Пульт оператора LiveTex

Версия: 1.2

28 мая 2014 г.

Статус: Завершен

© LIVETEX 2014

Оглавление

Общие сведения 4

Глоссарий 5

Системные требования 7

Установка приложения Пульт оператора 9

Запуск приложения Пульт оператора 11

Окно приложения Пульт оператора LiveTex 12

Чат с посетителями сайта 16

- Использование быстрых сообщений 20
- Приглашение посетителя в чат 21
- Просмотр списка посетителей 22

Функция «Подглядывание» 24

- Включение функции «Подглядывание» 24
- Особенности функции «Подглядывание» 25

Голосовое общение с посетителями сайтов 28

- Включение функции звонков 28
- Использование функции звонков 28
- Завершение звонка 32
- Звуковая индикация звонков 33

Модуль «Виртуальный ассистент» 34

- Включение модуля «Виртуальный ассистент» 34
- Режимы работы модуля «Виртуальный ассистент» 36
- Завершение сеанса работы модуля «Виртуальный ассистент» 39
- Ограничения в работе модуля «Виртуальный ассистент» 40

Функция «Передача файлов» 41

- Включение функции «Передача файлов» 41
- Отправка файлов оператором 41
- Получение файлов оператором 44
- Просмотр информации о переданных файлах 46

© LIVETEX 2014

Передача чатов и звонков ... 48
Передача чатов ... 48
Передача звонков ... 49
Получение и обработка лидов ... 52
Окно Генератора лидов и Оффлайн-окно ... 52
Генератор лидов из чатов с посетителями ... 53
Получение лидов из функции «Обратный звонок» ... 55
Просмотр, индикация о получении и обработка лидов в Пульте оператора ... 57
Обработка лидов по электронной почте ... 62
Межоператорский чат ... 63
Настройка приложения Пульт оператора LiveTex ... 65
Вкладка Основные ... 66
Вкладка Быстрые сообщения ... 69
Вкладка Горячие клавиши ... 73
Вкладка Звуковые эффекты ... 75
Вкладка Настройка звука ... 76
Поддержка ... 78

© LIVETEX 2014

Общие сведения

Приложение Пульт оператора LiveTex предназначено для установки на настольные компьютеры с операционными системами Windows, Apple OS X или Ubuntu, и предназначено для эффективного взаимодействия между операторами и посетителями сайтов в режиме реального времени.

Возможности приложения включают:

- Интерактивный чат с посетителями сайта с функцией «Подглядывание», позволяющей оператору видеть вводимое посетителем сообщение еще до его отправки.
- Бесплатную голосовую коммуникацию (звонки) с посетителями сайтов.
- Создание лидов на основе контактной информации, оставленной посетителями в чате.
- Просмотр лидов, изменение статусов лидов и обработку оставленных посетителями запросов.
- Функцию «Виртуальный ассистент» с режимами просмотра, выделения и перенаправления посетителя на другие страницы сайта клиента.
- Функцию «Передача файлов».
- Чат между операторами.
- Передачу чатов и звонков другим операторам.
- Просмотр информации о посетителях и истории чатов.
- Использование быстрых сообщений.
- Редактирование профиля оператора и разнообразные настройки приложения.
- Просмотр новостей и информации об обновлениях непосредственно в окне приложения Пульт оператора.
- Прямой переход из окна приложения в Личный кабинет оператора без авторизации в Личном кабинете.

Компания LiveTex активно работает над реализацией новых функций и возможностей приложения Пульт оператора.

© LIVETEX 2014

Глоссарий

Пульт оператора – устанавливаемое на компьютеры сотрудников клиента программное обеспечение LiveTex, предназначенное для обслуживания диалогов с посетителями сайта.

Диалог – коммуникация между посетителем сайта и сотрудником клиента в рамках одного обращения, или между двумя сотрудниками клиента. Типы диалога:

- чат;
- звонок;
- лид.

Чат – текстовая коммуникация между посетителем сайта и сотрудником клиента, или между двумя сотрудниками клиента в режиме реального времени.

Звонок - голосовая коммуникация между посетителем сайта и сотрудником клиента в режиме реального времени.

Обращение - коммуникация между посетителем сайта и сотрудником (сотрудниками) клиента в рамках одного посещения сайта клиента. Может содержать в себе множество диалогов.

Сотрудник – сотрудник компании клиента, использующий программное обеспечение LiveTex.

Окно диалога, окно чата, окно звонка, окно Генератора лидов, оффлайн-окно - визуальные элементы на сайте клиента, предназначенные для ведения посетителем диалога с сотрудником клиента. Типы окна диалога:

- встроенное окно;
- внешнее окно.

Встроенное окно - окно диалога, отображаемое на каждой странице сайта, на которой установлен код LiveTex.

Внешнее окно - окно диалога, отображаемое в отдельном окне браузера.

Элемент вызова - визуальный элемент на сайте клиента, позволяющий посетителю вступить в диалог с сотрудником клиента. Элементы вызова включают:

- виджет;
- персонализированный виджет.

© LIVETEX 2014

Виджет (ярлык чата или звонка) - элемент вызова, позволяющий посетителю начать диалог с одним из обслуживающих сайт сотрудников клиента, имеющим статус “В сети”, и обеспечивающий возможность ведения выбранного посетителем типа диалога.

Персонализированный виджет (кнопка чата или звонка) - элемент вызова, позволяющий посетителю начать чат или совершить звонок определенному сотруднику или сотрудникам определенного отдела на сайте клиента.

© LIVETEX 2014

Системные требования

Аппаратные требования

- Процессор: совместимый с Intel Pentium IV или выше
- Оперативная память: не менее 512 МБ
- Место на жестком диске: 200 МБ
- Разрешение экрана: не менее 1024x768

Для использования продукта “Звонки LiveTex”, необходимо наличие на компьютере звуковой карты, подключенного микрофона и устройства воспроизведения звука (наушники или динамик).

Совместимость с операционными системами

- Windows XP SP3, 32 бита;
- Windows 7, 32/64 бита;
- Windows 8, 32/64 бита;
- Apple OS X 10.7 и выше;
- Ubuntu 13.04 и выше.

Требования к интернет-подключению

- Ширина интернет-канала не менее 128 Кбит/с.
- Доступность адресов в домене *.livetex.ru.
- Для работы функций текстового чата необходимо обеспечить доступность адресов в домене *.livetex.ru по протоколам HTTP/HTTPS, WebSocket (порты TCP:80, 443).
- Для работы функций звонков необходимо обеспечить доступность адресов в домене *.livetex.ru по протоколам HTTP/HTTPS, WebSocket (порты TCP:80, 443), SIP, SIP/TLS (порты TCP, UDP: 5060-5061), RTP, SRTP (порты TCP, UDP: 10000-20000).

ВНИМАНИЕ! *Настоятельно НЕ рекомендуется разрешать доступ по IP-адресам серверов LiveTex, поскольку компания LiveTex оставляет за собой право изменить адреса в любой момент без предварительного уведомления.*

Требования к каталогу инсталляции

Приложение "Пульт оператора" должно быть установлено в каталоге, в котором конечный пользователь может выполнять операции чтения, изменения и удаления без запроса дополнительных прав со стороны операционной системы.

© LIVETEX 2014

Это требование связано с работой функции автоматического обновления. Приложение Пульт оператора регулярно проверяет наличие новых версий, производит скачивание и установку обновлений программы.

ВНИМАНИЕ! *Не рекомендуется устанавливать приложение Пульт оператора в системный каталог “Program Files” в операционных системах семейства Windows, поскольку доступ к этому каталогу требует прав администратора, которых может не быть у конечного пользователя.*

Совместимость с антивирусным программным обеспечением

Необходимо добавить приложение Пульт оператора в список доверенного ПО в настройках используемого антивирусного программного обеспечения.

В современных версиях антивирусных продуктов “Лаборатории Касперского” приложение Пульт оператора LiveTex уже включено в список доверенного программного обеспечения.

© LIVETEX 2014

Установка приложения Пульт оператора

Для установки приложения Пульт оператора на компьютер, выполните следующие действия:

1. Зайдите на сайт livetex.ru.
2. Выберите пункт меню **Поддержка**, и перейдите по ссылке **Скачать приложение оператора** (рисунок 1).

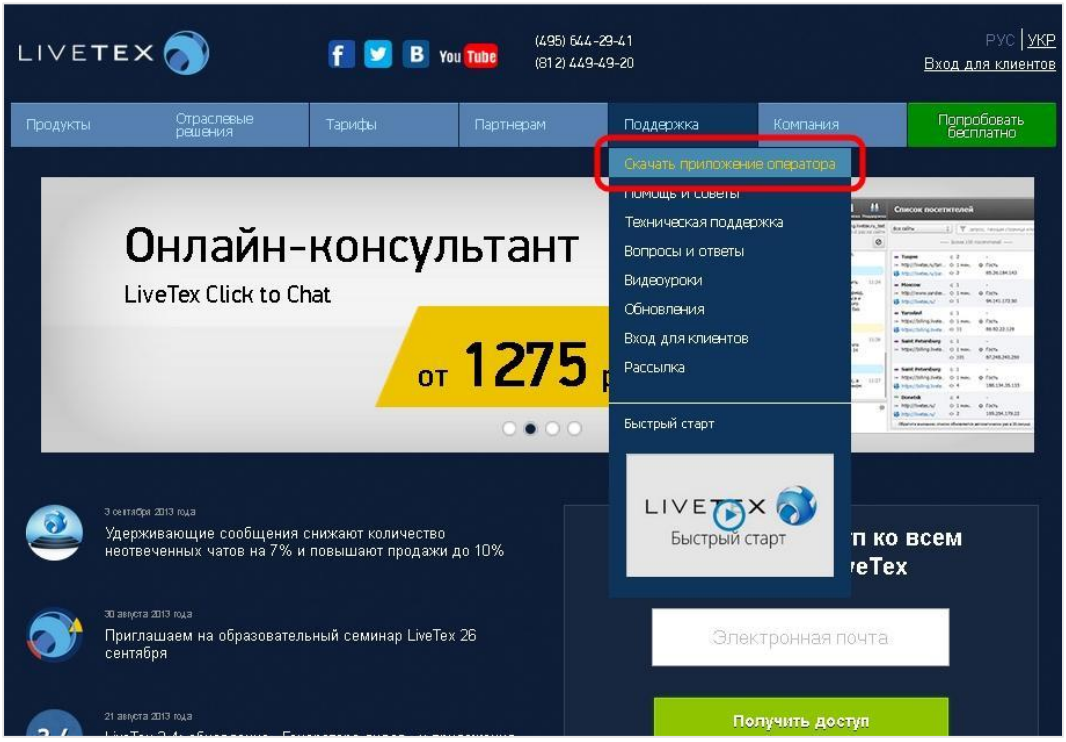


Рисунок 1. Загрузка приложения Пульт оператора

Если вы используете компьютер с ОС Mac OS или Linux

Вы можете скачать дистрибутив приложения Пульт оператора для операционных систем Mac OS X 64 bit (версия не ниже 10.7) и GNU/Linux (32 и 64 bit).

3. Откройте скачанный файл. Запустится мастер установки (рисунок 2).

© LIVETEX 2014

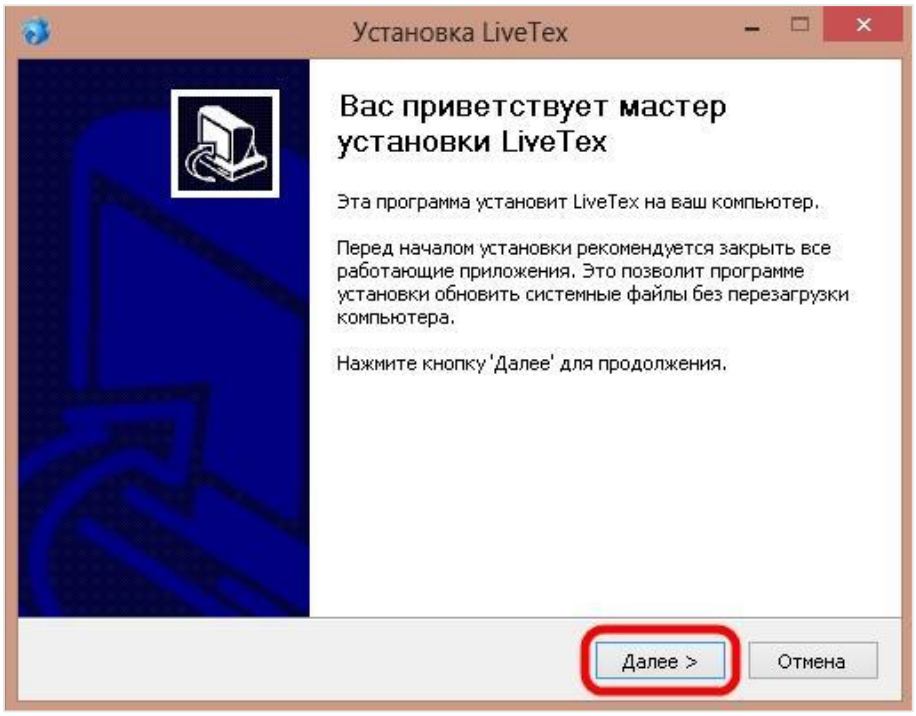


Рисунок 2. Установка приложения Пульт оператора

4. Выполните все шаги мастера установки приложения.
5. Для завершения установки нажмите на кнопку **Готово** (рисунок 3).

