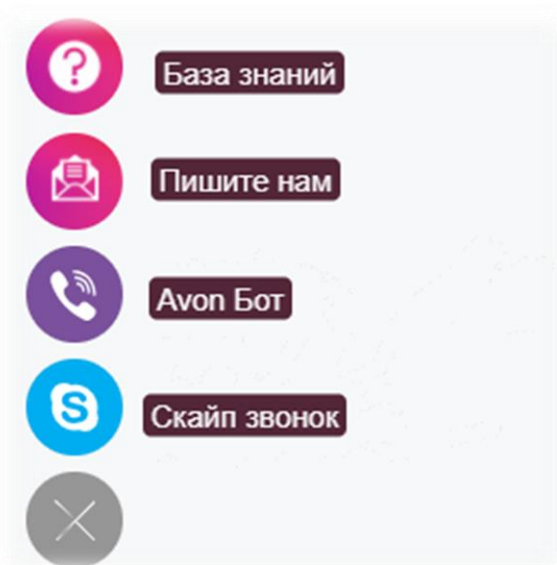


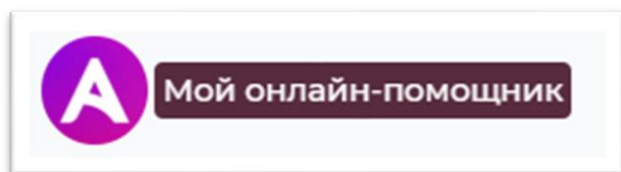


Онлайн-помощник

На сайте Представителя теперь есть онлайн-помощник. Его функции упростят взаимодействие с Avon и помогут решить разные повседневные задачи.



Онлайн-помощник можно увидеть на сайте Представителя в нижней левой части экрана в свернутом виде/в виде виджета (это визуальный элемент интерфейса программы, помогает получить оперативный доступ к определенным инструментам или действию), достаточно кликнуть на него, чтобы отобразить все доступные функции.



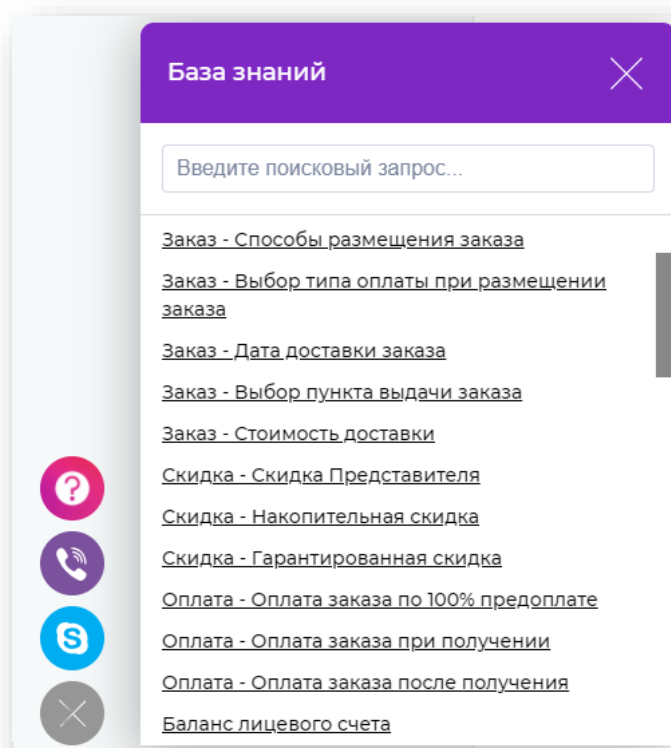
Количество функций в помощнике будет зависеть от количества Кампаний сотрудничества и развития виджета:

- Ответы на часто задаваемые вопросы или “База знаний”
- Форма обратной связи “Пишите нам”
- Подключение к официальному каналу Avon Russia* в Viber и Avon Бот*
- Скайп звонок** для связи с оператором Контакт Центра
- Онлайн-чат с оператором Контакт Центра

* требуется установка мессенджера Viber, если он не установлен

** требуется установка программы Skype, если она не установлена

1. “Ответы на часто задаваемые вопросы”



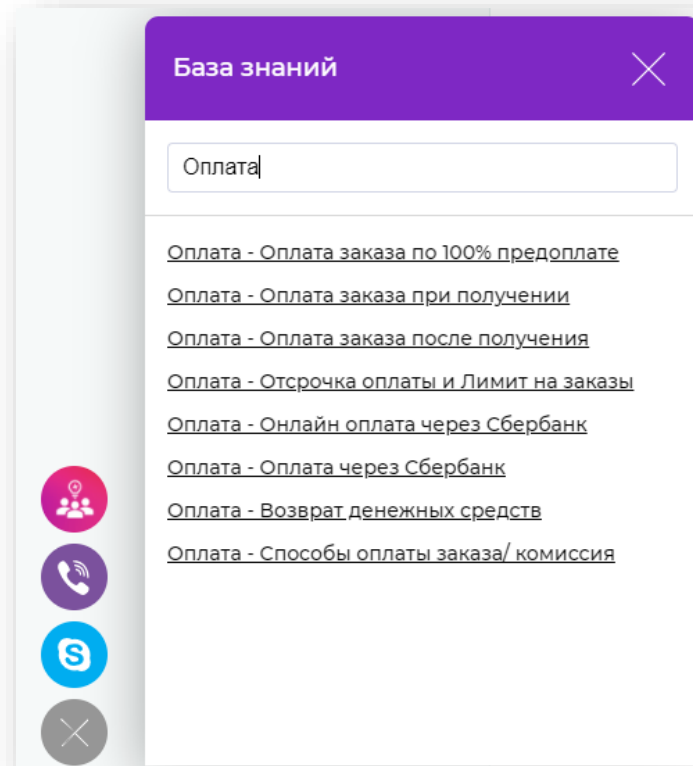
Данная кнопка открывает Базу знаний.

