

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ

«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНАЯ МОДУЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА CALLPY»

Май 2022 г.

1. МОДУЛЬ ТЕКСТОВОГО ЧАТА

- Онлайн-чат
- Возможность отправлять сообщения в оффлайн (посетитель получит при следующем входе)
- Подсветка ссылок в сообщениях
- Возможность передачи файлов
- Возможность передачи скриншотов по CTRL+V
- Возможность оставить контактные данные
- История диалогов, бесконечное хранение
- Локализация на 7 языков
- Возможность отправить аудио-сообщение
- Групповые диалоги

2. МОДУЛЬ АУДИО/ВИДЕО ЗВОНКОВ

- Возможность двухстороннего аудио-звонка
- Возможность двухстороннего видео-звонка
- Возможность переключения "на лету" между аудио- и видеозвонком
- Возможность отключения микрофона при звонке
- Возможность переключения камер с фронтальной на заднюю на мобильном устройстве
- Возможность развернуть видеозвонок во весь экран
- Возможность регулировать громкость при звонке
- Запись звонков
- Функция восстановления связи при звонке
- Возможность принять звонок с основного устройства, либо с телефона
- Возможность бесшовного переключения звонка на любой мобильный телефон по QR-коду
- Возможность вернуть звонок на устройство
- Звонок записывается в статистику по диалогам + все системные сообщения по звонку в диалог
- Система распределения звонков по консультантам отдела (автоматическое распределение на свободного консультанта при попытке звонка)
- Система очереди клиентов на линии в случае, если все операторы заняты

3. МОДУЛЬ ОБРАТНОГО ЗВОНКА

- Функция "заказа звонка" - клиент может заказать звонок, консультанту мгновенно придёт SMS с номером для дозвона

- Возможность настройки общего номера для сайта
- Возможность индивидуальной настройки номера для каждого консультанта
- Возможность указывать рабочие часы - то время, когда доставлять SMS

4. МОДУЛЬ ОТДЕЛОВ

- Возможность создавать до 3 отделов в рамках одного сайта
- Возможность создавать до 20 отделов в рамках одного сайта
- Возможность гибко назначать консультантов в каждый отдел
- Возможность перераспределять клиентов по признакам между отделами автоматически
- Возможность передавать клиента между отделами со всей перепиской
- Возможность скрывать переписку между отделами
- Возможность динамически менять отдел клиента при навигации по сайту
- Возможность настраивать фильтр по GEO для распределения клиентов между отделами
- Возможность настраивать фильтр по URL для распределения клиентов между отделами
- Возможность настройки индивидуальной почты для оффлайн-сообщений для каждого отдела
- Возможность создавать скрытые отделы (клиент не может переключиться на отдел самостоятельно)
- Возможность показывать форму с пречат-полями для каждого отдела, настраиваемо. Клиент начинает переписку с отделом с заполнения этой формы
- Возможность создавать группы "напарников-консультантов" для каждого отдела. В случае привязки система распределяет клиента сначала по напарникам

5. МОДУЛЬ «ФОРМЫ»

- Форма контактных данных, доступная каждому клиенту при желании заполнить основные данные (ФИО, Телефон, Email)
- Возможность автоматически отображать форму Контактов по контексту переписки (например, отображается у клиента, если консультант спрашивает имя или телефон клиента)
- Конструктор форм. Возможность создавать формы с любым количеством полей.
- Возможность создавать формы с полями ввода и кнопочные формы (могут использоваться для построения простого бота вкупе с конструктором сценариев)
- Возможность отправки любой формы клиенту. Консультант может инициировать заполнение формы клиентом
- Настройка формы оценки диалога (настраиваются варианты, которые не устроили клиента)
- Автоматический показ формы оценки диалога по завершению переписки
- Хранение любых данных в течение 1 года, заполненных клиентами через формы Callpy и возможность выгрузки

6. МОДУЛЬ СТАТИСТИКИ

- Сбор статистики по времени нахождения консультантов в Панели Коммуникации ежедневно



- Сбор статистики по времени активности консультантов в Панели Коммуникации ежедневно. Активность вычисляется по времени активности вкладки с Панелью
- Сбор статистики по количеству диалогов, неотвеченных диалогов, аудио-видео звонков ежечасно / ежедневно / ежемесячно / ежегодно (возможность выбирать период)
- Сбор статистики по среднему времени ответа по каждому консультанту
- Сбор статистики по средней оценке диалога по каждому консультанту
- Сбор статистики по АВ-тестированию эффективности различных показателей настроек (дизайн, автоприветствия и т.д.)
- Возможность группировки статистики по каждому сайту
- Возможность вывести любую статистику в графическом виде

