



Спецификация платформы и модулей Copiny v2.0



Платформа Copiny v2.0

Общее описание платформы

На базе платформы Copiny создается открытая площадка (сообщество) для общения компании с клиентами в интернете. Данная площадка брендируется и размещается на сайте компании в виде полноценного раздела. В сообществе клиенты могут как создавать новые обращения, так и просматривать либо комментировать уже существующие обращения от других клиентов.

Рисунок 1. Сообщество Уральского Банка Реконструкции и развития

Новости позволяют оперативно доносить до клиентов важную информацию.

Форма поиска позволяет находить аналогичные обращения еще до того, как клиент создаст свое.

Важные обсуждения обеспечивают клиентам быстрый доступ к полезной информации и популярным вопросам.

Категории и подкатегории позволяют удобно категоризировать обращения клиентов по продуктам и услугам компании.

В ленте активности выводятся последние обсуждения, где была какая-либо активность пользователей или сотрудников компании.

Возможности платформы

Платформа без дополнительных модулей имеет весь необходимый функционал для полноценной работы с сообществом. Краткое описание основных возможностей платформы приведено ниже:

Брендинг и интеграция в сайт – сообщество может быть полностью забрендировано средствами CSS и вынесено на поддомен сайта, выступая полноценным разделом. Также возможна настройка прозрачной авторизации (SSO), таким образом, клиенты, авторизованные на сайте, одновременно будут авторизованы и в сообществе.

Глубокая настройка платформы – в системе могут быть настроены дополнительные поля для сбора информации от клиентов при обращении, например, телефон или № договора. В автоматическом режиме система выбирает информацию о местоположении клиента и техническую информацию о браузере и ОС. Также возможно отключение типов отзывов, настройка категорий и шаблонов писем.

Работа с приватными обращениями и защита от спама – платформа позволяет скрывать как отдельные комментарии, так и целые обсуждения. Это могут сделать как клиенты при обращении, так и модераторы после. При включении режима «Предмодерация» все обращения клиентов до публикации должны быть одобрены сотрудниками компании.

Управление обращениями и выгрузка в Excel – специализированный инструмент «Обзор» позволяет фильтровать, сортировать и выгружать в Excel обращения клиентов. Например, можно выбрать только вопросы определенной категории в период с 01.01.2013г по 31.02.2013г без ответов сотрудников компании. Также возможно назначать ответственных за обсуждение, менять его тип и категорию, присоединять к другому обсуждению и помещать в архив.

Рисунок 2. Брендинг платформы

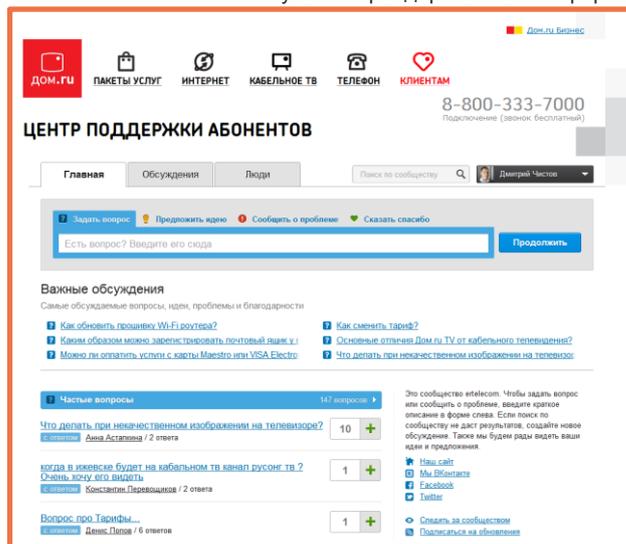
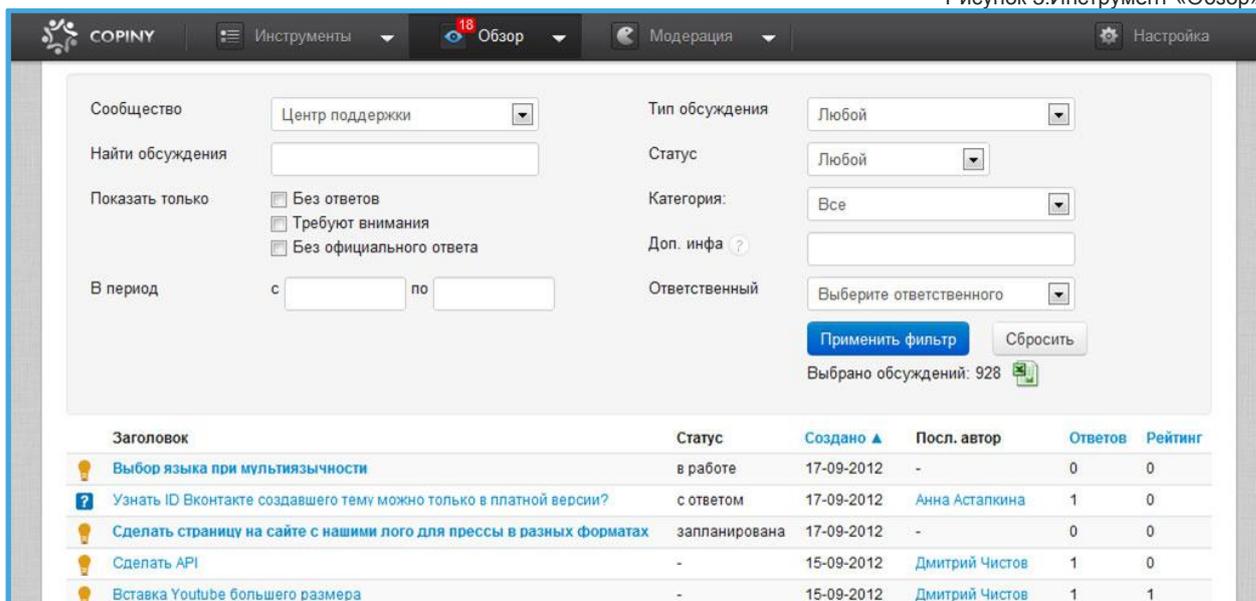


