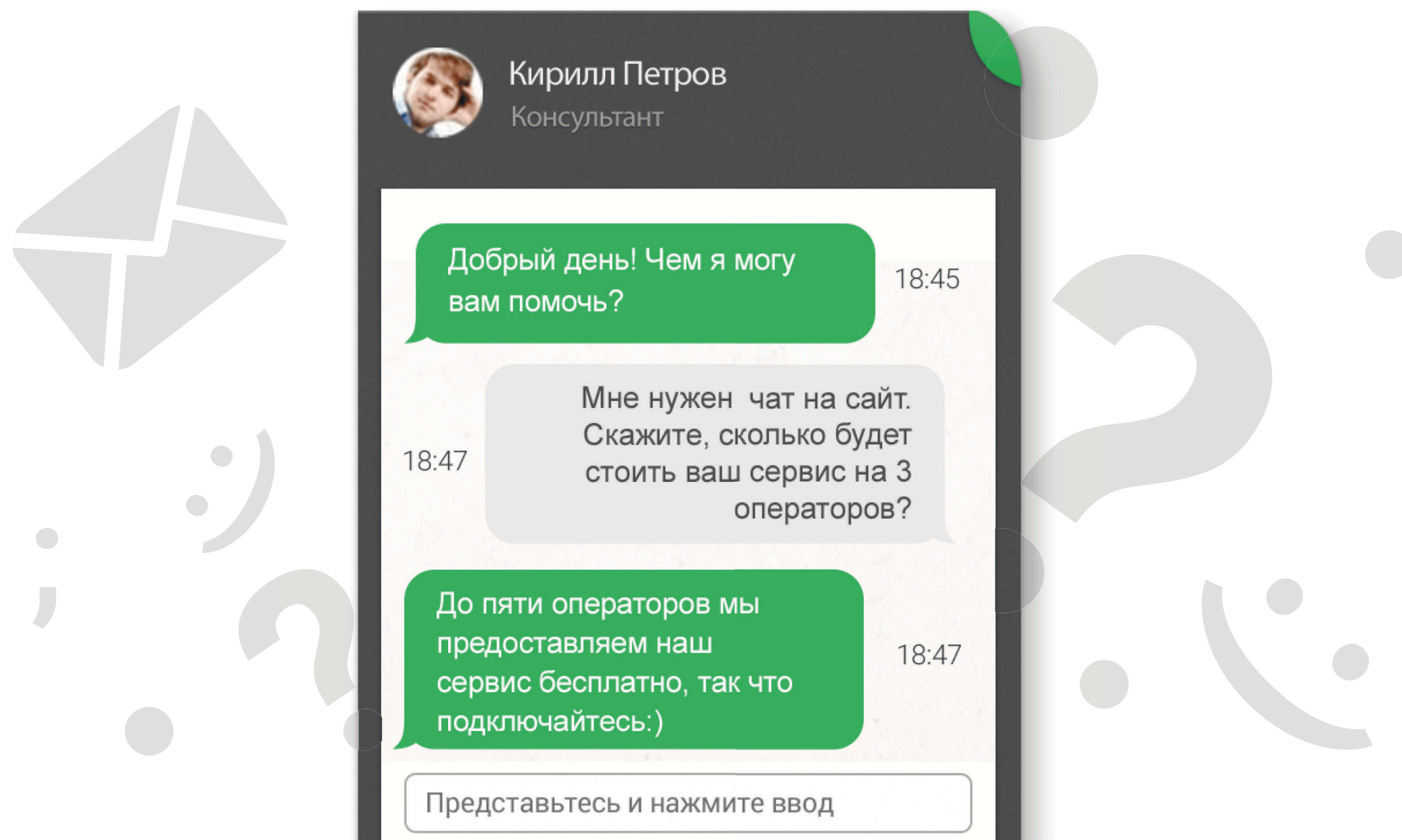


Как правильно использовать онлайн консультант

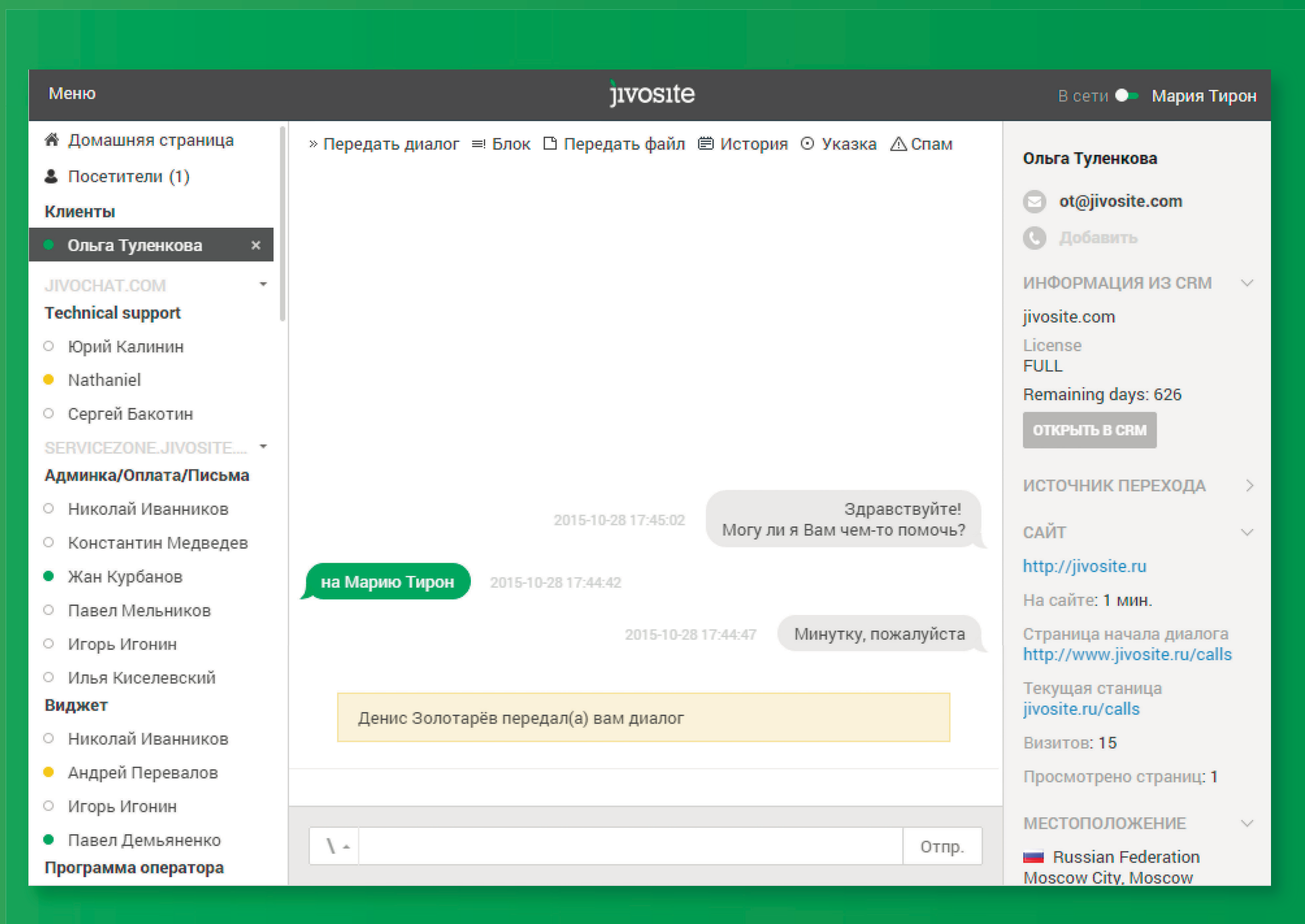
Алексей Ким



Онлайн консультант —

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

Операторы пользуются удобной программой для общения с посетителями сайта



Какой бизнес-эффект дает JivoSite?

