

УЧЕБНЫЙ КУРС

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ВРМСOFT
Оmnikanальные коммуникации



ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ BPM SOFT OCC

ФОРМАТ

- Практикум (онлайн)
- Корпоративный тренинг (онлайн\офлайн)

ДЛИТЕЛЬНОСТЬ

4 часа с перерывом

БУДЕТ ИНТЕРЕСНО

- Пользователям «BPMSoft Омниканальные коммуникации», которые начинают свою работу в системе;
- Партнерам и клиентам BPMSoft для повышения эффективности бизнеса через использование различных каналов коммуникации: чатов, чат-ботов.

УЧАСТНИКИ УЗНАЮТ

- Как подключить и настроить модуль «Омниканальные коммуникации» для начала работы;
- Настройка каналов: МАХ, ВКонтакте и другие каналы связи;
- Создание операторов, настройка распределения чатов между ними;
- Обзор рабочего окна оператора;
- Как сохраняется история чатов;
- Как подключить чат-бота и настроить его работу;
- Создание и отправка омниканальных рассылок.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Участникам будут предоставлены демо-стенды для выполнения настроек, проводимых тренером, в специально отведенные паузы.

ПРОГРАММА

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
<p>Знакомство:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Приветствие, знакомство; • Организационные вопросы; • Подключение к стендам. 	20 минут
<p>Настройка основных параметров:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Первичные настройки BPMSoft OCC; • Настройка каналов; • Создание операторов: <ul style="list-style-type: none"> ○ Оператор человек; ○ Оператор чат-бот. • Привязка оператора к каналу. 	80 минут
<p>Настройка правил распределения чатов между операторами.</p>	20 минут
<p>Работа с чатами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обзор рабочего окна оператора; • Шаблон ответов; • Статус оператора; • Обзор раздела «Чаты» BPMSoft OCC: история чатов; • Обзор возможностей чат-бота. 	60 минут
<p>Оmnikanальные коммуникации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omnikanальные рассылки: создание и настройка рассылки; • Виды рассылок; • Рассылка из маркетинговой кампании; • Макросы для рассылок. 	60 минут