

VIDEO LIVE CHAT

La VIDEO LIVE CHAT è lo strumento che offre alle aziende l'opportunità di utilizzare il proprio sito web come un nuovo canale di contatto, vendita e Customer Care. Attraverso l'interazione con i propri Clienti, o con i potenziali tali, realizzata in VIDEO LIVE CHAT, ogni azienda può raggiungere i propri obiettivi finalizzati a: aumentare le vendite, offrire una migliore Customer Experience, utilizzare il web come un efficace canale di contatto da integrare e associare a quelli canonici (telefonico, mail). In ogni ambito di applicazione la VIDEO LIVE CHAT migliora la Brand Reputation dell'azienda rendendo più efficaci ed efficienti processi fino ad oggi gestiti in parte o in toto offline.

Le modalità di interazione possibili sono varie, CHAT, AUDIO, VIDEO in cui l'Operatore può interagire con il navigatore-Cliente o Prospect, per offrire il suo aiuto e rispondere alle richieste infondendo sicurezza e concretezza. Il "metterci la faccia" differenzia e rende unico il rapporto azienda-cliente online. Ad esempio, in un processo di acquisto, poter vedere ed ascoltare chi vende è un indiscutibile valore aggiunto che consente di aumentare le vendite e migliorare la credibilità del brand.

A differenza delle più comuni chat in commercio TocToc VIDEO LIVE CHAT, mette a disposizione molteplici funzioni che consentono di replicare online le dinamiche di **contatto e vendita** tipiche di un negozio tradizionale: **approccio - acquisizione informazioni utili - conversione**.

Il Cliente parla in chat con il Negoziante, con il quale può anche scambiare documentazione online e vedersi reciprocamente in **video**. La scelta della qualità video è svolta automaticamente ed in tempo reale dalla tecnologia. È possibile attivare/disattivare l'opzione web-cam in qualsiasi momento per comunicare attraverso solo testo o audio.

Come funziona

La VIDEO LIVE CHAT si compone di una icona o banner di ingaggio integrabile all'interno del proprio sito WEB e personalizzabile in termini di posizione e layout con proprie immagini o video: immagini statiche (.jpg), dinamiche e video (HTML5). È statisticamente provato che i contenuti visuali aumentano l'efficacia della Call to Action del proprio sito verso il potenziale Cliente. Nell'ambito di processi di vendita o di Lead Generation è fondamentale richiamare l'attenzione dell'utente con messaggi visivi promozionali, invitandolo ad un contatto diretto con l'Operatore, in grado di convertire quella prima azione di interesse che il Cliente ha manifestando arrivando sul nostro sito e attivando la chat. Il semplice click sul banner di ingaggio infatti avvia una chat con l'Operatore dell'azienda che presidia il sito web. Il Banner della VIDEO LIVE CHAT è sempre visibile sulle pagine web perché supera i programmi di blocco dei messaggi pubblicitari (AdBlock).

Text Chat

Consente lo scambio di messaggi testuali rapidi e diretti in tempo reale tra utenti ed operatore.

È possibile configurare risposte predefinite, già pronte, da inviare velocemente in chat con un click, per ottimizzare tutte quelle risposte a domande ricorrenti senza necessità di digitarle ogni volta. L'Operatore può gestire più interazioni contemporaneamente, ad esempio può gestire un'interazione live in video con un utente e contemporaneamente gestire chat testuali con altri.

Video chat

È possibile iniziare una conversazione in chat direttamente con la funzione video accesa, altrimenti attivarla durante lo svolgimento della conversazione. Anche l'utente, se abilitato dal pannello TocToc e previo suoi consensi, può utilizzare la propria webcam per mostrarsi all'operatore.

App operatore Android e iOS

Scaricando sul proprio smartphone l'app operatore "TocToc Video Live Chat" è possibile rispondere in tempo reale e in mobilità alle domande provenienti dalle chat sul sito.

