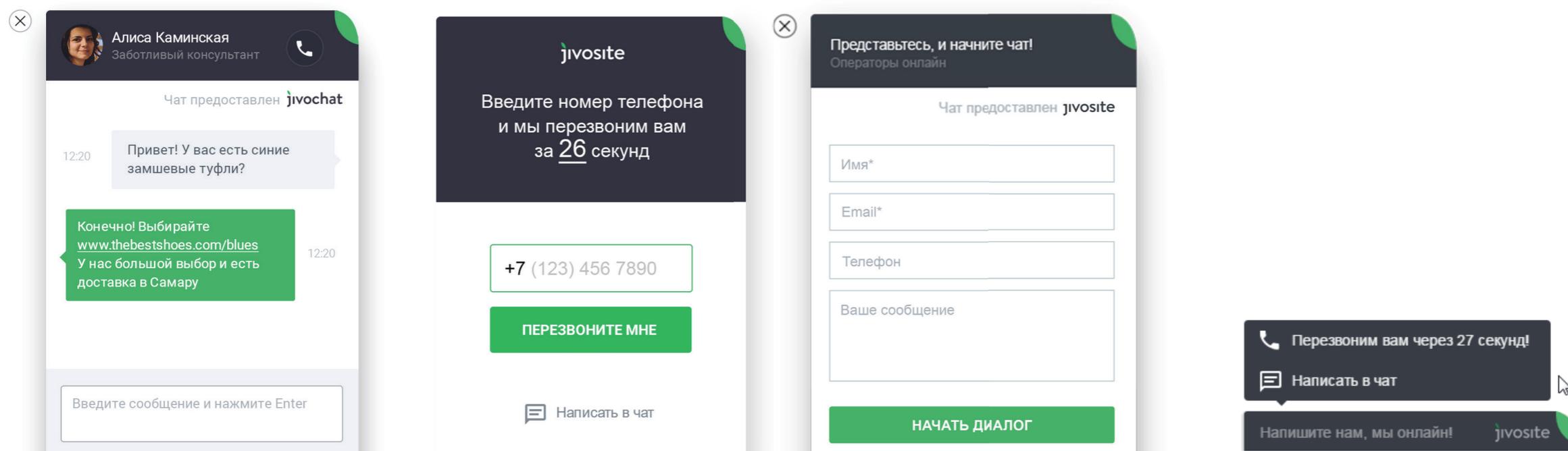


**jivosite**

Профессиональный чат для онлайн продаж

# Качество обслуживания клиентов в Рунете

Эмиль Аманов



# Онлайн-консультант

это окно чата на вашем сайте, в котором посетители могут задать вопрос и моментально получить ответ от сотрудника компании.

МЕНЮ
jivochat
в сети ● Алиса Каминская

Главная

Посетители сайта (57)

Операторы

ДИАЛОГИ

**ВД** Владимир Демидов 1

**M2** Москва1582  
отличный сайт!

Лиза Цой  
а есть у вас э...

**пп** Павел Петров

**E1** Екатеринбург 1529  
Спасибо!

➔ Передать диалог  
 🚫 Блок  
 📎 Отправить файл  
 📄 История  
 📍 Указка  
 ⚠️ Спам

**G** [Топ-10 модных мужских туфель для любого случая. Больш...](#)

16:01

Здравствуйте, чем я могу Вам помочь?

16:01

Привет! У вас есть синие замшевые туфли?

16:01

Конечно! Выбирайте [www.thebestshoesintheworlds.com/bluesuede](http://www.thebestshoesintheworlds.com/bluesuede)  
У нас большой выбор и есть доставка в Самару

16:01

Откуда вы зн...

16:01

A..

**Александр Деменев**

☎ +7-123-456-7890

✉ ademenev@jivochat.com

Знарок рок-н-рола. Любит качественную обувь

◀ CRM: Новый покупатель

◀ **f** Ademenev  
**t** rockwalrus  
**in** Ademenev

◀ **6** Платный клик, кампания "Топ-10 муж. обуви"

◀ **📄** Топ-10 модных мужских туфель для любого случая. Больш...