Рисунок 3. Инструмент «Обзор»

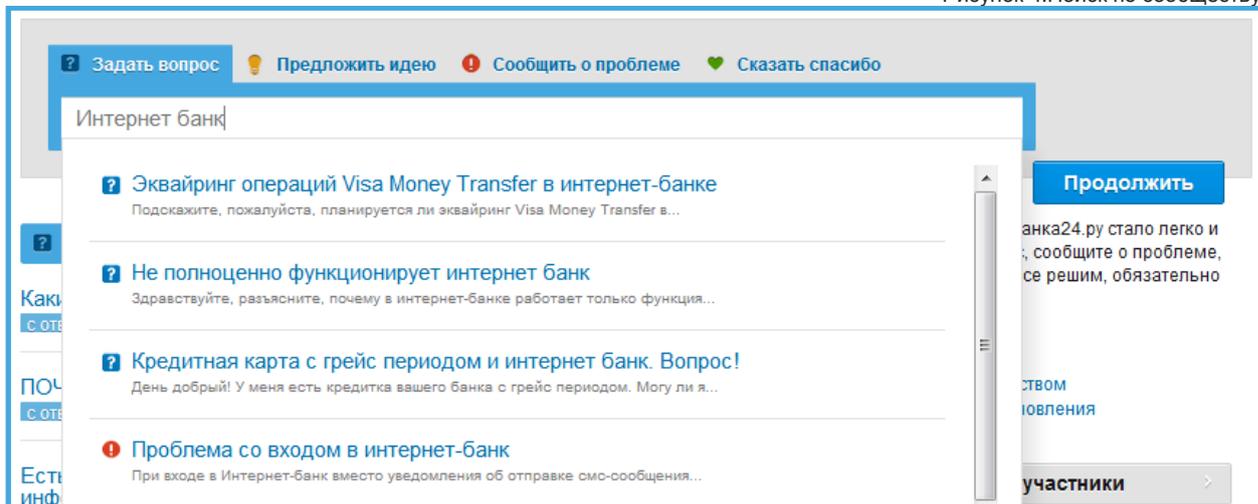


Особенности платформы

Сообщество на базе платформы Copiny обладает рядом ключевых особенностей, которые кардинально отличают его от стандартных форумов, гостевых книг, форм обратной связи и т.п.

Поиск по сообществу. До публикации нового сообщения система выполняет поиск по ранее созданным обсуждениям. Таким образом, система в режиме 24/7 позволяет автоматически отвечать на большинство однотипных вопросов, снижая поток обращений на Email и Call-центр.

