

Пакет расширения «iQPro»

Пакет расширения iQChannels до ПРО-версии

- Дополнения iQpro для раздела Входящие
- Дополнения iQpro для сегмента
- Дополнения iQpro для раздела Пользователи
- Дополнения iQpro для раздела Настройки
- Дополнения iQpro для Профиля пользователя

Дополнения iQpro для раздела Входящие

ФУНКЦИОНАЛ/ИНСТРУМЕНТ	Базовая лицензия	Базовая лицензия + iQPro
Возможность отложить обращение	нет	✓
История намерений	нет	✓
Поиск по тексту сообщения	нет	✓
Возможность добавлять личные быстрые ответы	нет	✓
Запрос персональных данных клиента	нет	✓
Возможность добавления тегов	нет	✓
Проверка орфографии с возможностью опционального или принудительного включения	нет	✓
Возможность блокировки обращений и клиентов	нет	✓

Дополнения iQpro для сегмента

ВКЛАДКА СЕГМЕНТА	ФУНКЦИОНАЛ/ИНСТРУМЕНТ	Базовая лицензия	Базовая лицензия + iQPro
Дашборд	<ul style="list-style-type: none">• Механизм адаптивной настройки дашборда под каждый сегмент клиентов (Настройка дашборда)	нет	✓
Обращения	<ul style="list-style-type: none">• Массовая обработка обращений (выделение галочками и возможность "Передать", "Заккрыть", "Отправить в очередь")• Фильтрация по времени (фильтр "Период")• Поиск сообщений по содержанию (по тексту сообщений)• Сегментация обращений с использованием тегов в разрезе каждого сегмента + поиск по тегам• Отслеживание упущенных обращений с оперативными уведомлениями супервизора	нет	✓
Клиенты	<ul style="list-style-type: none">• Древоподобное распределение клиентов по Группы клиентов с возможностью массовой работы с группами	нет	✓
Блокировка	<ul style="list-style-type: none">• Сервис временной и постоянной блокировки клиентов и их обращений	нет	✓

Теги	<ul style="list-style-type: none"> Управление библиотекой тегов 	нет	✓
Автоматизация	<ul style="list-style-type: none"> Уведомление клиента об увеличенном времени ожидания первого ответа Уведомление о невозможности назначения при большой очереди 	нет	✓
Отчеты в сегменте	<ul style="list-style-type: none"> Фильтрация по времени (фильтр "Период") 	нет	✓
Распределение	<ul style="list-style-type: none"> Гибкое распределение обращений в зависимости от: <ul style="list-style-type: none"> групп клиентов рейтинга маркеров приоритета времени Возможность присвоить приоритет по результатам обработки правила распределения 	нет	✓
Настройки сегмента	<ul style="list-style-type: none"> Блок "Отложенные обращения" Проверка орфографии 	нет	✓

Дополнения iQpro для раздела Пользователи

ФУНКЦИОНАЛ/ИНСТРУМЕНТ	Базовая лицензия	Базовая лицензия + iQPro
Управление навыками пользователей (операторов) для правильного распределения	нет	✓
Персональные графики работы операторов в разрезе каждого сегмента	нет	✓

Дополнения iQpro для раздела Настройки

ФУНКЦИОНАЛ/ИНСТРУМЕНТ	Базовая лицензия	Базовая лицензия + iQPro
Конструктор статусов (с версии 4.2.0)	нет	✓

Дополнения iQpro для Профиля пользователя

ФУНКЦИОНАЛ/ИНСТРУМЕНТ	Базовая лицензия	Базовая лицензия + iQPro
Дашборд оператора с показателями личной эффективности	нет	✓