



NOVATALKS

Оmnіканальна платформа для клієнтської підтримки і продажів

Про нас

NOVA IT

Ми технологічна компанія, яка спеціалізується на рішеннях для Контакт-центрів. Експерти у сфері клієнтського досвіду

Інженери з 20+ досвідом, які побудували найбільші КЦ в Україні



Багато років проваджували найкращі промислові рішення



Перші в країні запровадили голосового бота, який розумів українську



Маємо великі проекти у всьому світі – Азербайджан, США, Кувейт, В'єтнам і тд



Комунікуйте з клієнтами в їх улюблених каналах

Бренди, які комунікують з клієнтами через їх улюблені канали, мають більше шансів зберегти їх лояльність*:

82% залишаються клієнтами компанії

69% придбають більше

66% порекомендують бренд іншим

*згідно з дослідженням Arion Research
novait.com.ua



Дзвінки

Залишаються одним з найпопулярніших каналів зв'язку, особливо серед старшої аудиторії

Чати/Email

Понад 80% клієнтів використовують соціальні мережі та месенджери та розраховують на доступ до компаній через звичні канали

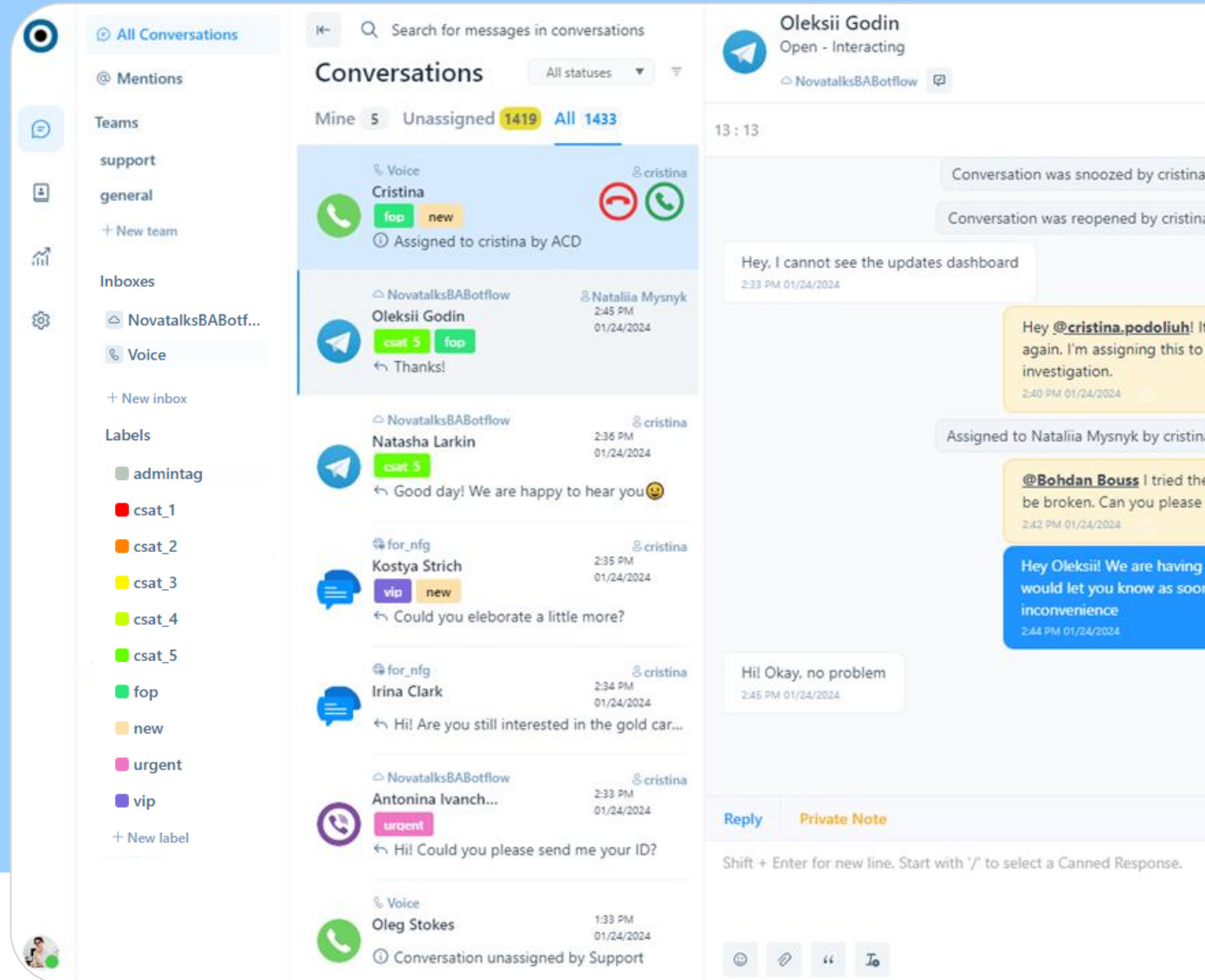
Спілкування через месенджери дозволяє скоротити витрати клієнтів, які звертаються з-за кордону, при цьому зберігається висока швидкість обміну інформацією

Про NovaTalks

NovaTalks – омніканальна платформа для обслуговування **ГОЛОСОВИХ** та **ТЕКСТОВИХ** каналів: Email, Viber, Telegram, Facebook, Instagram, WhatsApp, Apple Messages for Business, Line, Twitter, LiveChat та інші месенджери.

Система містить вбудовану картку клієнта, live та історичні звіти, конструктор для швидкого створення чат-бота в інтерфейсі системи, оцінку якості та ін. функції.

Система швидко розвивається, аналізуючи сучасні тенденції ринку та орієнтується на найбільш затребуваний функціонал.



Переваги підключення

- ✓ робоче місце оператора не вимагає встановлення додаткового програмного забезпечення
- ✓ обробка дзвінків та чатів всіх каналів здійснюється одночасно та у єдиному вікні
- ✓ єдність організації всіх процесів
- ✓ зниження витрат на обслуговування 1го клієнта
- ✓ зручність взаємодії з брендом для клієнта
- ✓ доступ до сервісу у роумінгу
- ✓ глибока сегментація аудиторії



Функції

NOVATALKS



Чат-Бот

Просте налаштування чат-боту в інтерфейсі системи для збільшення автоматизації та зниження навантаження на ваших агентів.

- ✓ Super-friendly інтерфейс створення логіки чат-боту, доступний користувачу у будь-який час
- ✓ багаторівневе меню самообслуговування
- ✓ налаштування чат-бота на мові клієнта
- ✓ налаштування логіки неробочого часу
- ✓ оцінка якості
- ✓ інтеграція з системами замовника для отримання/передачі даних по клієнту. Налаштування логіки в залежності від отриманих даних
- ✓ "плавна" передача розмов від бота до агента



Система звітності

Онлайн та історична звітність по найважливішим показникам для постійного моніторингу роботи Call-центру

- ✓ агреговані та деталізовані звіти по текстовим та голосовим каналам
- ✓ інтерактивність – перехід до діалогу, розмови чи контакту прямо зі звіту
- ✓ вибір інтервалу групування показників в звіті
- ✓ фільтрація та сортування
- ✓ можливість налаштування звіту під власні бізнес-потреби: відображення/приховування показників
- ✓ можливість вивантаження звіту