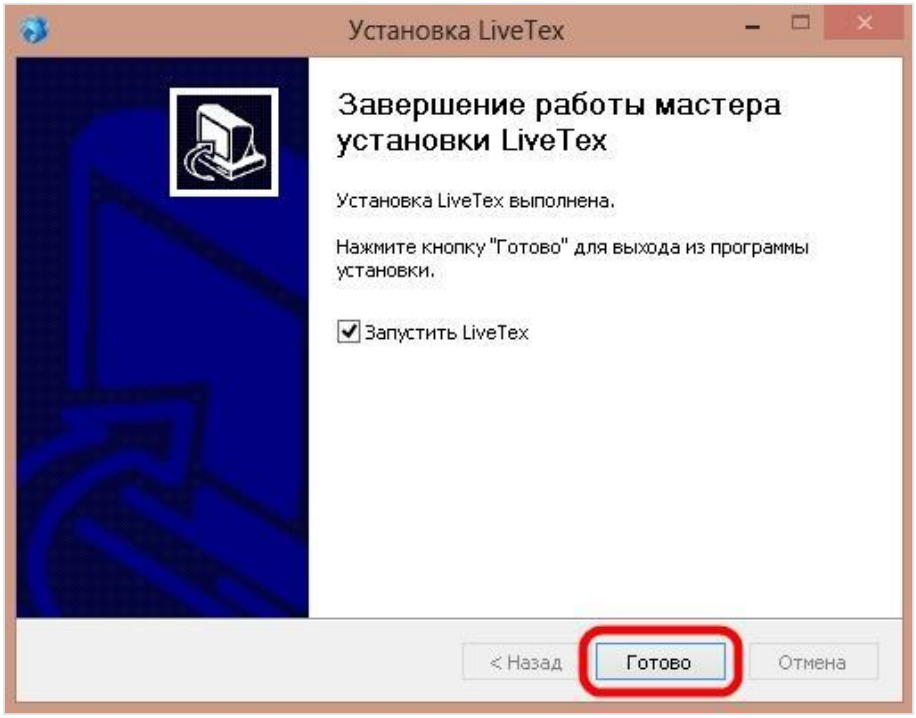


Рисунок 3. Завершение установки приложения

© LIVETEX 2014

Запуск приложения Пульт оператора

После завершения установки запустите приложение Пульт оператора LiveTex.

В окне авторизации (рисунок 4) введите в поля **Email** и **Пароль** ваш адрес электронной почты (логин) и пароль, зарегистрированные в Личном кабинете на сайте livetex.ru. Если при авторизации был установлен флаг **Сохранить пароль**, система сохраняет регистрационные данные, и при последующих входах в приложение ввод пароля и логина не потребуется.

При использовании прокси-сервера, установите флаг **Использовать прокси** и нажмите на кнопку **настроить**. Введите параметры настройки прокси-сервера и нажмите на кнопку **Сохранить** для возврата к окну авторизации.

Нажмите на кнопку **Войти**.

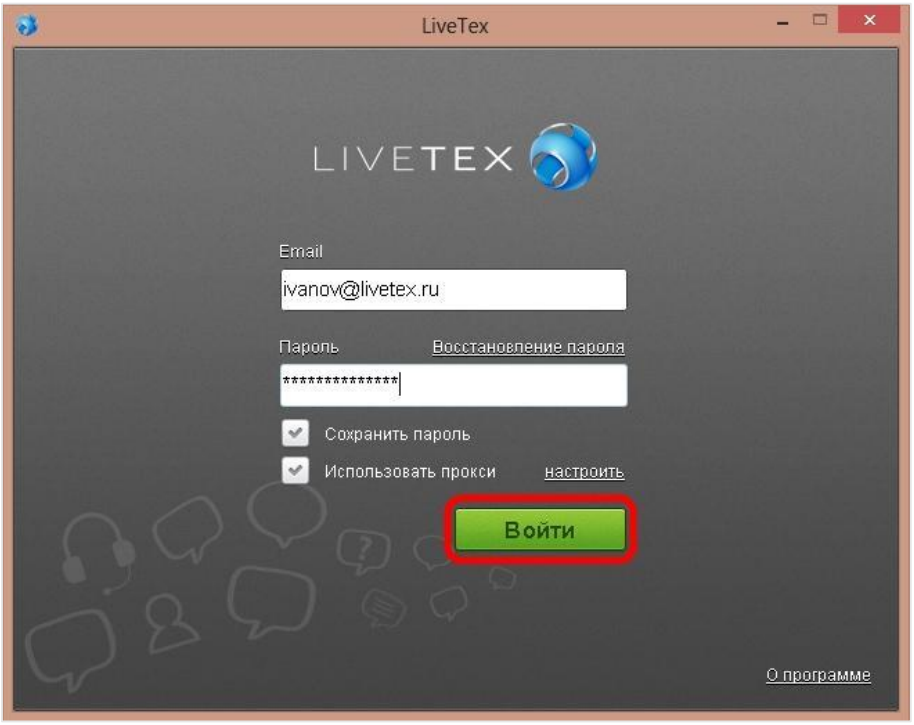


Рисунок 4. Вход в приложение Пульт оператора LiveTex

© LIVETEX 2014

Окно приложения Пульт оператора LiveTex

После установки и запуска приложения, вы можете перейти к общению с посетителями сайта. На рисунке 5 показаны основные элементы интерфейса приложения Пульт оператора.

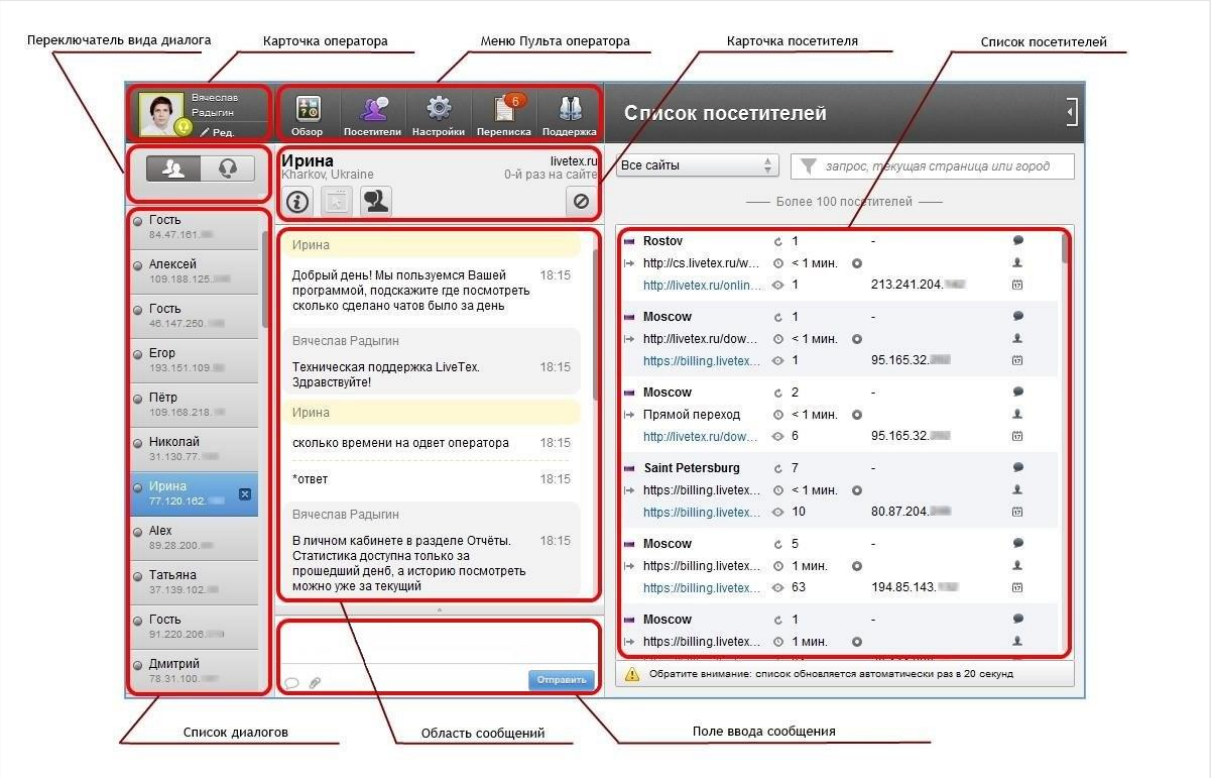


Рисунок 5. Элементы приложения Пульт оператора

1. Переключатель вида диалога

Режим диалога с посетителями сайта

Режим межоператорского диалога

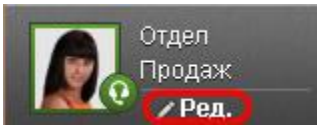
© LIVETEX 2014

2. Карточка оператора

Содержит имя, фотографию, индикатор статуса и кнопку редактирования профиля оператора. При наведении курсора на фотографию или индикатор статуса, открывается меню оператора, содержащее следующие пункты:

- **В сети** — оператор готов к приему сообщений от посетителей
- **Нет на месте** – к оператору не поступают сообщения от посетителей, но он может продолжать открытые диалоги и принимать диалоги от других операторов
- **Оффлайн** – оператор недоступен для входящих и передаваемых диалогов
- **Сменить оператора** – вход в Пульт оператора под другими логином и паролем
- **Личный кабинет** – переход на главную страницу Личного кабинета оператора на сайте livetex.ru
- **Закрыть программу** – выход из приложения Пульт оператора

Оператор может самостоятельно отредактировать свои данные: поменять имя, пароль для доступа к приложению или загрузить фотографию. Для открытия формы редактирования профиля, нажмите на кнопку **Ред.**



Для того чтобы изменения вступили в силу, потребуется перезагрузка приложения.

3. Меню Пульта оператора

Главное меню Пульта оператора содержит следующие пункты:

- **Обзор** — открытие области статистики работы оператора и раздела **Обновления и новости**
- **Посетители** — открытие списка посетителей
- **Настройки** — настройки приложения Пульт оператора
- **Переписка** — меню содержит пункты: **История переписки** и **Лиды**
- **Поддержка** — меню содержит пункты: **Поддержка** и **О программе**

© LIVETEX 2014

4. Карточка посетителя

Карточка посетителя отображает имя, местоположение, сайт на котором находится посетитель, количество посещений сайта. В зависимости от настроек, режима работы и доступных опций, на карточке посетителя могут быть расположены следующие кнопки:

Подробная информация о посетителе сайта

Включение функции “Виртуальный ассистент”

Создание лида из чата

Перевод диалога на другого оператора

Завершение звонка

Добавление посетителя в черный список

5. Список посетителей

В списке посетителей вы можете увидеть, сколько всего посетителей в данный момент находится на сайте, из каких источников и по каким запросам они пришли, сколько времени провели на сайте и на каких страницах находятся в текущий момент.

В списке отображается не более 100 посетителей со всех сайтов, и не более 70 посетителей с одного сайта. Список с информацией обновляется автоматически каждые 20 секунд.

6. Поле ввода сообщения

Поле ввода сообщения предназначено для ввода текста, который должен быть отправлен посетителю сайта или другому сотруднику клиента.

7. Область сообщений

В области сообщений отображается текущий диалог с посетителем или оператором, время отправки и получения сообщений, а также системные сообщения приложения.

8. Список диалогов

© LIVETEX 2014

Список диалогов расположен в левой части окна Пульта оператора. Первым в списке отображается последний диалог с посетителем.

9. Кнопка скрытия дополнительной области

Основная область окна Пульта оператора предназначена для общения оператора с посетителями и другими сотрудниками клиента.

Дополнительная область используется для различных функций и настройки приложения. Для скрытия дополнительной области, нажмите на кнопку, показанную на рисунке.

© LIVETEX 2014

Чат с посетителями сайта

Если у клиента включена функция «Обратный звонок» (см. раздел «Настройка приложения Пульт оператора LiveTex»), зашедший на сайт посетитель видит окно с кнопками **Перезвоните мне** и **Начать чат** (рисунок 6). Для получения обратного звонка от оператора, посетитель нажимает на кнопку **Перезвоните мне** и оставляет свой номер телефона (лид).

