

Videóhívások

A videóhívások számos helyzetben jelenthetnek előnyt egy sima hanghívással szemben egy ügyfélszolgálaton.

- A kép segítségével a kollégák akár kisebb technikai tudással rendelkező ügyfeleket is könnyebben instruálhatják, így sokkal **hatékonyabbá és gyorsabbá válhat ügyintézés.**
- Jóval nagyobb arányban oldódhatnak meg első hívásra a problémák, az ügyfelek pedig visszahívás nélkül is jelezhetik, igényelnek-e további segítséget.
- A képi támogatás **személyesebb kötődést** eredményez az ügyfeleknek, a kollégák pedig könnyebben tudják kezelni az ő érzelmi állapotukat.

1

A videóhívások eléréséhez több funkció aktiválása szükséges a rendszerünkben.

- Az első lépés a **Webphone kliens** alkalmazása, ami lehetővé teszi, hogy a felhasználók a számítógépükön is fogadhassanak hívásokat – ld. Erről itt akarunk írni?
- A **Click2Call szolgáltatás** beüzemelésével az ügyfelek számára elérhetővé válik egy weblapba épített hívógomb segítségével, hogy hívást vagy videóhívást kezdeményezzenek – ld. és erről?
- Végül a **videó támogatás** funkció igénylésével válnak a videóhívások fogadására alkalmassá a beállított felhasználói vagy alpmellékek.

Ha ezeket a beállításokat az előfizető kérésére végrehajtottuk rendszerünkben, a Webphone kliensen keresztül a felhasználóknak is elérhetővé válik a videóhívás lehetősége.

Ez a képi kiegészítést leszámítva nem sokban különbözik a hanghívásoktól: a kollégák ugyanúgy láthatják a beszélgetés minden lényeges adatát és lehetőségük van mikrofonjuk némítására vagy a beszélgetés megszakítására is.



OLVASD EL BLOGPOSZTJAINKAT A TÉMÁBAN:

<https://www.opennet.hu/miert-szeretik-majd-ugyfeleid-a-video-ugyfelszolgalatot>
<https://www.opennet.hu/telemedicina-videohivassal>
<https://www.opennet.hu/fogj-kezet-a-video-bankarral>
<https://www.opennet.hu/kapcsold-konnyen-videohivasok-az-operatori-feluleten>