Онлайн

Агенти статуси

Агенти огляд

Команди огляд

Канали огляд

Історичні

Агенти огляд Sum

Команди огляд Sum

Канали огляд Sum

Агенти доступність Sum

Агенти оцінка якості Sum

Агенти доступність Detail

Оцінка якості Detail

Діалоги Detail

Агенти статуси

Оберіть канали

Оберіть

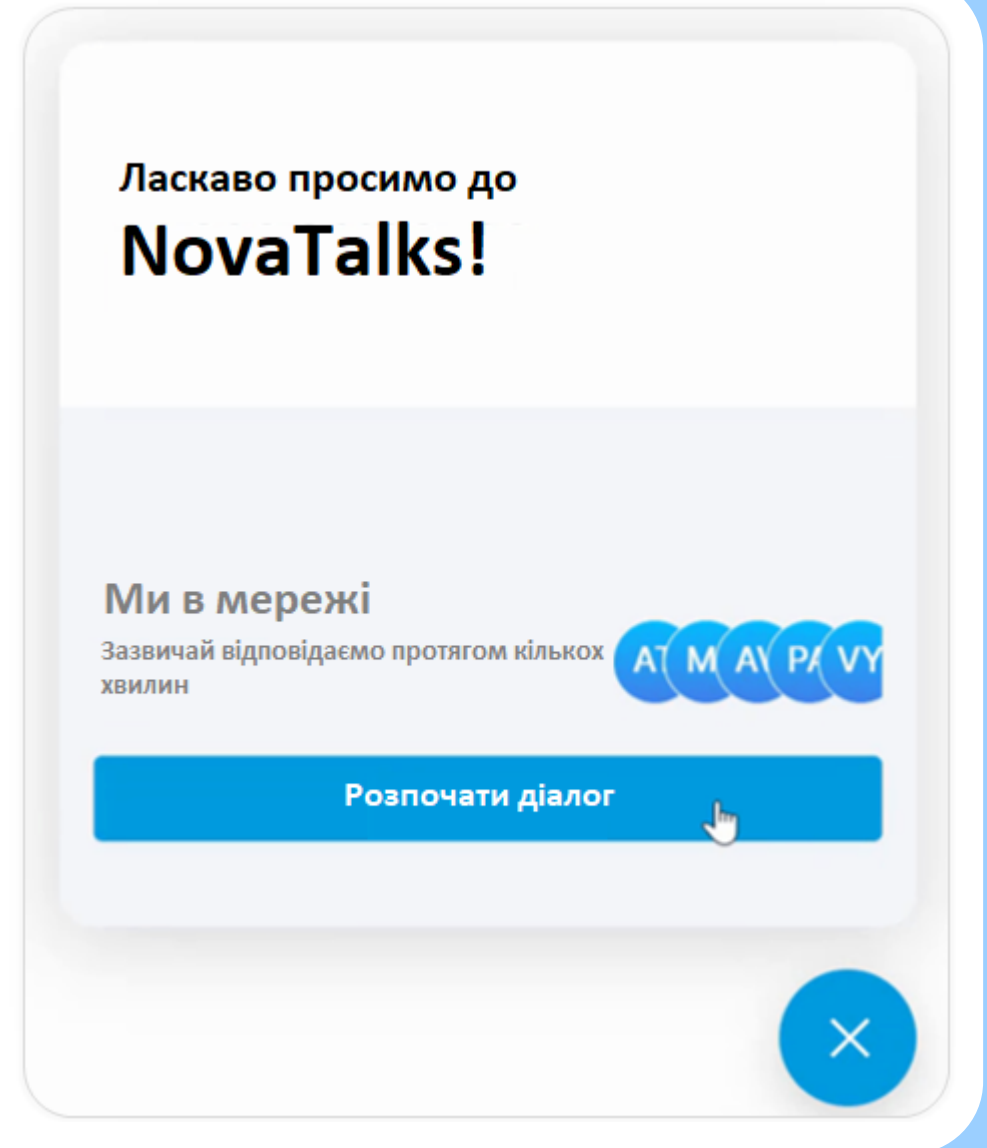
Агент	Роль	Статус
Olena Viya	agent	busy
Cristina Sokol	agent	offlin
Kostya Romanov	agent	onlin
Nataliia Mysnyk	administrator	onlin
Cristina Podoliuh	administrator	onlin
Oleg Begun	administrator	offlin

Записів на сторінці: 10

Всього: 6

LiveChat для вашого сайту

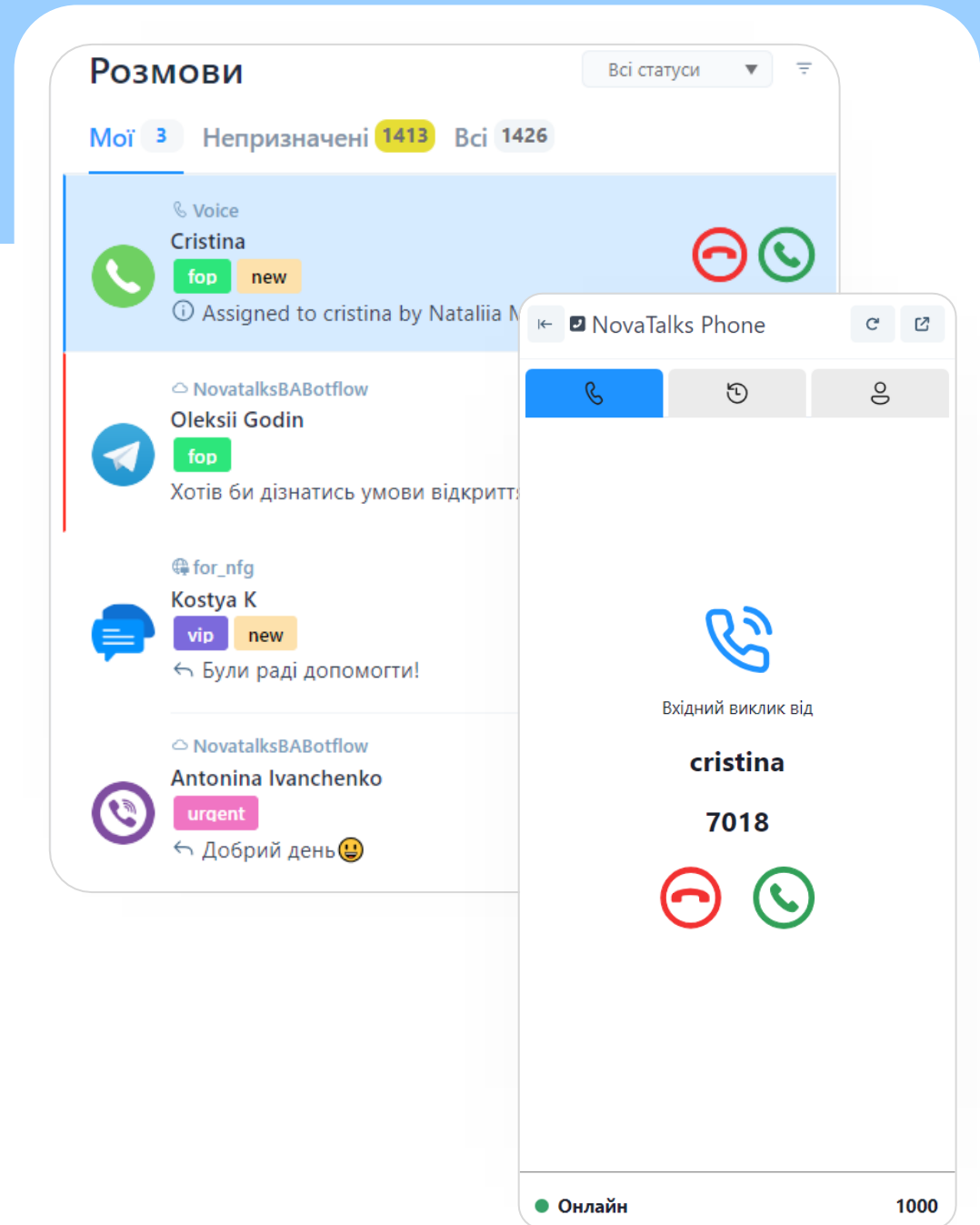
- ✓ налаштування вигляду віджету в зручному інтерфейсі: зміна кольору, заголовків, місця та особливостей розміщення, відображення в залежності від пристрою
- ✓ багатомовний, підтримує понад 10 мов
- ✓ можна продовжити розмову електронною поштою
- ✓ підтримує емоїї та вкладення
- ✓ індикатори введення для покращення взаємодії з користувачем
- ✓ спливаюче вікно для обміну повідомленнями без відволікаючих факторів



Дзвінки

Потужний канал для комунікації з клієнтами

- ✓ Можливість налаштування голосового меню та сервісів самообслуговування
- ✓ Наявність встроєного телефону в робоче місце агента, не потрібно нічого додатково підключати
- ✓ Гнучке налаштування максимальної кількості дзвінків та чатів, які одночасно може прийняти 1 агент
- ✓ Наявність всіх необхідних функцій управління дзвінком: постановка на mute/hold, трансфер на іншого агента/команду, консультаційний трансфер
- ✓ Здійснення вихідних дзвінків

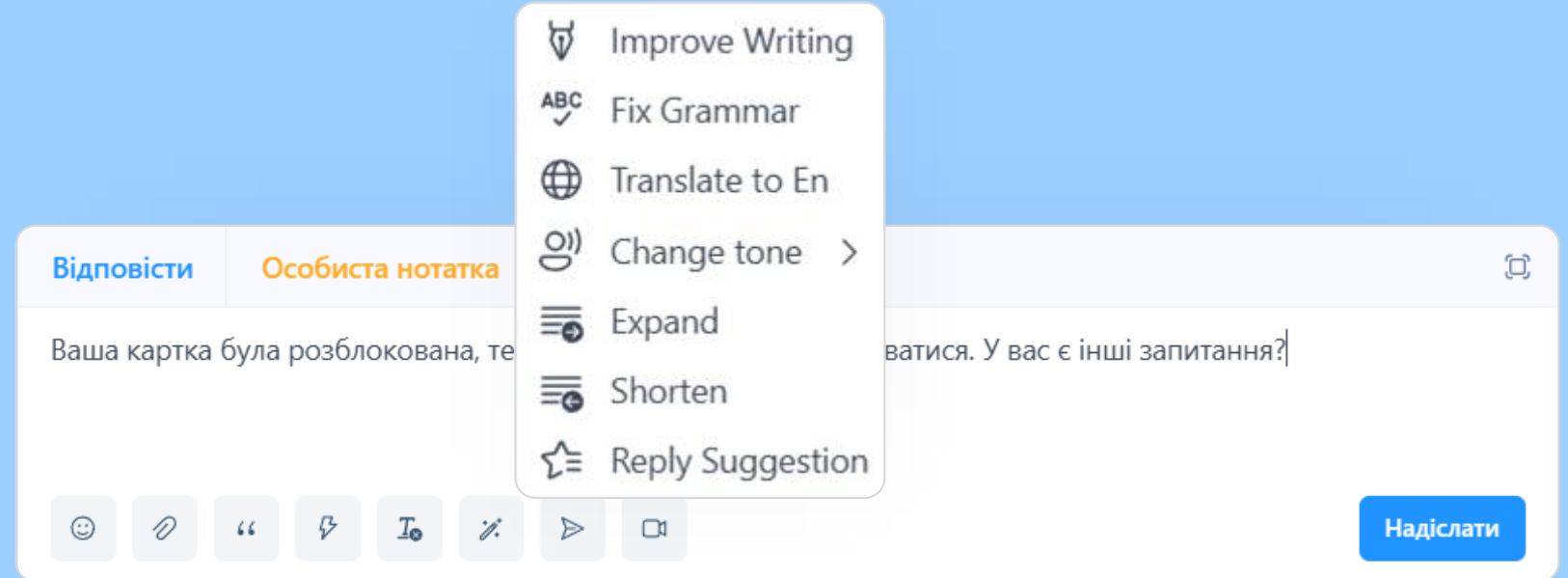


AI Асистент

Доступні функції:

