

ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ВРМSOFT
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: MAX, 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

Во время обучения участники будут выполнять практические задания на выделенных демо-стендах. Чтобы одновременно работать с заданиями и следить за демонстрацией, рекомендуем использовать два монитора.

ПРОГРАММА

ТЕМА	ПРИМЕРНАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ
Знакомство: • Приветствие, знакомство; • Организационные вопросы; • Подключение к стендам.	20 минут
Настройка основных параметров: • Первичные настройки BPMSoft OCC; • Настройка каналов; • Создание операторов: ○ Оператор человек; ○ Оператор чат-бот. • Привязка оператора к каналу.	80 минут
Настройка правил распределения чатов между операторами.	20 минут
Работа с чатами: • Обзор рабочего окна оператора; • Шаблон ответов; • Статус оператора; • Обзор раздела «Чаты» BPMSoft OCC: история чатов; • Обзор возможностей чат-бота.	60 минут
Оmnikanальные коммуникации: • Omnikanальные рассылки: создание и настройка рассылки; • Виды рассылок; • Рассылка из маркетинговой кампании; • Макросы для рассылок.	60 минут