Рисунок 4. Поиск по сообществу



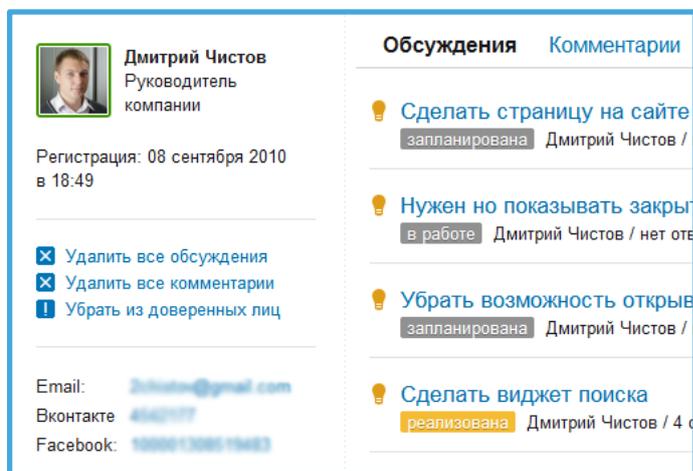
Типы отзывов и статусы обращений. Все обращения клиентов формулируются в виде вопросов, предложений, проблем и благодарностей. Каждое обсуждение помимо типа также привязано к определенной категории и имеет определенный статус. Например, вопрос – «с ответом», проблема – «решена».

Индексация поисковыми системами. Открытое общение позволяет накапливать базу вопросов и ответов, доступную для просмотра другими клиентами. Такая база отлично индексируется поисковыми системами, что позволяет отвечать на вопросы абонентов в Google, Яндекс и т.д.

Официальный ответ, голосование и подписка. Официальный ответ представителя компании публикуется сразу под обсуждением, что избавляет клиентов от поисков его среди остальных комментариев. Подписка на обсуждение позволяет автоматически уведомлять пользователей об официальном ответе. Таким образом, один сотрудник может ответить сразу десяткам или сотням клиентов.

Авторизация через соцсети и контактные данные клиентов. Для создания обращения требуется регистрация в сообществе. Зарегистрироваться можно, введя имя и email или используя социальные сети. Все контактные данные клиентов будут доступны модераторам.

Рисунок 5. Профиль клиента



Модуль «Аналитика»

