



SPOJTE SE
S NÁMI ONLINE

www.icord.cz

SOFTWARE
DEVELOPMENT

ONLINE OPERÁTOR - CUSTOMIZACE

- ✓ Přizpůsobení designu aplikace (tlačítek) firemním barvám
- ✓ Webové Call Centrum:
 - Řízení fronty - přiřazení priority, algoritmus řízení fronty operátorů: FIFO (automatické přiřazování - čekám než na mě přijde řada)
- ✓ Napojení na telefonní Call Centrum (SIP)
- ✓ Úpravy textů a obrazovek
- ✓ Nahrávání, archivace a přehrávání audia a videa
- ✓ Možnost přehrávání vlastního videa
- ✓ Sledování více parametrů: klient může na své webové stránce definovat libovolný počet proměnných, které se zobrazí operátorovi při přijetí klienta (př. Hypoteční kalkulačka - výše úvěru a na kolik let)
- ✓ Doplnující funkce pro spolupráci
- ✓ Společné vyplňování formulářů v PDF formátu
- ✓ Rozšíření editačních nástrojů pro sdílené soubory
- ✓ Možnost uložení klientových nasdílených souborů
- ✓ Propojení funkcionalit chytrého telefonu a PC (notifikace přichozích klientů na mobil)
- ✓ Rozhraní podporující biometrické funkce (rozpoznávání dle hlasu, dle obličeje, dle podpisu)
- ✓ Možnost zabudování aplikace do kiosků
- ✓ Možnost (obsluhy) chatování s více klienty v chatu
- ✓ Možnost vytvoření dotazníku po ukončení chatu
- ✓ Možnost vyhodit z fronty volajících hosta (případně ho dát na blacklist)
- ✓ Zaslání zprávy všem uživatelům ve frontě volajících
- ✓ Propojení OnOP Chatu s nejvyšší verzí OnOp
- ✓ FB/Google přihlášení i klientů
- ✓ Sledování uživatelů a jejich pohybů na webových stránkách
- ✓ Přidání do aplikace jméno operátora
- ✓ Možnost vytvoření poznámky v chatu vázaná na zákazníka
- ✓ Našeptávání zpráv v chatu pro operátory (Přednastavené zprávy)
- ✓ Stav operátorů - navíc přestávka/away
- ✓ Možnost customizace formuláře pro klienty, když jsou operátoři offline
- ✓ Možnost schovat chat, když jsou operátoři offline