Notifiche

Notifiche desktop e sonore informano gli Operatori di nuove attività sul sito (chat aperte in automatico, messaggi scritti dagli utenti, nuovi visitatori presenti sul sito, ecc.).

Multilingua

È possibile attivare le chat, ed i pannelli di uso e gestione, in modalità multilingua per chattare con utenti stranieri e chattare su molteplici siti da un unico account.

Triggers di ingaggio automatici

Con i triggers è possibile creare azioni automatiche basate su definite condizioni tipiche dello scenario "se/allora". Il trigger Routing della risposta automatica consente al sistema di assegnare le chiamate in entrata agli operatori maggiormente liberi. Con il trigger Hunting Automatico, "se" un utente visita una pagina del sito per alcuni secondi di tempo "allora" il sistema lo ingaggia in automatico in VIDEO LIVE CHAT.

Inoltro Chat

Per offrire un servizio di risposta ed assistenza ancora più performante un Operatore può inoltrare una chat in corso ad un altro Operatore o gruppo di competenza che sarà in grado di rispondere adeguatamente alla richiesta ricevuta.

Hunting - Ingaggio proattivo manuale e automatico

L'Operatore può visualizzare in tempo reale gli utenti che visitano il sito e usufruendo della modalità Hunting manuale può proporsi attivamente ad essi con un approccio d'impatto, diretto e personalizzato (attivando sul loro schermo la chat) e di fatto replicando online il processo di vendita tipico di un negozio reale. In alternativa attivando l'Hunting automatico il sistema dopo n. secondi di tempo apre la chat sullo schermo del visitatore con un messaggio di benvenuto automatico.

Risposte Predefinite

È possibile configurare tante risposte predefinite per quante domande ricorrenti si ricevono tipicamente in chat, senza dover più riscrivere ogni volta la stessa risposta, inviandole con un semplice click e ottimizzando i tempi di risposta.

Lead Generation automatica e manuale GDPR compliance

La VIDEO LIVE CHAT consente di salvare i dati di contatto che l'utente interessato scrive e lascia in chat, oltre a visualizzare, esclusivamente durante la sessione stessa, le informazioni riguardanti il suo percorso di navigazione, il sito web di provenienza, il luogo di origine, il tempo di permanenza nelle pagine, il sistema operativo e il Browser utilizzato, il device impiegato. È quindi possibile raccogliere Leads qualificati, rilevanti per l'analisi dei dati raccolti e per la creazione di campagne mirate di digital marketing volte a incrementare i ricavi. Si ricorda che l'azienda che intende raccogliere i dati personali dei suoi utenti si configura come Titolare dei dati personali raccolti e deve provvedere a rendere all'utente l'informativa prevista dal Reg. UE 2016/679 GDPR (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali), in modo da ottenere il consenso preventivo al trattamento dei dati personali. A tal fine TocToc ha predisposto l'automatismo tecnico che permette l'esposizione della necessaria Informativa e di acquisire e memorizzare i consensi dell'utente. Resta fermo che l'informativa dovrà essere resa in un momento precedente alla registrazione dei dati richiesti.

Trasferimento File tra operatore e utente

Nel pannello di controllo della VIDEO LIVE CHAT è possibile caricare file, link, manuali di istruzioni, dati tecnici di prodotti, listini prezzi, schede, ecc., che gli Operatori possono inviare ai clienti nell'ambito dell'interazione. Oltre a ciò è possibile inviare documenti personalizzati trasferendoli **direttamente dal pc** dell'operatore verso la chat. Inoltre, abilitando la funzione specifica, anche gli **utenti possono inviare in chat** i loro file, documenti, screenshot, foto allegandoli alla conversazione.

Calendario

Quando gli Operatori sono offline l'utente può inserire la sua richiesta nel form di contatto inviando una nota che si calendarizza automaticamente all'interno di un task manager condiviso tra amministratore e Operatori, affinché l'amministratore possa affidare il task all'operatore di competenza. È possibile anche pianificare richieste specifiche, come ad esempio prenotare un servizio, un trattamento, un appuntamento, un tavolo oppure decidere quando essere ricontattati dall'Azienda.