◀ Самара

◀ Подробнее

ПЕРЕТАЩИТЕ СЮДА  
ФАЙЛ ДЛЯ ОТПРАВКИ

# Тренд развития Рунета в 2016 году

# 394 000

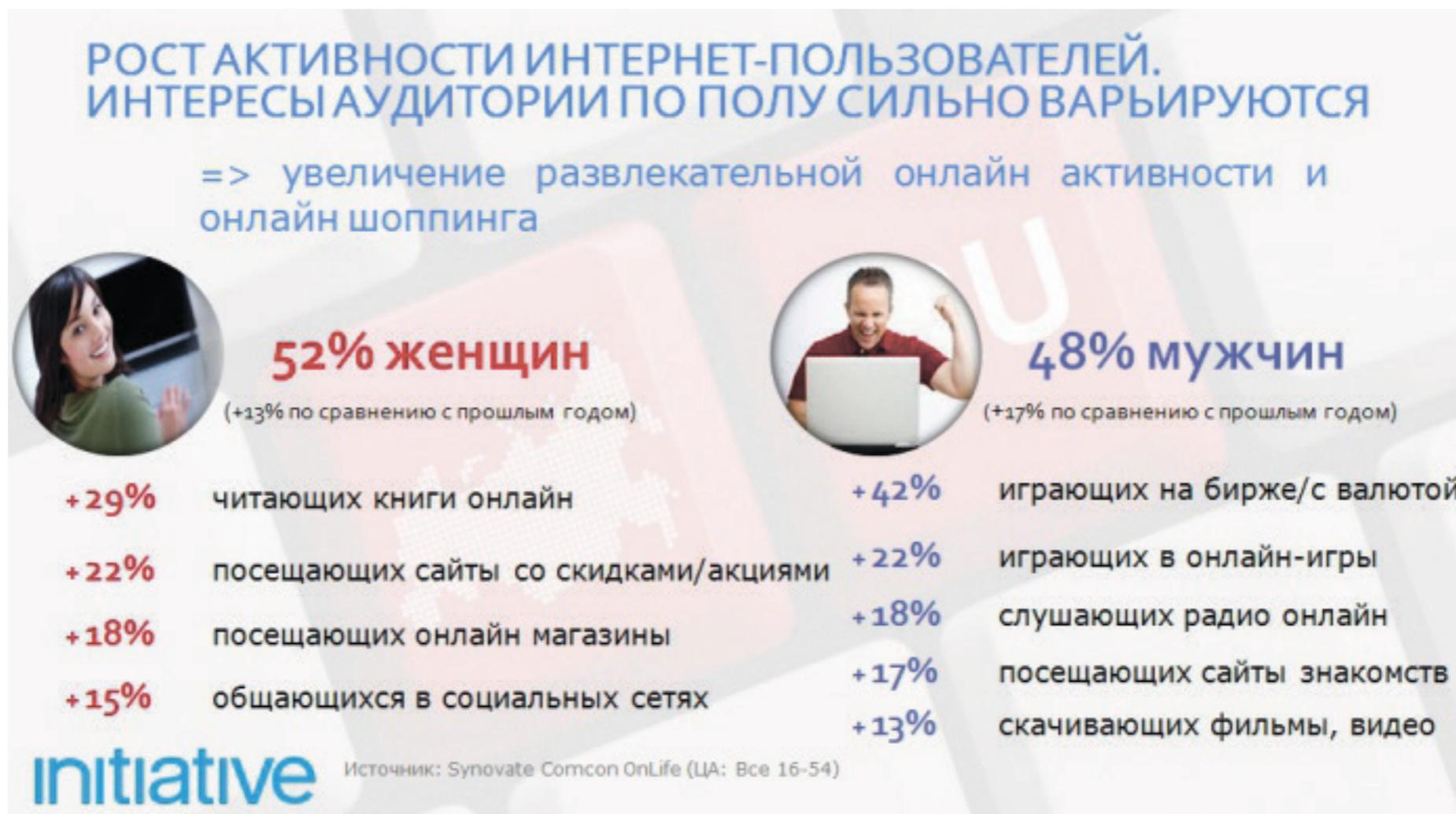
## рекламодателей в Яндексе на январь 2016