- перефразувати відповідь
- виправити помилки
- скоротити/розширити повідомлення
- змінити тон повідомлення на дружній/офіційний
- перевести повідомлення на будь-яку мову
- підсумувати діалог
- пропозиція відповіді

Прискорює обслуговування. Зменшує помилки операторів



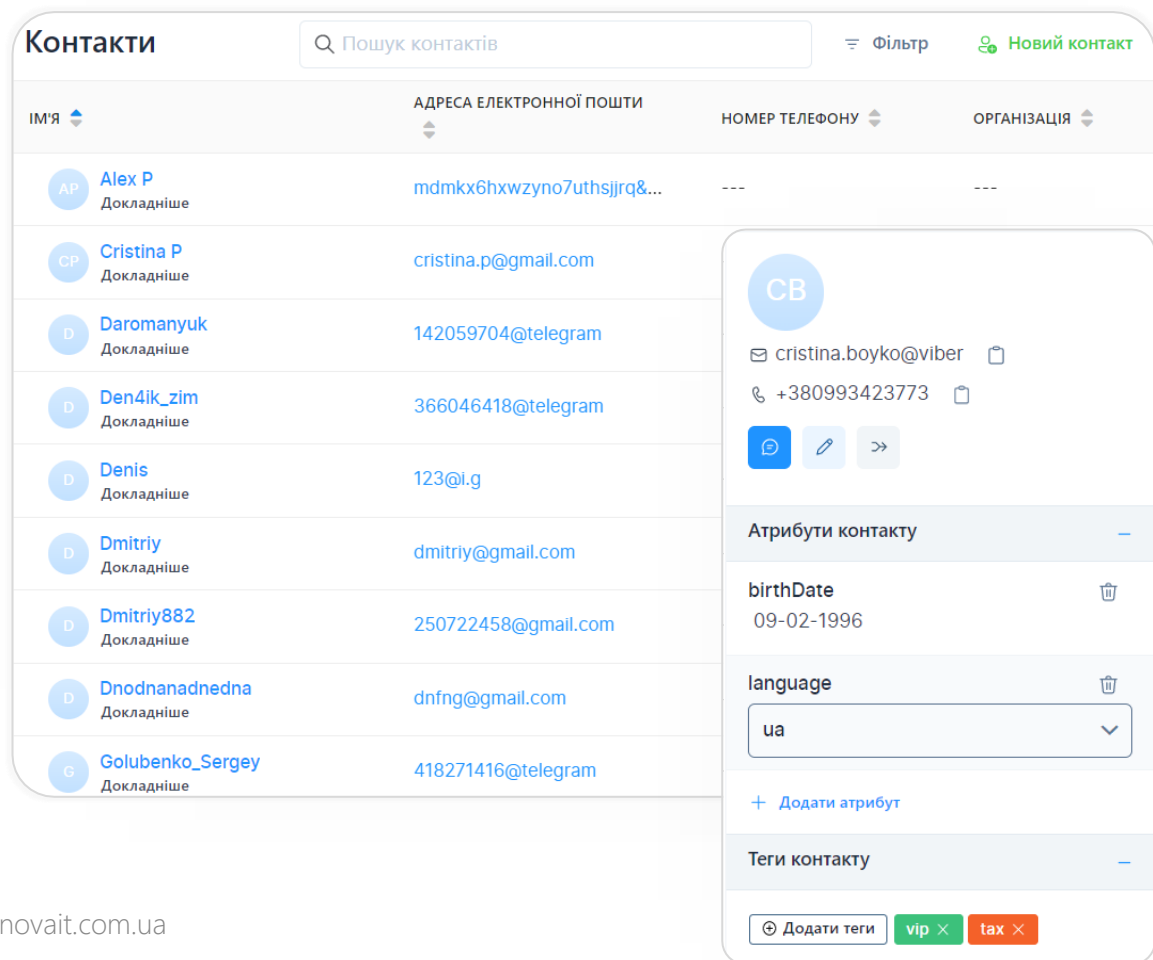
AI оцінка 100% діалогів

- Побачте всю картину вашого КЦ, як на долоні
- Використовуйте AI для моніторингу діалогу з клієнтами щодо відповідності нормам і стандартам
- Витрачайте час тільки на ті діалоги, які потребують уваги

			Тема	Помилки оператора	Рекомендації	Емоції	Оцінка
			Деталі оплати	Слова-паразити - канешно			75
			Нове замовлення				88
			Статус замовлення	Не представився	Перетелефонувати після вирішення технічних несправностей.		75
			Статус замовлення				95
			Не надійшло замовлення, Скарга	Не вибачився за затримку отримання замовлення	Ввибачитись за затримку, запропонувати бонус		45
			Наявність товару		Перетелефонувати, якщо з'явиться у наявності		85
			Скасування замовлення				90

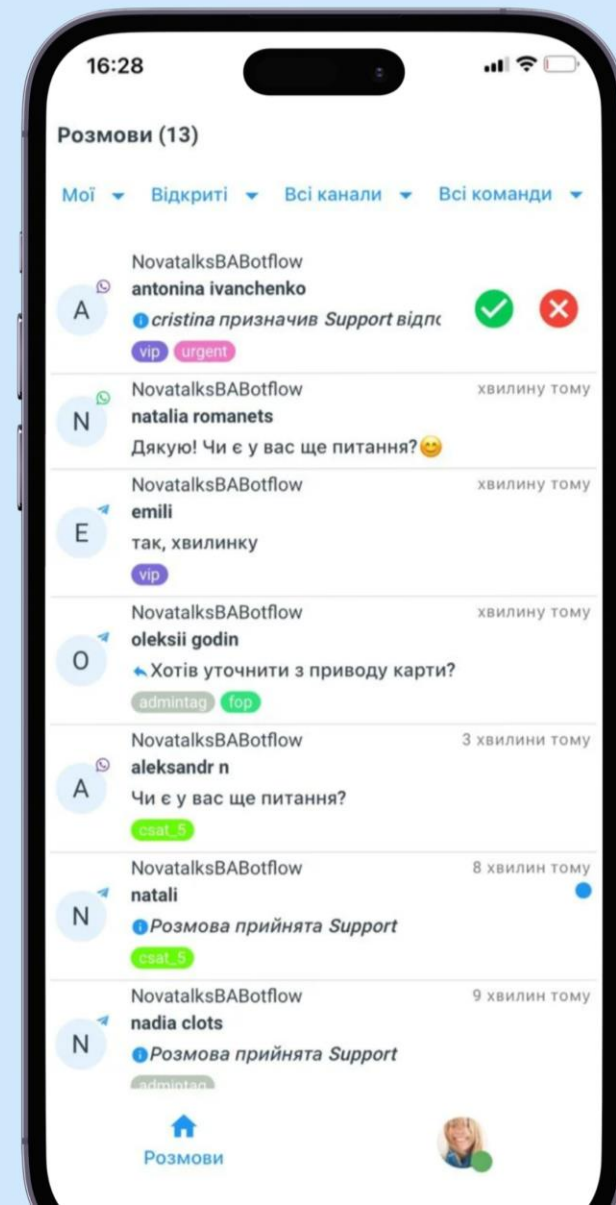
Вбудована картка клієнта

Дозволяє зберегти основні дані, налаштувати додаткові кастомні поля, побудувати систему тегів для забезпечення персонального підходу в комунікації з вашими клієнтами.



Мобільний застосунок

Відповідайте клієнтам зі смартфона та залишайтеся на зв'язку в будь-який час, де б ви не були!



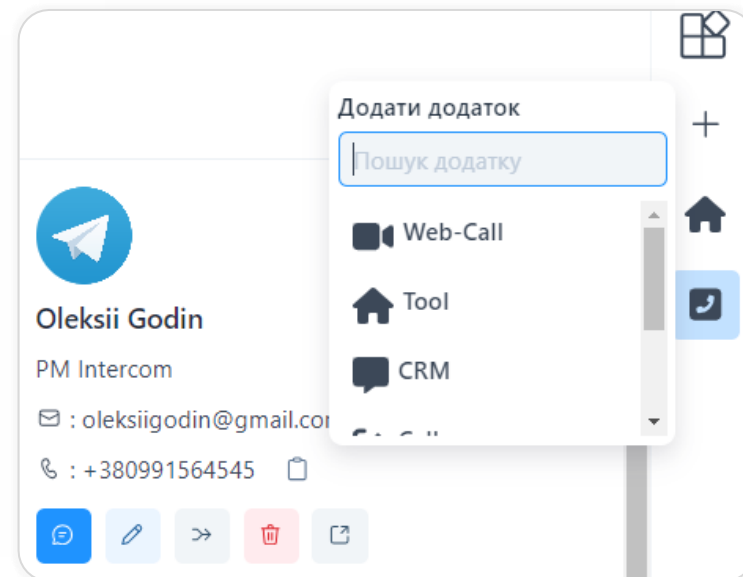
Веб-дзвінки

Можливість здійснювати веб-дзвінки з платформи **NovaTalks** з підтримкою функції sharing екрану.