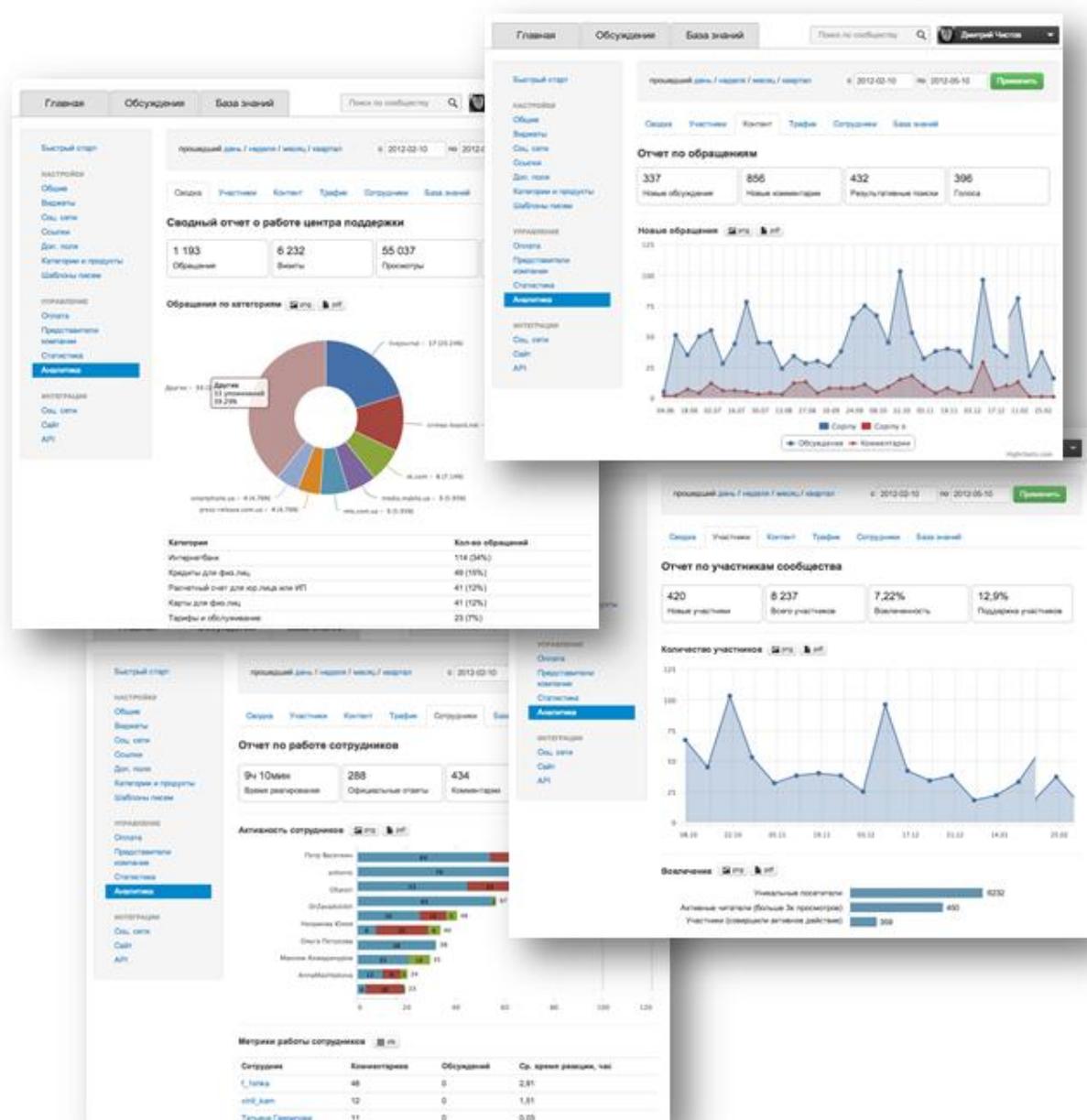
Цели и задачи модуля

Модуль аналитики позволяет всесторонне анализировать работу платформы, оценивать успешность поддержки и самообслуживания, получать ежемесячные и еженедельные отчеты. Использование модуля позволяет понимать объемы и качество поддержки клиентов на платформе, избавляет от рутины по созданию отчетов, делает прозрачной работу сотрудников.

Описание модуля

Модуль состоит из 6 отчетов с возможностью выбора произвольного периода. Также возможна генерация ежемесячных отчетов в PDF. Данные отчеты рассылаются руководителям на email и доступны для скачивания.

Рисунок 6. Примеры отчетов



Список отчетов модуля:

1. **Сводный отчет** – агрегирует информацию из всех остальных отчетов модуля для быстрой оценки и удобного просмотра.
2. **Отчет по участникам сообщества** – содержит информацию о количестве клиентов, их активности и лояльности.
3. **Отчет по обращениям** – показывает динамику обращений (комментариев и обсуждений) в разрезе категорий и типов (вопрос, идея, проблема, благодарность).
4. **Отчет по трафику** – позволяет оценить количество уникальных посетителей и просмотров платформы, среднее время на сайте и поисковые запросы.
5. **Отчет по работе сотрудников** – содержит детальную информацию по работе сотрудников: время реагирования, % обращений, закрытых в течение суток, количество ответов и т.д.
6. **Отчет по базе знаний** – содержит детальную информацию по модулю «База знаний», например, количество запросов к базе знаний, количество просмотров статей и т.д.

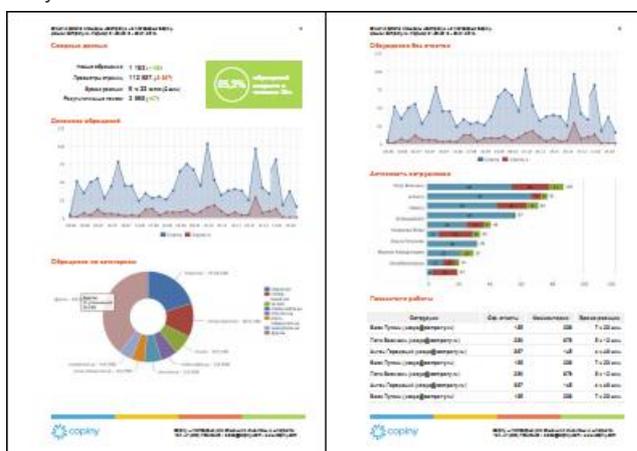
Особенности модуля

- Модуль собирает информацию о результативных поисковых запросах к платформе, таким образом можно оценить объем самообслуживания и популярные поисковые запросы.