источник: [https://yandex.ru/company/press\\_releases/2016/0216](https://yandex.ru/company/press_releases/2016/0216)

# 135 000

доменов в Рунете используют  
онлайн консультант

источник: <http://track.ruward.ru/consult>



источник: <http://www.sostav.ru/publication/trendy-rune-ta-2015-initiativ-2106>

# Почему вам нравится онлан-чат?



Подробнее об исследовании читайте в нашем блоге на сайте: [jivosite.ru/blog](http://jivosite.ru/blog)

# 4 268 778

чатОВ через JivoSite  
в марте 2016

# Идеальные показатели на наш взгляд:

- Диалоги по активным приглашениям **>50%**
- Время в онлайн в сутки **>6 часов**
- Пропущенные диалоги **<5%**
- Положительные оценки **>80%**
- Среднее время ответа **<15 сек**

Отчет по сайту jivosite.ru  
(Регион по умолчанию)  
за среду, 28 октября 2015

## Оценка качества обслуживания



Рейтинг за 28 октября 2015: 4 из 5  
Все по-прежнему

Диалоги по активным приглашениям  
140 из 297

47%   
▼ 1%

Если количество диалогов по активным приглашениям меньше 50%, то это говорит о том, что автоматические действия настроены неправильно, и мы упускаем клиентов! В среднем по всем клиентам JivoSite, активные приглашения генерируют 70% обращений клиентов. Настройте активные приглашения или обратитесь к менеджеру за помощью

Время в онлайн за сутки 17 час. 29 мин.   
▼ 6:26

Пропущенных диалогов 0%   
1 из 298  
▼ 1%

[Посмотреть пропущенные диалоги](#)

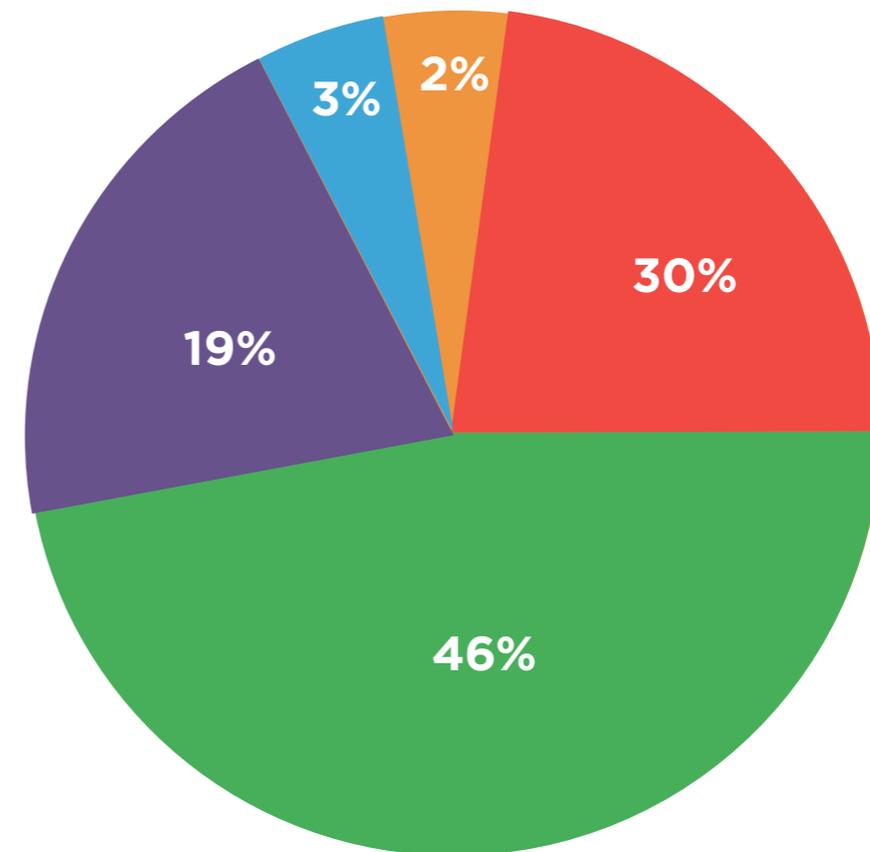
Положительных оценок 85%   
+41 / 7-  
▼ 13%

Среднее время первого ответа 11 сек.   
▼ 2 сек.

