

Работа с чатом поддержки

- Чат поддержки клиентов

Чат поддержки клиентов

Принцип работы

В мобильном приложении доступен чат поддержки, в котором пользователь может оставить обращение. При создании обращения клиент выбирает, по какой операции и в каком заведении у него возникли сложности с использованием лояльности или появились вопросы. После этого создается тикет, который может быть взят в работу оператором, у которого есть доступ для работы с обращениями в данном заведении. Вы можете настроить одного оператора на все ваши заведения, либо разделить обращения и сделать несколько операторов, указав для каждого отдельные заведения для работы.

Если после покупки клиент оставит отзыв ниже 4 звезд, то в этом случае будет автоматически создан новый тикет в чат поддержки, где вы сможете ответить клиенту и помочь ему с его вопросами или узнать, почему оценка такая низкая и что клиенту не понравилось.

Создание и настройка операторов

Для создания оператора войдите в личный кабинет, в левом боковом меню выберите раздел Доступы и перейдите в раздел Операторы поддержки.

The screenshot shows the left sidebar of the LoyalClient app. At the top, there's a logo and a light/dark mode switch. Below that is a 'Заведения' (Establishments) section with 'Заведения' and 'Сотрудники' buttons. Under 'Маркетинг', there are 'Новости и акции' and 'Push-рассылки' buttons. In the center, there's a 'Сторис' button. On the left, under 'Доступы', are 'Доступы', 'Роли', and 'Операторы поддержки'. A red arrow points from the text 'Клиенты' below 'Операторы поддержки' to the 'Клиенты' button in the main grid. The main grid contains several cards: 'Заведения' (with a calculator icon), 'Сотрудники' (with a person icon), 'Новости и акции' (with a newspaper icon), 'Push-рассылки' (with a speech bubble icon), 'Сторис' (with a circle icon), 'Промокоды' (with a ticket icon), 'Клиенты' (with a user icon), 'Электронные карты' (with a card icon), 'Уровни' (with a gear icon), 'Транзакции' (with a shopping cart icon), 'Оценки и отзывы' (with a star icon), and 'Безопасность' (with a shield icon). At the bottom of the sidebar is a 'Настройки' (Settings) button with a gear icon.

На открывшейся странице нажмите кнопку Добавить.

Операторы поддержки

Разрешить Фото Имя Фамилия Логин Принимать обращения с заведениями

Поиск Добавить

Записей не найдено

Укажите имя и фамилию оператора, добавьте фото, укажите логин и пароль. Пароль можно как придумать самостоятельно, так и сгенерировать случайный.

← Назад

Данные

Общее

Фото

Имя Фамилия

Логин Пароль

Установить пароль

Принимать обращения с заведений
Обращения и низкие оценки от выбранных заведений будут поступать текущему оператору, и он сможет на них отвечать.

Принимать общие обращения
Обращения общего характера, не связанные с покупкой или определенным заведением, будут попадать текущему оператору, и он сможет на них отвечать.

Сохранить изменения Shift+S ...

В поле "Принимать обращения из заведений" выберите те заведения, обращения из которых данный оператор будет принимать. Нажмите на данное поле, в открывшемся окне выберите нужные заведения и выделите их проставлением галочек, нажатием на кнопку со стрелкой перенесите заведения в правый столбик, затем закройте окно. Выбранные заведения отобразятся в поле.

В поле "Принимать общие обращения" проставьте галочку, если необходимо, чтобы этот оператор получал общие вопросы от клиентов, не связанные с конкретным заведением или покупками.

Не забудьте поставить галочку в поле Доступен, чтобы активировать доступ оператора к работе с обращениями.

Разрешить доступ

Фото

Имя

Фамилия

Логин

Пароль

Установить пароль

Принимать обращения с заведений

Не выбрано

После создания всех настроек в левом нижнем углу нажмите кнопку Сохранить изменения.

Авторизация и работа в программе LC Support

Работу с обращениями можно производить в браузере, в программе, которую можно установить на компьютер, или в мобильном приложении LC Support. Чтобы авторизоваться, необходимо открыть приложение, программу или веб-версию по ссылке <https://support-web.loyalclient.ru/>, и ввести логин и пароль оператора, которые вы создали.



Пожалуйста, введите ваш логин и пароль оператора

Логин

Пароль

Обращения в LC Support разделены по вкладкам Активные, Новые и Закрытые.

Активные В данной вкладке отображаются обращения, с которыми вы ведете работу. Из активного статуса заявку можно закрыть или перевести на технических специалистов LoyalClient.

Новые Здесь отображаются свежие обращения, которые поступили недавно и еще не обрабатывались оператором. При взятии в работу заявки в этой вкладке, она переместится в Активные.

Закрытые Обращения в этой вкладке уже обработаны, и клиент получил помощь и ответы на свои вопросы.

