

Работа с чатом поддержки

- [Чат поддержки клиентов](#)

Чат поддержки клиентов

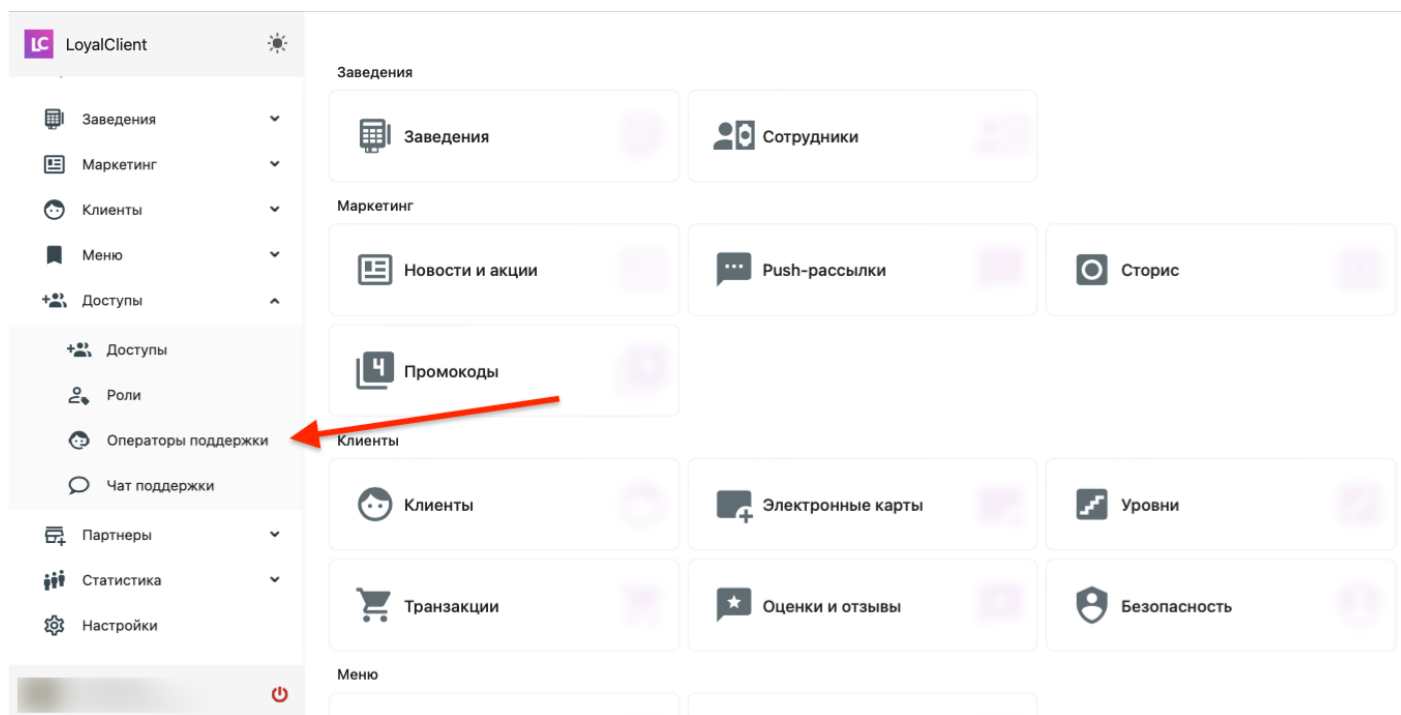
Принцип работы

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.



На открывшейся странице нажмите кнопку Добавить.

Операторы поддержки

[+ Добавить](#)[Разрешить](#)[Фото](#)[Имя](#)[Фамилия](#)[Логин](#)[Принимать обращения с заведе](#)

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](#)

shift+1

☐ Разрешить доступ

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](#)

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

Принимать обращения с заведений ☐

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.



