Пакет расширения «iQPro»

Пакет расширения iQChannels до ПРО-версии

В каком разделе	ЧТО ЗА ФУНКЦИОНАЛ/ИНСТРУМЕНТ
Сегмент > Обзор	• Механизм адаптивной настройки дашборда под каждый сегмент клиентов
Сегмент > Обращения	• Массовые операции с обращениями (выделение галочками и возможность "Передать", "Закрыть", "Отправить в очередь") • Фильтрация по времени (фильтр "Период") • Поиск обращений по содержанию (по тексту сообщений) • Сегментация обращений с использованием тегов в разрезе каждого сегмента + поиск по тегам • Отслеживание упущенных обращений с оперативными уведомлениями супервизора
Сегмент > Клиенты	• Древовидное распределение клиентов по группам с возможностью массовой работы с группами
Сегмент > Блокировка	• Сервис временной и постоянной блокировки клиентов и их обращений
Сегмент > Теги	• Управление библиотекой тегов
Сегмент > Автоматизация	• Уведомление клиента об увеличенном времени ожидания первого ответа • Уведомление о невозможности назначения при большой очереди
Сегмент > Отчеты	• Фильтрация по времени (фильтр "Период")

Сегмент > Распределение	• Гибкое распределение обращений в зависимости от:
	  ○ групп клиентов
	  ○ рейтинга
	  ○ маркеров
	  ○ приоритета
	  ○ времени
	• Возможность присвоить приоритет по результатам обработки правила распределения

Сегмент > Настройки	• Блок "Отложенные обращения" • Проверка орфографии
Пользователи	• Управление навыками пользователей (операторов) для правильного распределения • Персональные графики работы операторов в разрезе каждого сегмента

Входящие (рабочее место)	• Возможность отложить обращение • История намерений • Поиск по тексту сообщения • Возможность добавлять личные быстрые ответы • Запрос персональных данных клиента • Возможность добавления тегов • Проверка орфографии с возможностью опционального или принудительного включения • Возможность блокировки обращений и клиентов
Настройки	• Конструктор статусов (с версии 4.2.0)
Профиль пользователя	• Дашборд оператора с показателями личной эффективности