Інтеграція з іншими системами

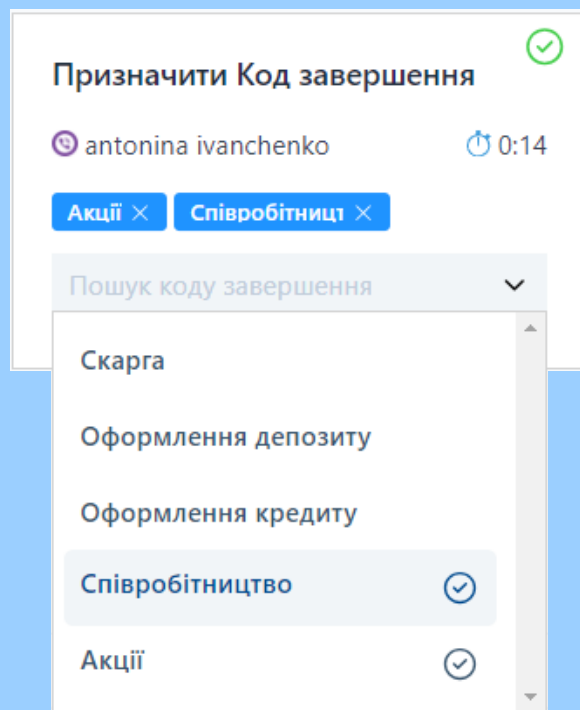
Інтеграція додатків, які необхідні для обслуговування клієнтів, в інтерфейс NovaTalks. В додаток можна передавати контекст розмови, дані контакту та ін.



Wrap-Up коди

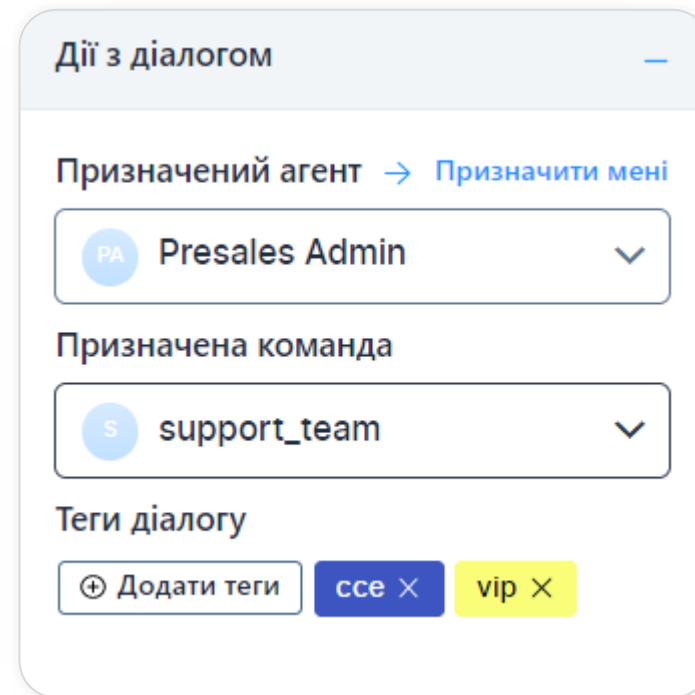
Можливість обрати тематики діалогу після його завершення. Переваги:

- ✓ можна призначити декілька тематик до одного діалогу
- ✓ вікно закривається автоматично після вибору wrap-up або після завершення встановленого таймауту
- ✓ можливість використання різного набору wrap-up для різних команд/каналів
- ✓ перегляд проставлених wrap-up по діалогу у звітності/в деталях діалогу



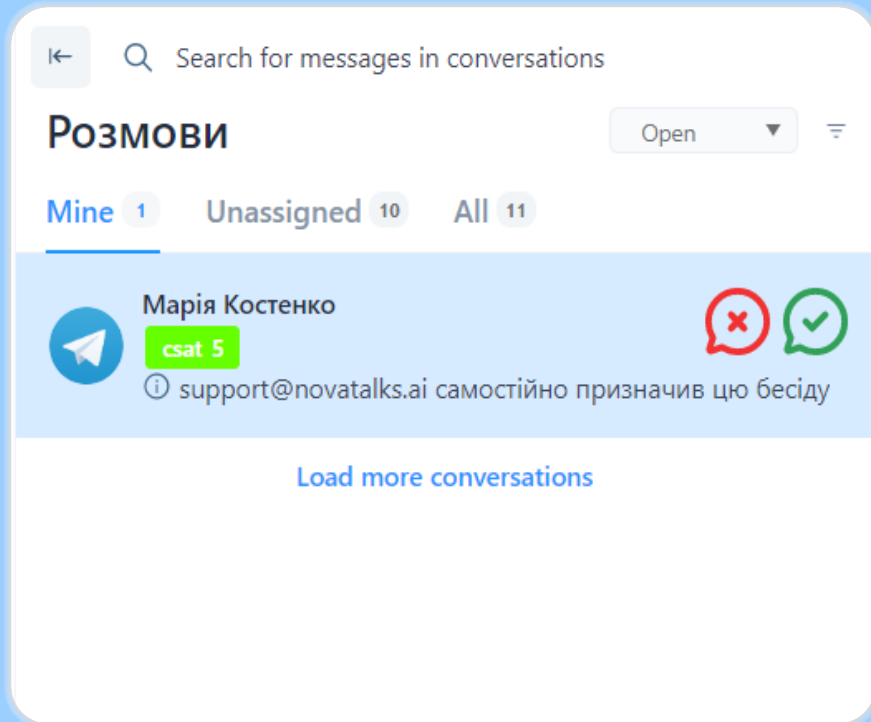
Тегування

Можливість присвоювати та фільтрувати розмови, діалоги та контакти за категоріями.



Автовідповідь

Можливість налаштувати спосіб прийняття розмови: з необхідністю підтвердження або автовідповідь.

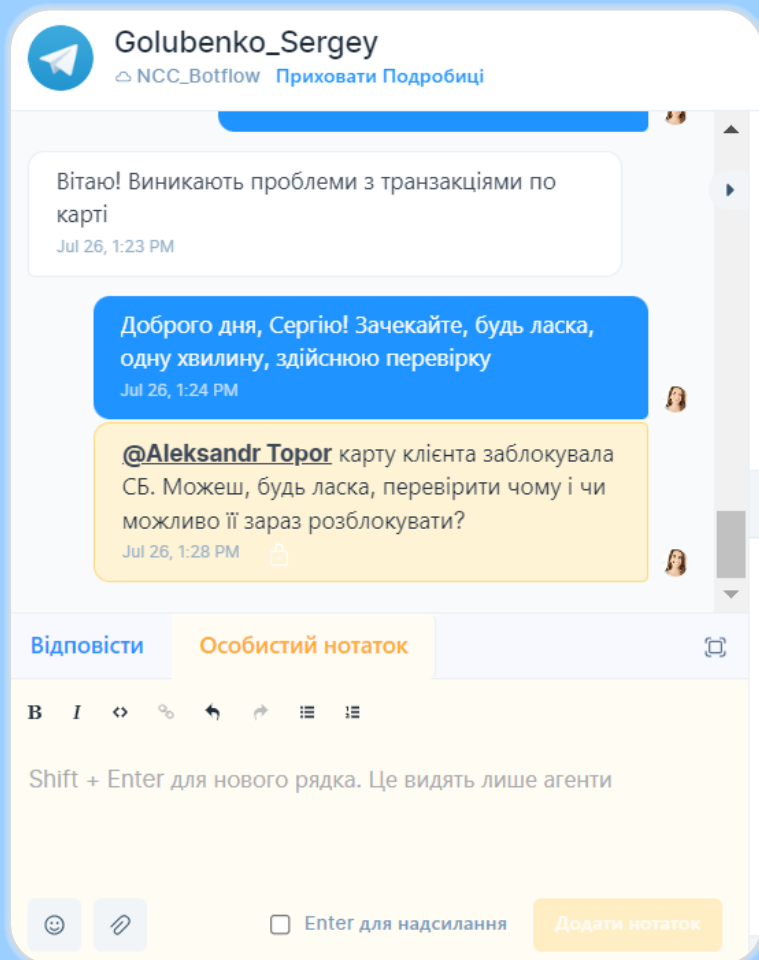


Розумна черга

- ✓ автоматичний розподіл діалогів між операторами в залежності від пріоритету, часу очікування, наявності необхідних навиків і їх рівня та зайнятості агента
- ✓ обмеження максимальної кількості діалогів, які призначаються на оператора
- ✓ можливість вибору різних схем розподілу: на агента з найменшою утилізацією, з найменшою кількістю діалогів, з найбільшим рівнем навиків