В ней представлен набор статей, сгруппированных по тематикам. Представитель может выбрать статью и получить информацию по интересующему вопросу в любое время суток.

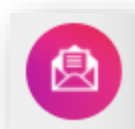
Навигация по базе знаний осуществляется:

- прокручиванием колеса мыши/скроллом (*скролл - это форма представления информации, при которой содержимое (текст, изображение) двигается в вертикальном или горизонтальном направлении по экрану мобильного устройства*)
- перетаскиванием серого ползунка в правой части открывшегося окна.

Также в “Базе знаний” доступна функция поиска. Достаточно ввести слово или его часть в поисковое окно в верхней части и увидеть результаты поиска по всем доступным статьям.



2. “Пишите нам”



При нажатии данной кнопки открывается форма обратной связи, с помощью которой Представитель может отправить письменное обращение в компанию и получить ответ от специалиста на электронную почту указанную в профиле.

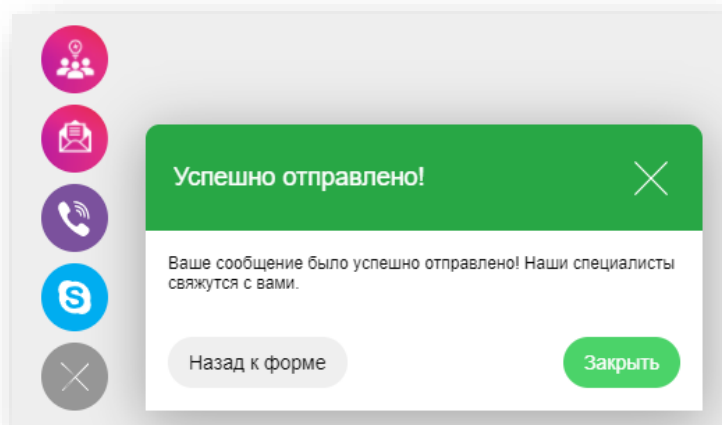
Для отправки обращения необходимо ввести имя и фамилию, указать адрес электронной почты (если он не заполнился автоматически), он должен соответствовать адресу, который указан в профиле Представителя. Далее выбрать тему обращения из списка, ввести текст сообщения в соответствующую строку и нажать кнопку отправить.

Все поля должны быть заполнены.

Также есть возможность прикрепить 1 файл (изображение или документ) размером не более 15 мегабайт. Если у Представителя несколько файлов необходимо предварительно поместить файлы в архив в формате .zip или .rar.

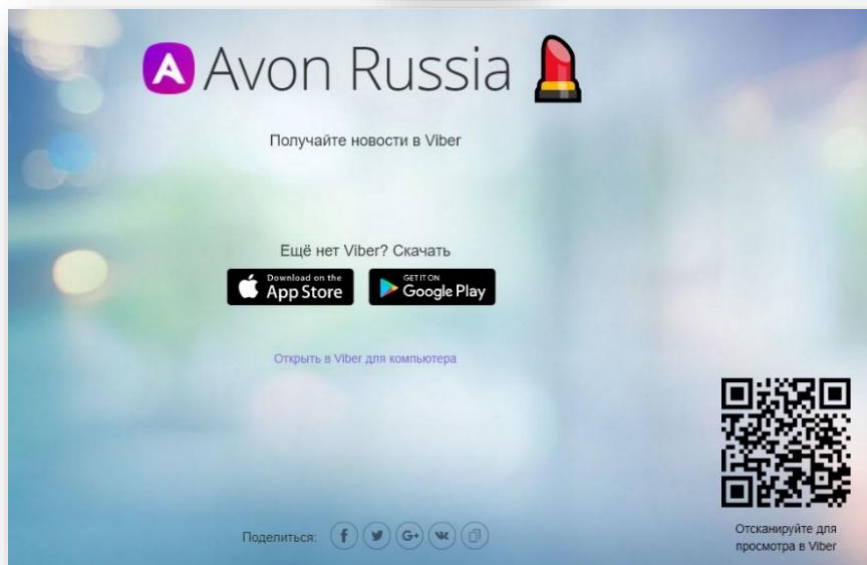
После отправки обращения отобразится окно с соответствующей информацией.

Ответ от специалистов Центра Контактов поступит на e-mail адрес Представителя не позднее 3-х рабочих дней.



