



DATASHEET

Canal de chat y mensajes directos (DM's) en las redes sociales

 **contact**
a broadvoice company

Canal de chat y mensajes directos en las redes sociales

Asegura una comunicación online eficaz con tus clientes a través del canal de chat de GoContact.

Como solución omnicanal, GoContact permite a sus clientes **gestionar todas las interacciones en una única plataforma**, por lo que la comunicación online no es una excepción.

Al igual que el canal de voz o el sistema de tickets, puedes gestionar y consultar todas las interacciones con tu empresa en el canal webchat, cada vez más popular entre los consumidores por su inmediatez y facilidad de uso.

Además del plugin de webchat en la página web, GoContact permite la integración de varios canales digitales: **Facebook Messenger, WhatsApp, Instagram Direct Messages, SMS y Videollamadas**. Todos estos canales, a excepción de Facebook, están disponibles a través de la integración con un proveedor de servicios externo que garantiza la conexión con estas plataformas.

Descubre cómo GoContact puede ayudarte a gestionar eficazmente los canales de chat de tu empresa.





Funcionalidades y ventajas

Canal de webchat:

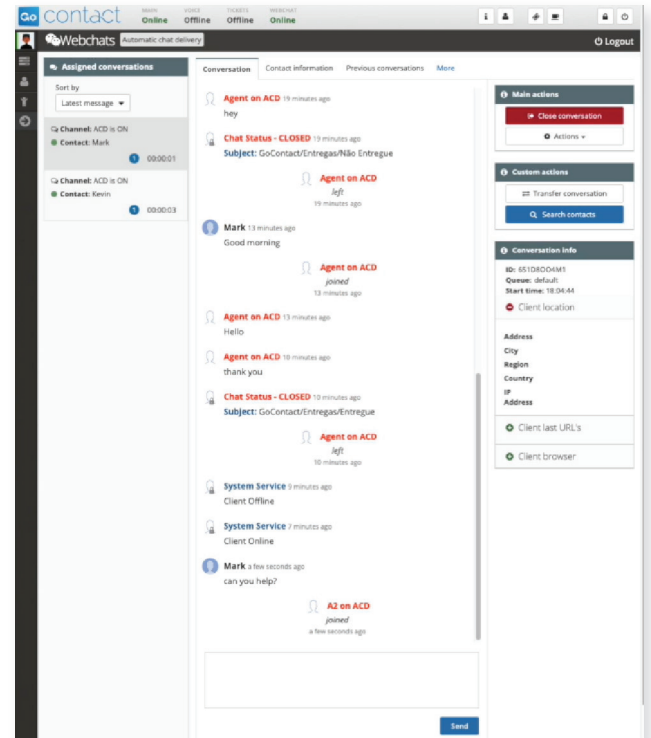
El canal webchat de GoContact garantiza una experiencia de chat optimizada en las páginas web gracias a las siguientes funcionalidades:

- Posibilidad de atender, en simultáneo, múltiples sesiones de chat
- Envío automático de nuevas conversaciones a los agentes disponibles
- Reenvío de conversaciones a diferentes equipos de agentes
- Definición de horarios y actuaciones fuera del horario laboral
- Enfoque automático con mensaje de bienvenida parametrizable
- Campos de identificación del cliente personalizados para iniciar un nuevo chat
- Visualización de la ficha del cliente, con todo su histórico de interacciones
- Posibilidad de enviar y recibir archivos
- Configuración de plantillas de respuesta y ejecución de scripts externos para mejorar las acciones de los agentes
- Tipificaciones/Resultados (Outcomes) de los chats
- Grabación de conversaciones por correo electrónico o archivos PDF
- Integración nativa con tickets y voz, basada en una interacción
- Complemento web personalizable mediante código CSS

Funcionalidades y ventajas SMS y videollamada:

Además del plugin de webchat que proporcionamos para las páginas web, el software de GoContact también dispone de funciones que te permiten **gestionar las interacciones con los clientes a través de SMS y videollamada**, garantizando:

- Atención al cliente centralizada por SMS, directamente en el software de GoContact;
- La posibilidad de generar una videollamada en el canal de webchat, una función recomendada para las sesiones one-to-one que permite:
 - Compartir la pantalla o sólo una ventana concreta
 - Generar una sala de vídeo exclusiva para cada invitación de vídeo
 - Enciende y apaga la videocámara y el micrófono