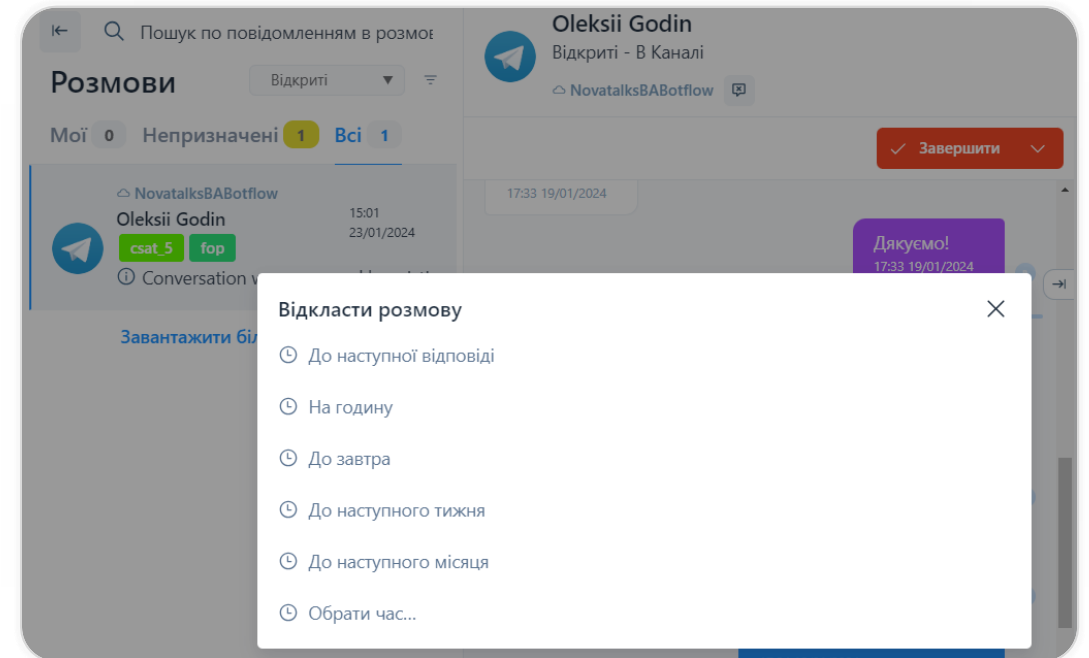
Нотатки та спілкування між агентами всередині діалогу з клієнтом

Для ефективного спілкування всередині команди можна використовувати нотатки та згадки інших операторів у розмові з клієнтом.



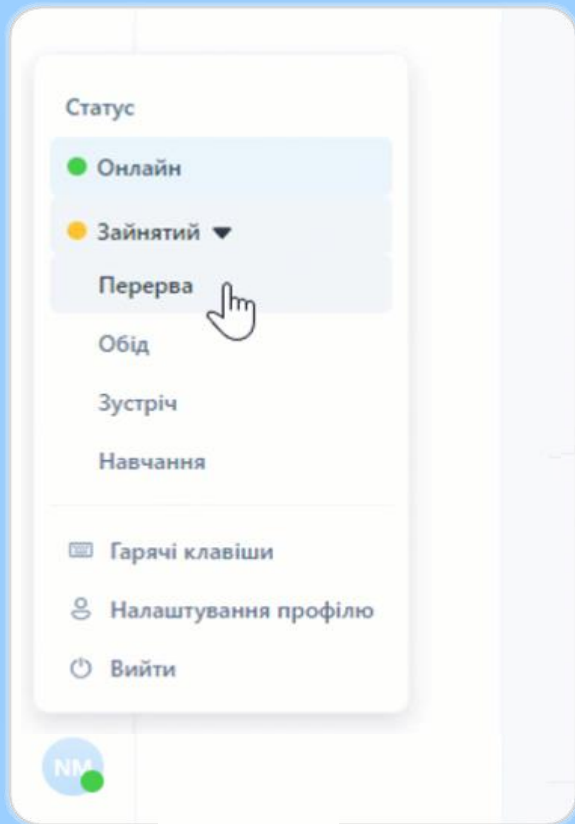
Відкласти розмову

Якщо необхідно більше часу для вирішення питання клієнта, можна відкласти текстову розмову до відповіді клієнта чи до настання вказаного часу



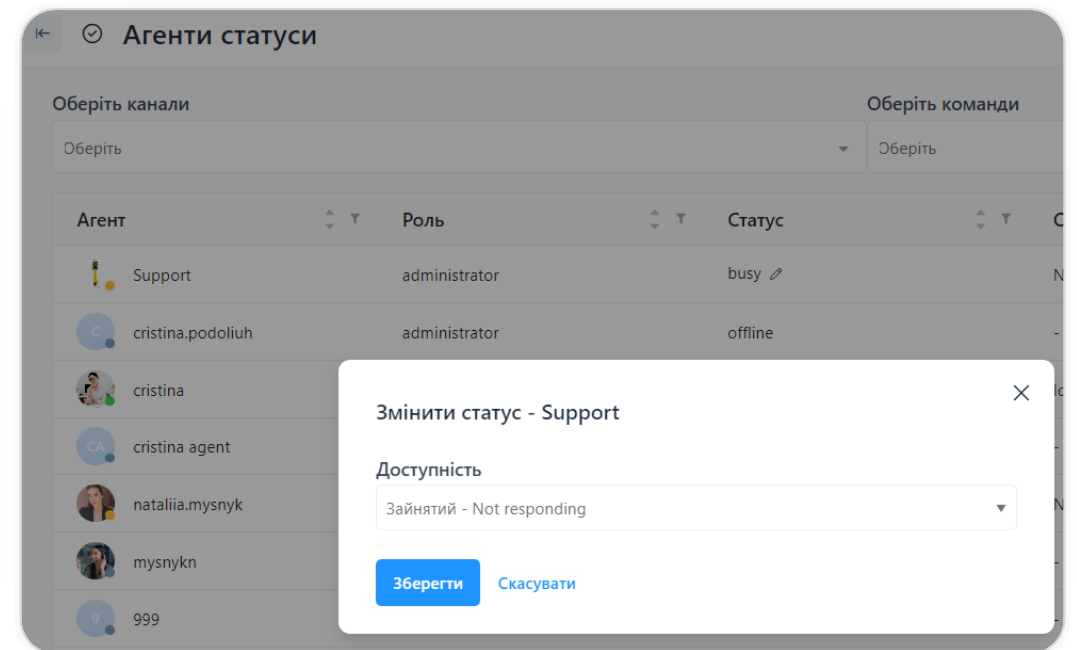
Сабстатуси оператора

Дозволяють з легкістю зрозуміти причини переходу агентів у статус "Зайнятий" та чи в простій/в роботі агент у статусі "Онлайн". В залежності від потреб організації, можна створювати додаткові сабстатуси для статусу "Зайнятий".

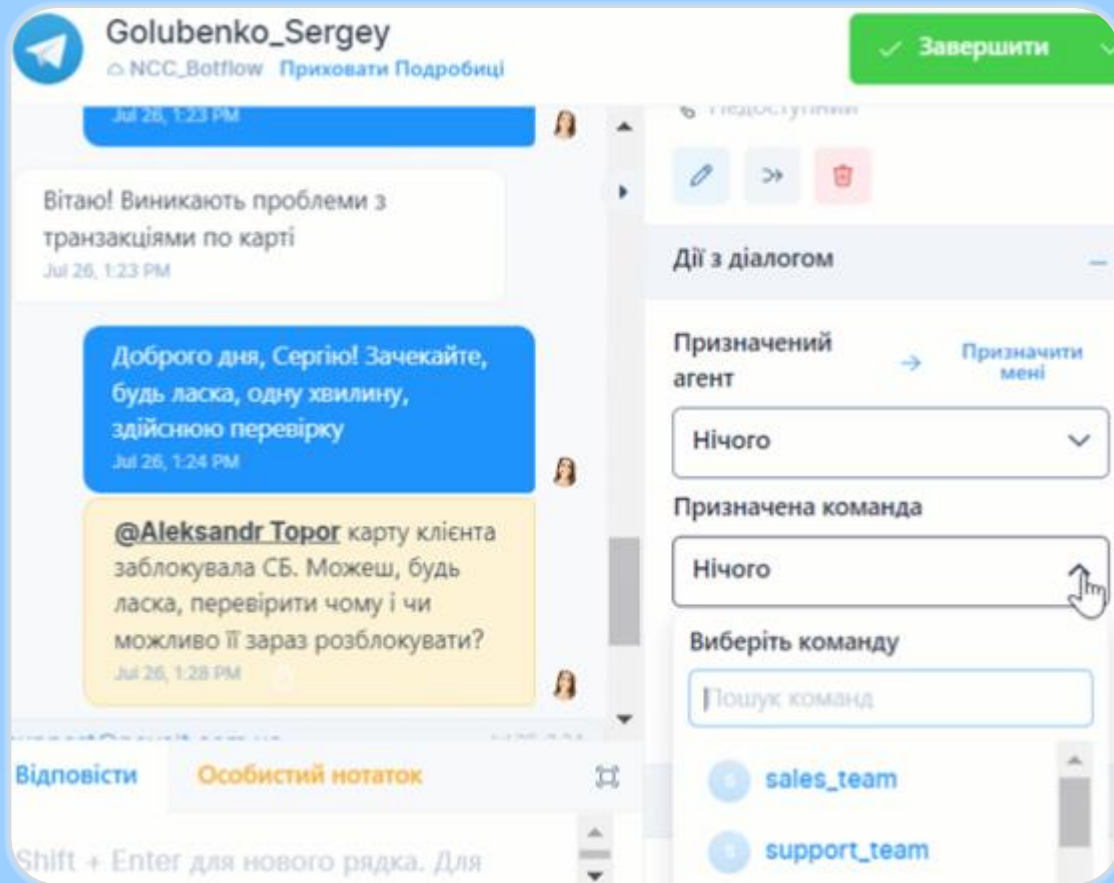


Зміна статусу агентів

Можливість зміни статусу агентів адміністратором для контролю їх доступності та навантаження.