# Оценка качества работы оператора

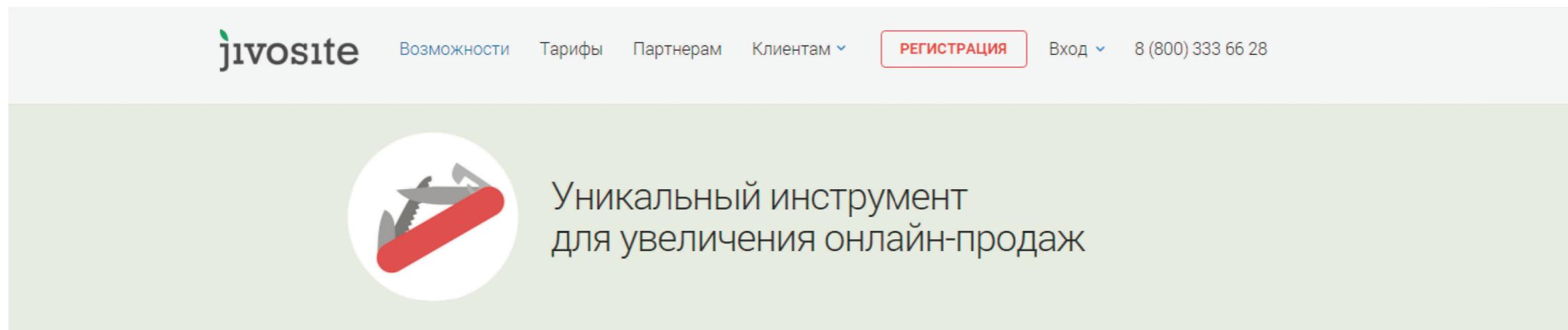
# Доля сайтов с самыми лучшими показателями

- Оценка 5
- Оценка 4
- Оценка 3
- Оценка 2
- Оценка 1



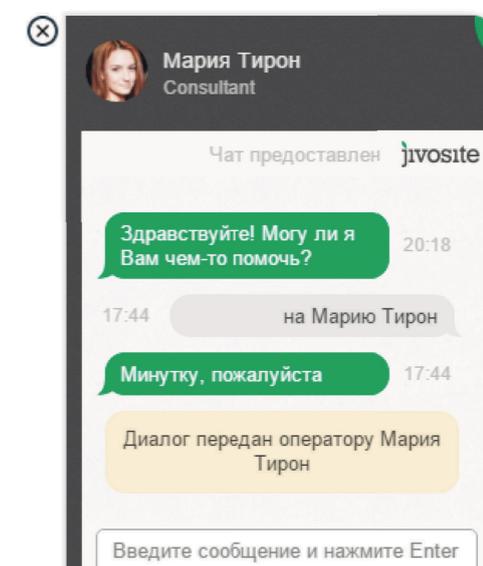
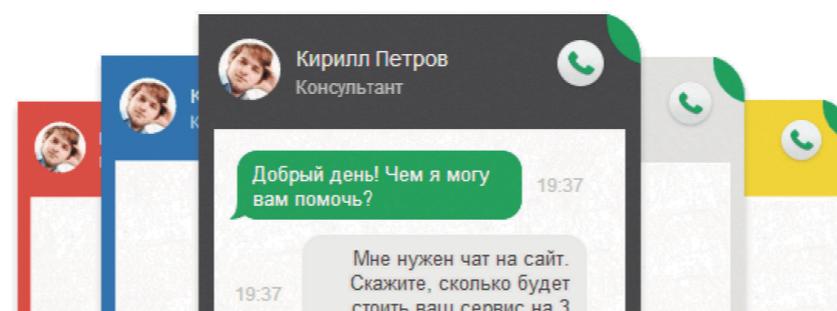
# Основные инструменты онлайн чата. Как использовать

# Активные приглашения



## JivoSite — чат для сайта В разы увеличит количество обращений клиентов

Благодаря гибким настройкам дизайна, JivoSite аккуратно впишется в Ваш сайт и повысит его эффективность.