1. Увеличение количества лояльных клиентов
2. Повышении конверсии сайта
3. Повышение эффективности работы сотрудников



Эффект №1

Увеличение количества лояльных клиентов

Почему вам нравится онлайн-чат?

Опрос покупателей интернет-магазинов



Подробнее об исследовании читайте в нашем блоге на сайте: jivosite.ru/blog

Эффект №2

Повышение конверсии сайта



Что позволяет увеличить конверсию сайта?

1. Активное приглашений в диалог
2. Генератор лидов
3. Наблюдение за посетителями



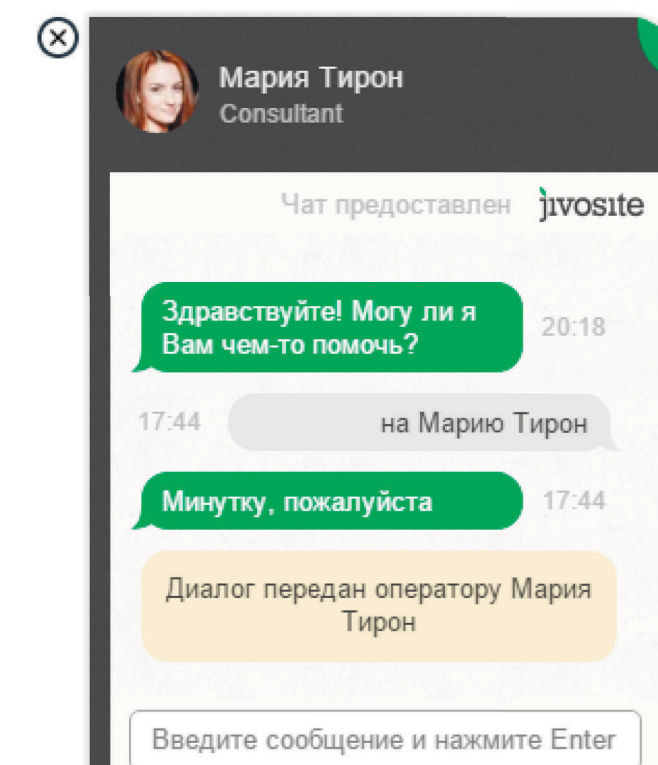
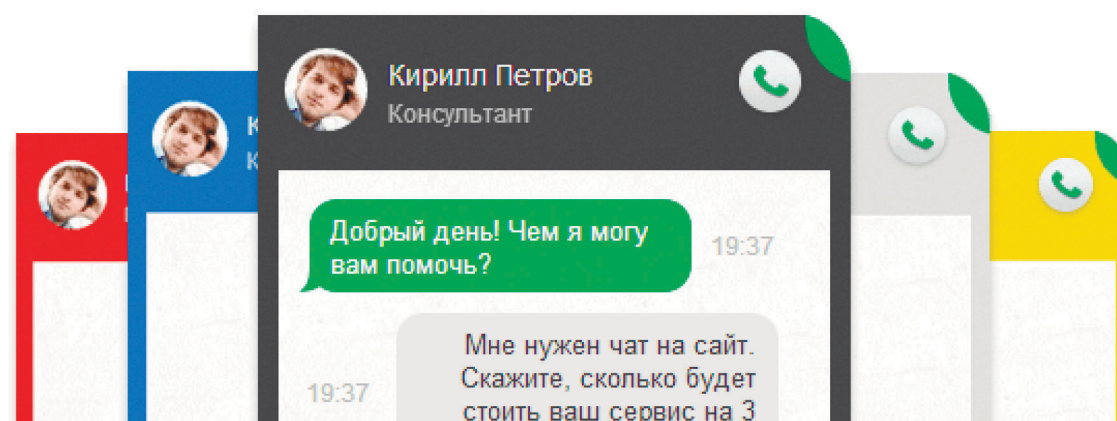


Уникальный инструмент
для увеличения онлайн-продаж

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 онлайнЕ ☒ Есть ☐ Нет

Время на странице > 10 сек.

