

Nouveau service Nearbee :

Liveshare, Ré humanisez votre relation client



Janvier 2011

Les 4 bénéfices de *Liveshare*



Contrôler son trafic internet en temps réel

Visualisez en temps réel les visiteurs qui se trouvent sur votre site. Accédez aux informations de navigation et aux données saisies qui redescendent sur le monitoring.



Rentrer en contact avec ses internautes

Capturez les internautes lorsqu'ils sont réceptifs via un click to call, click to vidéo... Vos opérateurs peuvent également proposer leur assistance de façon proactive.



Observer le comportement des internautes

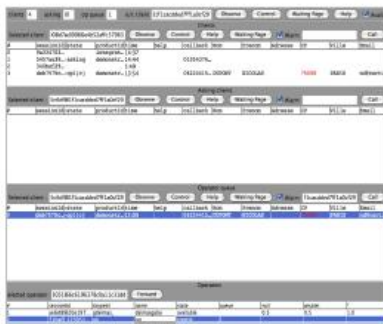
Observer les schémas de navigation de vos internautes en conditions réelles d'utilisation du site internet pour identifier des problèmes d'ergonomie.



Collaborer avec les visiteurs via du co-browsing intégral

Guidez vos visiteurs pas à pas au travers les différentes étapes de votre site web grâce au partage intégral de navigateur, et proposez une assistance plus efficace.

Le fonctionnement de l'outil



Outil de monitoring



Vue opérateur



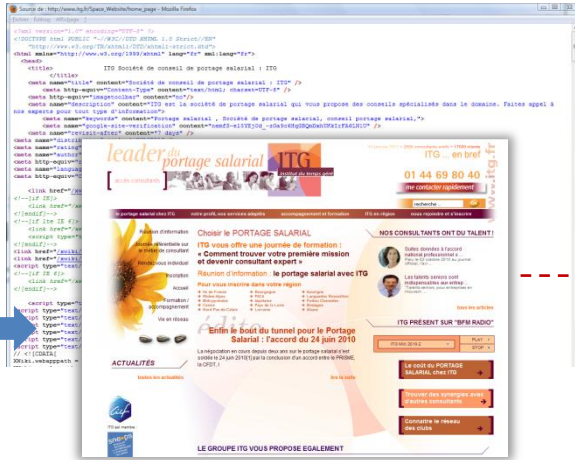
Vue client

> Opérateur et internaute sont en collaboration active

- La navigation est intégralement partagée à distance
- La signalétique « en collaboration » s'inscrit dans le macaron en haut à droite de la page
- Une zone vidéo en incrustation à cet endroit est en option, le vecteur de communication étant indépendant de la solution (téléphone, chat, vidéo)

Le fonctionnement de l'outil

Intégration de tags dans le code source de mon site



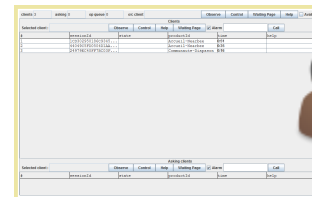
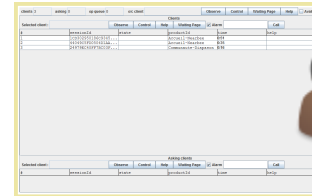
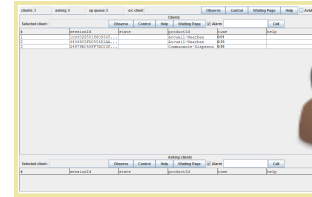
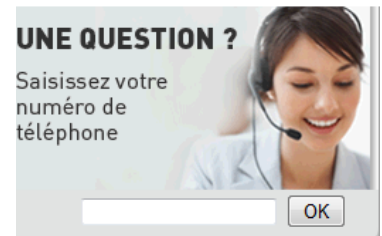
Chez ITG, les opérateurs voient les connexions en temps réel grâce à l'outil de monitoring et peuvent :

Observer l'écran du navigateur d'un internaute



Récupérer des informations saisies dans un formulaire par un prospect pour le rappeler

Envoyer une demande d'aide à un internaute :



4 internautes sont connectés à mon site web

1. Outil de monitoring

Visualisation en temps réel des personnes connectées à mon site web ou à ma plateforme collaborative :

The screenshot shows a monitoring interface for clients. At the top, there are status indicators: 'clients 3', 'asking 0', 'op queue 0', and 'o/c client'. Below this is a table with columns: '#', 'sessionId', 'state', 'productId', 'time', and 'help'. The table contains three rows of data. Below the table, there are five callout boxes explaining the columns: 'Un numéro de session attribué à chaque internaute.', 'Une case vide indique qu'aucun opérateur ne s'occupe actuellement de cet internaute.', 'Sur quelle page sont-ils actuellement?', 'Depuis combien de temps sont-ils connectés?', and 'Indique si un internaute demande de l'aide.'. At the bottom, there is a section for 'Asking clients' with a table and buttons for 'Observe', 'Control', 'Help', and 'Waiting Page'. A blue callout box highlights these buttons with the text '4 boutons pour interagir avec l'internaute'.

#	sessionId	state	productId	time	help
1	1CD302950186C9345...		Accueil-Nearbee	0:51	
2	44049C5FD0504D1AA...		Accueil-Nearbee	0:35	
3	24979EC40FF7BC03F...		Communauté-Diapason	0:16	

Un numéro de session attribué à chaque internaute.

Une case vide indique qu'aucun opérateur ne s'occupe actuellement de cet internaute.

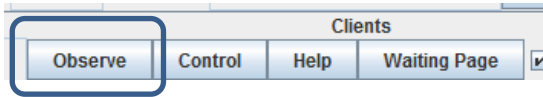
Sur quelle page sont-ils actuellement ?

Depuis combien de temps sont-ils connectés ?

Indique si un internaute demande de l'aide.

4 boutons pour interagir avec l'internaute

2. Observer le comportement des internautes



Observe : un outil de web analytics qualitatif

Principalement destinée aux départements d'études web, la fonction « *observe* » permet d'étudier le comportement des internautes sur votre site dans des conditions naturelles d'utilisation.

Ces études web qualitatives vous donneront la possibilité de :

- Visualiser des trous d'évaporation
- Identifier des problèmes d'ergonomie du site
- Analyser les schémas de navigation les plus rentables
- Evaluer l'efficacité d'une nouvelle bannière ou d'un nouveau design
- Observer la navigation d'un internaute avant une mise en relation
- Observer les mouvements de la souris de l'internaute
- Enregistrer les sessions de navigations

3. Rentrer en contact avec les internautes



Mise en relation : click to call, click to chat, click to vidéo

Le rappel immédiat permet de contacter vos prospects lorsqu'ils sont le plus réceptifs aux conseils de vos opérateurs et avant qu'ils n'aillent sur les sites concurrents. Le click to call est une solution efficace et gratuite pour l'internaute qui maximise les contacts utiles à partir d'un site internet. Vos conseillers pourront utiliser les informations présentes sur le monitoring pour prodiguer des conseils avisés et rassurer efficacement l'internaute.

Les fonctionnalités de notre solution de rappel immédiat :

- Mode de mise en relation est à la carte (click to call, click to chat, click to vidéo..)
- Rappel immédiat ou différé
- Génération d'une demande proactive de rappel automatique
- Personnalisation du click to call à la charte graphique du site web
- Monitoring en temps réel du trafic de votre site web et du travail des opérateurs
- Allocation dynamique des clients vers les opérateurs compétents