

Здравствуйте и добро пожаловать на платформу. В этом выпуске мы рассмотрим чат поддержки.

Чат поддержки позволяет системным администраторам видеть все активные и архивные чаты с клиентами, а также чаты между менеджерами брокера.

Давайте перейдем на страницу чата поддержки и изучим его функциональные возможности.

Здесь мы можем искать конкретные чаты, а также выбирать между чатами с клиентами, заявками или внутренними чатами.

Клиентские чаты созданы для оказания своевременной помощи клиентам, обращающимся за поддержкой.

Чаты заявок — чаты с клиентами по конкретным заявкам, содержащие всю необходимую информацию о заявках.

Внутренние чаты позволяют вашим менеджерам удобно общаться друг с другом в единой среде.

Давайте посмотрим на клиентские чаты. Здесь мы видим ТЕМУ и сообщения от клиента слева, а чат с менеджерами справа. Вы можете добавлять в чат участников, например менеджеров службы поддержки. Нажмите кнопку «Добавить участников» и выберите участников, которых хотите добавить в чат.

Когда вы вводите сообщение клиенту, вы видите предупреждение о том, что вы сейчас отправляете сообщение клиенту. Давайте отправим сообщение нашему клиенту. Справа вы можете написать своим менеджерам. Теперь напечатаем сообщение нашим менеджерам.

Также вы можете привязать заказ к чату. Для этого выберите чат и нажмите кнопку «Добавить заявку». На открывшейся боковой странице выберите один или несколько заказов и нажмите кнопку «Связать заявку».

Далее посмотрим на чаты заявок.

Здесь мы можем видеть связанные заявки с чатами с подробностями заявки. При необходимости вы можете отвязать заявку, нажав на кнопку «Отвязать заявку». Давайте добавим участников в чат, нажав кнопку «Добавить участников» и выбрав участников, необходимых для чата.

Ответьте клиенту и оставьте сообщение вашим менеджерам.

Наконец, давайте взглянем на внутренние чаты. Здесь вы можете добавить новый чат, нажав кнопку «Новый чат». Введите тему, выберите участников и нажмите «Создать чат», чтобы начать новый чат.

Для чатов поддержки доступен плавающий режим.

Просто нажмите «Плавающий чат», и вы сможете держать чаты поддержки плавающими во время работы в админ-панели в других разделах и подразделах. Это может быть полезно, когда вам нужно проверить дополнительную информацию, запрошенную вашим клиентом.

Молодцы, мы научились пользоваться чатами поддержки на платформе со стороны администратора и менеджеров.

Теперь посмотрим на чаты поддержки со стороны клиента.

В торговом терминале клиент может нажать кнопку чата, чтобы открыть боковую страницу чата. Здесь клиент может найти нужный чат или добавить новый чат.

Давайте добавим новый чат. Нажмите кнопку «Добавить новый чат», заполните тему и введите сообщение.

Клиент также может отправить сообщение в службу поддержки о конкретном заказе напрямую, нажав кнопку чата рядом с необходимым заказом.

Поздравляем! В этом видео мы изучили функционал чатов поддержки на платформе.

Благодарим за внимание и увидимся в следующих выпусках!