Время на сайте > 20 сек.

Время от закрытия окна JivoSite > 300 сек.

Время от последнего активного пригла... > 60 сек.

Наличие операторов в онлайнЕ ☒ Есть ☐ Нет

Наличие операторов в онлайнЕ

Город посетителя (англ.)

Страна посетителя

Час дня

День недели

Заголовок текущей страницы

URL текущей страницы

jivosite

www.jivosite.ru info@jivosite.ru

Menu

Home page

Посетители

Диалоги

Операторы

jivosite

Показать всех посетителей

на всех сайтах

Пригласить в чат

КЛИЕНТ	НА САЙТЕ	СТРАНИЦА	
→ Нижний Новгород 32	2ч. 12 мин.	Онлайн консультант Jivosite...	5
Москва 1332	12 мин.	Бесплатный онлайн-консульт...	1
Санкт-Петербург 32	32 мин.	Лучшая партнерская програ...	20
Praga 2	2 мин.	Онлайн консультант Jivosite...	5
Севастополь 158	2ч. 12 мин.	Онлайн консультант Jivosite...	1
Василий Копейкин	12 мин.	Бесплатный онлайн-консульт...	5
Москва 315879	32 мин.	Лучшая партнерская програм...	5
Москва 178540		Онлайн консультант Jivosite...	
пос. Бодайбо 132		Бесплатный онлайн-консульт...	
Хабаровск 12		Бесплатный онлайн-консульт...	

Нижний Новгород, 32

ОК

ПРИГЛАСИТЬ

Webiste

www.livejournal.com

Время на сайте: 02:12:47

Страница:

Онлайн-консультант. Конт...