Finestra chat personalizzabile

È possibile personalizzare la finestra della chat scegliendone **colori, testo e posizione** sullo schermo ad esempio in linea con i colori del sito web in cui è integrata.

Integrazione con Google Analytics

È possibile monitorare gli eventi associati alla VIDEO LIVE CHAT direttamente in Google Analytics in modo da poter controllare l'impatto delle chat sulle conversioni online ed ottenere statistiche dettagliate di tutte le attività del sito, utili per le campagne di digital marketing.

Interazione su molteplici siti

La VIDEO LIVE CHAT è attivabile su più siti web (della stessa azienda) da un unico pannello di amministrazione, questo consente di interagire con diversi clienti/visitatori di diversi siti contemporaneamente, ottimizzando i processi associati a tali siti, ad esempio di vendita e di Customer Care.

Gestione chat perse

L'Operatore riceve in real-time le notifiche delle chat perse degli utenti ancora connessi sul sito ed ha così la possibilità di ricontattarli proattivamente per rispondere prontamente alle loro richieste.

Form di contatto (callback)

Quando gli Operatori sono offline/occupati viene proposto all'utente un form dove può lasciare i suoi dati di contatto, rendendo in automatico all'utente l'informativa prevista dal Reg. UE 2016/679 GDPR (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) sul trattamento dei dati, e scrivere un messaggio per essere ricontattato il prima possibile (Callback).

Group Management

Il pannello di controllo permette ad un amministratore di gestire e pianificare il lavoro di risposta degli Operatori dividendoli per aree tematiche e Gruppi di lavoro.

Gruppi di lavoro

Per ottimizzare e personalizzare i tempi di risposta è possibile suddividere ed organizzare gli Operatori in aree tematiche di risposta in Gruppi di lavoro. Gli operatori possono operare su più pagine dello stesso sito o su siti differenti (della stessa azienda). Ad esempio, in un sito e-commerce è possibile creare un Gruppo di operatori/lavoro per fornire assistenza tecnica, un altro Gruppo per assistenza commerciale, un altro per assistenza post-vendita e così via.

Pannelli e reportistica

Amministratore e Operatori utilizzano la soluzione VIDEO LIVE CHAT attraverso un pannello di controllo intuitivo che consente di gestire e monitorare azioni, dati e informazioni raccolte degli utenti connessi sul proprio sito web.

Report e statistiche

Mostrano il numero delle visite sul sito, anche divise per orario, le richieste ricevute, i click sul Banner-chat di contatto, le chat in Modalità Attiva (Hunting) effettuate dagli Operatori, il numero delle conversazioni svolte e le rispettive durate.

CHATBOT

Il Chatbot è un operatore virtuale che, opportunamente istruito in base ad una architettura strutturata su base argomenti, pertinenti all'attività da servire, accoglie il navigatore e risponde in automatico alle più frequenti domande degli utenti. Il Chatbot ha la capacità di progredire nella capacità di risposta a seguito della rilevazione degli argomenti non soddisfatti e reintegrati periodicamente.

TocToc realizza CHATBOT personalizzati ma ha approfondito specifici ambiti di attività analizzando le interazioni svolte dalle chat dei nostri clienti e ha realizzato **Chatbot verticali**. Ad oggi risultano disponibili: **HOTELLO** per il settore turismo in ambito recettivo: Alberghi, Centri congressi, B&B, Agriturismi, Case Vacanze, Ostelli e **MOTY** per il settore Automotive per la gestione dell'accoglienza dei clienti delle Concessionarie, Autosaloni e Aziende di Noleggio auto.