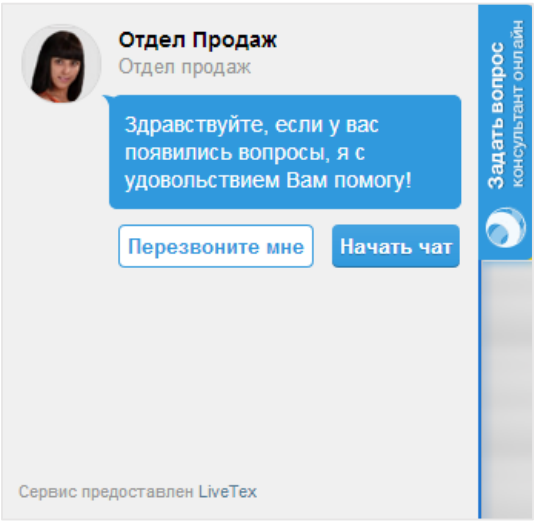


Рисунок 6. Окно с кнопками Перезвоните мне и Начать чат

Для перехода к чату с оператором, посетитель нажимает на кнопку **Начать чат**. В зависимости он настроек, открывается внешнее или встроенное окно диалога (рисунок 7).

© LIVETEX 2014

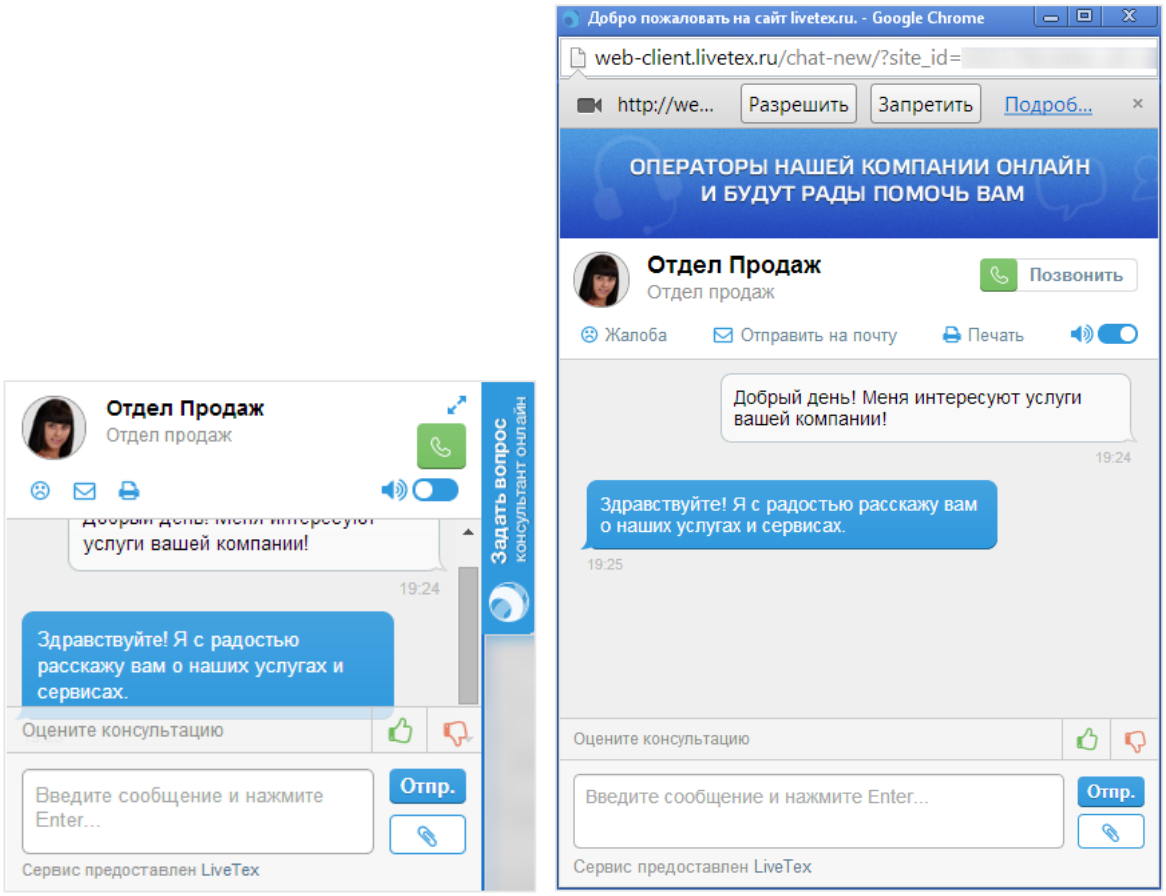


Рисунок 7. Встроенное и внешнее окно диалога

При поступлении сообщения от посетителя сайта или другого оператора, отображается уведомление на кнопке LiveTex в Панели задач, а также всплывающее уведомление поверх всех окон открытых программ (рисунок 8). Уведомление на кнопке в Панели задач показывает количество новых диалогов и диалогов, в которых появились новые сообщения.

© LIVETEX 2014

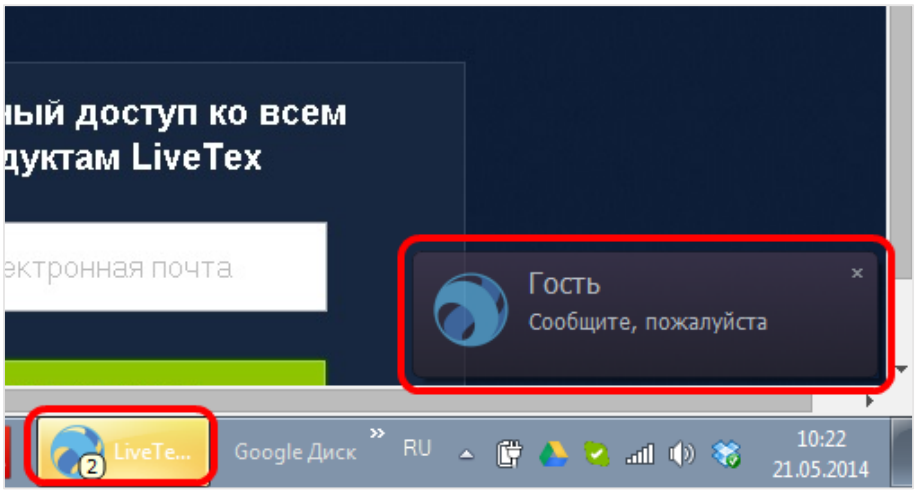


Рисунок 8. Уведомление в Панели задач Windows и всплывающее уведомление

В приложении Пульт оператора уведомления отображаются на переключателе вида диалога и в списке диалогов (рисунок 9).

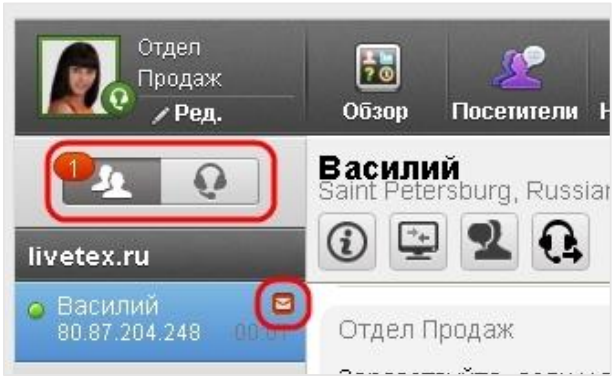


Рисунок 9. Уведомления о новом сообщении в программе Пульт оператора

Чтобы ответить посетителю или другому оператору, выберите диалог в списке диалогов, введите текст в поле ввода сообщения (рисунок 10) и нажмите на кнопку **Отправить** или воспользуйтесь сочетанием клавиш **Ctrl**+**Enter** (зависит от настроек, см. раздел «Настройка приложения Пульт оператора LiveTex»).

© LIVETEX 2014

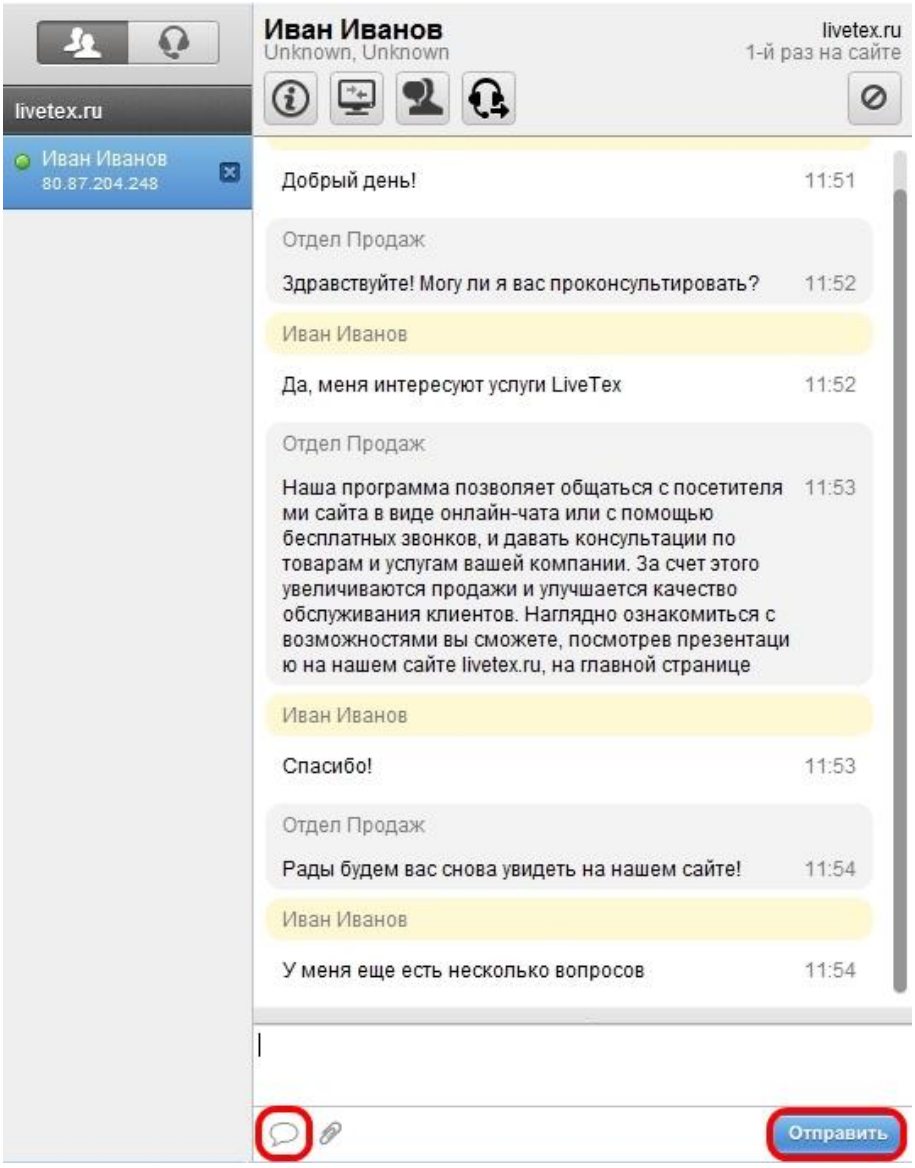


Рисунок 10. Поле ввода сообщения с кнопками Быстрые сообщения и Отправить

© LIVETEX 2014

Использование быстрых сообщений

Для быстрого ответа на типовые вопросы посетителей, оператор может воспользоваться заранее подготовленными быстрыми сообщениями.

Нажмите на расположенную в поле ввода сообщения кнопку **Быстрые сообщения** (показана на рисунке 10). В дополнительной области окна приложения откроется список категорий быстрых сообщений для каждого сайта, а также категории оператора. Нажмите на кнопку (рисунок 11) для раскрытия категории и выберите сообщение.

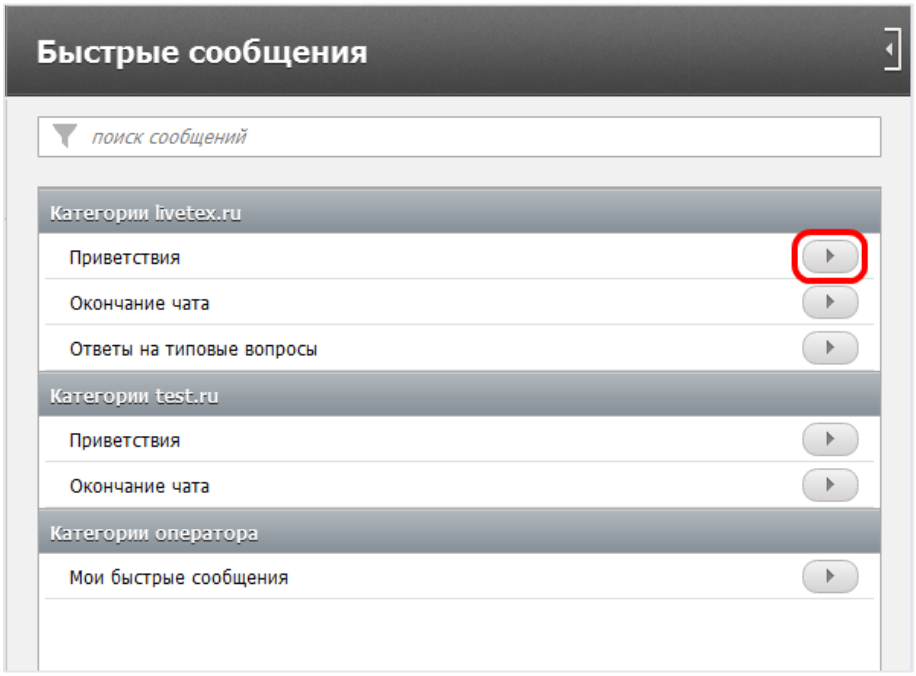


Рисунок 11. Открытие категории быстрых сообщений

Для создания новых или редактирования уже имеющихся быстрых сообщений, выберите пункт **Настройки** в меню Пульта оператора, и откройте вкладку **Быстрые сообщения** (см. раздел «Настройка приложения Пульт оператора LiveTex»). Быстрые сообщения также могут быть созданы или отредактированы в Личном кабинете LiveTex.