www.jivosite.ru/contact/

Визитов: 5

Просмотрено страниц: 2

Visit source

Source: email_marketing

Medium: mail

Campaign: utm_campaign

Ad: utm_content

Location

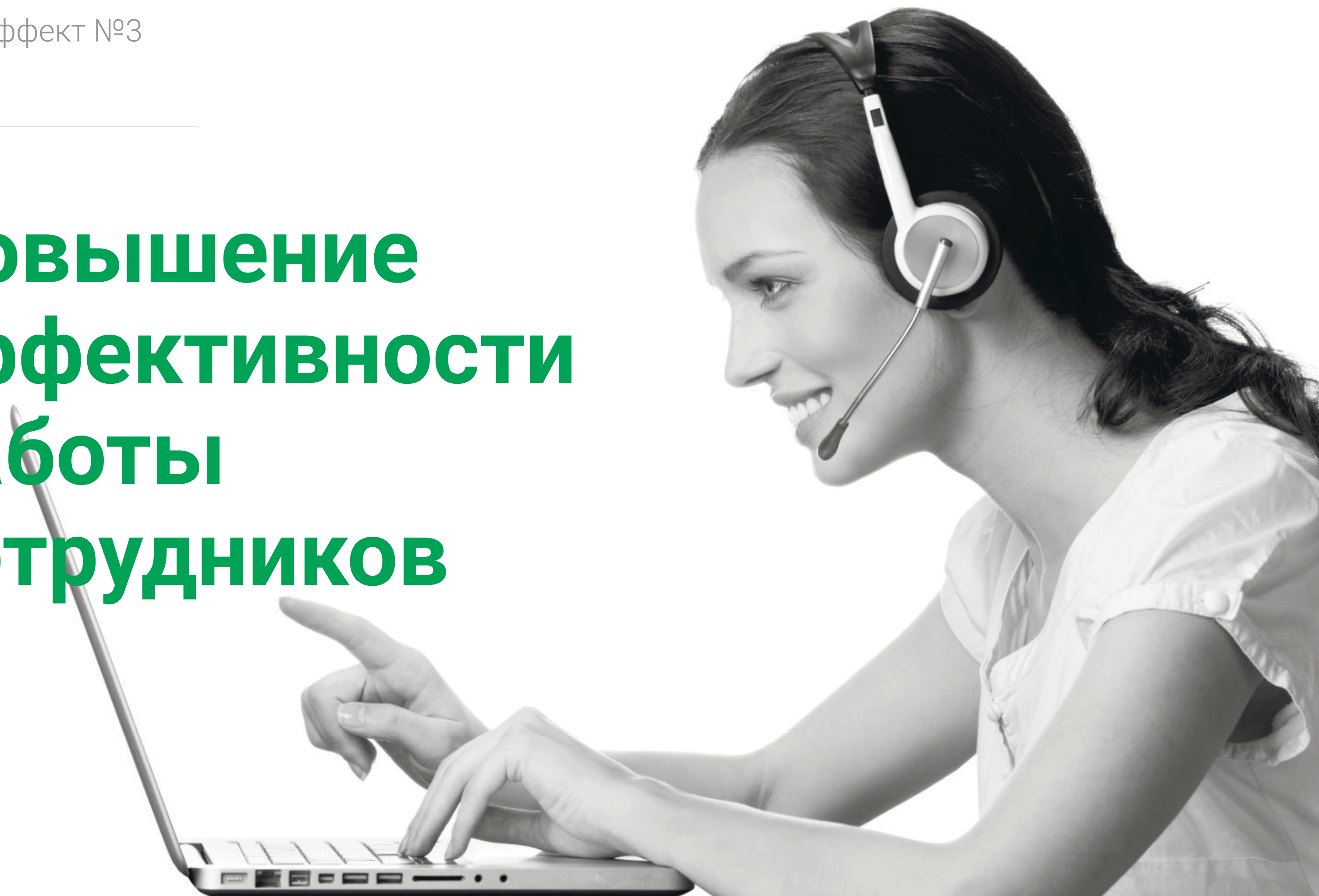
Russian Federation

Provider: National Cable Networks

IP adress: 5.228.112.43

Эффект №3

Повышение эффективности работы сотрудников



Активность диалогов Оценки Активные приглашения **Рабочее время** Качество обслуживания Сводный отчет

Рабочее время

Последние сутки

28.10.2015

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23



Олег Гумеров



Сергей Бакотин



Сергей Кочуров



Юрий Калинин



Оценка качества работы оператора

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
1 из 298

0%
▼ 1%



[Посмотреть пропущенные диалоги](#)

Положительных оценок
+41 / 7 -

85%
▼ 13%



Среднее время первого ответа

11 сек.
▼ 2 сек.



Оценка качества работы оператора

Диалоги и сообщения



Принятых диалогов: 297

Входящие обращения: 157

Диалоги по активным приглашениям: 140

[Журнал обращений за 28 октября 2015](#)

