



## **Облачный контакт центр CloudContact расширяет поддержку мессенджеров. Теперь с WeChat.**

*Оmnиканальный Облачный контакт центр интегрирован с популярной платформой для обмена сообщениями и голосовыми вызовами.*

Облачный сервис CloudConact, использующий платформу ServicePattern, расширяет возможности по обработке мультканальных обращений. WeChat, один из самых популярных мессенджеров с 600 миллионами активных пользователей в месяц, интегрирован с Облачным колл центром.

«Добавление WeChat, обладающего впечатляющим списком возможностей и популярностью во многих странах, в перечень доступных каналов взаимодействия с клиентами, значительно расширяет возможности компаний по предоставлению качественного уровня обслуживания» – сказал Константин Кишинский, Исполнительный директор BrightPattern, компании-разработчика платформы ServicePattern.

Интеграция Облачного контактного центра и онлайн мессенджера обеспечивает полноценную обработку текстовых и голосовых обращений по единым правилам, установленным в контакт-центре. Более того, облачная платформа позволяет собирать контекстную информацию, пришедшую вместе с обращением, такую как месторасположение клиента и его идентификационные данные, для использования при распределении вызовов и последующего анализа.

Платформа Облачного колл центра CloudContact позволяет использовать все преимущества автоматизированной обработки обращений при обслуживании запросов клиентов, отправленных через WeChat. Автоответы, заранее подготовленные шаблоны ответов для операторов помогают сократить время обработки обращений.

Интеграция с онлайн мессенджером WeChat была осуществлена с использованием инновационного Chat App API, разработанного компанией Nexmo, - лидером в создании облачных API для различных коммуникационных платформ. «Крупные компании уже оценили всю выгоду использования мессенджеров для взаимодействия с клиентами в интересах маркетинга и поддержки» - сказал Крис Мур, Chief Revenue Officer компании Nexmo. «Мы рады партнерству с BrightPattern, активно расширяющей современные способы обработки обращений клиентов».

Интеграция с мессенджером дополняет современные каналы коммуникации, доступные в Облачном контактном центре CloudContact, включающие телефонию, СМС, e-mail, мобильные приложения, web-чат и видео.

### **О компании:**

ООО «Клауд Контакт» специализируется на предоставлении комплексных решений по оптимизации работы Контакт-центра на основе облачных технологий. ООО «Клауд Контакт» является уполномоченным представителем компании Bright Pattern Inc (США) на территории России. Подробная информация: [www.cloudcontact.ru](http://www.cloudcontact.ru)