© LIVETEX 2014

Приглашение посетителя в чат

Приложение Пульт оператора позволяет оператору самостоятельно обратиться к посетителю сайта. Если вы хотите пригласить посетителя в чат, выберите в меню Пульта оператора пункт **Посетители**, и нажмите на расположенную в списке посетителей кнопку **Вызвать в чат** (рисунок 12).

После этого, введите текст приглашения или выберите его из быстрых сообщений. На странице у посетителя отобразится виджет с текстом приглашения. Диалог начнется, если посетитель ответит на приглашение.

Обратите внимание! *Приглашения посетителю могут высылаться автоматически с помощью функции «Вовлечение в диалог». Настройка функции осуществляется в разделе «Настройки» Личного кабинета (Настройки > Вовлечение в диалог).*

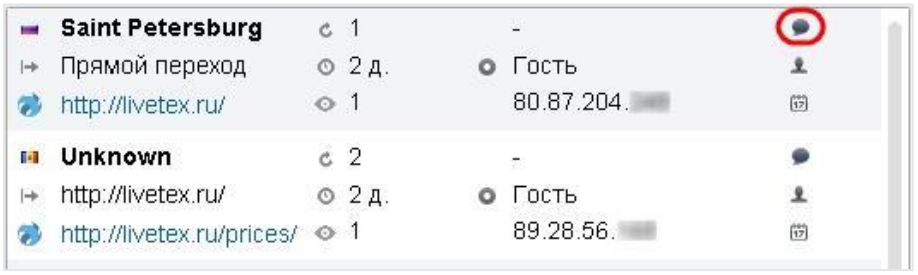


Рисунок 12. Кнопка вызова посетителя в чат

© LIVETEX 2014

Просмотр списка посетителей

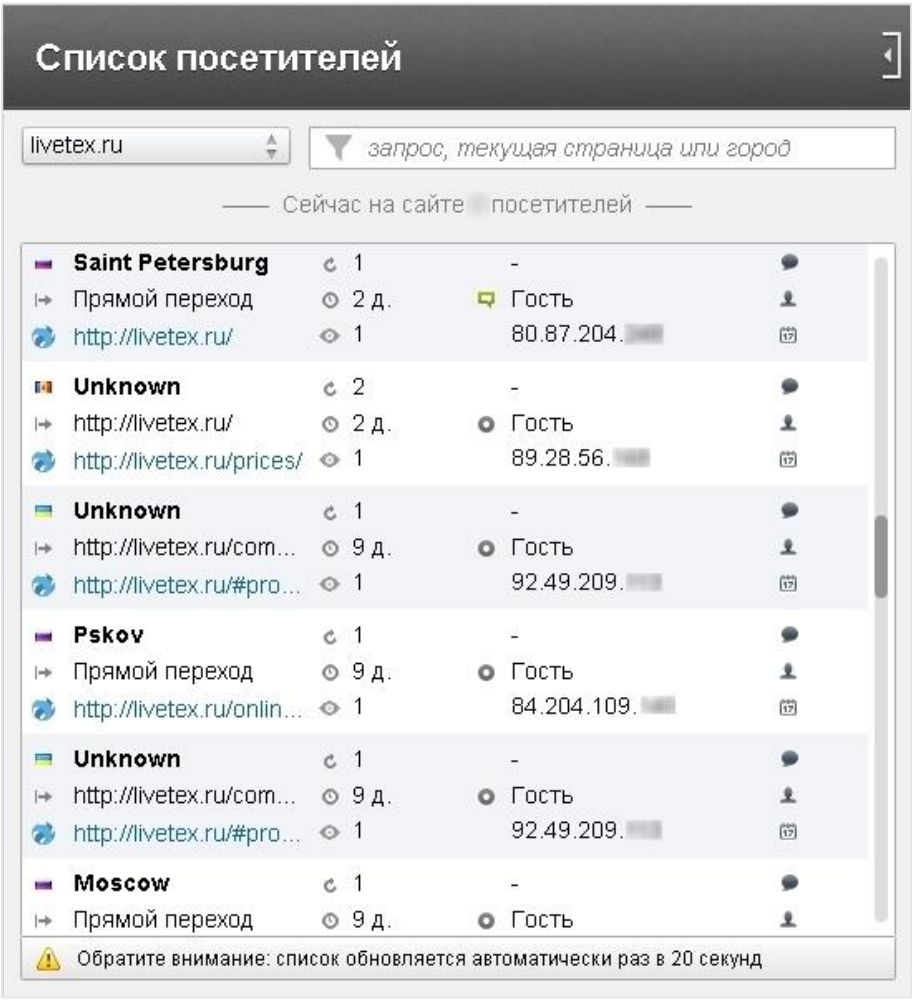


Рисунок 13. Список посетителей сайта

В списке посетителей сайта отображается следующая информация (рисунок 13):

- Местоположение посетителя (страна и город)
- Источник перехода на сайт (страница, с которой пришел посетитель)
- Страница, на которой находится посетитель
- Количество визитов на сайт
- Время, проведенное на сайте
- Количество просмотренных страниц

© LIVETEX 2014

Имя оператора, с которым общается посетитель сайта

Нет активного диалога

Активный диалог

IP-адрес посетителя

Кнопка вызова посетителя в чат

Просмотр подробной информации о посетителе

Просмотр истории переписки с посетителем

© LIVETEX 2014

Функция «Подглядывание»

Функция «Подглядывание» предназначена для более эффективной работы операторов, и позволяет посетителям сайтов быстрее получать ответы на интересующие вопросы.

Если функция включена и активен соответствующий диалог с посетителем, оператор в окне приложения Пульт оператора видит вводимый посетителем текст сообщения еще до его отправки.

Функция «Подглядывание» доступна только операторам сайта, и посетители не знают о такой возможности. Посетитель не видит вводимый оператором текст сообщения до его отправки.

Включение функции «Подглядывание»

Функция «Подглядывание» доступна всем клиентам, использующим продукт Онлайн-консультант LiveTex. По умолчанию, функция отключена. Для включения функции, зайдите в настройки Личного кабинета (**Настройки** > **Подглядывание**), и установите переключатель **Показывать текст, который набирает посетитель** в положение **Вкл** (рисунок 14).

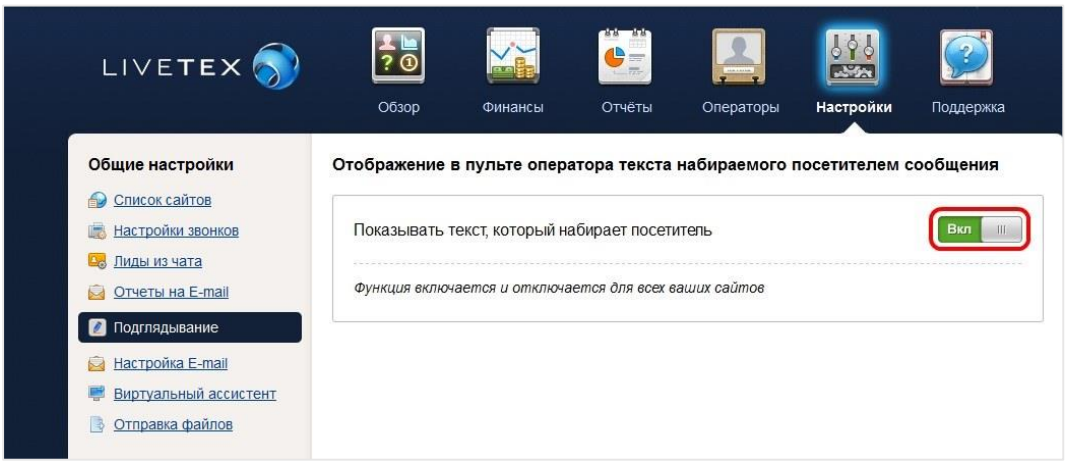


Рисунок 14. Включение функции «Подглядывание»

После включения, функция становится доступной всем операторам всех сайтов клиента.

© LIVETEX 2014

Особенности функции «Подглядывание»

Оператор видит вводимое посетителем сообщение в списке сообщений Пульта оператора. В отличие от текста уже полученных сообщений, набираемое посетителем сообщение отображается серым цветом, и показывается вместе с индикатором набора символов «карандаш» (рисунок 15).

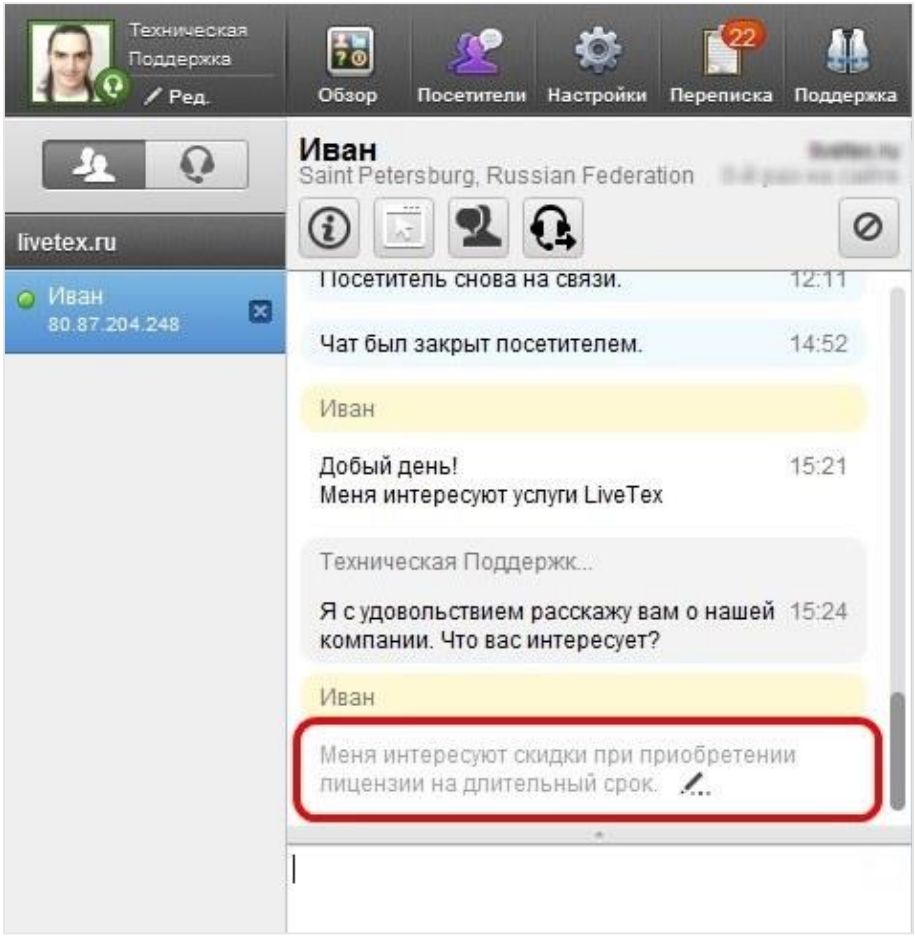


Рисунок 15. Индикация вводимого посетителем текста сообщения

Отображение вводимого посетителем текста динамически обновляется в следующих случаях:

- если посетитель более 1 секунды не нажимает на клавиши для ввода текста сообщения (нажатие клавиш со стрелками игнорируется);
- после ввода посетителем символов: пробел, точка, запятая, двоеточие, точка с запятой, восклицательный знак, вопросительный знак, двойная кавычка, скобка, амперсанд, звездочка, тире, табуляция;
- после нажатия посетителем на клавишу Enter (при использовании внешнего окна чата).

© LIVETEX 2014

В окне чата посетителя вводимое оператором сообщение не показывается, отображается только индикатор «карандаш» (рисунок 16). Если оператор в течение 9 секунд не вводит текст сообщения, индикатор набора символов «карандаш» перестает отображаться.