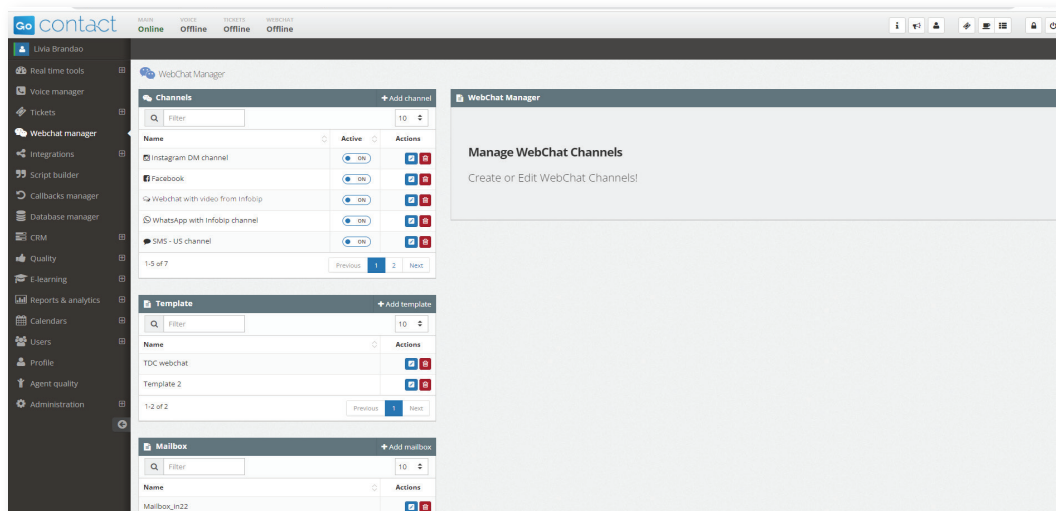


Funcionalidades y ventajas Mensajes Directos (DM's) en las Redes Sociales:

Cuando se trata de gestionar la comunicación online, no se pueden olvidar las redes sociales. Por eso, el canal de chat de GoContact también permite la integración con **Facebook Messenger, WhatsApp e Instagram Direct Messages**, garantizando una gestión eficaz de los mensajes instantáneos que tu empresa recibe a través de estos canales digitales.

¿Cómo funciona?

- El usuario inicia el chat en las redes sociales mediante un mensaje de texto, disponible en el software GoContact
- La ventanilla de atención al cliente está disponible durante 24 horas, según las normas definidas por Meta
- Con GoContact, no sólo puedes responder a mensajes de texto, sino también enviar y recibir archivos
- En el caso de Facebook, también puedes gestionar los comentarios y publicaciones que se hagan en tu página a través del canal de tickets.

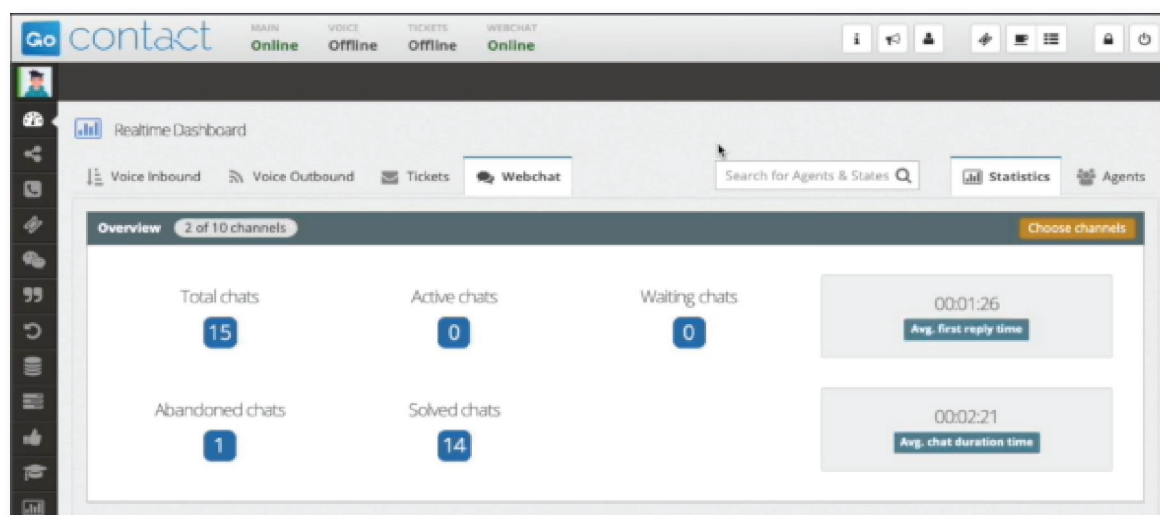




Funcionalidades y ventajas *Dashboards* e informes:

Para un análisis global y regular de tus operaciones de atención al cliente en los canales de chat, el software de GoContact pone a tu disposición un cuadro de mandos e informes completos para que puedas supervisar, en tiempo real, las métricas críticas de tus operaciones de chat, como, por ejemplo:

- Chats totales
- Chats activos
- Chats en espera
- Chats abandonados
- Chats resueltos
- Tiempo medio de 1.ª respuesta
- Tiempo medio de duración del chat
- Estado de los agentes
- Informes con indicadores sobre la actividad de atención al cliente y webchat (horarios, cantidades, tipos de negocio)
- Informes con la transcripción de las sesiones de chat



Con ventajas para supervisores, agentes, empresas y consumidores, el canal de chat de GoContact dispone de todas las herramientas necesarias para gestionar con éxito tus operaciones de atención al cliente en estos canales.

¿Tienes curiosidad?

¡Contáctanos!

comercial@gocontact.es

www.gocontact.com



contact

a broadvoice company

www.gocontact.com