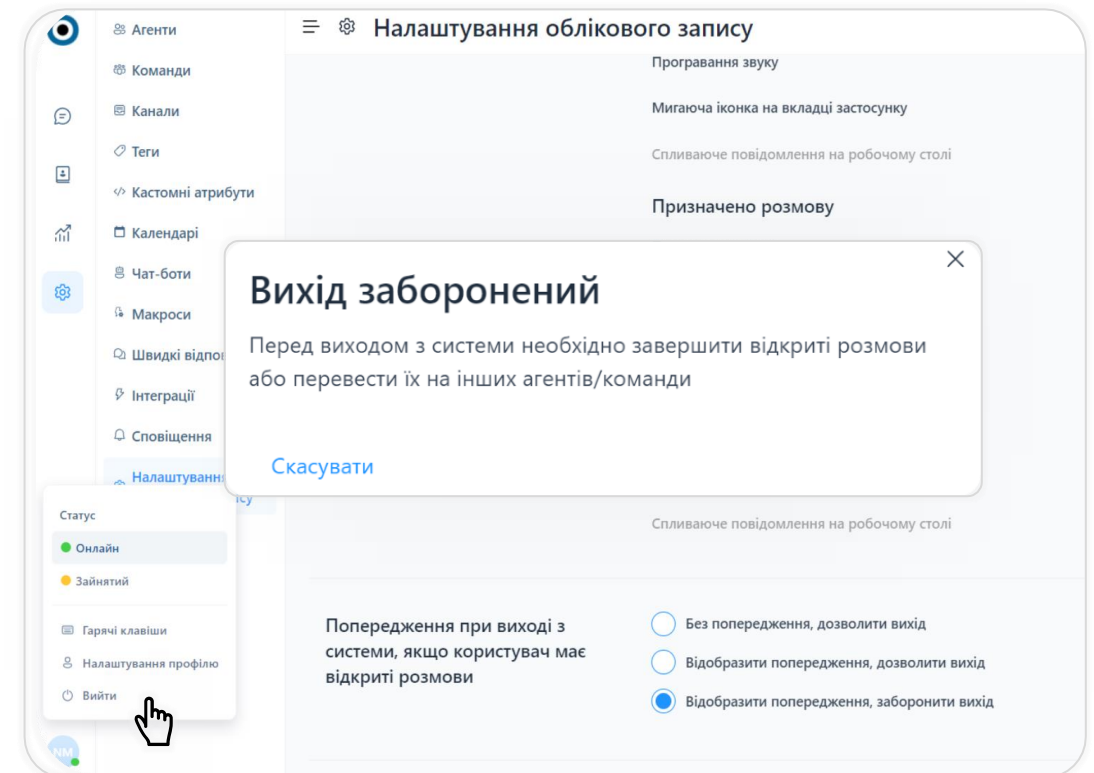


Підтримка трансферів між операторами та групами



Попередження при виході, якщо є відкриті розмови

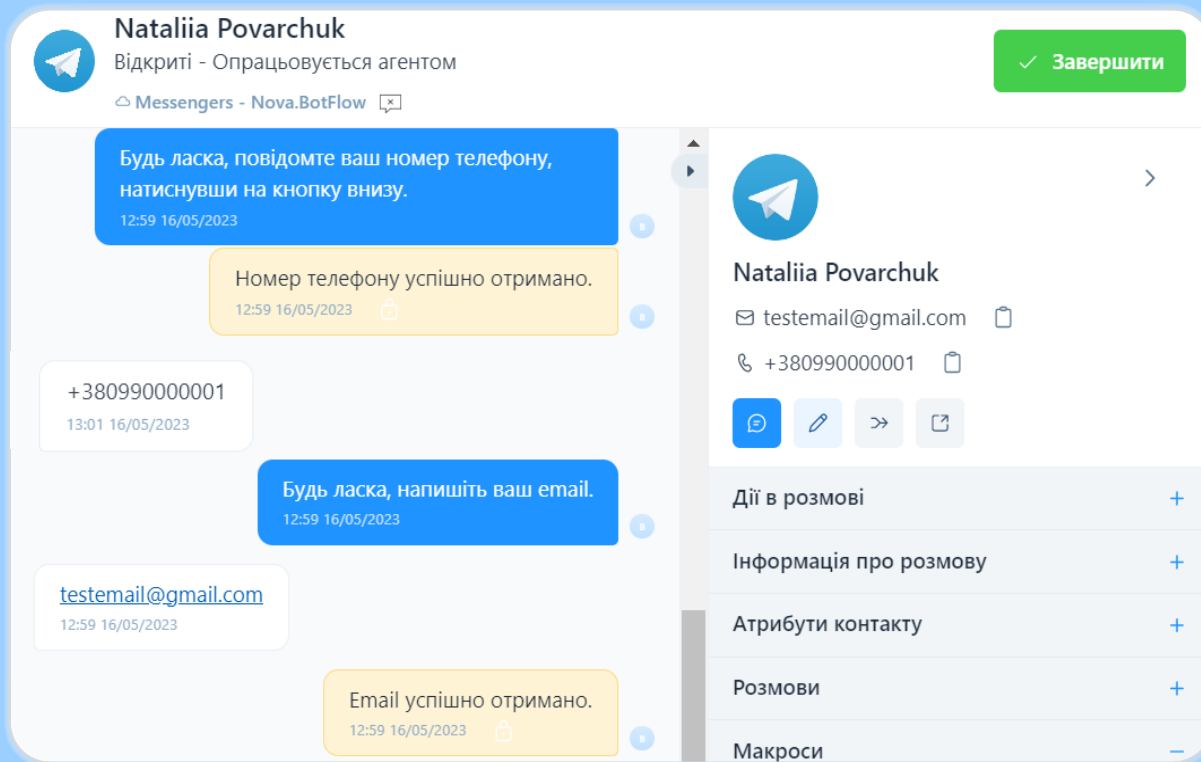
Можливість налаштування сповіщення про наявність відкритих розмов у оператора, при його виході із системи.



Автоматичний запит контактних даних клієнта

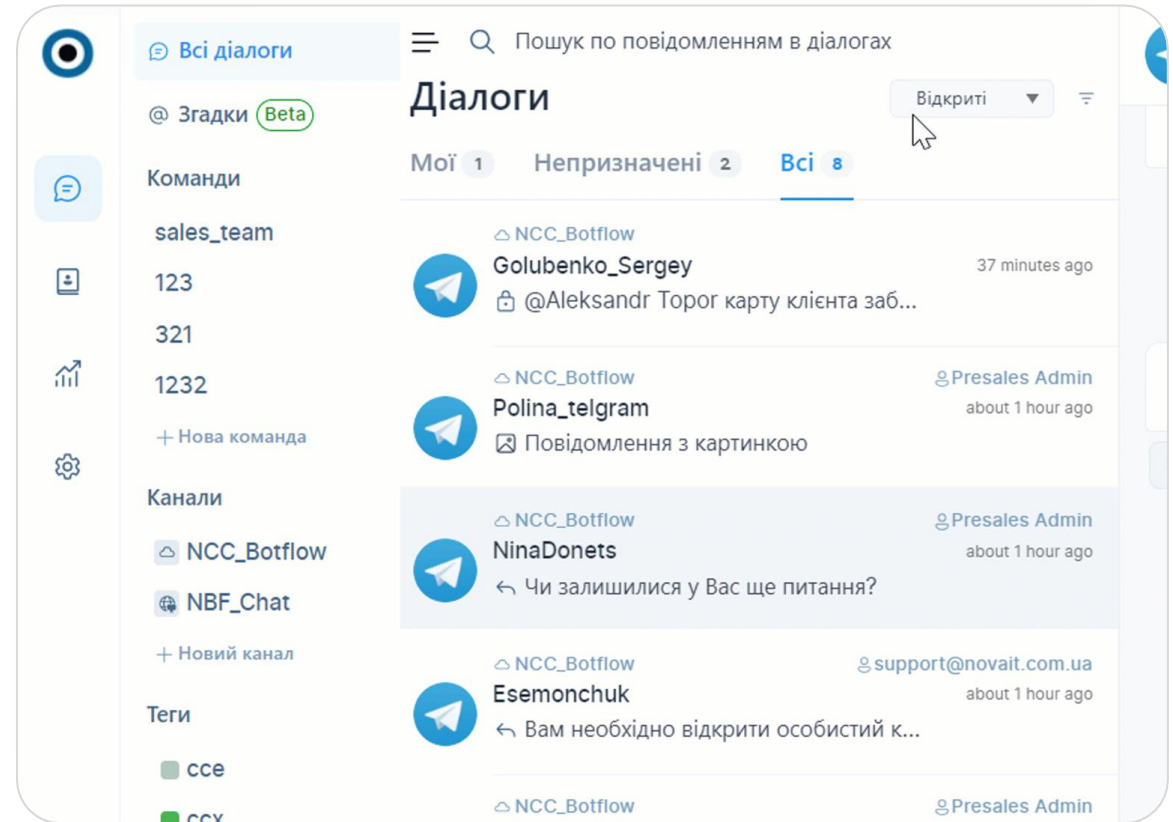
Можливість підключення оператором чат-боту для запиту номеру телефону та email клієнта.