☰

Обращения

⌚ Активные 1 🔥 Новые 4 🚫 Закрытые

#1374 Иван Иванов +7... 03.09 16:19
Здравствуйте! У меня возникла проблема ...
ПРОБЛЕМА С ЗАКАЗОМ

#1373 Иван Иванов +7... 03.09 16:19
Здравствуйте! У меня возникла проблема ...
ПРОБЛЕМА С ЗАКАЗОМ

#1372 Иван Иванов +7... 03.09 16:19
Пытаюсь сделать заказ, но кнопка «Оплат...
ПРОБЛЕМА С ЗАКАЗОМ

#1371 Иван Иванов +7... 03.09 16:19
Почему в моем аккаунте не отображаются...
ПРОБЛЕМА С ЗАКАЗОМ

Выберите обращение

✉️ Введите сообщение...

▶

Чтобы выйти из аккаунта оператора или сменить оператора, выберите левое боковое меню и нажмите на кнопку Выйти.

☰

Ноль имени
Данные не заполнены

Выход

☰

Обращения

⌚ Активные 1 🔥 Новые 4 🚫 Закрытые

#1365 Иван Иванов +7... 03.09 17:15
У меня вопрос по моей покупке в вашем з...
ПРОБЛЕМА С ЗАКАЗОМ

В случае, если при создании доступа для оператора не была проставлена галочка в пункте Разрешить доступ, оператор при авторизации увидит, что его учетная запись неактивна, и

не сможет работать с обращениями.

Ваша учетная запись неактивна. [Выход](#)

Для активации учетной записи необходимо вернуться в настройки оператора поддержки и поставить галочку в поле Разрешить доступ.

Разрешить доступ

Фото



Работа с обращениями

Чтобы взять обращение в работу, перейдите во вкладку Новые, нажмите на обращение и ознакомьтесь с ним. Нажмите внизу экрана кнопку Взять в работу, после этого обращение перенесется во вкладку Активные, и вы сможете сформировать ответ. Обращение будет

закреплено за тем оператором, который взял его в работу, и другим оператором данный чат будет недоступен.

The screenshot shows a list of customer support requests (обращения) on a computer screen. At the top, there are three tabs: 'Активные' (Active) with 1 notification, 'Новые' (New) with 4 notifications, and 'Закрытые' (Closed). A red arrow points from the text 'закреплено за тем оператором' to the 'Закрытые' tab. Below the tabs, four requests are listed, each with a small orange flame icon:

- #1374 Иван Иванов +7... 03.09 16:19
Здравствуйте! У меня возникла проблема ...
ПРОБЛЕМА С ЗАКАЗОМ
- #1373 Иван Иванов +7... 03.09 16:19
Здравствуйте! У меня возникла проблема ...
ПРОБЛЕМА С ЗАКАЗОМ
- #1372 Иван Иванов +7... 03.09 16:19
Пытаюсь сделать заказ, но кнопка «Оплат...
ПРОБЛЕМА С ЗАКАЗОМ
- #1371 Иван Иванов +7... 03.09 16:19
Почему в моем аккаунте не отображаются...
ПРОБЛЕМА С ЗАКАЗОМ

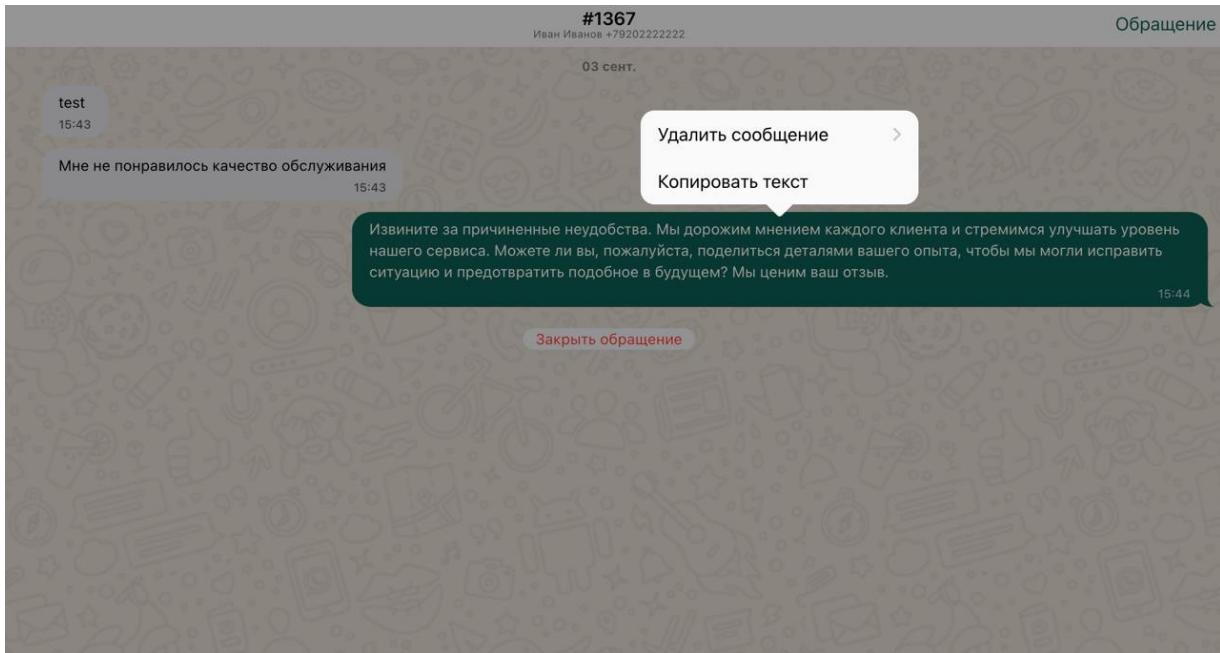
At the bottom right of the list area, there is a button labeled 'Выберите обращение' (Select request). At the bottom of the interface, there is a search bar with the placeholder 'Введите сообщение...' (Enter message...) and a send button with a green arrow icon.

