



DATASHEET

# Canal de chat e de mensagens diretas nas redes sociais

 **contact**  
a broadvoice company

# Canal de chat e de mensagens diretas nas redes sociais

**Garanta uma comunicação online eficiente com os seus clientes, através do canal de chat da GoContact!**

À semelhança do canal de voz ou sistema de tickets, é possível **gerir e consultar todas as interações com a sua empresa no canal de webchat**, cada vez mais procurado pelos consumidores devido ao seu imediatismo e facilidade de utilização.

Para além do plugin webchat em página web, a GoContact permite a integração de vários canais digitais: **Facebook Messenger, WhatsApp, Instagram Direct Messages, SMS e Videochamadas**. Todos estes canais, à exceção do Facebook, são disponibilizados através de integração com um prestador de serviços externo que assegura a ligação com estas plataformas digitais.

**Descubra agora como é que a GoContact pode ajudar a gerir eficazmente os canais de chat da sua empresa!**





## Funcionalidades e Vantagens

# Canal de Webchat

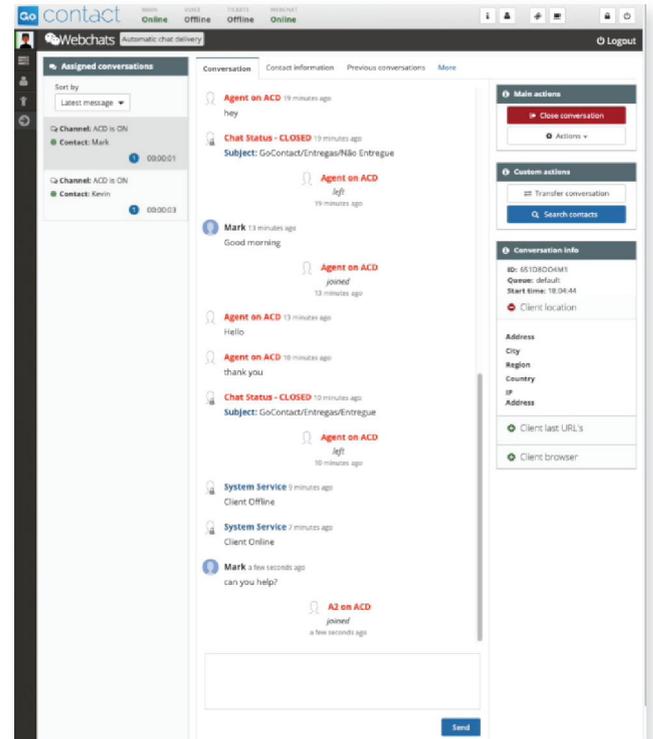
**O canal de webchat da GoContact garante uma experiência de chat otimizada nas páginas web, através das seguintes funcionalidades:**

- Possibilidade de atendimento, em simultâneo, de várias sessões de chat;
- Entrega automática de novas conversas para agentes disponíveis;
- Encaminhamento de conversas para diferentes equipas de agentes;
- Definição de horários e ações fora do horário de trabalho;
- Abordagem automática com welcome message parametrizável;
- Campos personalizados de identificação do cliente para iniciar um novo chat;
- Visualização da ficha do cliente, com todo o seu histórico de interações;
- Possibilidade de envio e receção de ficheiros;
- Configuração de templates de resposta e execução de scripts externos para aprimorar as ações dos agentes;
- Tipificações/outcomes de chats;
- Registo de conversas através de e-mail ou ficheiros PDF;
- Integração nativa com Tickets e Voz, com base numa interação;
- Plug-in web personalizável mediante Código CSS.

# Funcionalidades e Vantagens SMS e Videochamada

Para além do plugin de webchat que disponibilizamos para as páginas web, o software da GoContact dispõe também de recursos que permitem **gerir as interações com os clientes via SMS e Videochamada**, garantindo:

- Um atendimento centralizado ao cliente via SMS, diretamente no software da GoContact;
- A possibilidade de gerar uma videochamada no canal de webchat, um recurso recomendado para sessões individuais que permite:
  - Partilha do ecrã ou somente de uma janela específica;
  - Gerar uma sala de vídeo exclusiva para cada convite de vídeo;
  - Ativar/desligar a câmara de vídeo e o microfone.