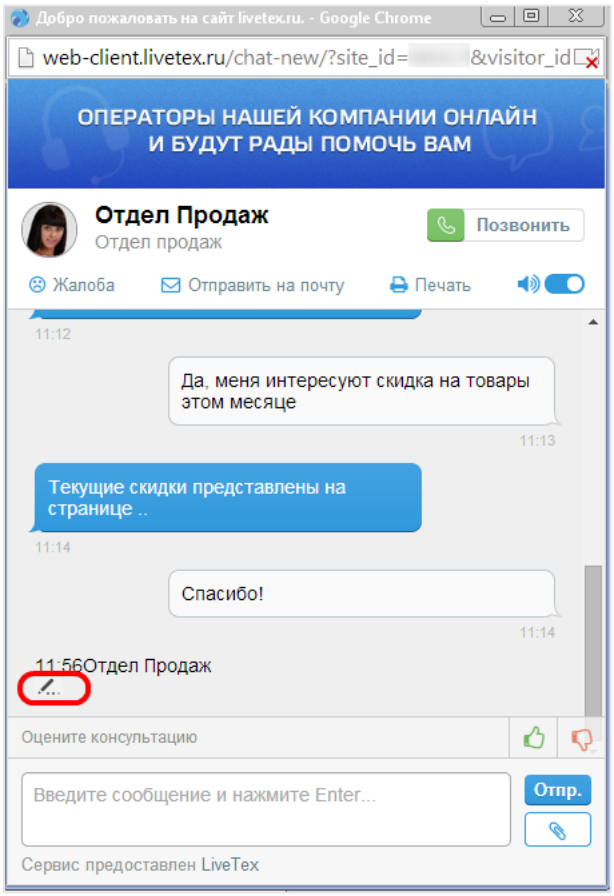


Рисунок 16. Индикатор набора символов «карандаш» в окне чата посетителя

Ограничения по использованию функции «Подглядывание»

1. Максимальный объем вводимого текста составляет 10000 символов.
2. Отображение вводимого посетителем сообщения возможно только после создания чата (отправки первого сообщения).
3. При смене статуса посетителя на «Оффлайн» или если вводимое посетителем сообщение не меняется в течение 5 минут, уже введенный посетителем текст сообщения перестает отображаться.
4. Если посетитель параллельно вводит сообщения оператору в нескольких окнах чата (например, одновременно используя встроенное и внешнее окна), в Пульте оператора отображается текст сообщения из окна, в которое посетитель ввел текст последним.

© LIVETEX 2014

5. При переключении между диалогами с разными посетителями, оператор видит вводимое сообщение текущего (активного) диалога.
6. Введенные, но не отправленные посетителями сообщения не сохраняются в разделе **Отчеты** Личного кабинета и в меню **История переписки** Пульта оператора.

© LIVETEX 2014

Голосовое общение с посетителями сайтов

Включение функции звонков

Для включения функции звонков, зайдите в раздел **Настройки** Личного кабинета и перейдите по ссылке **Настройки звонков** (рисунок 17). На открывшейся странице включите функцию звонков (голосовых вызовов), и произведите необходимые настройки для отдельных сайтов и операторов.

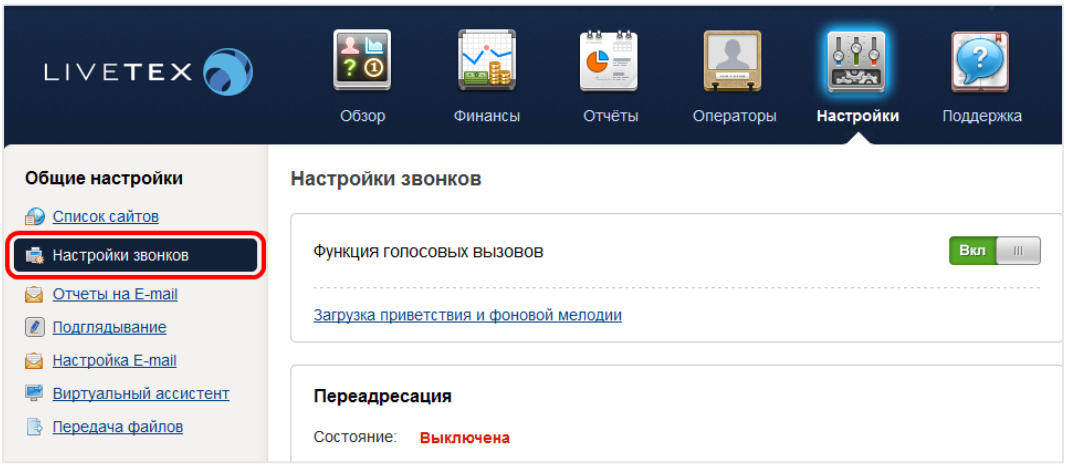


Рисунок 17. Включение функции звонков

Использование функции звонков

Для звонка оператору, посетитель может воспользоваться ярлыком для звонка, специальной кнопкой на сайте клиента или позвонить оператору непосредственно из окна чата (рисунок. 18).

При звонке из окна чата или при нажатии на персонализированный виджет (кнопку) звонка, совершается звонок, при котором вызов поступает только одному оператору. Длительность вызова в случае, если оператор не отвечает и не отклоняет звонок, составляет 1 минуту.

При групповом звонке, когда вызов совершается нажатием на ярлык звонка или на виджет (кнопку) группового звонка, звонок автоматически назначается наименее загруженному оператору. Если оператор не отвечает на звонок, вызов переводится на другого оператора. Общая длительность вызова в случае, если ни один оператор не отвечает и не отклоняет звонок, составляет 5 минут.

© LIVETEX 2014

Если посетитель ведет чат во встроенном окне, то после нажатия на кнопку **Позвонить** чат вместе со всеми сообщениями переносится в отдельное окно браузера.

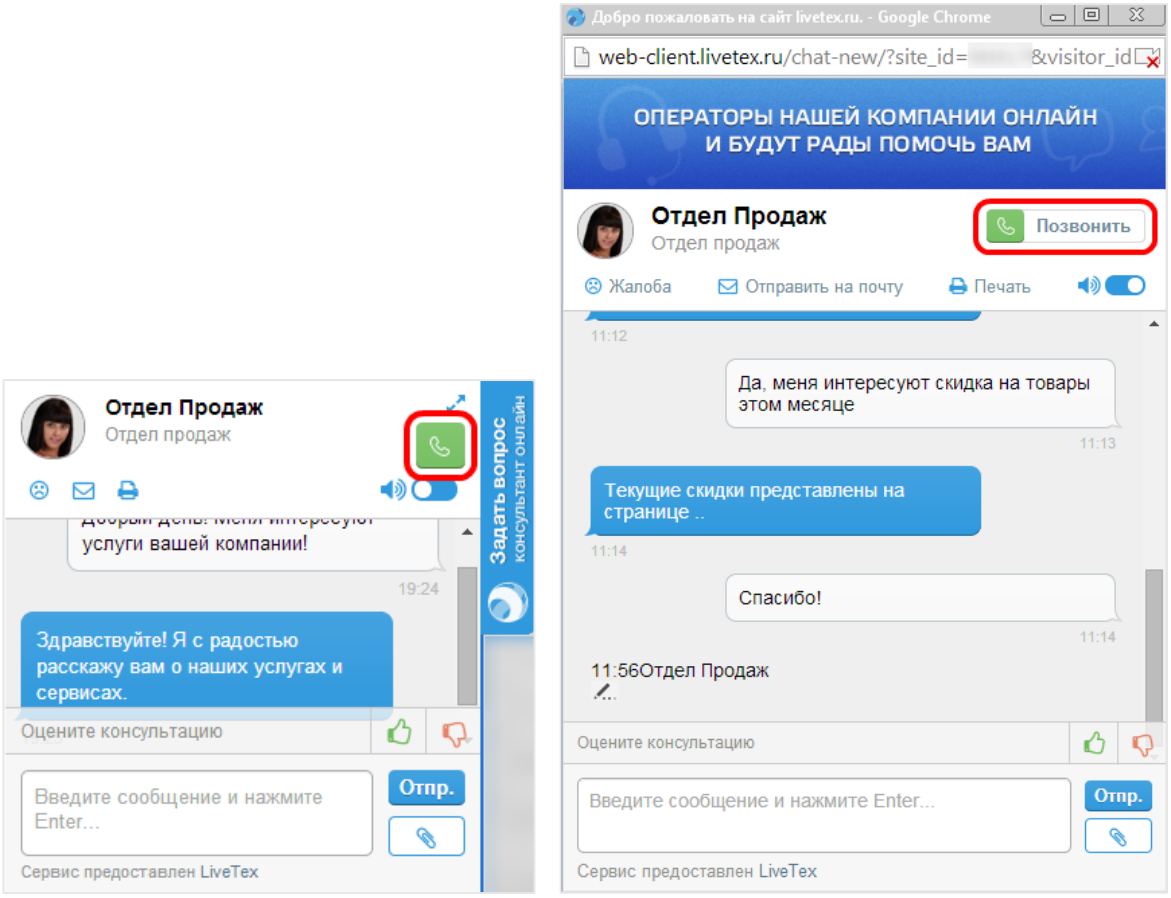


Рисунок 18. Кнопка Позвонить в окне чата посетителя

Перед установкой соединения, внутри окна чата посетителя появляется небольшое окно настройки параметров Adobe Flash Player. Для доступа системы LiveTex к микрофону компьютера, посетитель должен нажать на кнопку **Разрешить** (рисунок 19).

© LIVETEX 2014

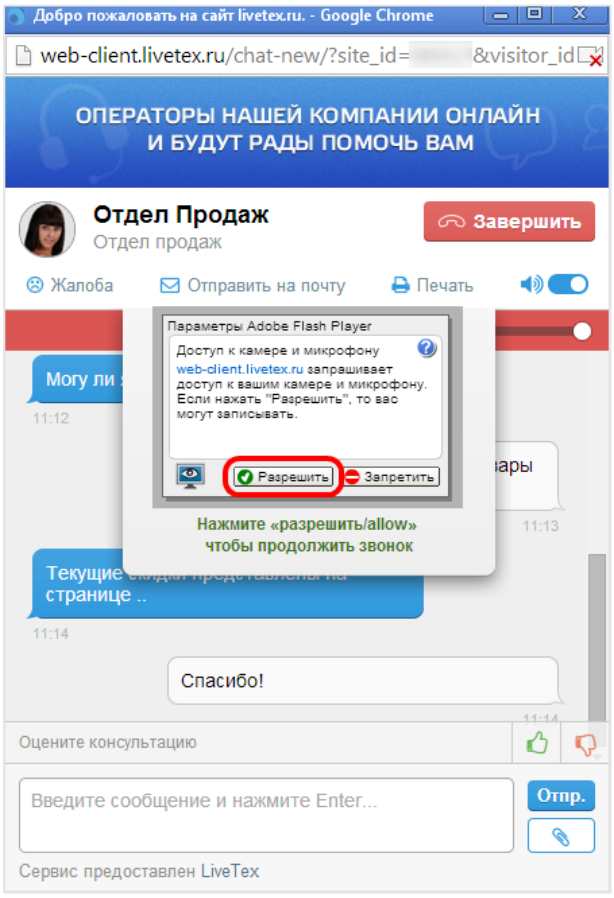


Рисунок 19. Окно настройки параметров Adobe Flash Player

В Пульте оператора отобразится всплывающее уведомление **Входящий звонок** (рисунок 20), содержащее следующую информацию о посетителе:

- имя;
- город и страна (определяются по IP-адресу посетителя);
- адрес - страница сайта клиента, на которой находится посетитель;
- количество заходов посетителя на сайт клиента.

В нижней части уведомления расположены кнопки **Принять** и **Отклонить**.

© LIVETEX 2014

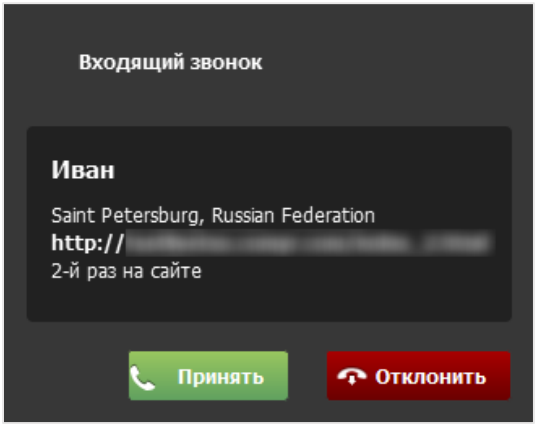


Рисунок 20. Уведомление в Пульте оператора о входящем звонке

В случае если оператор нажимает на кнопку **Отклонить**, в окне чата посетителя отобразится сообщение **В данный момент оператор занят** (рисунок 21).