7. МОДУЛЬ ИНТЕГРАЦИЙ

- Возможность интеграции с базой данных сайта. Операторы смогут получать любую информацию по клиенту от сайта и просматривать в Панели Коммуникации (работает на e-autopay, например)
- Возможность интеграции с закрытыми зонами сайта (личными кабинетами и т.п., где требуется авторизация). Позволяет операторам наблюдать вкладку сайта и осуществлять удаленное управление в таких зонах
- Возможность интеграции с CRM-системами AmoCRM, Мегаплан. Интеграция включает в себя получение данных по клиентам из CRM-системы и управление некоторыми функциями CRM из Панели Коммуникации
- Возможность создавать контакты/лиды в CRM системе из Панели
- Возможность поиска контактов CRM из Панели
- Возможность редактировать контакт из Панели
- Возможность создания задачи из Панели
- Возможность интеграции с социальными сетями. Интеграция включает в себя получение сообщений из соответствующей соц. сети и переписку в интерфейсе Callpy из Панели. Клиент при этом находится в интерфейсе соц. сети
- Возможность интеграции с VK группами
- Возможность интеграции с Facebook группами - выкатка
- Возможность интеграции с HELPDESK-системами (тикетными системами). Интеграция включает в себя возможность создания тикета прямо из Панели Коммуникации с привязкой диалога с клиентом
- Возможность интеграции с ZenDesk
- Возможность интеграции с OmniDesk
- Возможность интеграции с системами аналитики. Интеграция включает в себя двусторонний обмен данными между Callpy и системой аналитики
- Возможность интеграции с Яндекс.Метрикой
- Возможность интеграции с Google Analytics
- Возможность интеграции с Roistat

8. МОДУЛЬ ПАНЕЛИ КОММУНИКАЦИИ

- Возможность заходить в Панель с любого устройства (через браузер)
- Возможность заходить в Панель через Windows-приложение
- Возможность подключения неограниченного числа разных сайтов в одну Панель
- Возможность включения и отключения разных типов звуковых уведомлений



- Возможность настраивать свои звуки на уведомления
- Возможность включения и отключения разных типов браузерных уведомлений
- Возможность настраивать дизайн Панели
- Возможность гибкой настройки интерфейса Панели. Настраиваются размеры полей, списков и т.п. Возможность настроить самые часто используемые функции в верхней панели
- Возможность осуществлять настройки по наблюдению за клиентами
- Возможность наблюдать в режиме реального времени всех находящихся клиентов на всех сайтах
- Возможность наблюдать в режиме реального времени данные по каждому клиенту в списке: свернут / развернут чат; устройство клиента; время нахождения на сайте; активность вкладки; новый ли клиент (взаимодействовал с ним консультант или нет)
- Возможность наблюдать в режиме реального времени данные по целям каждого клиента в списке
- Возможность наблюдать время ожидания клиентом ответа, и цветовое распределение этого времени в соответствии с SLA сайта
- Возможность получения подробных данных по каждому клиенту при переключении на него
- История переписки
- Любые данные, которые заполнял клиент через любые формы Callpy
- Браузер клиента
- Система клиента
- Город и страна клиента
- Другие данные клиента из базы данных сайта (если настроена соотв. интеграция)
- Дата первого входа на сайт
- Источник перехода на сайт
- Количество посещений сайта
- UTM метки
- История навигации по страницам сайта
- Заполнение любых данных на каждой странице сайта
- Такие же возможности у консультанта в Панели по чату, что и в модуле "текстовый чат"
- Возможность отправлять смайлы клиенту
- Функция "любимые смайлы" - умная сортировка по количеству использований
- Деление клиентов по спискам: Новые, Диалоги, История, Важные, Заблокированные, списки интеграций (агрегируют сообщения из соответствующих источников)
- Возможность фильтровать и сортировать клиентов по множеству параметров
- Возможность поиска клиентов и диалогов по ключевым словам, словосочетаниям или частям слов по всем диалогам
- Возможность отмечать тег для сообщения для дальнейшего поиска
- Возможность открывать и закрывать диалоги. Диалог с клиентом будет закреплён в соответствующем списке, пока консультант сам его не закроет
- Возможность добавлять и удалять "важных" клиентов в соотв. список
- Возможность блокировать клиентов. Консультант не будет получать уведомлений о их действиях
- Возможность позвонить клиенту
- Возможность передать клиента в любой отдел любому консультанту
- Возможность инициировать диалог с клиентом самостоятельно
- Возможность включить наблюдение за действиями клиента