Результативные поиски в базе знаний xls	
Запрос	Кол-во запросов
Оплата кредита через интернет банк, какая стоимость.	192
в каких	144
как перевести деньги на карту	48
шаблон	48

- В отчете по трафику выводятся поисковые запросы, по которым клиенты пришли в сообщество.
- Все данные из отчетов можно выгружать в Excel, а диаграммы в изображения формата PNG или PDF.

Рисунок 7. Аналитика Базы знаний



Ежемесячный отчет в PDF и еженедельный отчет на Email содержат основную информацию для руководителей по работе платформы и сотрудников. Данные отчеты генерируются автоматически системой и позволяют менее чем за минуту оценить результаты работы.

Модуль «База знаний»

Цели и задачи модуля

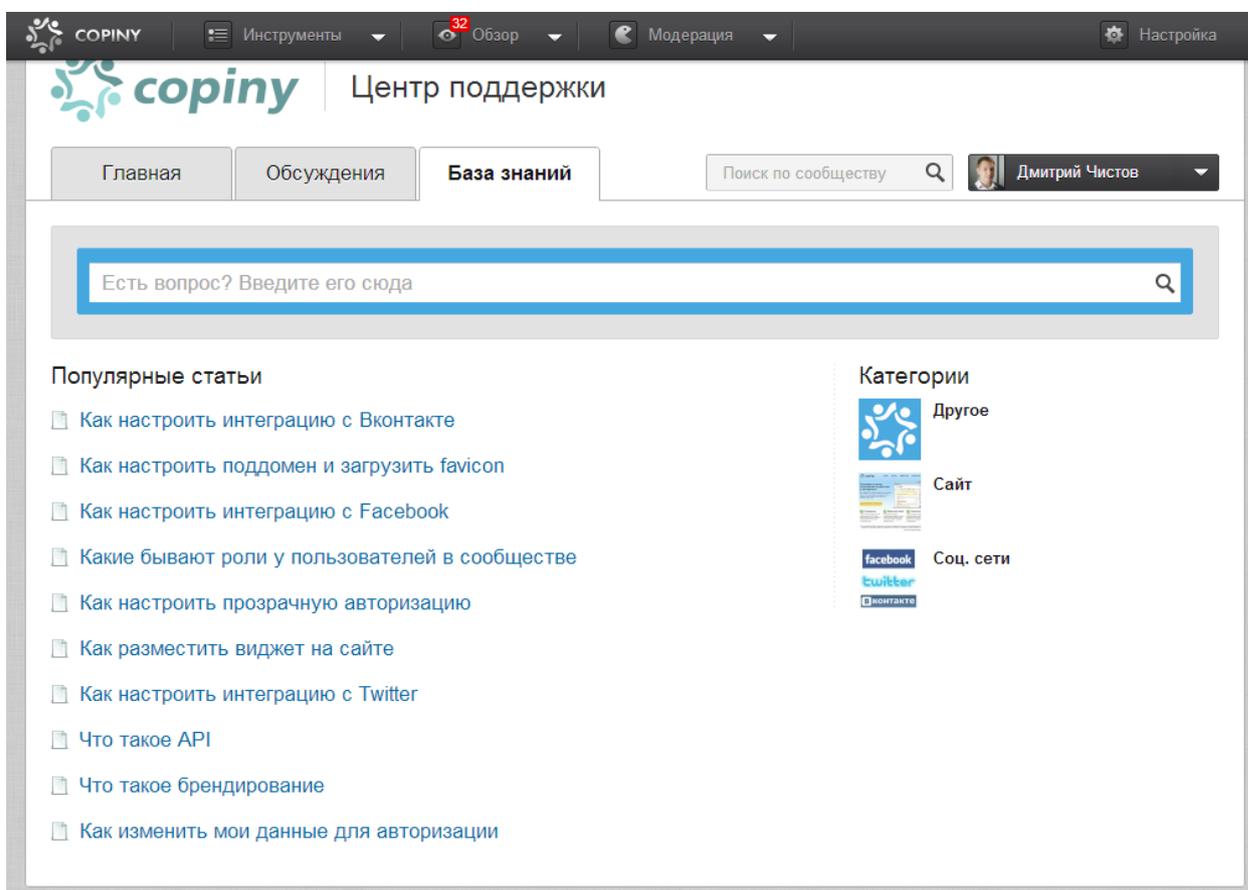
Основной целью модуля является организация и удобный доступ к общей информации об услугах и продуктах компании. Главная задача Базы знаний – автоматически давать качественные ответы на однотипные вопросы пользователей без участия сотрудников поддержки.