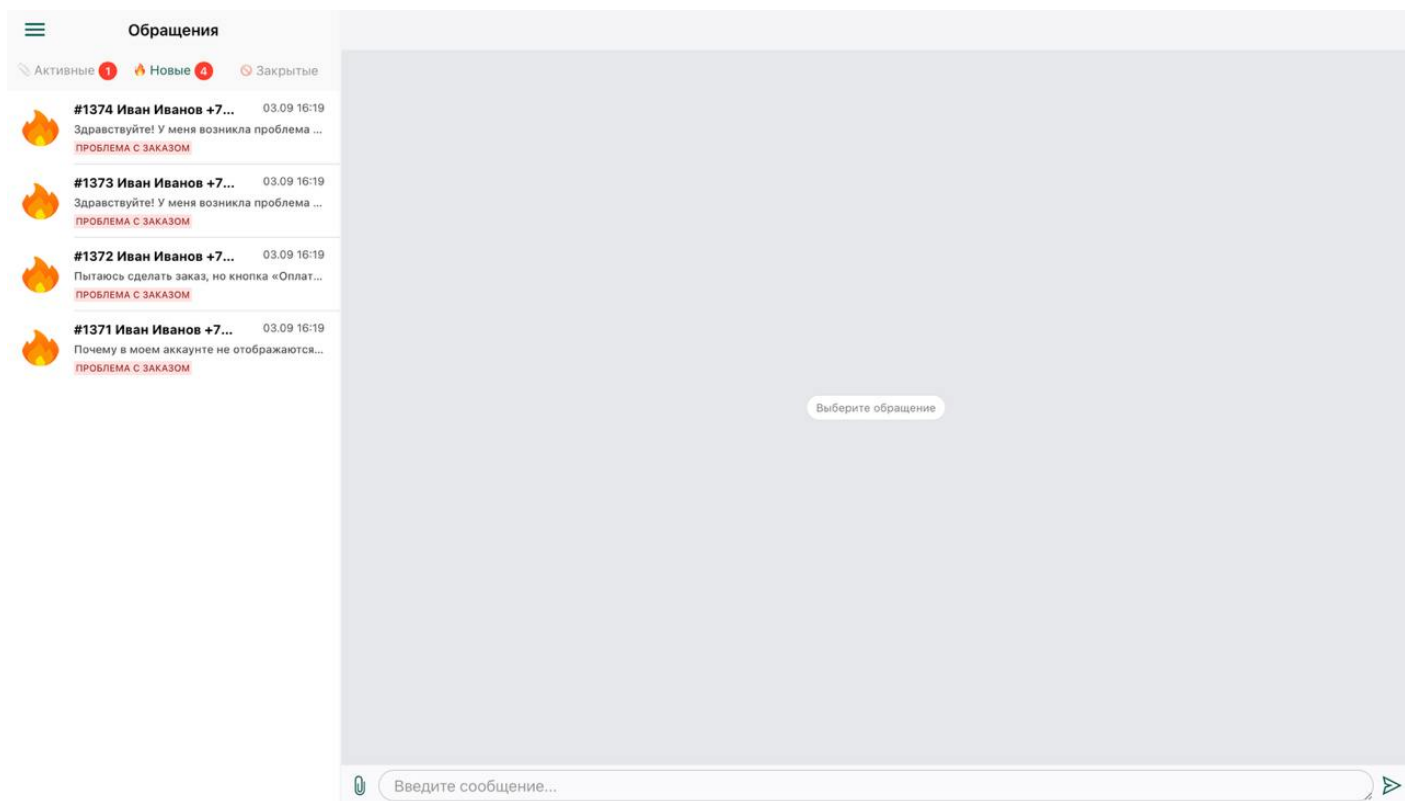
Пожалуйста, введите ваш логин и пароль оператора

