

ЧЕК-ЛИСТ ПО ЮЗАБИЛИТИ

КОММУНИКАЦИЯ С КЛИЕНТОМ НА САЙТЕ, КОНТАКТЫ, ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



Онлайн-консультант (чат поддержки)

- Удобство расположения иконки онлайн-консультанта.** Она располагается на заметном месте сайта, но не закрывает контент сайта ни на десктопе, ни на мобильных устройствах, не мешает посетителю взаимодействовать с сайтом.

- Круглосуточный прием вопросов.** Написать вопрос в чат поддержки можно как в рабочее время компании, так и в нерабочее.

- Информация о времени ожидания ответа.**
Функционал онлайн-консультанта (чата поддержки) предусматривает информирование посетителя – сколько примерно времени ему нужно ждать ответа.

- Обратная связь.** При отправке сообщения, если операторов нет онлайн, посетителю предлагается оставить контакт (электронная почта, соцсеть, номер мессенджера), чтобы компания могла связаться с ним в рабочее время.

- Живой сотрудник.** При общении в чате поддержки посетитель видит реальное фото оператора (а не стандартное изображение из фотобанка или логотип компании) и его имя, а скрипты (автоматические ответы) онлайн-консультанта максимально продуманы, чтобы не возникало ситуаций ответов невпопад, неприятного впечатления общения с роботом и т. д.