**Форма обратной связи доступна для всех Представителей начиная со второй компании сотрудничества.*

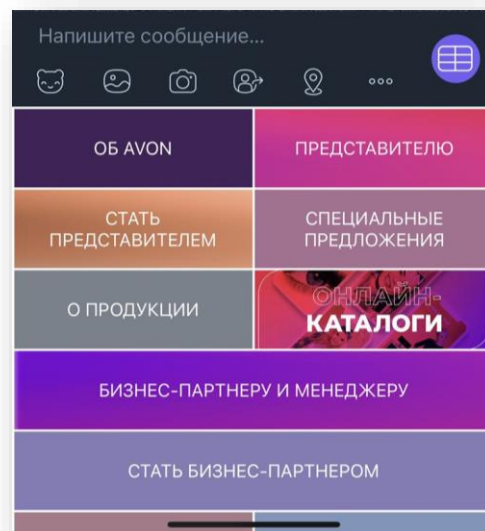
3. Avon Бот



При выборе Avon Бот открывается новая веб-страница Avon Russia в Viber.

На сайте доступен QR-код, который можно отсканировать камерой мобильного устройства для подключения к каналу Avon Russia, а также ссылка для быстрого открытия Avon Бот в Viber.

После открытия Avon Бот в разделе “Представителю” будут доступны опции редактирования заказа, получения информации по счету, о продукции, специальных предложениях и многом другом.



4. Скайп звонок



При выборе данной опции на компьютере или мобильном устройстве, на котором установлено приложение Skype, появится окно с предложением позвонить в Контакт Центр Avon, где специалист Контакт Центра сможет ответить на интересующие вопросы.

Звонок через скайп бесплатный, требуется подключение интернет соединения.

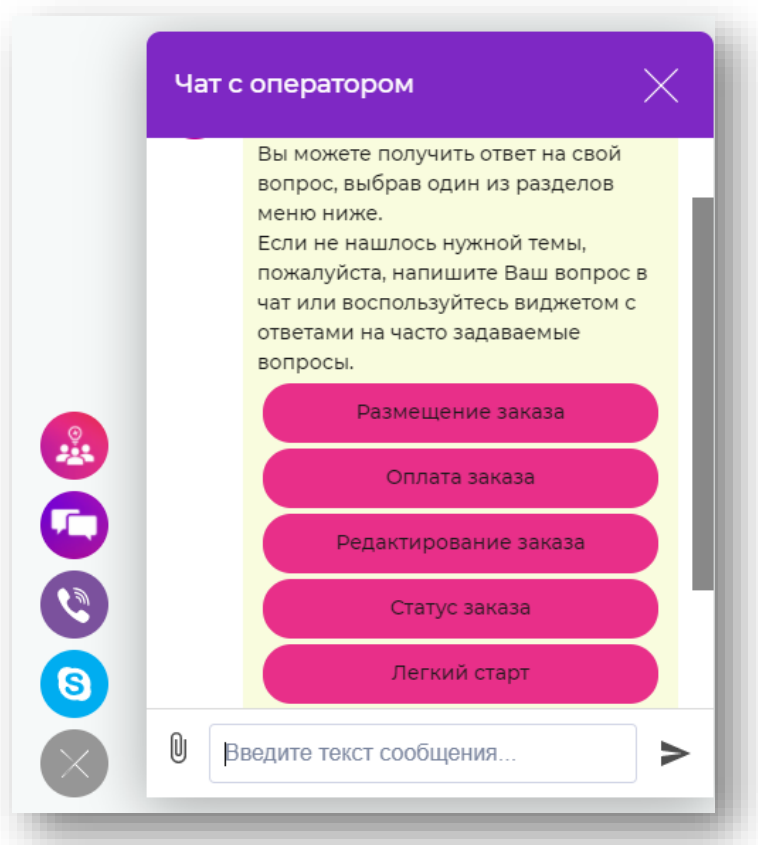
Важно! Если приложение Skype не установлено, то после выбора функции “Скайп звонок” откроется пустая веб-страница. Пожалуйста, установите приложение Skype для корректного использования соединения со специалистом Контакт Центра через этот канал связи.

5. Онлайн-чат



Данная опция доступна только для новых Представителей в течение первой Кампании сотрудничества.

При выборе этой опции открывается форма чата, где 24/7 доступно получение информации на часто задаваемые вопросы, а также поле для диалога со специалистом Контакт Центра.



Пользователь всегда может перейти в базу знаний или свернуть виджет во время ожидания ответа оператора. Когда ответ поступит, рядом с кнопкой чата появится уведомление. Нужно открыть онлайн-чат и ознакомиться с ответом.

Если обращение поступит в чат в нерабочее время, то будет предоставлен автоматический ответ с информацией о графике работы онлайн-чата.

Навигация по чату осуществляется аналогично базе знаний. Чтобы просмотреть весь текст, или более ранние сообщения, можно использовать скролл или перетаскивание серого ползунка в правой части открывшегося окна.

После отправки сообщения специалисту Контакт Центра появится сообщение с информацией о получении обращения, специалист Контакт Центра подключится к диалогу в рабочее время ориентировочно в течение трех минут.