Использование Базы знаний позволит сформировать FAQ (раздел часто задаваемых вопросов), интегрируемый в сайт, снизить количество обращений и упростить поиск информации клиентами.

Описание модуля

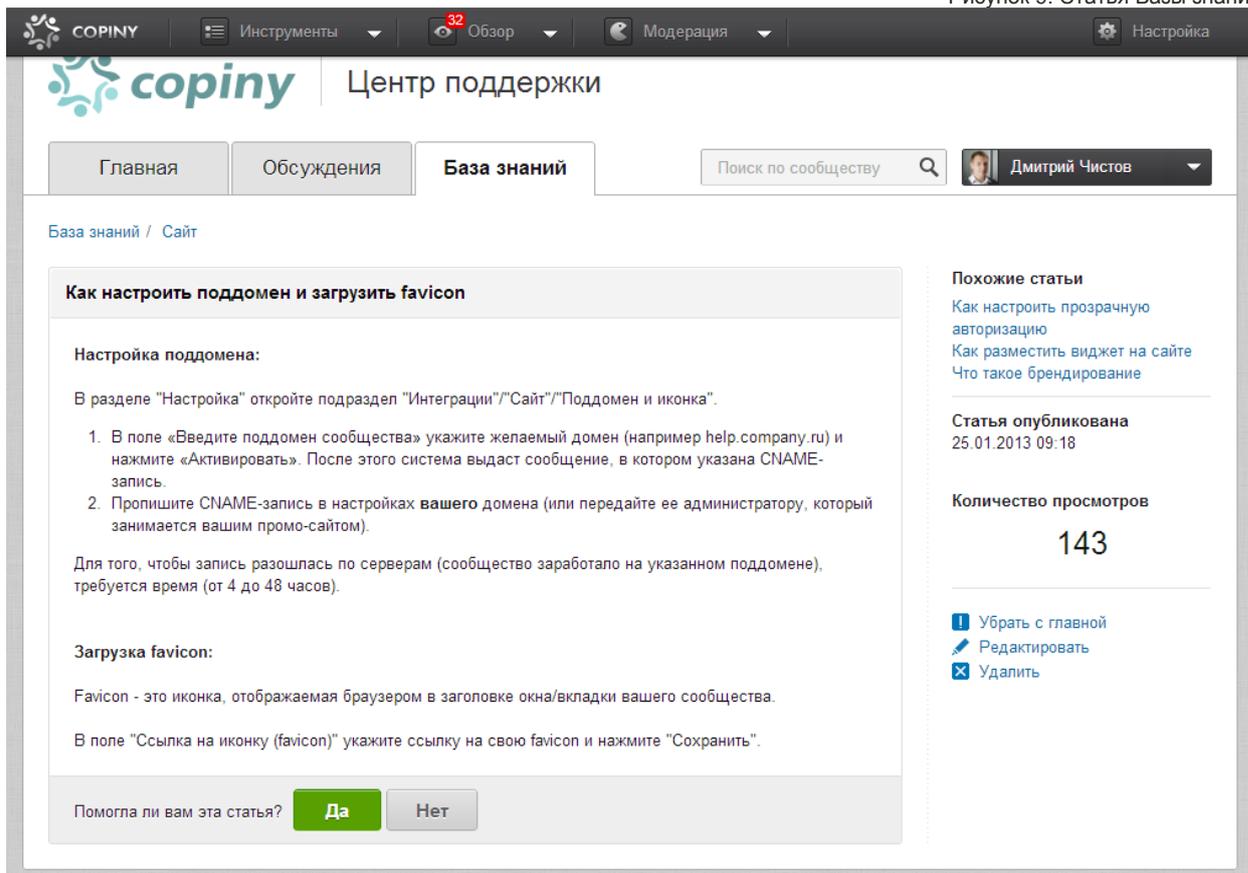
База знаний состоит из статей, сгруппированных по категориям и подкатегориям. На главной странице выводятся ТОП 10 самых популярных обсуждений по количеству просмотров (см. рис. 1). Справа находятся категории и подкатегории. В верхней части страницы располагается поиск по Базе знаний. У посетителей есть 2 возможности для поиска информации: живой поиск и навигация по категориям.