- Возможность перехватить управление у клиента
- Возможность отправки любых форм клиенту
- Возможность отправить переписку с клиентом на email
- Возможность переименовывать клиента
- Возможность работы с "быстрыми" ответами
- Возможность выделять сообщения из диалога для их последующего копирования в буфер или распечатывания
- Возможность видеть сообщение, которое набирает клиент, до его отправки
- Возможность консультантам организовывать личную переписку с любым другим консультантом
- Возможность консультантам просмотреть всех других консультантов на сайте (раздел "команда")
- Возможность настройки аватарки и имени для каждого консультируемого сайта отдельно

9. МОДУЛЬ БЫСТРЫХ ОТВЕТОВ

- Возможность добавить любое сообщение из истории в быстрый доступ одним кликом
- Возможность группировки сообщений из быстрого доступа по цветам
- Возможность группировки сообщений из быстрого доступа по сайтам
- Возможность группировки сообщений из быстрого доступа по менеджерам
- Возможность выбрать сообщение из быстрого доступа по нескольким символам
- Возможность выбрать и отправить сообщение из быстрого доступа, не отрывая рук от клавиатуры (без мышки)
- Возможность просмотреть найденные сообщения по фильтру и их количество

10. МОДУЛЬ ПАНЕЛИ АДМИНИСТРАТОРА

- Возможность просматривать любую статистику
- Возможность осуществлять настройку дизайна сайтов

11. МОДУЛЬ УДАЛЁННОГО НАБЛЮДЕНИЯ

- Возможность включать и отключать наблюдение за вкладкой сайта каждого клиента
- Возможность корректно наблюдать переключение вкладок сайта клиентом

12. МОДУЛЬ УДАЛЁННОЙ НАВИГАЦИИ ПО САЙТУ

- Возможность перехватить управление с разрешения клиента
- Двусторонний co-browsing (с обеих сторон переход по страницам, скроллинг, заполнение форм и т.п.)
- Возможность клиента завершить удаленное управление в любой момент
- Возможность консультанта завершить сеанс удаленного управления в любой момент

13. МОДУЛЬ НАСТРОЙКИ ДИЗАЙНА ВИДЖЕТА

- Возможность выбора одного из трёх видов виджета - "обычный", "брендингованный" и "боковой".
- Возможность сохранения настроек при переключении между типами виджета
- Возможность выбора предустановленной цветовой темы на любом типе виджета. Доступно около 30 готовых цветовых решений для стандартных запросов. Тема включает в себя не только цветовые и текстовые решения, но и стандартные аватарки и фоновые картинки

14. МОДУЛЬ ЦЕЛЕЙ

- Возможность создавать и управлять целями - определёнными событиями, которых достигает клиент на сайте (по аналогу с целями в Яндекс.Метрике)
- Возможность создавать цель из одного или нескольких событий (составная цель)
- Доступные виды событий: клик по элементу, заполнение формы, ввод в поле, переход на страницу, клиент положил товар в корзину, произвольное событие

15. МОДУЛЬ АВТОМАТИЧЕСКИХ ДЕЙСТВИЙ

- Возможность отправлять автоматизированные сообщения пользователям сайта по определённым условиям
- Возможность выводить приветственное сообщение в чат через определённое число секунд после входа клиента на сайт. При этом при переходах по страницам таймер не сбрасывается
- Возможность выводить приветственное сообщение в чат после просмотра посетителем определенного числа страниц

16. МОДУЛЬ КОНСТРУКТОР СЦЕНАРИЕВ

- Возможность создавать неограниченное число сценариев вида "набор условий" - "набор действий"

17. МОДУЛЬ SLA (НАСТРОЙКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ)

- Возможность задавать параметры эффективности для каждого сайта

18. МОДУЛЬ API (ДЛЯ РАЗРАБОТЧИКОВ)

- Возможность работать с API Callpy со стороны сервера сайта

19. МОДУЛЬ СУПЕРВИЗОРОВ



- Возможность супервизору просматривать все текущие диалоги по сайту

20. МОДУЛЬ ТИПОВЫХ ДИАЛОГОВ

- Возможность создавать общий диалог с любым числом участников