol ilyen szolgáltatást kapnak.

Chat, Hang és Videó Gombok

Helyezd a hang, hang és videó, és chat gombokat arra a weblapra, ahonnan az adott részleggel kerülhetsz kapcsolatba! Pl.: ha az ügyfél a Médiaajánlat oldalon tartózkodik, akkor az ott elhelyezett gombra, ikonra kattintva közvetlenül a Médiaajánlat részleg munkatársával kerülhet kapcsolatba.

Egy Domain vagy Több Domain License

Az egy domain license esetében a szolgáltatás előfizetője a Skymol Communicator-t egy domain-en használhatja. A több domain license esetében több weboldalon / domain-en használhatja.

SSL (Secure Socket Layer)

A szolgáltató 128-bit SSL kódolást alkalmaz a Skymol Communication Services-hez való hozzáféréskor. Minden személyes információt biztonságban tárol és védi azokat anti-hacker eszközökkel, úgy mint tűzfalakkal és adatbázis-szintű kódolással.

Jogosultságkezelés

A Skymol Communicator lehetővé teszi, hogy az ügyfélszolgálati munkatársak különböző jogosultságokkal rendelkezzenek. Pl. egyes operátorok nem láthatják a naplózott beszélgetéseket.

Korlátlan számú Részleg

A szolgáltatás előfizetője annyi részleget (pl.: Értékesítés, Marketing, Külföldi utak, stb.) állít be, amennyit csak akar.

Korlátlan számú Operátor

Korlátlan számú ügyfélszolgálati munkatárs használhatja a Skymol Communicator-t.

Audió és Vizuális Figyelmeztetés

Hallható és látható, amikor egy ügyfél kapcsolatba szeretne kerülni az ügyfélszolgálati munkatárssal.

Nyomtatható Kimutatások

A megtekinthető és kereshető kimutatások nyomtathatóak.

Több Weboldal Látogató válik Ügyféllé

A Skymol Communicator biztosítja, hogy kapcsolatba lehessen lépni a weboldal látogatókkal. Chat-, hang- és videókommunikáció során élő, személyes kapcsolat alakul ki, ami lehetőséget teremt, hogy proaktív módon lehessen eladni termékeket, szolgáltatásokat az ügyfeleknek.

Ajánlj akciós termékeket és szolgáltatásokat!

Növekvő Online Eladások és Növekvő Marketing ROI

Az ügyfélszolgálati munkatársak munkájával, amit a weboldalon végeznek, a weboldal látogatottsága nagy mértékben megnövekszik; az eladások és a marketing ROI szignifikáns mértékben növekednek.

Sokkal Hatékonyabb Marketingkampány készíthető

Integráld online, élő ügyfélszolgálatodat az összes marketing kampányba! Sokkal nagyobb lesz a hatás, mint pusztán a potenciális ügyfelekkel elolvastatva a marketing anyagokat, hírleveleket, stb.

Az Online Üzlet Személyesebbé Tétele és Professzionálisabb Image Kialakítása

Megnövekedett Vizuális "Bizalmi faktor" és Nagyobb Bizalom a Cég és az Ügyfelek között

Hatékony Vállalat a Kapcsolatok Magas Számának következtében

Megnövekedett Kényelmi Szint

Csomagok (Editions)

Jellemzők	Business	Standard
Valós idejű Weboldal Monitorozás	X	
Proaktív Felkérés (Proaktív Chat)	X	
Többnyelvű Ügyféloldali Chat Ablak	X	opcionális
Hang-, Hang- és Videórekordolás	X	
Naplózott Beszélgetések E-mailben történő Küldése	X	csak a chat
Offline Üzenetek Másolatainak E-mailben történő Küldése	X	csak a szöveg
Több Domain	X	
Hang-, Hang- és Videóbeszélgetések Megtekinthetősége és Kereshetősége	X	
Hang-, Hang- és Videóüzenet (Voice & Video Mail)	X	opcionális
Offline Szöveges Üzenet	X	X
Egy Domain	X	X
Chatbeszélgetések Megtekinthetősége és Kereshetősége	X	X
Valós idejű Hang-, Hang- és Videó-, és Chatkommunikáció	X	X
URL-küldés	X	X
Nincs Szoftverletöltés és -telepítés	X	X
Operátorok közötti Ügyfélátirányítás	X	X
Fájl-küldés	X	X
Audió- és Videóüzenetek (Reklámok) a Várakozás alatt	X	X
Felhasználói Felület	X	X
Kommunikációs Ablak Testreszabása	X	X
Operátorok Beosztása	X	X
Korlátlan számú Részleg	X	X
Audió és Vizuális Figyelmeztetés	X	X
Egyedülálló Böngészőkompatibilitás	X	X
Chat, Hang és Videó Gombok	X	X
SSL (Secure Socket Layer)	X	X
Jogosultság Kezelés	X	X
Statisztika	X	X
Részleg/Operátor Kimutatások	X	X
Nyomtatható Kimutatások	X	X

Technológia Áttekintés

A Skymol Communicator egy kifinomult, webalapú online értékesítési és ügyfélszolgálati rendszer, amely lehetővé teszi, hogy a cégek a saját weboldalaikon keresztül chatben, hangban és videóban lépjenek kapcsolatba ügyfeleikkel és weboldal látogatóikkal.