Оффлайн-сообщений: 14

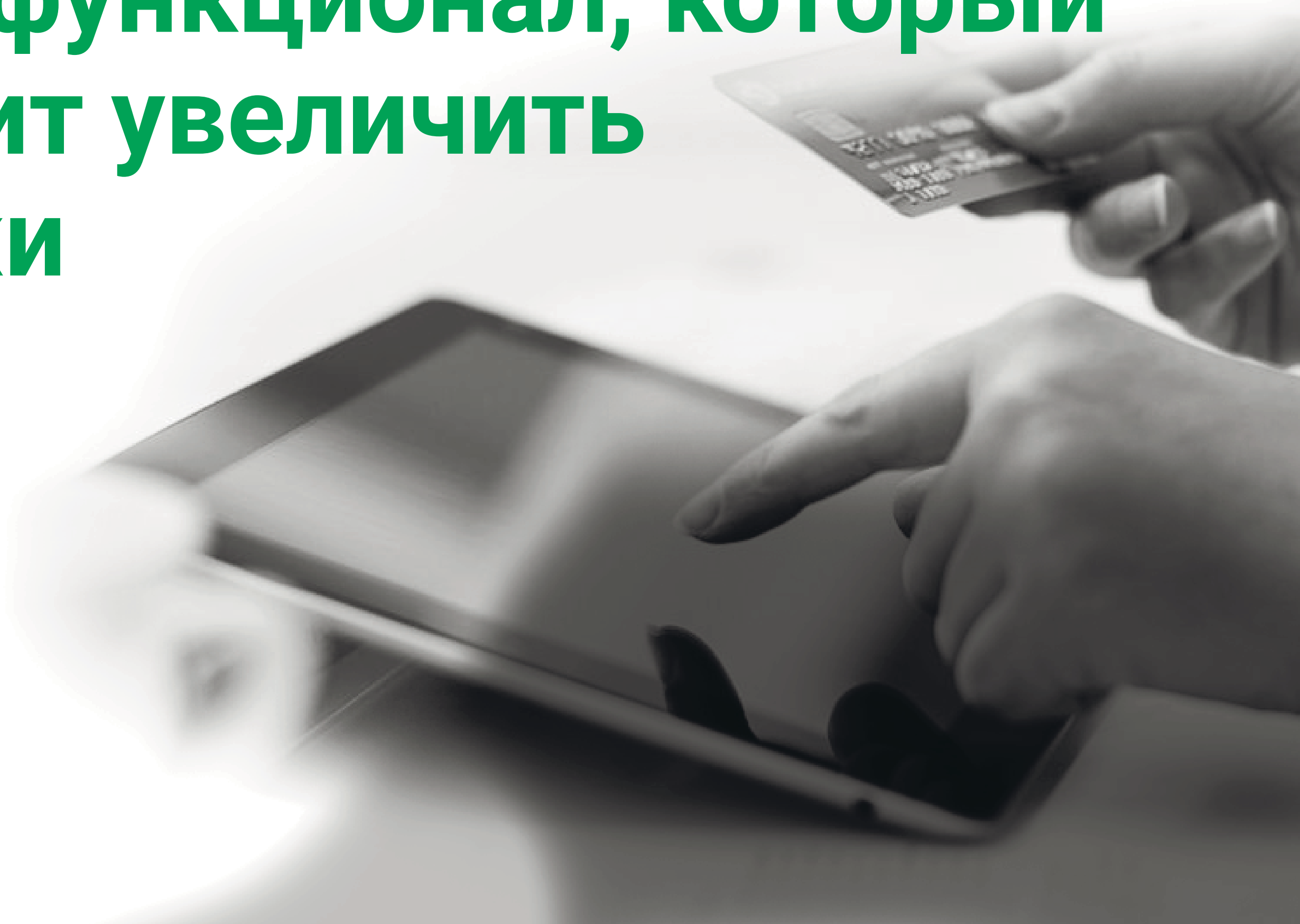
Негативных оценок: 7

[Посмотреть диалоги с негативными оценками](#)