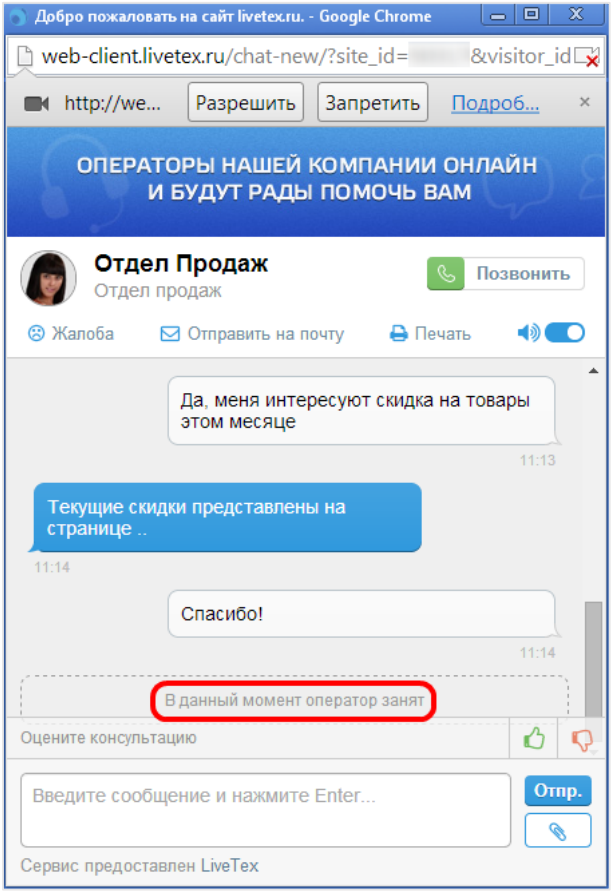


Рисунок 21. Сообщение в окне чата посетителя при отклонении звонка оператором

© LIVETEX 2014

Если оператор нажимает на кнопку **Принять**, происходит соединение и на карточке посетителя в Пульте оператора появляются кнопка завершения вызова, ползунок регулировки громкости и кнопка отключения микрофона (рисунок 22).

Рисунок 22. Кнопка завершения звонка и регулировка громкости в Пульте оператора

Кнопка завершения звонка, ползунок регулировки громкости и кнопка отключения микрофона также появляются в окне чата посетителя (рисунок 23).

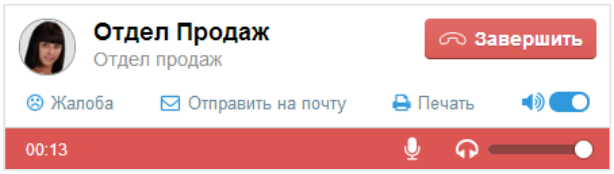


Рисунок 23. Кнопка завершения звонка и регулировка громкости в окне чата посетителя

Завершение звонка

После нажатия одним из участников диалога на кнопку завершения звонка, в списке сообщений чата появится системное сообщение о завершении вызова, при этом посетитель с оператором могут продолжать чат. Посетитель может повторно позвонить оператору.

После завершения вызова, отображаются следующие системные сообщения (рисунок 24):

- **Разговор прекращен** в окне диалога посетителя, если вызов прекращен оператором;
- **Звонок завершен посетителем** в списке сообщений Пульта оператора, если вызов прекращен посетителем сайта;
- В списке сообщений завершившего звонок участника диалога отображается сообщение **Звонок завершен**.

© LIVETEX 2014

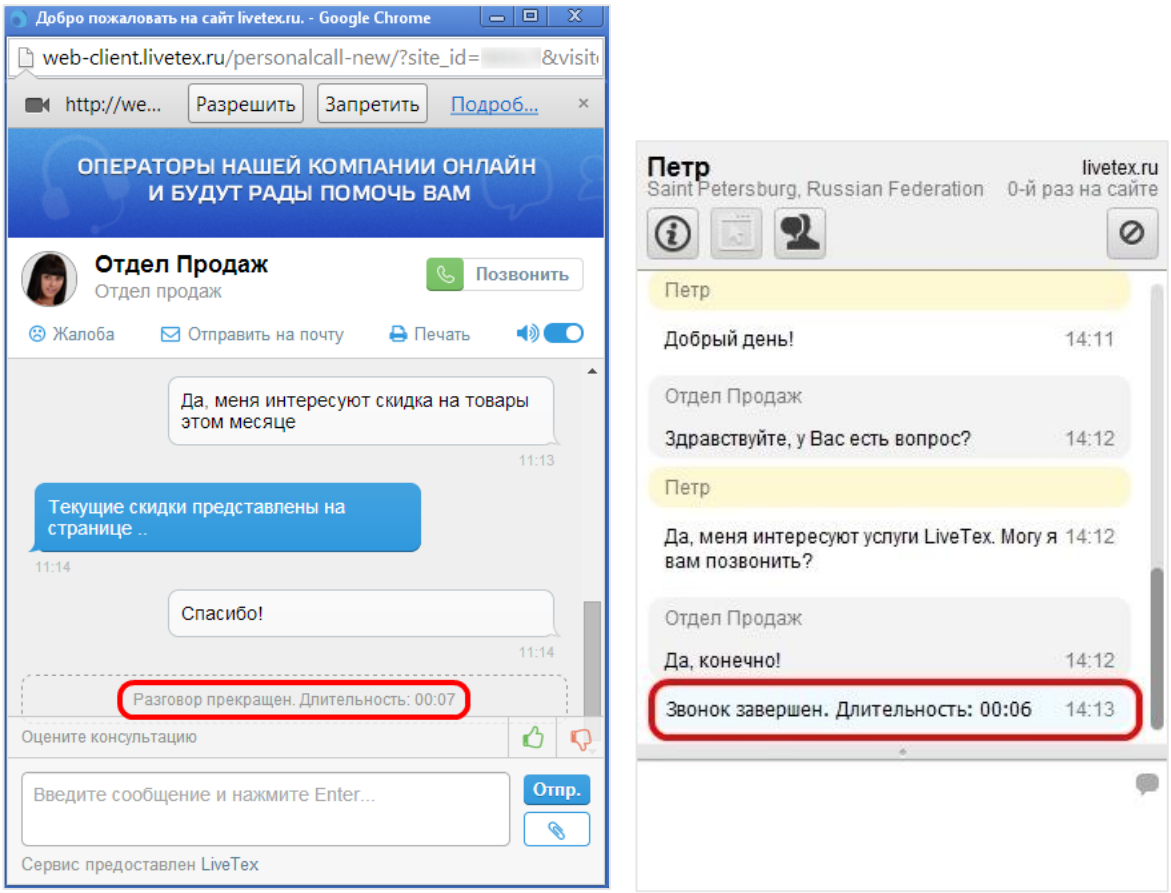


Рисунок 24. Системные сообщения о завершении звонка в окне диалога посетителя и в Пульте оператора

Звуковая индикация звонков

Для включения звуковой индикации о входящих звонках, зайдите в настройки Пульта оператора (**Настройки** > **Звуковые эффекты**), и установите флаг **Входящий звонок** (см. раздел «Настройка приложения Пульт оператора LiveTex»)

Если звуковая индикация включена, при входящем звонке оператор слышит в подключенном аудиоустройстве (наушники или громкоговоритель) стандартный звуковой сигнал.

© LIVETEX 2014

Модуль «Виртуальный ассистент»

Модуль «Виртуальный ассистент» позволяет оператору в процессе чата с посетителем совершать следующие действия:

- наблюдать за положением курсора посетителя на открытой странице сайта клиента;
- переводить посетителя на другие страницы сайта клиента, помогая находить интересующую информацию;
- выделять в окне браузера посетителя прямоугольные области для демонстрации посетителю элементов на странице.

Обратите внимание! *Для использования модуля необходимо, чтобы у клиента была подключена опция «Виртуальный ассистент»!*

Включение модуля «Виртуальный ассистент»

Для включения модуля, в разделе **Настройки** Личного кабинета перейдите по ссылке **Виртуальный ассистент**. На открывшейся странице, установите переключатель **Модуль «Виртуальный ассистент»** в положение **Вкл**.

Настройка позволяет выбрать операторов, которым эта функция будет доступна (рисунок 25).

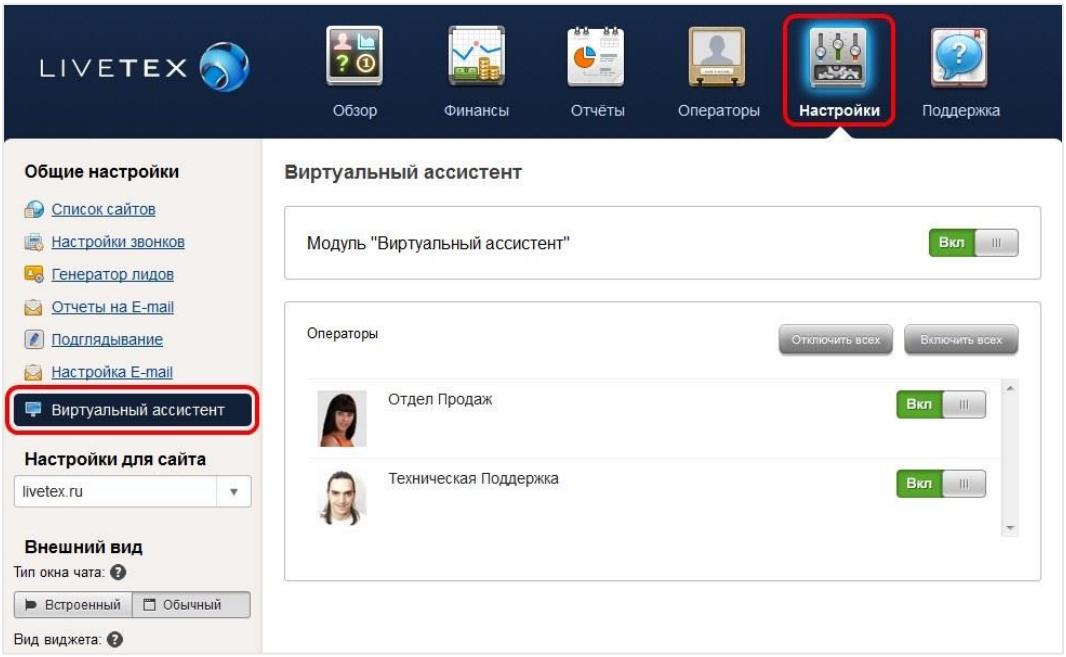


Рисунок 25. Настройки модуля «Виртуальный ассистент» в Личном кабинете.

© LIVETEX 2014

Для использования модуля необходимо выполнение следующих условий:

1. посетитель находится онлайн;
2. оператор ведет чат с посетителем;
3. модуль «Виртуальный ассистент» оператора не используется для работы с другим посетителем;
4. у посетителя открыта только одна вкладка с чатом;
5. посетитель разрешил оператору использование модуля «Виртуальный ассистент».

Для включения модуля в процессе диалога с посетителем, оператор нажимает на кнопку **Виртуальный ассистент**, расположенную на карточке посетителя (рисунок 26).

Обратите внимание! *При заходе посетителя на сайт с некоторых типов мобильных устройств, функция Виртуальный ассистент может быть недоступной. В этом случае кнопка Виртуальный ассистент не отображается.*

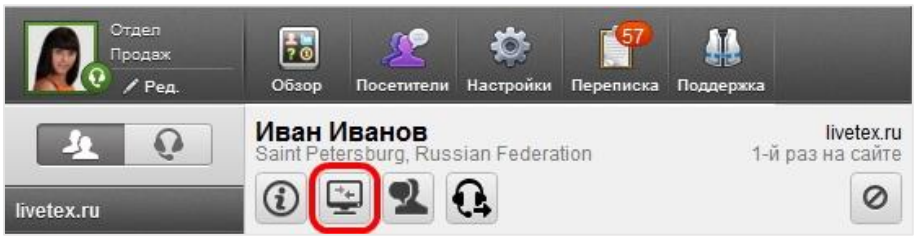


Рисунок 26. Кнопка Виртуальный ассистент

В окне диалога посетителя появляется сообщение **Оператор предлагает вам включить режим совместной работы** (рисунок 27).