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

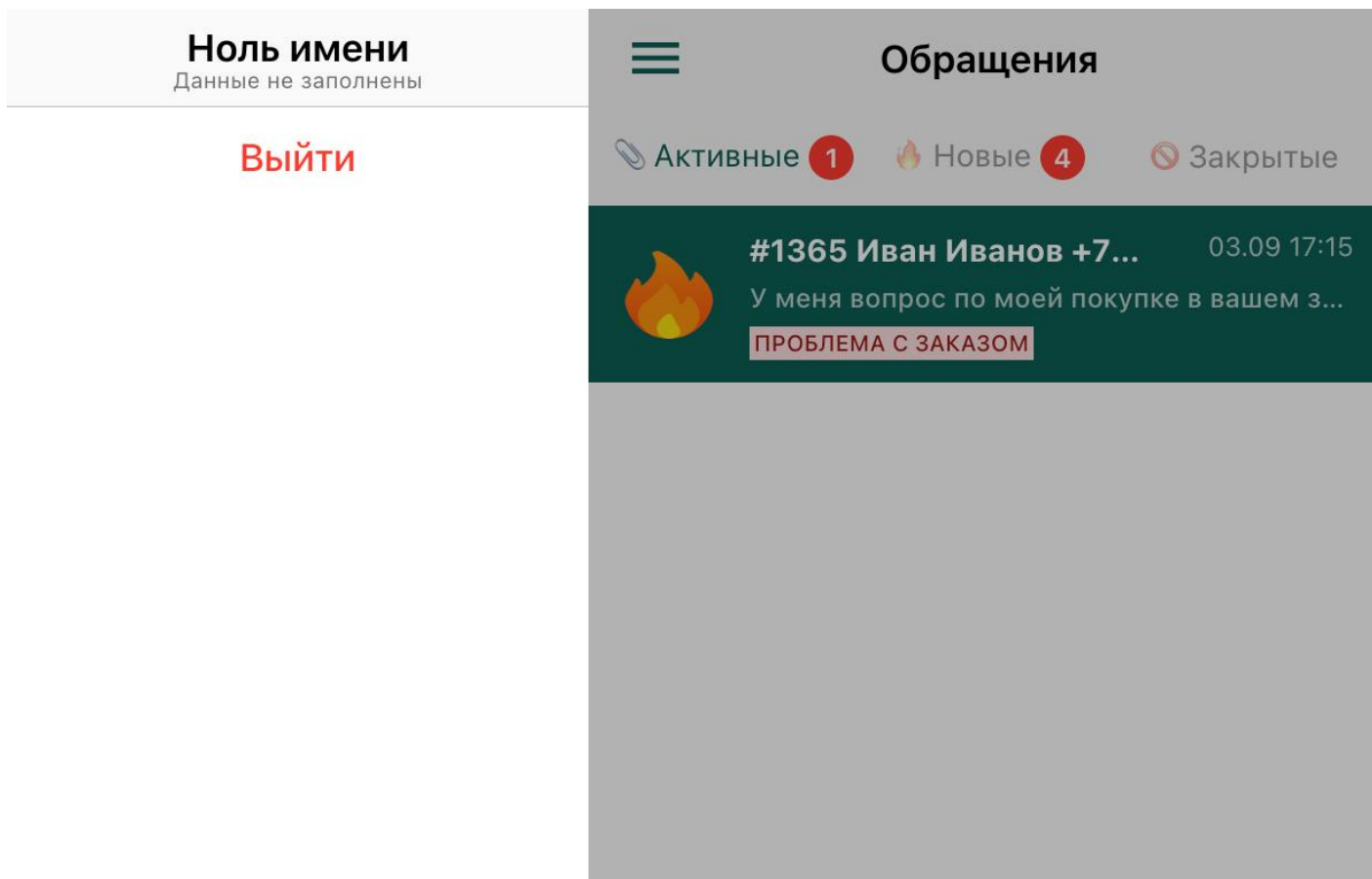
Активные В данной вкладке отображаются обращения, с которыми вы ведете работу. Из активного статуса заявку можно закрыть или перевести на технических специалистов LoyalClient.

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.



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



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. [Выйти](#)