Передані клієнтом дані відобразяться у вікні з історією повідомлень та зберезуться в картці клієнта.



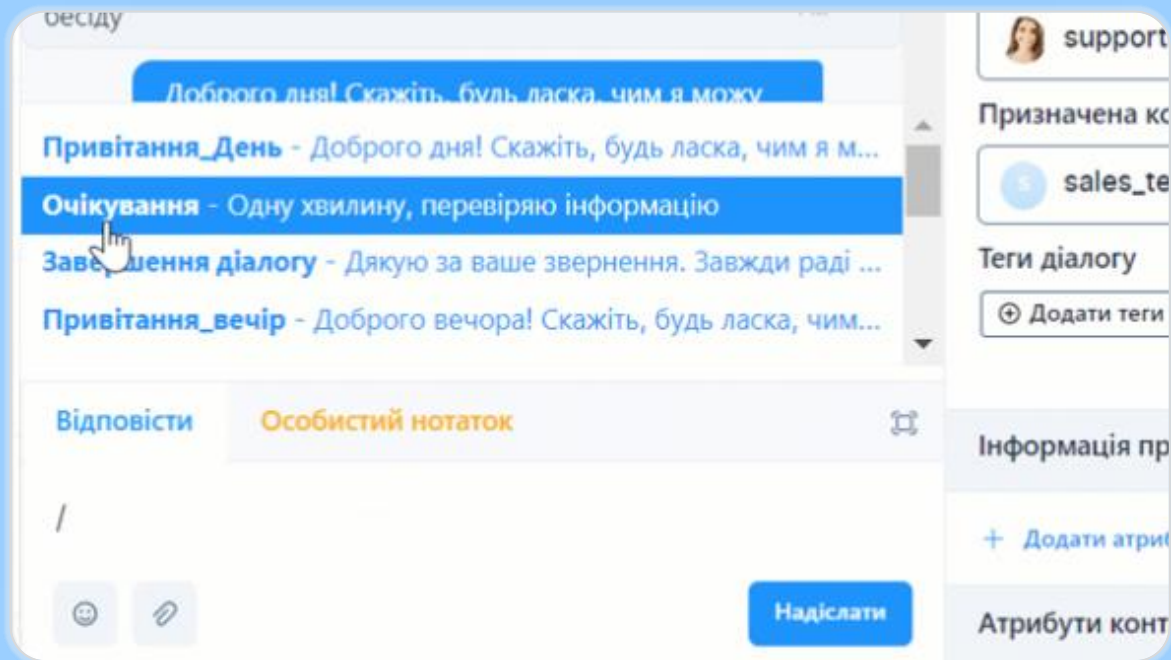
Повнотекстовий пошук

Можливість знайти будь-який діалог по його змісту.



Шаблони для швидких відповідей

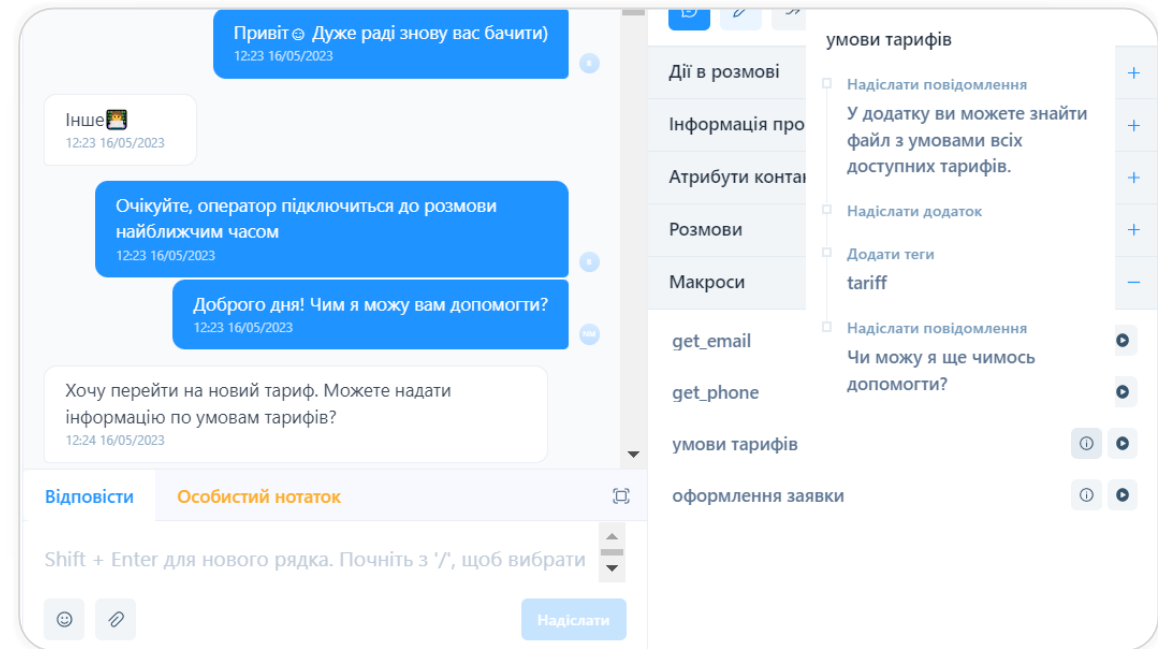
Шаблони дозволяють скоротити час відповіді на типові запитання. Для їх використання достатньо в полі відповіді ввести слеш та вибрати потрібний шаблон зі списку.



Макроси

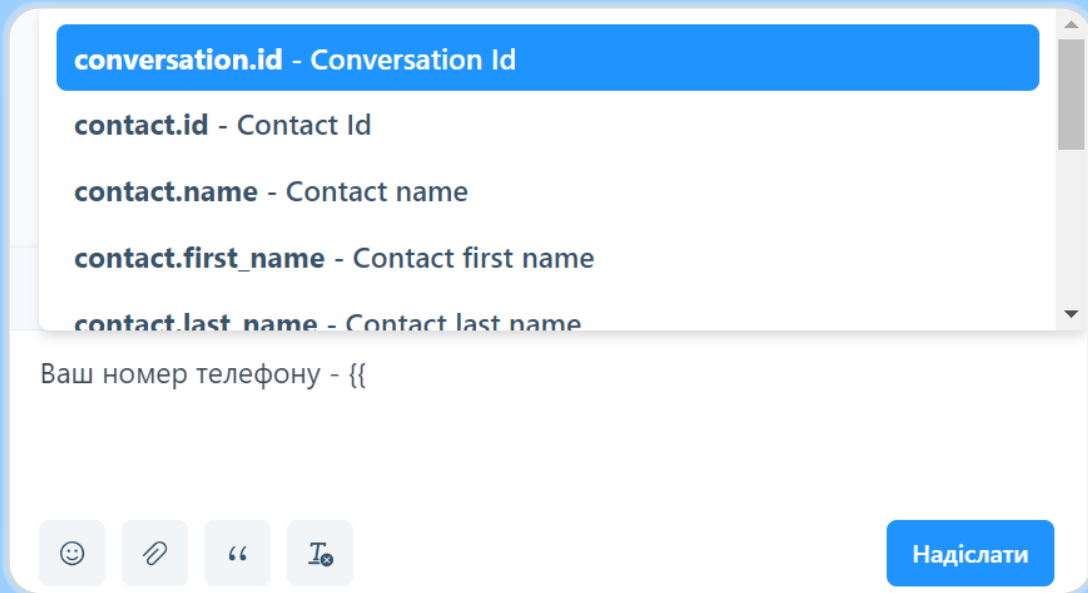
Макроси дозволяють автоматизувати рутинні дії та виконувати їх одним кліком.

Просте налаштування в інтерфейсі власного набору дій, включаючи присвоєння тегів до розмови, відправку повідомлень, призначення агентів та багато іншого.

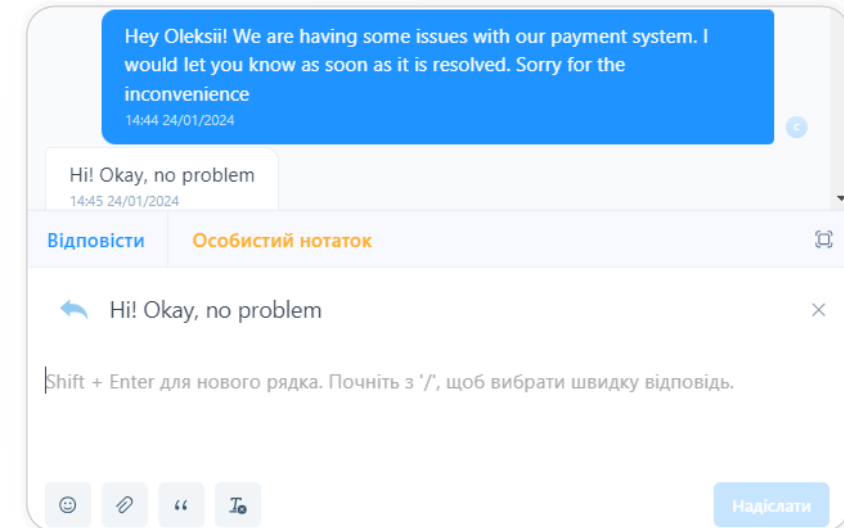
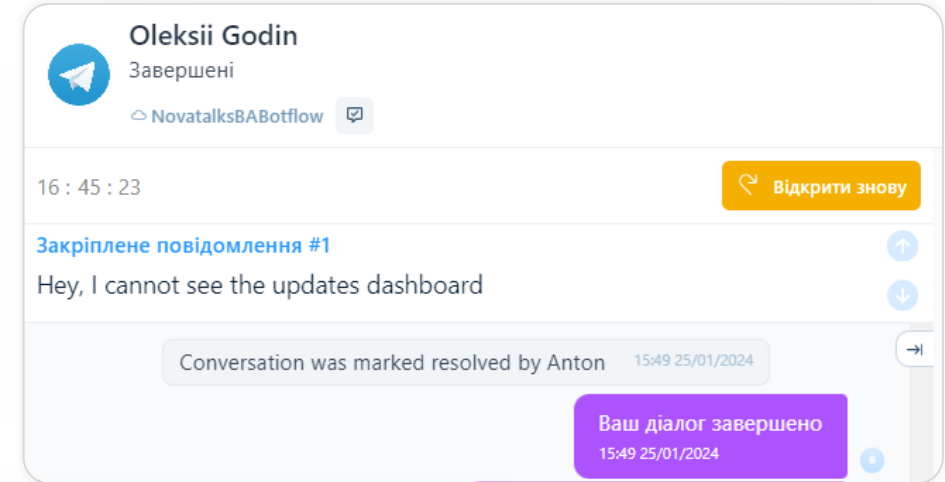