Meghatározó technológiák, amiket a Skymol Communicator használ:

- Voice-Video Over Internet Protocol (VoIP)
- Video Interactive Voice Response (VIVR)
- Web-based Automatic Call Distribution (WACD)

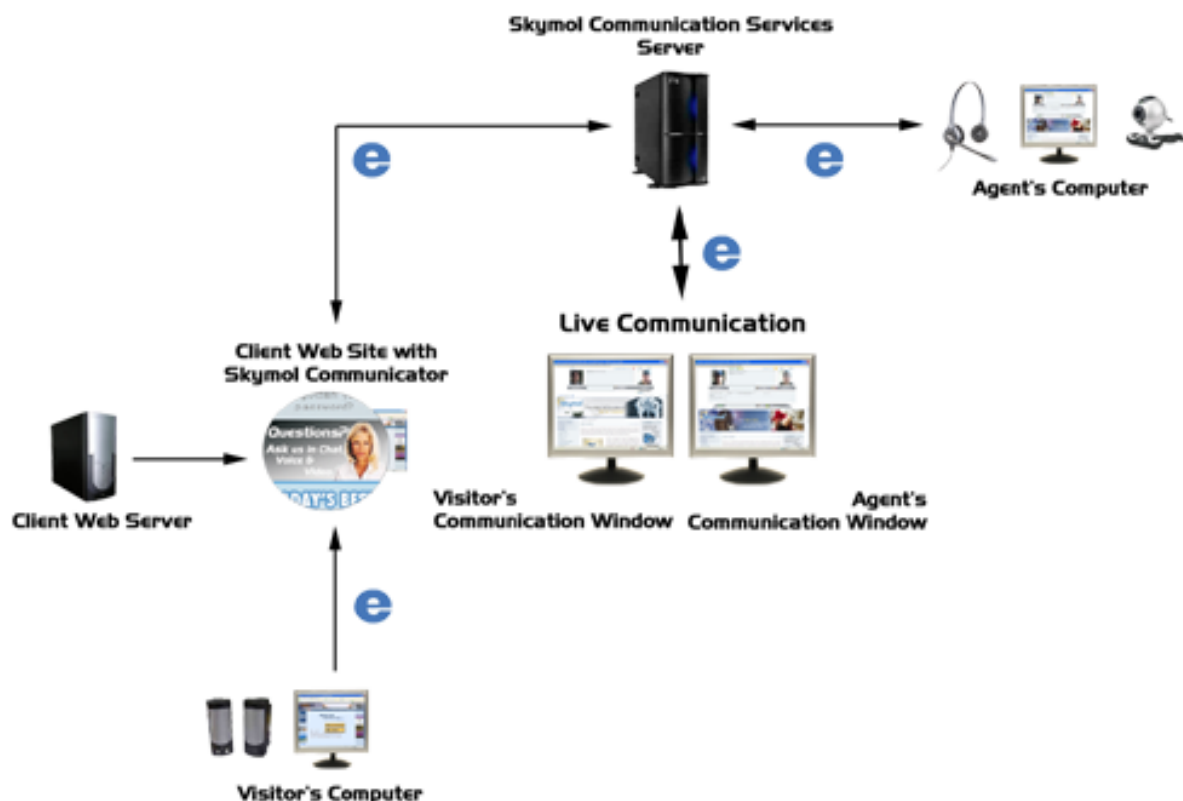
ACD és IVR telefonon keresztül történő adatátviteli és hálózati technológiák. Skymol alkalmazza ezeket az Internet-alapú hálózati és a web grafikus felülethez a telefonkészülék helyett, kombinálva a videóval (így VIVR).

VoIP a hang Interneten keresztül történő adatátvitelét támogató technológia, ami lehetővé teszi az Interneten keresztül történő telefonálást. Skymol ezt alakította teljesen webalapúvá, mintegy „megszóltatva” a web-et. A végeredmény egy videófón kommunikációs eszköz, amely bármely weboldalon működik.

Skymol Communicator működése:

1. A látogató az adott weblapon kattint az online ügyfélszolgálat ikonra, ezután előugrik a kommunikációs ablak, ahol belép a látogató;
2. Az egyik ügyfélszolgálati munkatárs behívja a látogatót és elkezdnek beszélgetni;
3. A látogató és az ügyfélszolgálati munkatárs hangban és videóban, és chatben előben beszélgethet egymással.

Skymol szerverei biztosítják a környezetet, ami lehetővé teszi az effajta kommunikációt.



TOVÁBBI INFORMÁCIÓ

Ha további kérdése, vagy megjegyzése van ezzel a Termékleírással kapcsolatban, akkor kérem, látogasson el [weboldalunkra](#) vagy [lépjen velünk kapcsolatba](#) bármikor.

Vagy írjon a következő levelezési címekre:

Skymol Corp.

Központ & Fejlesztés

Első emelet
Gyümölcs u. 21.
8000 Székesfehérvár
Hungary, Europe