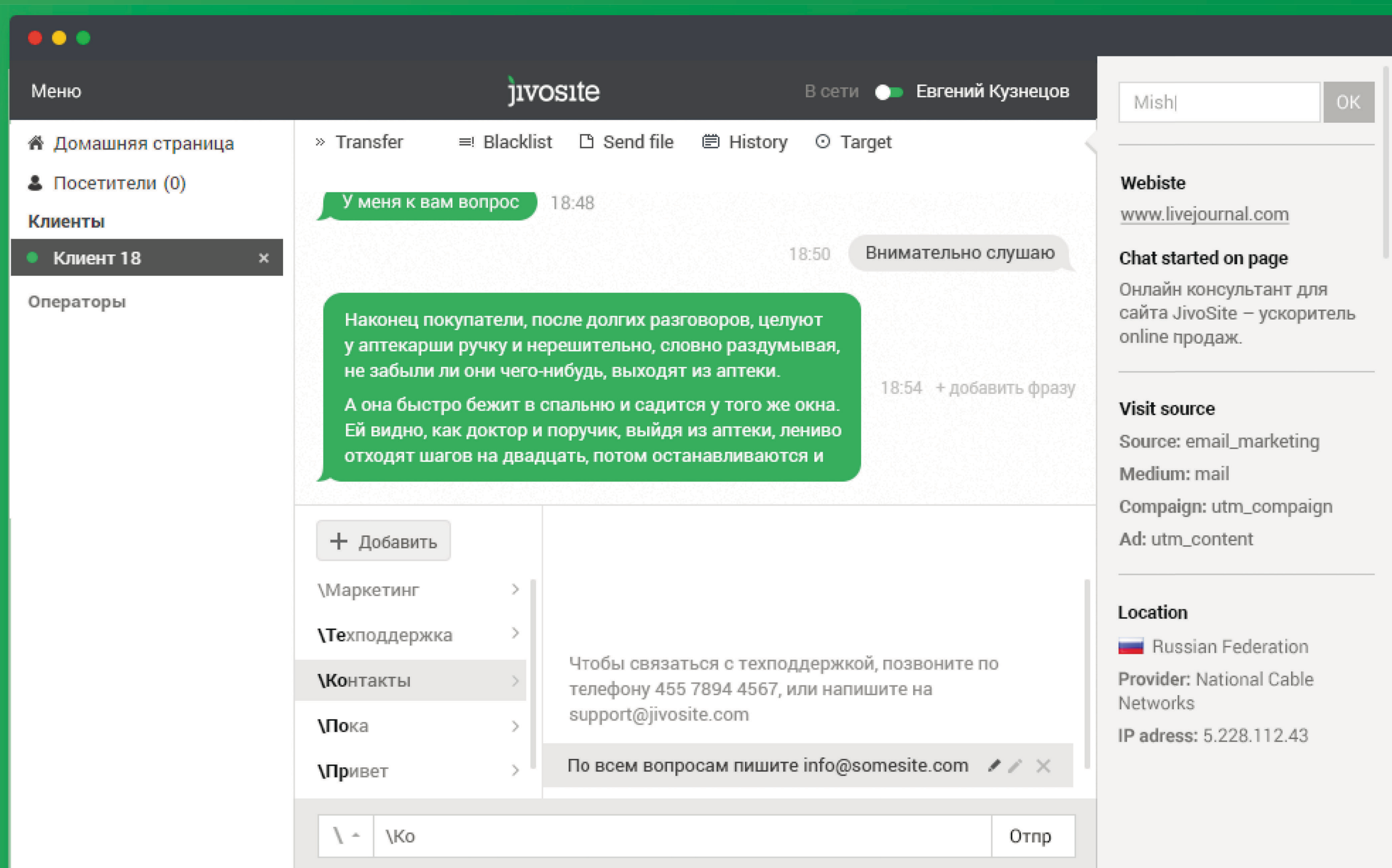
Эффективность операторов

	Принято / Отклонено	Время в онлайн	Скорость ответа	 
Юрий Калинин	41 / 0	2:36	18 сек	7 / 0
Сергей Бакотин	23 / 0	7:59	13 сек	2 / 1
Владимир Головченко	67 / 0	5:25	10 сек	10 / 0
Олег Гумеров	98 / 0	7:00	10 сек	13 / 4
Денис Золотарёв	67 / 0	5:58	12 сек	9 / 2
Яна Кидалова	1 / 0	0:00	0 сек	0 / 0

