

Fidélisez vos clients en ligne grâce à NTRsupport Webcare.
Augmenter vos ventes, améliorez votre support et réduisez vos coûts.



Ajoutez un Service Client en ligne à votre site Internet

NTRsupport Webcare vous permet de surveiller le trafic et les visites sur votre site Internet, et de communiquer instantanément par chat avec les visiteurs lorsqu'ils ont besoin d'assistance. Utilisez les outils de pro-activité pour répondre aux questions, assister la navigation sur le web et réduire le nombre de clients quittant votre site les mains vides.

Fournissez aux visiteurs de votre site une assistance technique, des mises à jour d'information en temps réel et des réponses immédiates.

Transformez vos visiteurs en clients et augmentez vos profits grâce à NTRsupport Webcare.

15 jours
d'essai gratuit

www.ntrsupport.com

Vos avantages

- Augmentez les ventes en évitant les paniers d'achats abandonnés
- Améliorez le support client et retenez vos clients
- Réduisez les coûts de téléphone et de centre d'appels
- Délivrez un service en temps réel aux visiteurs de votre site
- Parlez avec les clients quand l'intérêt est au plus haut
- Générez plus de ventes
- Fournissez des réponses dans les moments critiques
- Fidélisez vos clients

Fonctions

NTRsupport Webcare vous permet de communiquer en direct sur votre site Web grâce à une gamme de fonctions très complète, de manière sécurisée par un cryptage AES 256 bits de bout en bout, et une fiabilité prouvée.

Jusqu'à 5 chats simultanés par opérateur

Un seul opérateur peut tenir jusqu'à 5 sessions de chat ou de support avec cinq personnes différentes en même temps. Vous pouvez également diminuer ou pré-régler le nombre de chats simultanés pour chaque opérateur dans la console d'administration.

Ouvrir un chat de manière proactive

Ouvrez une fenêtre de chat avec un visiteur de votre site et dialoguez en temps réel.

Co-surfing

La fonction de co-surfing permet de voir où le client est en train de naviguer et de dialoguer par chat de manière proactive. En utilisant la fonction de co-surfing, le technicien peut faire du push d'adresses URL directement dans le navigateur du client qui peut ainsi voir instantanément ces pages et les mettre dans ses favoris pour les consulter à nouveau dans le futur.

Transfert des appels

D'un simple clic sur un bouton, les appels peuvent être transférés entre techniciens afin que celui le plus apte assiste le client.

Gestion de groupes d'opérateurs

Dans la console d'administration, vous pouvez créer des groupes et en sélectionner les membres. Dans ces groupes, vous pouvez également établir

des priorités individuellement afin de spécifier l'ordre dans lequel un opérateur reçoit un appel.

Chat automatique/Distribution de session

Dirigez la session ou la demande vers un technicien ou un groupe de techniciens spécifique, selon leur disponibilité.

Réponses de chat prédéfinies

Envoyez des réponses de chat prédéfinies aux visiteurs de votre site. Habituellement, ces messages prédéfinis sont utilisés pour insérer des salutations, une signature, des instructions étape par étape pour terminer une tâche, etc.

Boutons de chat personnalisables

Remplacez les images standards de vos boutons de chat par vos propres images.

Support multi-langues instantané

La fonction langage international permet à chacun de communiquer aisément et de manière pratique en 14 langues différentes.

VoIP

Passez du chat écrit à la voix. Cette fonction audio permet de tenir des conversations parlées directement sur le Web.

Discussion inter-opérateurs

Le chat interne permet aux opérateurs de parler entre eux tout en assistant les clients.

Cela permet aux opérateurs de collaborer étroitement afin de répondre rapidement aux questions.

Icône interactive dans signature e-mail

Ajoutez un bouton de chat dans votre signature e-mail.

Enquêtes avant et après session

Avant ou après la session de support ou de chat, utilisez des questions de type « vrai/faux », « oui/non » ou à choix multiples. Utilisez les enquêtes standards fournies par NTRsupport Webcare, ou créez vos propres enquêtes.

Console d'administration

Chaque compte NTRsupport Webcare a sa console d'administration qui permet de personnaliser l'interface de l'application, effectuer des statistiques, créer des rapports personnalisés, et de grouper, gérer et configurer vos licences NTRsupport Webcare. Avec la console d'administration, vous pouvez obtenir des rapports complets sur l'activité des techniciens support (tels que le nombre de connexions, le nombre de conversations établies, de messages répondus, et les pages visitées à partir desquelles le plus grand nombre de demandes a été obtenu) et bien plus encore!

Pour en savoir plus au sujet de NTRsupport Webcare, visitez notre site www.ntrsupport.com, envoyez-nous un e-mail, ou appelez-nous au 0 810 000 369 (N° Azur – appel local).



NTR France
264 rue du Faubourg St Honoré - 75008 Paris
Tél.: +33 1 44 15 70 70 | www.ntrglobal.com
Fax: +33 1 70 22 07 49 | france@ntrglobal.com