Рисунок 8. Главная страница Базы знаний



Статья базы знаний занимает большую часть экрана. В статье можно размещать иллюстрации, видео и другие материалы. Справа от статьи отображаются количество просмотров и похожие материалы (см. рис. 2).

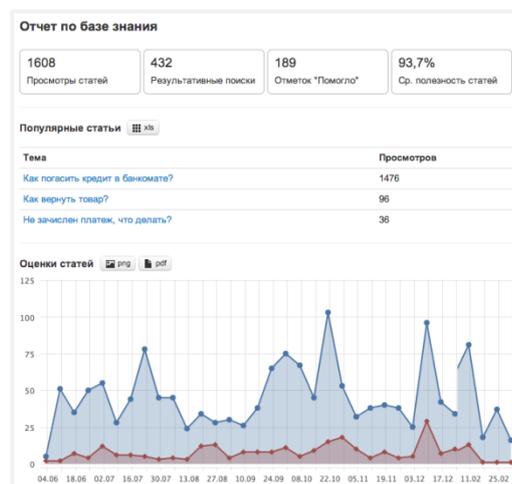
Рисунок 9. Статья Базы знаний



Особенности

- Статьи участвуют в поиске по сообществу и имеют приоритетное значение относительно обсуждений.
- Голосование за статьи позволяет оценить качество материала. В случае, когда статья не помогла клиенту, система предложит задать вопрос в сообществе.
- Аналитика показывает эффективность Базы знаний, качество статей и просмотров и другую полезную информацию (см. рис. 3).
- Виджет Базы знаний позволяет вставить подборку самых популярных статей (FAQ) на любую страницу сайта.

Рисунок 10. Аналитика Базы знаний



Статьи Базы знаний можно создавать из уже существующих обсуждений. Это облегчает работу сотрудников, если в сообществе существуют популярные вопросы/проблемы с готовыми официальными ответами.

Статьи из Базы знаний могут быть размещены на главной странице сообщества, чтобы обеспечить быстрый доступ участников к ним. Пример реализации модуля вы можете посмотреть в нашем центре поддержки <http://community.copiny.com>.

Модуль «Социальные сети»