Новый функционал, который позволит увеличить продажи



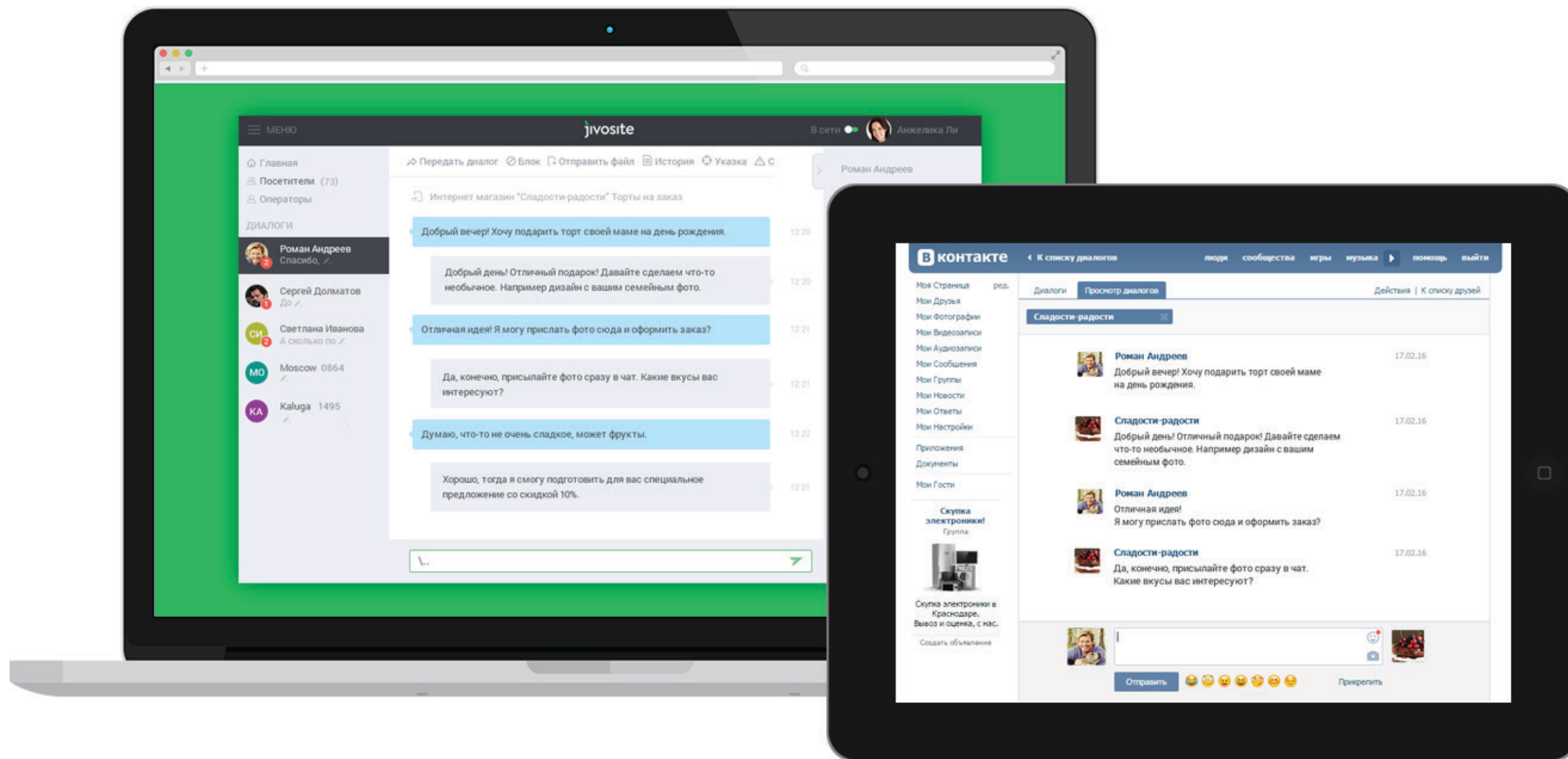
Быстрые фразы



Интеграция с CRM-системами



Интеграция с Вконтакте



Обратный звонок



Не нашли, что искали?
Мы перезвоним вам
за 27 секунд

+7 123 456 7890

ПЕРЕЗВОНИТЕ МНЕ

Написать в чат

jivosite

Спасибо!



ak@jivosite.ru

8 (495) 212 12 95 (доб. 735)

8 800 333 66 28 (доб. 735)

www.jivosite.ru info@jivosite.ru

Промокод: **BITRIX**