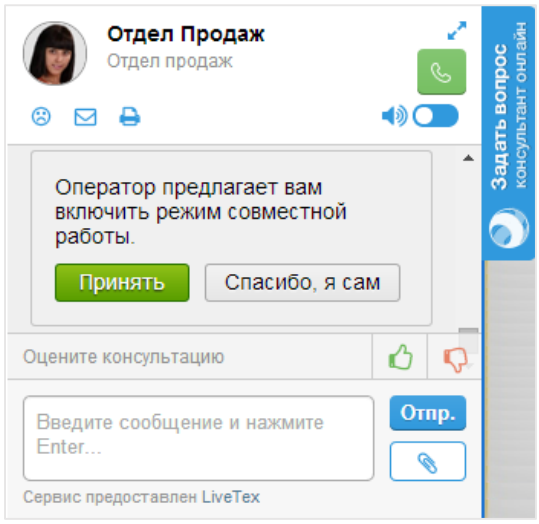


Рисунок 27. Запрос посетителю на разрешение использования модуля «Виртуальный ассистент»

© LIVETEX 2014

Если посетитель сайта отказывается от использования модуля «Виртуальный ассистент», посетитель нажимает на кнопку **Спасибо, я сам**, и оператор получает сообщение вида **Посетитель** *Имя_посетителя* **отказался от модуля «Виртуальный ассистент»** (рисунок 28).

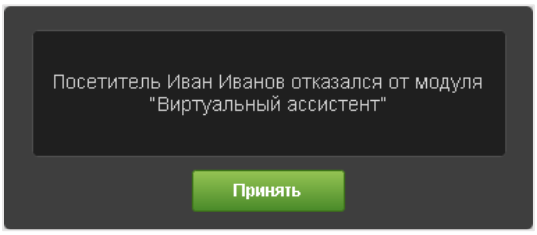


Рисунок 28. Сообщение об отказе посетителя от использования модуля “Виртуальный ассистент”.

Если посетитель соглашается на использование оператором модуля и нажимает на кнопку **Принять**, включается режим «Просмотр» модуля «Виртуальный ассистент» (рисунок 29).

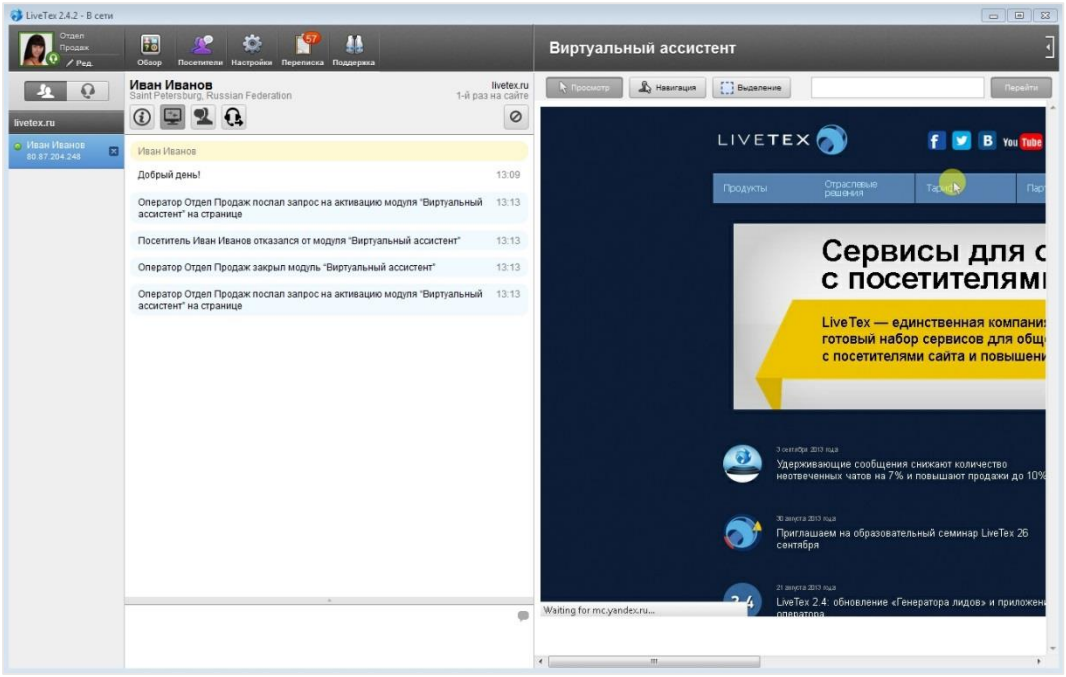


Рисунок 29. Модуль «Виртуальный ассистент» в режиме «Просмотр»

Режимы работы модуля «Виртуальный ассистент»

Для переключения режимов работы модуля, в верхней части дополнительной области окна имеются кнопки **Просмотр**, **Навигация** и **Выделение** (рисунок 30).

© LIVETEX 2014

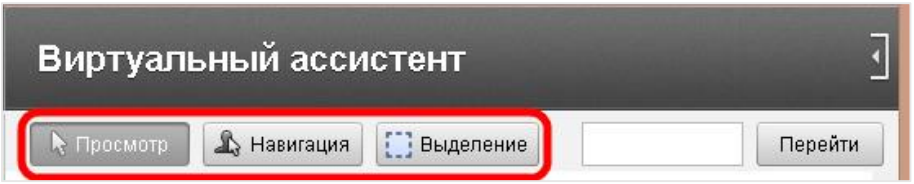


Рисунок 30. Кнопки выбора режима модуля «Виртуальный ассистент».

Режим «Просмотр»

Для выбора режима, оператор нажимает на кнопку **Просмотр**, расположенную в верхней части окна модуля (рисунок 30). Режим позволяет оператору в реальном времени видеть в рабочей области модуля «Виртуальный ассистент» состояние просматриваемой посетителем страницы сайта. Продолжая общение в чате, посетитель может показывать оператору интересующие его элементы, наводя на них курсор мыши. Положение центра отображаемого в окне модуля участка страницы браузера посетителя динамически меняется в зависимости от положения курсора посетителя.

Режим «Навигация»

Для выбора режима, оператор нажимает на кнопку **Навигация**, расположенную в верхней части окна модуля (рисунок 30). После выбора режима, оператор может непосредственно в рабочей области модуля «Виртуальный ассистент» нажимать на ссылки для открытия других страниц сайта в окне браузера посетителя. Эта функция может использоваться, например, для перевода посетителя на страницу с интересующим посетителя товаром в случае, если посетитель недостаточно хорошо ориентируется на сайте клиента. Использование режима возможно только для перехода на страницы, расположенные на сайте клиента.

Обратите внимание! *Для использования режима «Навигация» необходимо, чтобы код LiveTex был установлен на всех страницах сайта, на которые оператор может перенаправить посетителя!*

Режим «Выделение»

Для выбора режима, оператор нажимает на кнопку **Выделение**, расположенную в верхней части окна модуля (рисунок 30). Режим позволяет выделить в окне браузера посетителя прямоугольный участок, показывающий определенные элементы на странице. Для выделения, оператор устанавливает курсор в точку, соответствующую углу выделяемой области, нажимает левую кнопку мыши, и, удерживая кнопку мыши нажатой, переводит курсор в точку, соответствующую противоположному углу выделяемой области. После того как оператор отпустит кнопку, оператор и посетитель увидят выделенную оператором область.

© LIVETEX 2014

Для закрытия выделенной в окне браузера посетителя области, оператор или посетитель нажимает на кнопку закрытия, расположенную в правом верхнем углу рамки выделения. При нажатии на кнопку закрытия, выделенная область удаляется из рабочей области модуля «Виртуальный ассистент» и со страницы посетителя.

Поле и кнопка навигации

При работе в любом режиме модуля «Виртуальный ассистент», оператор может перевести посетителя на другую страницу сайта клиента, для этого требуется ввести адрес страницы сайта в поле навигации, расположенное в верхней части окна модуля «Виртуальный ассистент» и нажать на кнопку **Перейти** (рисунок 31).

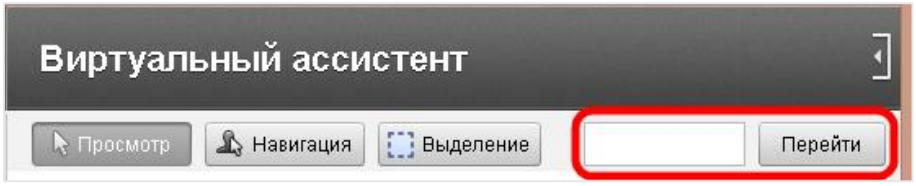


Рисунок 31. Поле навигации и кнопка Перейти.

Если введенный адрес является внутренним адресом существующей страницы сайта, на котором находится посетитель, система перенаправляет посетителя на такую страницу. При вводе адреса, который не удовлетворяет этому условию, оператор получает сообщение **Нет возможности перейти на указанную страницу, так как это приведет к закрытию чата и модуля «Виртуальный ассистент»**. Для закрытия сообщения, оператор нажимает на кнопку **Принять** (рисунок 32).

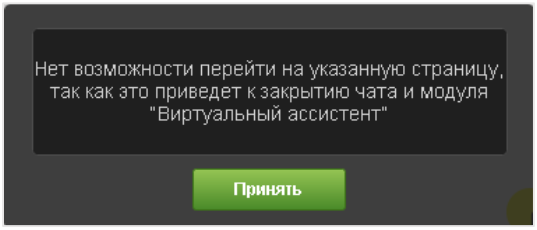


Рисунок 32. Сообщение о перенаправлении посетителя на страницу за пределами сайта клиента.

Обратите внимание! *Переход на страницу сайта клиента, на которой не установлен код LiveTex, приводит к закрытию модуля «Виртуальный ассистент» и чата с посетителем.*

© LIVETEX 2014

Завершение сеанса работы модуля «Виртуальный ассистент»

Для завершения сеанса использования модуля в процессе диалога с посетителем, оператор повторно нажимает кнопку **Виртуальный ассистент** (рисунок 26). После нажатия на кнопку, в Пульте оператора отображается сообщение вида **Оператор** *Имя_оператора* **закрыл модуль «Виртуальный ассистент»** (рисунок 33), окно модуля «Виртуальный ассистент» закрывается, и удаляются все выделенные оператором области на странице посетителя.

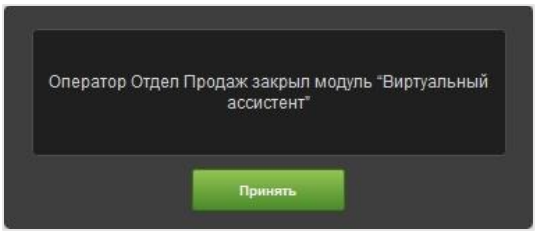


Рисунок 33. Сообщение о закрытии модуля «Виртуальный ассистент».

© LIVETEX 2014

Ограничения в работе модуля «Виртуальный ассистент»

- Модуль «Виртуальный ассистент» не может использоваться для просмотра страниц, доступ посетителя к которым возможен только после ввода посетителем логина и пароля (например, оператор не сможет увидеть содержимое корзины посетителя с уже приобретенными товарами или наблюдать за действиями посетителя в Личном кабинете).
- Возможно некорректное отображение страницы посетителя, если вид страницы зависит от сохраненных на компьютере данных cookie, а также при использовании технологии SPA (Single page application).
- При возникновении событий браузера, влияющих на отображение элементов на просматриваемой посетителем странице (например, при наведении посетителем курсора на пункт динамического меню), такие изменения элементов не видны оператору. В этом случае, оператор видит страницу пользователя в том виде, в котором она была загружена.

© LIVETEX 2014

Функция «Передача файлов»

Функция «Передача файлов» предназначена для обмена файлами между операторами и посетителями, а также между операторами клиента. Файлы могут быть переданы непосредственно из программы Пульт оператора со стороны оператора, или через окно чата со стороны посетителя сайта.

Ограничения по использованию функции:

- возможна одновременная отправка только одного файла, размер которого не превышает 100 Мб;
- возможна отправка не более трех файлов в течение двух минут;
- файл доступен для скачивания в течение 24 часов после его загрузки.

Включение функции «Передача файлов»

Для включения функции «Передача файлов», зайдите в раздел **Настройки** Личного кабинета, и перейдите по ссылке **Передача файлов** (рисунок 34). На открывшейся странице, установите переключатель **Разрешить передачу файлов** в положение **Вкл**.

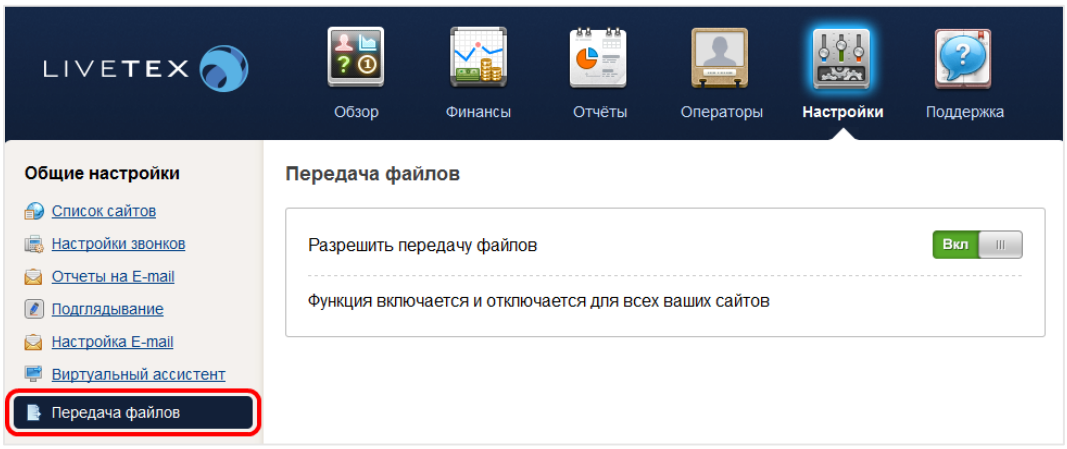


Рисунок 34. Включение функции «Передача файлов».