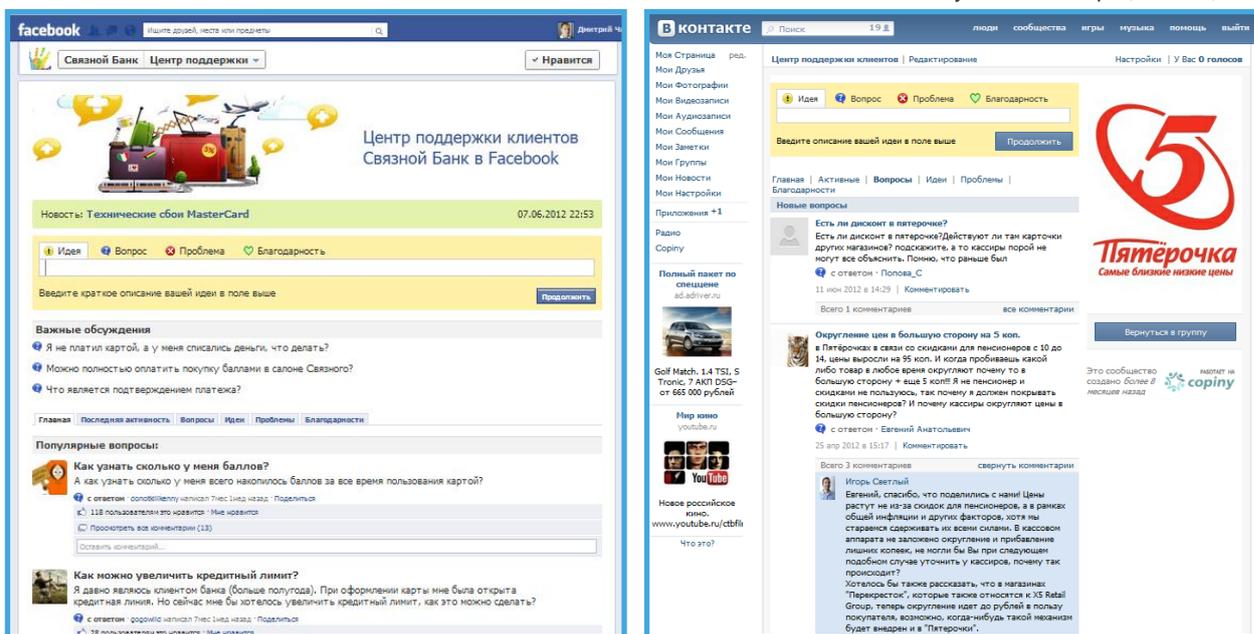
Цели и задачи модуля

Данный модуль позволяет интегрировать сообщество в группы компании в социальных сетях Вконтакте, Facebook и Twitter. Это дает возможность клиентам в соцсетях использовать базу знаний и общаться между собой, а сотрудникам компании централизованно работать с обращениями из одного окна.

Описание модуля

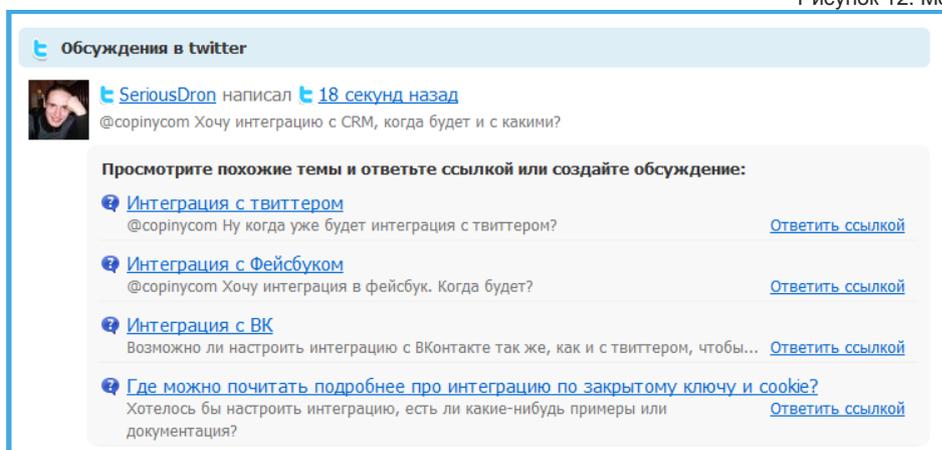
Модуль представляет собой приложения для Вконтакте и Facebook, которые привязываются к страницам компаний. Приложения стилизованы под социальные сети и данные в них мгновенно синхронизируются, таким образом, обсуждение, созданное на сайте компании, сразу доступно во всех социальных сетях.

Рисунок 11. Интеграция в соц.сети



Также данный модуль позволяет осуществлять мониторинг Twitter по ключевым словам, заданным в настройках платформы. Найденные обращения и обращения непосредственно в Twitter компании попадают в ленту, из которой могут быть импортированы в сообщество. Когда будет оставлен официальный ответ, система автоматически опубликует его в Twitter.

Рисунок 12. Мониторинг Twitter



Модуль «API»

Цели и задачи модуля

API – это программный интерфейс платформы, который позволяет интегрировать сообщество с любыми информационными системами компании: CRM, HelpDesk, ERP. Данная интеграция позволит обрабатывать обращения из сообщества в этих системах без рутинного ручного дублирования.

Например, когда в сообществе задают вопрос, в CRM-системе автоматически создается тикет (заявка), которая назначается сотруднику и обрабатывается согласно выстроенным бизнес-процессам. Когда в CRM-системе публикуется ответ для клиента, система автоматически публикует его и в сообществе. Платформа Copiny при этом рассылает соответствующие уведомления и меняет статус обсуждения.

Описание модуля

Платформа имеет API и механизм подписок на события сообщества. Обе части API оперируют одинаковыми форматами и служат одной цели – интеграции с другими системами с переносом туда данных из платформы и обработкой их там.

Основное API платформы выполнено в стиле REST. Данные представляются как набор ресурсов, состояние которых можно изменять. Точкой входа в API является <http://api.copiny.com/>, после которого идет адрес ресурса. Необходимые значения передаются нам как GET и POST параметры. Подробная информация о API с примерами использования содержится по ссылке <http://copiny.com/api-doc>.