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

☐ Разрешить доступ

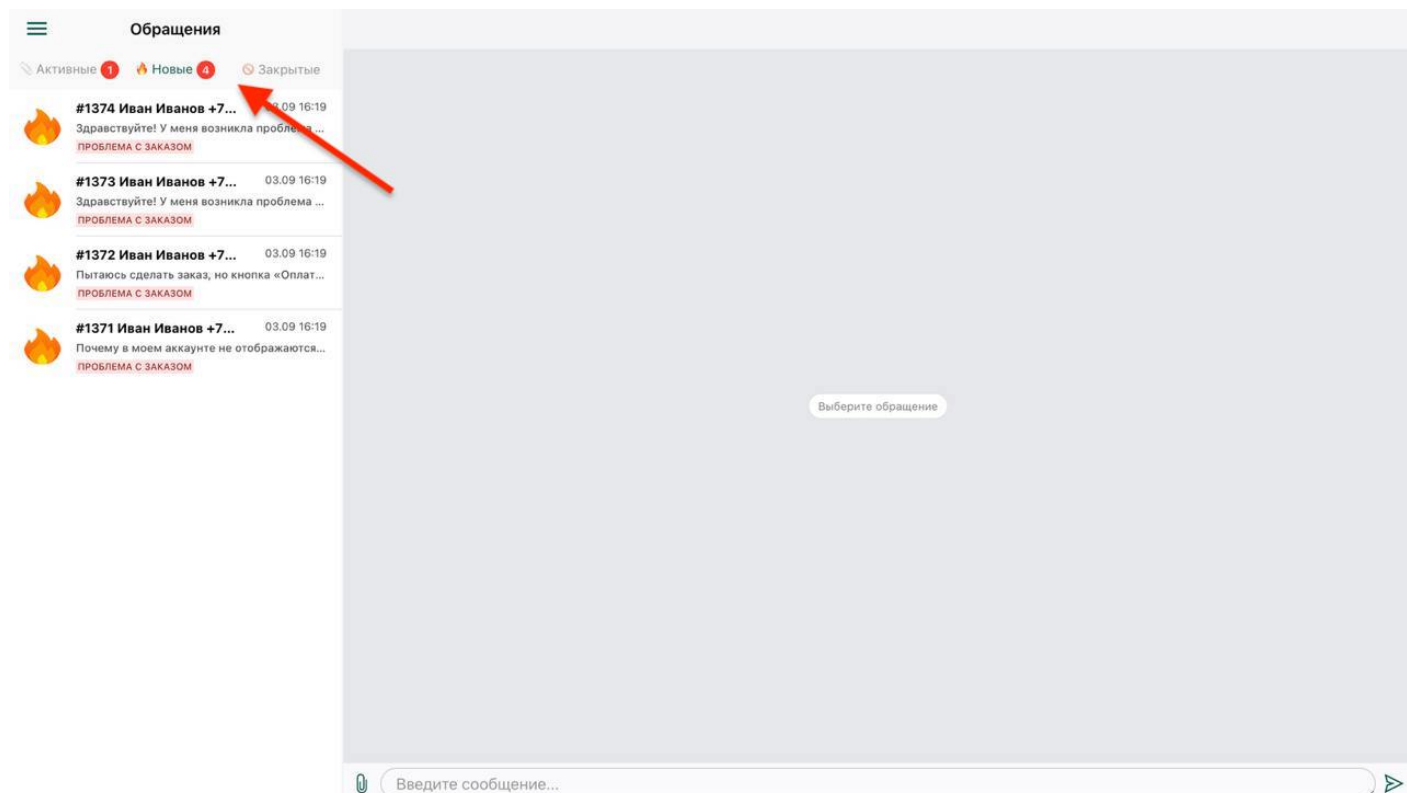
Фото



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.



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

Обращение №1374

Клиент

Имя
Иван

Фамилия
Иванов

Телефон
79202222222

Причина обращения
Проблема с заказом

В техподдержку LoyalClient

Текст обращения
Здравствуйте! У меня возникла проблема с начислением бонусов после последней покупки. Можете помочь разобраться?