L'uso di questi "collaboratori robot" consente di sollevare l'operatore umano di tutta la gestione necessaria a fornire le medesime risposte alle stesse o simili domande riproposte da più utenti. Attività che certamente migliora l'esperienza di navigazione del cliente finale ma spesso non è rivolta nel breve-medio termine alla raccolta di ulteriore fatturato. Il Chabot fornisce quindi il supporto di front-end che consente agli operatori di concentrarsi su compiti più complessi e può veicolare sull'operatore umano solo le interazioni di valore per la generazione di ulteriore business.

I due sopracitati chatbot verticali sono proposti secondo una **struttura base preconfigurata** presentata sul sito, rispettivamente secondo il [modello automotive chatbot qui visibile](#) e il [modello hotel chatbot qui visibile](#).

Ogni richiesta di personalizzazione, ampliamento della struttura FAQ del chatbot o integrazione con sistemi terzi sono da valutare con quotazione a parte.

- - - - -

Compatibilità

La VIDEO LIVE CHAT ed il CHATBOT sono attivabili su qualsiasi tipo di sito web o CMS che consenta l'inserimento di un piccolo codice, script HTML, nel footer o header del sito, come avviene per esempio con Google Analytics. Per i CMS più diffusi, come Joomla, Wordpress o Prestashop, è disponibile un plugin specifico scaricabile gratuitamente per integrare lo script.

Per utilizzare la [funzionalità Video](#) della chat è necessario che il sito sia configurato in https (es. https://www.tuosito.it).

L'[App TocToc Video Live Chat](#) è compatibile su sistema Android 5.1.1 e superiori per i device Google Android e su iPhone con iOS 9 e superiori per i device Apple (in modo parziale).

PROFILI VIDEO LIVE CHAT E CHATBOT

Chat SOLO
Per operatore
1 operatore
1 gruppo (*)
Chat illimitate (**)
1 mese dati online
Risposta automatica
Funzione Video Chat
Lead Generation
Banner personalizzabile
Multilingue

Chat BAND
Per operatore
Operatori illimitati (***)
Gruppi illimitati (****)
Chat illimitate
Inoltro chat
3 mesi dati online
Risposta automatica
Funzione Video Chat
Lead Generation
Banner personalizzabile
Inoltro chat
Calendario
Hunting - Ingaggio attivo
Geolocalizzazione
Integrazione con Google Analytics
Multilingue

MOTY e HOTELLO
Configurazione autonoma
Fino a 10 CHAT contemporanee
Gruppi illimitati (****)
Inoltro chat
Storico chat
Reportistica di dettaglio 3 mesi
Inclusa chat BAND
Multilingue

(*) Cos'è un gruppo. Ogni pagina del sito può essere identificata come un ambito di business ad-hoc, in questo modo si ha l'opportunità di poter creare dei popup personalizzati per singola area di interesse del sito nonché evidenziare le statistiche più puntuali.

(**) Cosa significa CHAT illimitate. L'operatore potenzialmente potrà rispondere in chat in real time a tutte le interazioni che si dovessero presentare. A livello di configurazione del gruppo l'azienda potrà decidere se dimensionare la risposta in termini di chat contemporanee che ogni operatore potrà gestire.

(***) Cosa significa Operatori illimitati. Con il profilo Band ogni azienda può configurare potenzialmente un numero illimitato di Operatori, ad esempio può configurare tutti i propri dipendenti come operatori. On line potranno andare solo tanti Operatori quante sono le licenze contemporanee che l'azienda avrà comprato. L'operatore potrà servire anche più Gruppi purché configurati nello stesso dominio.

(****) Cosa significa Gruppi illimitati. Contrariamente a quanto previsto per il profilo SOLO dove è possibile creare un solo gruppo di risposta a presidio dell'intero sito internet, quindi un solo Popup di ingaggio, sul profilo BAND è possibile configurare più gruppi nell'ambito dello stesso dominio per quante aree di interesse si vuole determinare sia in visualizzazione del popup sia a livello statistico.