Використання змінних в повідомленнях

Для зручності спілкування з клієнтом, в переписці, шаблонах відповідей та макросах можна використовувати динамічні змінні – наприклад, ім'я, контактні дані та ін.



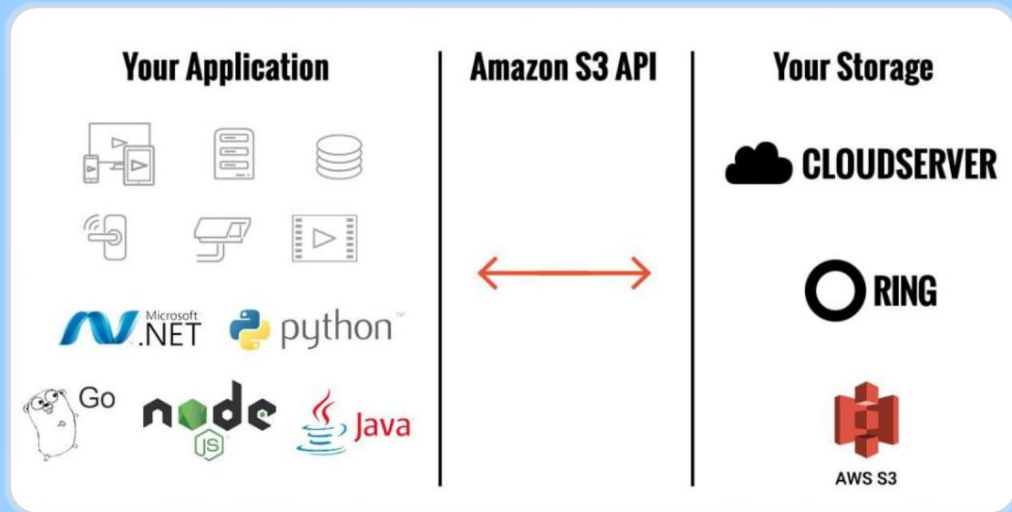
Прикріплення та цитування повідомлень



Можливість зберігання вкладень на сторіджах, сумісних з Amazon S3

Можливість зберігання всіх вкладень, які надсилають клієнти/агенти, в сховищі, сумісному з Amazon S3.

Лише Ви повністю контролюєте час та необхідність їх подальшого зберігання.



Webhooks

Webhooks дозволяє забезпечити інтеграцію між вашим обліковим записом та іншими додатками.

Можливо налаштувати HTTP зворотні виклики для різних подій в NovaTalks, таких як, зміна статусу розмови, створення повідомлень, зміни призначеного агента або команди.

Редагувати вебхук

URL вебхука

Події

- Статус розмови змінено (conversation_status_changed)
- Повідомлення створено (message_created)
- Повідомлення оновлено (message_updated)
- Призначеного агента змінено (assignee_changed)
- Призначену команду змінено (team_changed)

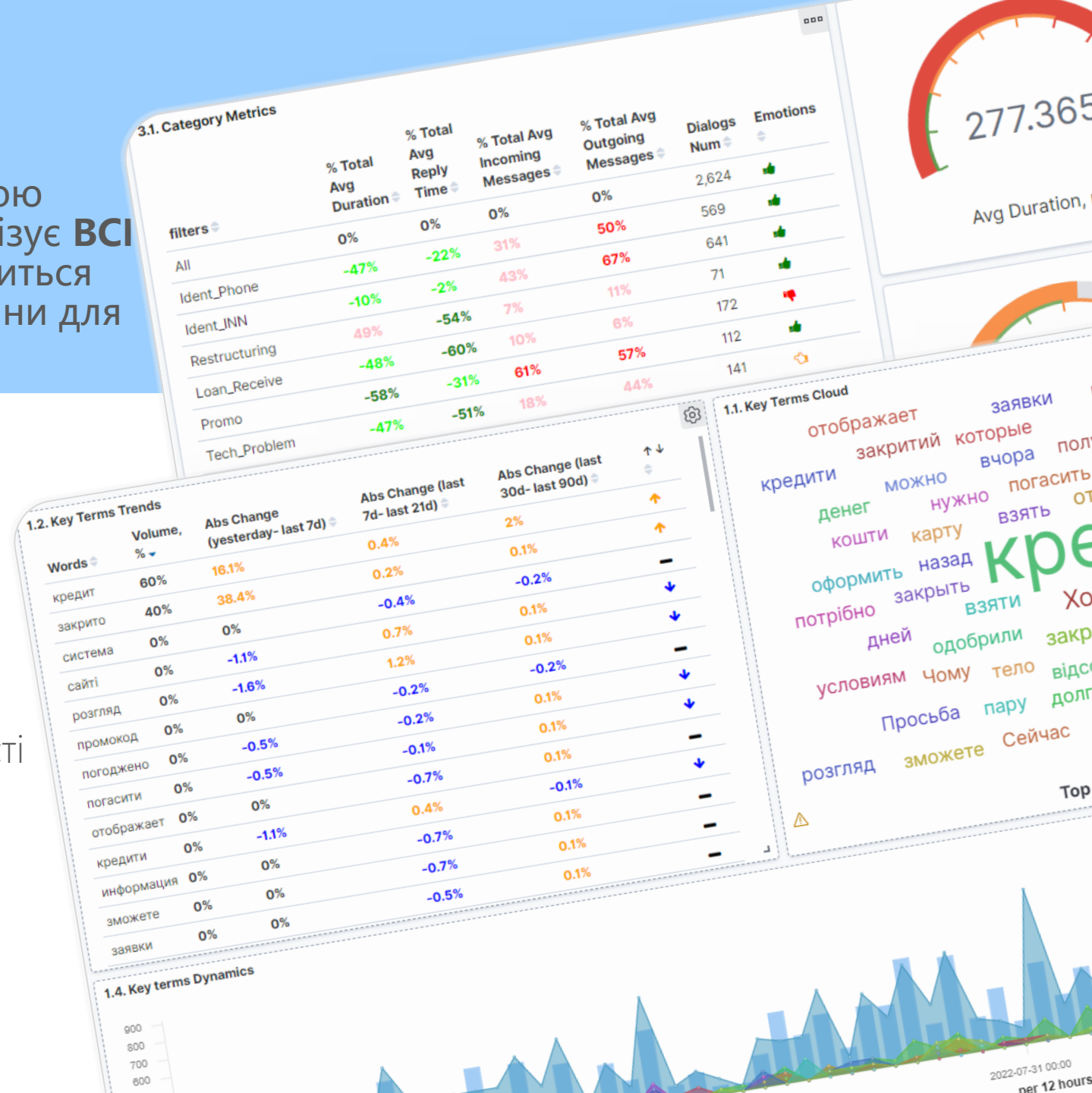
Виберіть канал

[Оновити вебхук](#) [Скасувати](#)

Текстова аналітика

Можливість інтеграції NovaTalks з Текстовою Аналітикою (ТА). ТА автоматично проаналізує **ВСІ** звернення клієнтів та метадані, вам залишиться лише зробити висновки та впровадити зміни для покращення показників КЦ

- ✓ Аналіз трендів по ключовим словам і категоріям
- ✓ Виявлення емоційного забарвлення в зверненнях
- ✓ Автоматичний аналіз роботи агентів: дотримання скрипта розмови, коректності аутентифікації, відхилення показників обробки звернень від KPI та ін.
- ✓ Використання ТА для аналізу продаж: впровадження успішних технік та виключення неуспішних



ВІ система

Можливість підключення ВІ системи уже з предналаштованими дашбордами для ще швидшого і простішого аналізу статистики.

- ✓ Аналіз основних показників по діалогам в розрізі каналів і команд
- ✓ Аналіз основних показників продуктивності роботи агентів
- ✓ Аналіз CSAT
- ✓ Налаштування автоматичної розсилки звітів
- ✓ Можливість створення власних та редагування існуючих дашбордів





Contact us

sales@novatalks.com.ua

novatalks.com.ua