Дата транзакции
12.02.2024

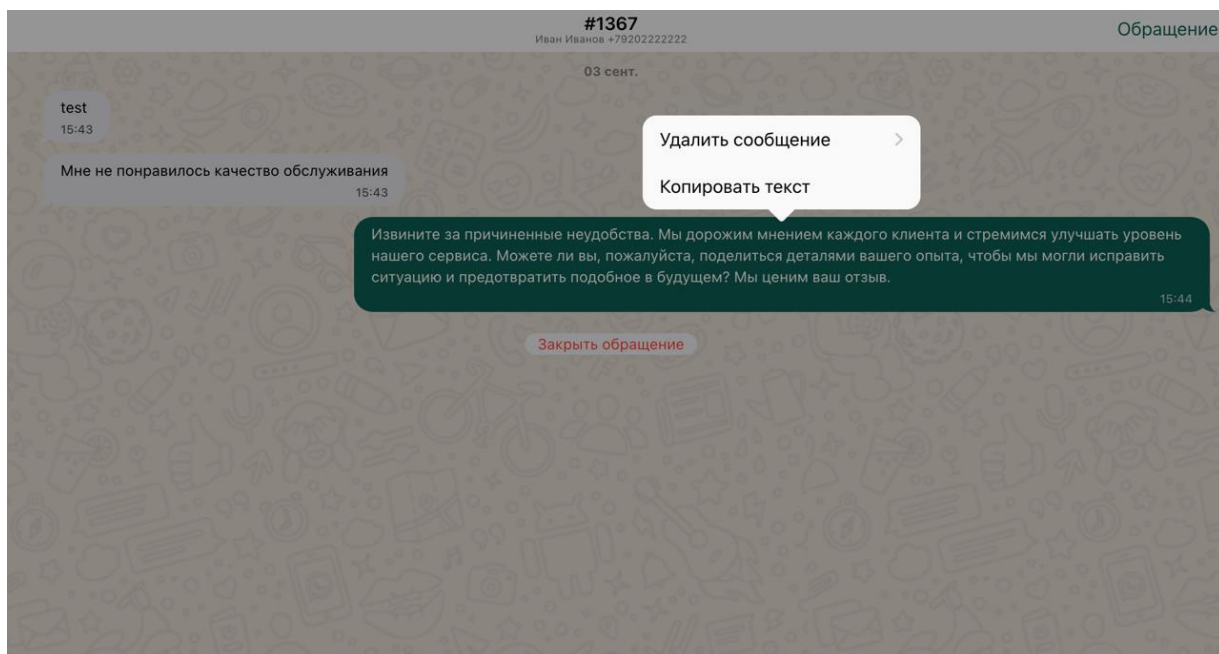
Место проведения
Заведение LoyalClient
Голиковский переулок 14/11 с2

Сумма
81 ₽

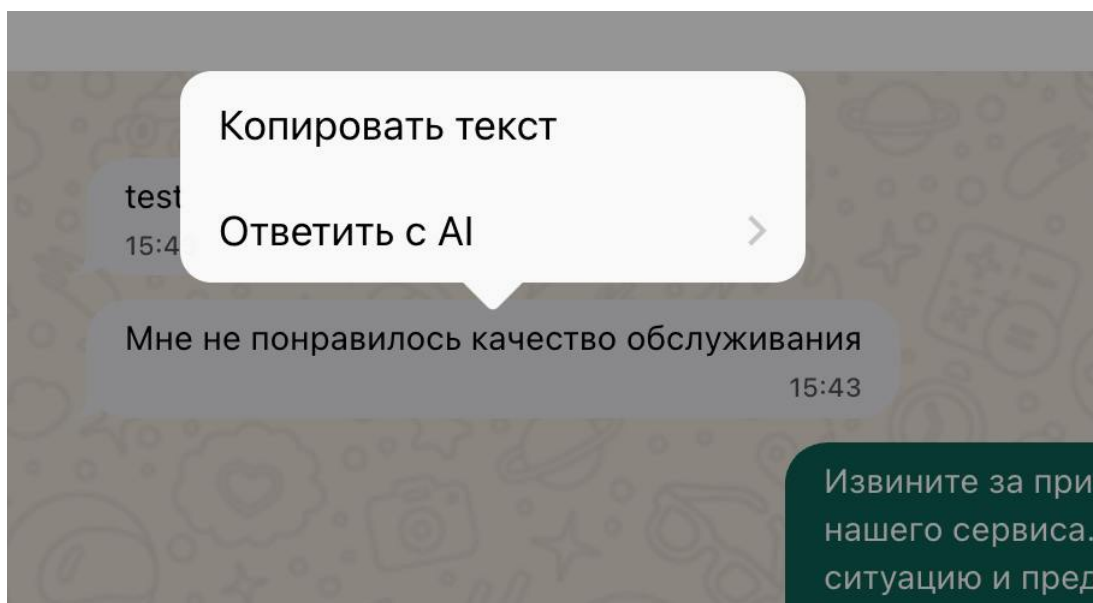
Оплачено
1 ₽

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 сервисом. Можете ли вы, пожалуйста, поделиться ситуацией и предотвратить подобное в будущем? Мы

Заккрыть 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!

Передать обращение

Передать обращение в поддержку LoyalClient?

Отмена

Ок

Иванов

Телефон
79202222222

Причина обращения

Проблема с заказом

В техподдержку LoyalClient

Текст обращения

Здравствуйте! У меня возникла проблема с начислением бонусов после последней покупки. Можете помочь разобраться?

Дата транзакции
12.02.2024