Уведомления

Автоматические действия

Callback **NEW**

Отделы

Возврат покупателей

Кнопки

Форма контактов

Черный список

Регионы

Настройки интеграции для разработчиков **NEW**

Другие сервисы

Активное приглашение в диалог

Если выполняется каждое из следующих условий:

Наличие операторов в онлайн	<input checked="" type="radio"/> Есть <input type="radio"/> Нет	×
Время на странице	> 10 сек.	×
Время на сайте	> 20 сек.	×
Время от закрытия окна JivoSite	> 300 сек.	×
Время от последнего активного приглас...	> 60 сек.	×
Наличие операторов в онлайн	<input checked="" type="radio"/> Есть <input type="radio"/> Нет	×

Наличие операторов в онлайн

Город посетителя (англ.)

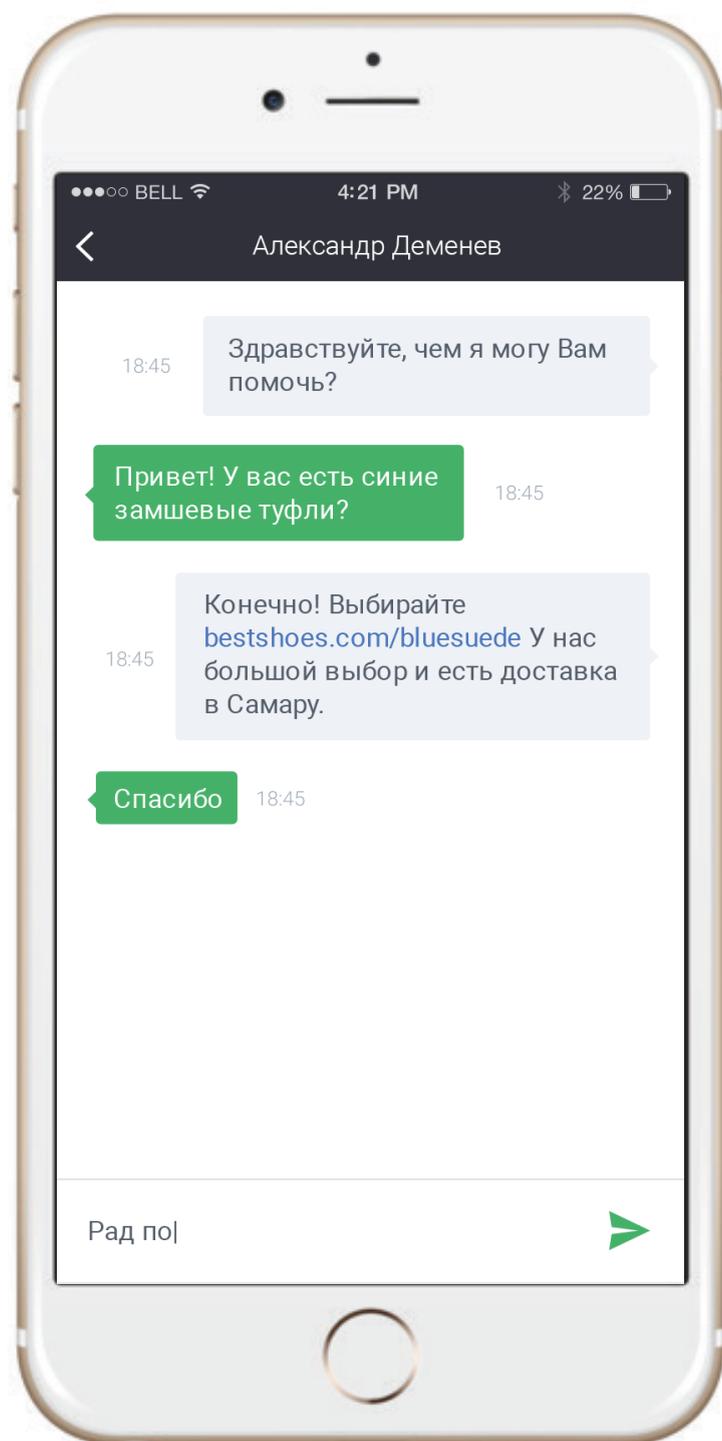
Страна посетителя

Час дня

День недели

Заголовок текущей страницы

URL текущей страницы



# Мобильное приложение

# Мгновенный обратный звонок

jivosite

Введите номер телефона  
и мы перезвоним вам  
за 26 секунд

+7 (123) 456 7890

**ПЕРЕЗВОНИТЕ МНЕ**

 Написать в чат

# Генерация лидов

Есть задачи - пишите! 

Чат предоставлен **jivosite**

Можете оставить мне сообщение.  
Я получу его на на e-mail, прочту и  
отвечу.

Ваше сообщение\*

Ваше имя

+79086533577

Ваш E-mail\*

[Отменить](#) [ОТПРАВИТЬ](#)

# Административная панель

The screenshot displays the administrative interface for JivoSite. At the top, the JivoSite logo is on the left, followed by a user profile 'Яна Нор' and a dropdown arrow. On the right, a circular counter shows '20 операторов онлайн из 36', and a red button labeled 'ПЕРЕЙТИ К ОПЛАТЕ'. Below this, a summary bar shows '175 мин, 337 звонков'. The main navigation area includes 'САЙТЫ' and 'ОПЕРАТОРЫ' tabs, with buttons to '+ Добавить сайт' and '+ Добавить оператора'. The content area is divided into two sections: 'jivosite.ru' and 'jivochat.com'. The 'jivosite.ru' section features a navigation menu with 'НАСТРОЙКИ', 'ЖУРНАЛ', 'СТАТИСТИКА', and 'НАЗНАЧИТЬ ОПЕРАТОРОВ'. Below the menu are operator avatars for 'Andrey', 'Dmitry', 'Tim Valishev', 'Алексей Квитка', and 'Алексей Стрижов'. To the right is a line chart showing 'ПРИНЯТЫЕ ДИАЛОГИ' (green) and 'ПРОПУЩЕННЫЕ ДИАЛОГИ' (red) over a week. The chart shows a peak in accepted dialogues on Monday and Tuesday. Summary statistics for 'jivosite.ru' include 1701 accepted dialogues, 15 missed, and a 95% satisfaction rate. The 'jivochat.com' section shows 361 accepted dialogues, 6 missed, and a 90% satisfaction rate.

**jivosite.ru**

НАСТРОЙКИ | ЖУРНАЛ | СТАТИСТИКА | НАЗНАЧИТЬ ОПЕРАТОРОВ

Andrey | Dmitry | Tim Valishev | Алексей Квитка | Алексей Стрижов

● ПРИНЯТЫЕ ДИАЛОГИ ● ПРОПУЩЕННЫЕ ДИАЛОГИ 1701 15 95%

401

сб вс пн вт ср чт пт

**jivochat.com**  
(Регион по умолчанию)

● ПРИНЯТЫЕ ДИАЛОГИ ● ПРОПУЩЕННЫЕ ДИАЛОГИ 361 6 90%

93

# Интеграция с CRM



# Идеальные показатели на наш взгляд:

- Диалоги по активным приглашениям **>50%**
- Время в онлайн в сутки **>6 часов**
- Пропущенные диалоги **<5%**
- Положительные оценки **>80%**
- Среднее время ответа **<15 сек**

# Спасибо!

8 (495) 212 12 95

8 800 333 66 28

[www.jivosite.ru](http://www.jivosite.ru)

[info@jivosite.ru](mailto:info@jivosite.ru)

**Промокод: bitrix1904**