

Описание функциональных характеристик eCRM

Реализованный функционал в ECRM

- Регистрация звонка, с возможностью отметкой о предоставленной консультации.
- Отправка и получение электронных писем клиентов.
- Возможность эскалации тикета в JIRA.
- Хранение истории переписки с клиентами.
- Хранение и отправка вложений.
- Фиксация тем обращений клиентов.
- Просмотр информации о клиенте «Карта клиента».
- Поиск обращений клиентов по тематикам, ключевым словам и сотрудникам.
- Отправка СМС-сообщений.
- Формирование выписок и справок.

Модуль Чат

- Отправка и прием сообщений и вложений в чате (со стороны клиента и сотрудника).
- Просмотр чата сотрудником.
- Фиксация тем обращений клиентов.
- Хранение истории чатов.
- Поиск и фильтрация чатов по заданным параметрам (тема обращения, дата).
- Возможность перевода чата сотрудником на другие операторские линии.
- Интеграция с CRM-системой (переход на Карту Клиента)
- Поддержка различных платформ (доступ к чату через веб, мобильные ОС iOS и Android).
- Инициализация исходящего чата клиенту.

Администраторская часть

- Админка прав пользователей.
- Админка маршрутизации обращений.

- Админка управления очередями Чата и Тикетов.
- Админка тематик.
- Админка шаблонов и СМС.