В чате обращения есть одноименная кнопка "Обращение", по нажатию на которую откроются подробные данные о нем. Здесь отображаются имя и фамилия клиента, его номер телефона, причина обращения и подробности проблемы, а также сведения о транзакции - дата, заведение, сумма покупки. Можно ознакомиться с этой информацией об обращении перед началом работы с ним и также открывать данные в процессе работы.

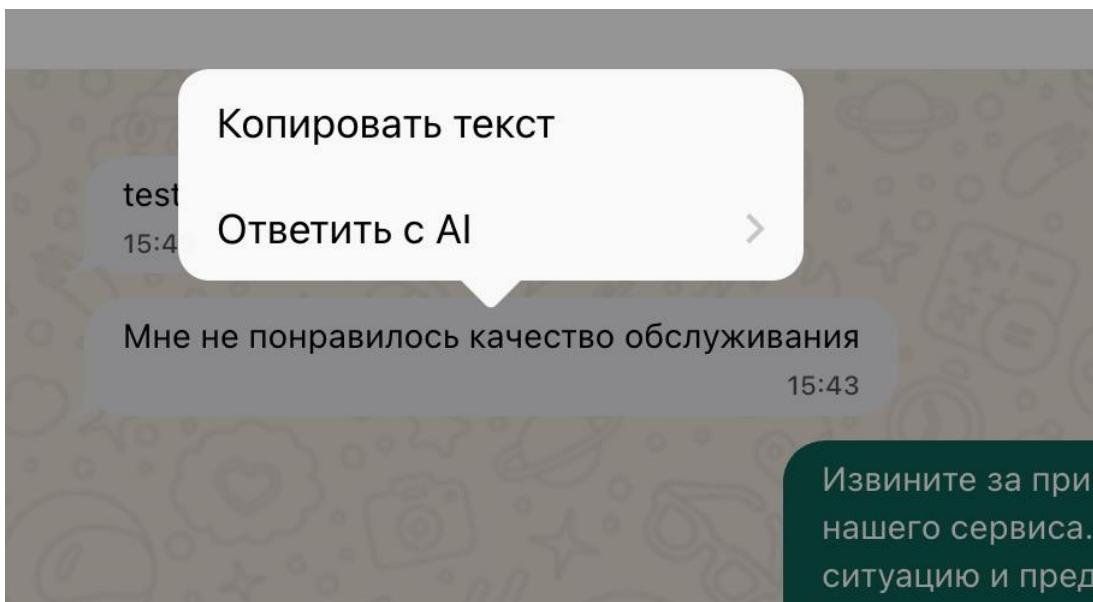
| Обращение | Обращение №1374 |
|---|---|
|   | <p>Клиент</p> <p>Имя Иван</p> <p>Фамилия Иванов</p> <p>Телефон 79202222222</p> |
| | <p>Причина обращения</p> <p>Проблема с заказом</p> |
| | <p>В техподдержку LoyalClient</p> |
| | <p>Текст обращения</p> <p>Здравствуйте! У меня возникла проблема с начислением бонусов после последней покупки. Можете помочь разобраться?</p> |
| | <p>Дата транзакции 12.02.2024</p> |
| | <p>Место проведения Заведение LoyalClient Голиковский переулок 14/11 с2</p> |
| | <p>Сумма 81 ₽</p> |
| | <p>Оплачено 1 ₽</p> |

Для работы с сообщениями доступно быстрое меню.

При клике на ваше сообщение, вы можете его удалить, и это сообщение не увидит пользователь в мобильном приложении. Также можно скопировать текст сообщения.



Есть возможность сгенерировать автоматический ответ через AI-ассистента. После выбора функции «Ответить с AI» будет сгенерирован ответ на сообщение и автоматически вставлен в строку ввода сообщений.



Когда вопрос клиента будет решен, обязательно закройте обращение - оно исчезнет из вкладки Активные и появится во вкладке Закрытые.
Клиент может сам закрыть обращение со своей стороны, если у него не будет вопросов или его вопрос перестанет быть актуальным.

Извините за причиненные неудобства. Мы дорожим нашим сервиса. Можете ли вы, пожалуйста, поделить ситуацию и предотвратить подобное в будущем? Мы

Закрыть обращение

Если в обращении клиента вопрос технического характера, который вы не можете решить, кнопка "В техподдержку LoyalClient" позволяет передать обращение техническим специалистам системы лояльности. Мы возьмем его в работу и обязательно поможем клиенту!