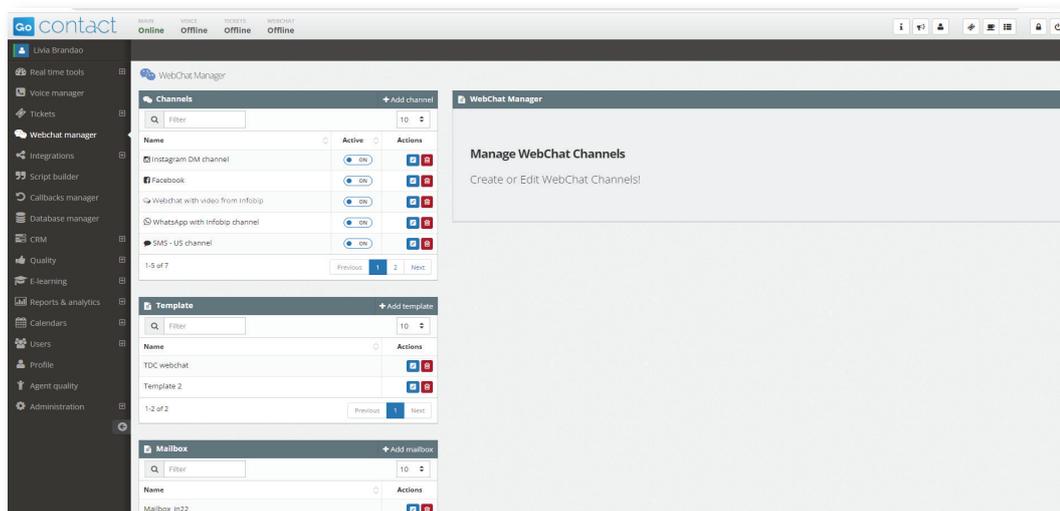
# Funcionalidades e Vantagens

## Mensagens diretas nas redes sociais

Para a gestão da comunicação online, as redes sociais não podem ficar esquecidas. Por isso, o canal de chat da GoContact também permite **a integração com o Facebook Messenger, WhatsApp e Instagram Direct Messages**, assegurando uma gestão eficaz das mensagens instantâneas que a sua empresa recebe nestes canais digitais.

### Como funciona?

- O chat é iniciado pelo utilizador nas redes sociais, mediante uma mensagem de texto, que fica disponível no software da GoContact;
- A janela de atendimento para dar resposta ao utilizador fica disponível durante 24 horas, de acordo com as regras definidas pela Meta;
- Através da GoContact, pode não só responder às mensagens de texto como, adicionalmente, enviar e receber ficheiros;
- No caso do Facebook, é ainda possível gerir os comentários e as publicações que são efetuadas na sua página através do canal de tickets.

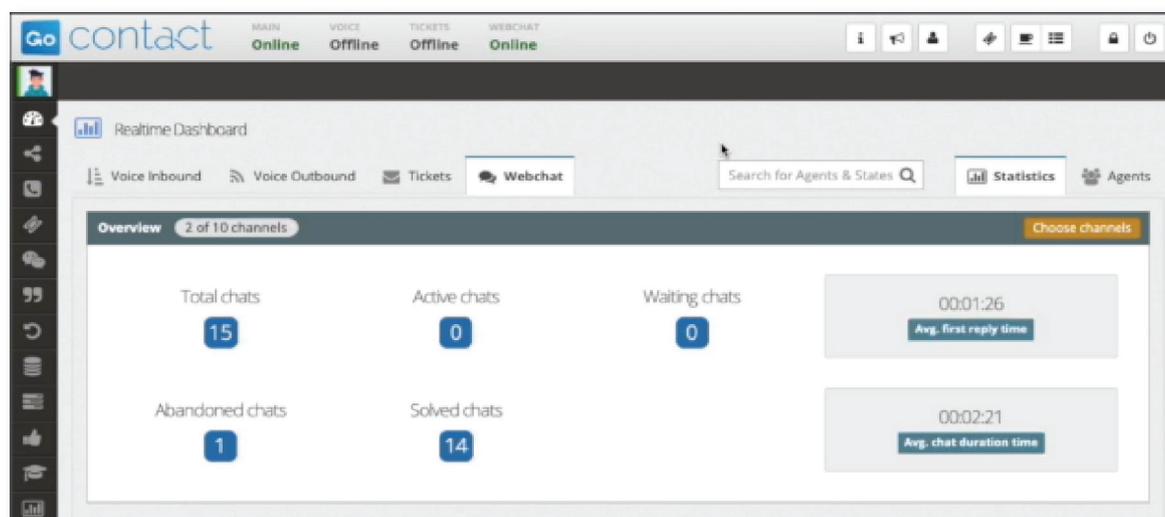


## Funcionalidades e Vantagens

# Dashboards e relatórios

Para uma análise global e regular das suas operações de atendimento nos canais de chat, o software da GoContact disponibiliza um dashboard e relatórios completos para que acompanhe, em tempo real, as métricas críticas para as suas operações de chat, como:

- Total de chats;
- Chats ativos;
- Chats em espera;
- Chats abandonados;
- Chats resolvidos;
- Tempo médio da 1ª resposta;
- Tempo médio de duração do chat;
- Estado dos agentes;
- Relatórios com indicadores sobre o atendimento e atividade do webchat (tempos, quantidades, tipificações de negócio);
- Relatórios com a transcrição das sessões de chat.



Com vantagens para os supervisores, agentes, empresas e consumidores, o canal de chat da GoContact tem todas as ferramentas que necessita para realizar uma **gestão de sucesso** das suas operações de atendimento nestes canais!

## **Ficou curioso?**

Fale connosco para conhecer mais detalhes!

**[comercial@gocontact.pt](mailto:comercial@gocontact.pt)**

**[www.gocontact.com](http://www.gocontact.com)**



contact

a broadvoice company

[www.gocontact.com](http://www.gocontact.com)