Отправка файлов оператором

Для отправки файла посетителю сайта или другому оператору, оператор нажимает на кнопку **Отправить файл** (рисунок 35), и выбирает требуемый файл в стандартном окне файловой системы компьютера.

© LIVETEX 2014

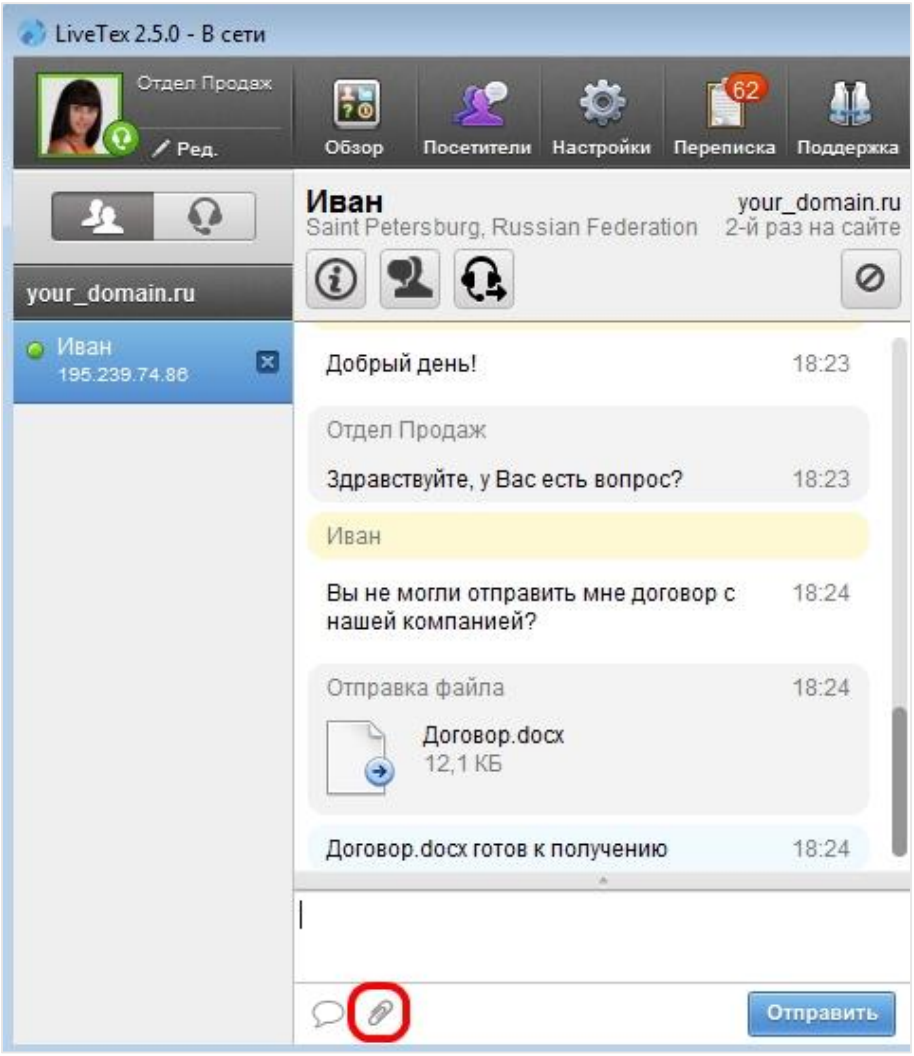


Рисунок 35. Кнопка Отправить файл в Пульте оператора.

Если размер выбранного файла не превышает 100 Мб, то выбранный файл автоматически загружается в хранилище файлов, и становится доступным для скачивания. В списке сообщений Пульта оператора отображается системное сообщение **Отправка файла** с указанием названия и размера файла, а также сообщение о готовности файла к получению.

После того как посетитель или принимающий файл оператор нажимает на кнопку скачивания файла, в Пульте оператора появляется сообщение о получении файла (рисунок 36).

© LIVETEX 2014

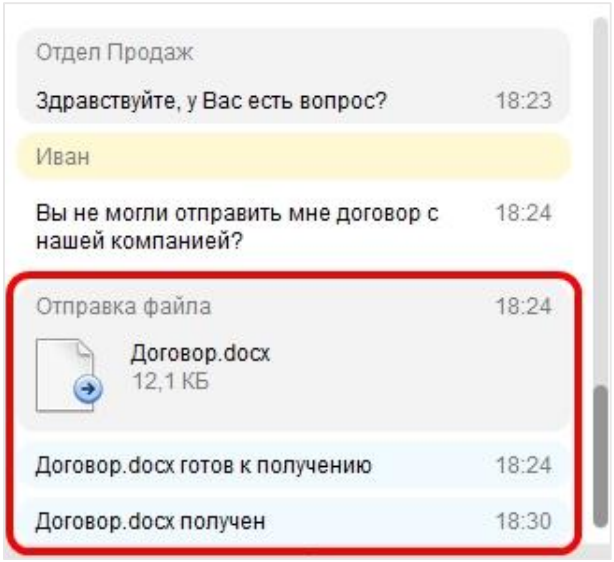


Рисунок 36. Сообщения об отправке и получении файла в Пульте оператора.

После отправки файла, в окне чата принимающего файл посетителя сайта или другого оператора появляется системное сообщение о получении файла с кнопкой **Скачать** или **Загрузить** (рисунок 37).

© LIVETEX 2014

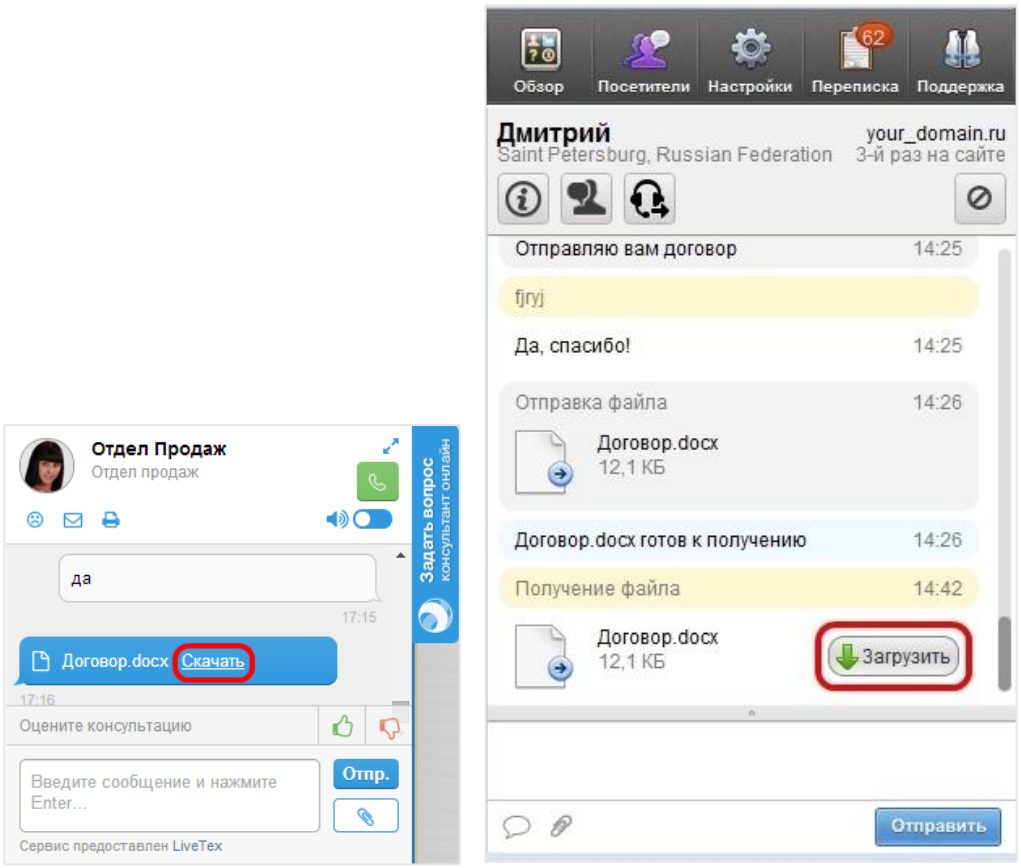


Рисунок 37. Сообщение о получении файла

Если посетитель или принимающий файл оператор нажимает на кнопку скачивания файла, открывается стандартное окно файловой системы для сохранения файла. После нажатия на кнопку **Сохранить**, файл сохраняется в выбранной папке на компьютере.

Получение файлов оператором

Посетитель может передать файл оператору сайта непосредственно из окна чата. Для этого посетитель нажимает на расположенную в окне чата кнопку **Отправить файл** (рисунок 38), и выбирает файл в открывшемся окне файловой системы. После нажатия кнопки **Открыть** в окне файловой системы, файл загружается в хранилище файлов для последующего скачивания оператором.

© LIVETEX 2014

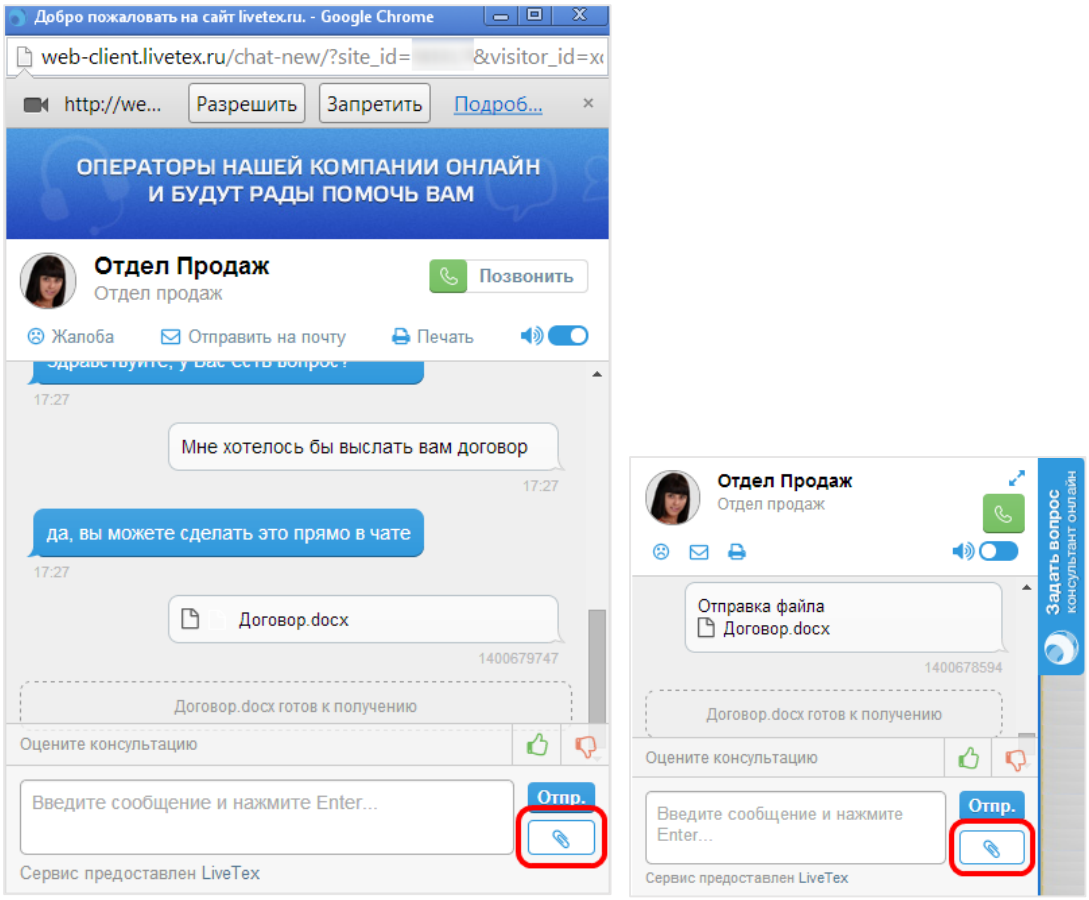


Рисунок 38. Кнопка Отправить файл в окне чата посетителя.

В списке сообщений окна чата посетителя отображается системное сообщение **Отправка файла** с указанием названия файла, а также сообщение о готовности файла к получению оператором.

Оператор принимает файл в окне Пульта оператора. После отправки файла посетителем или другим оператором, в списке сообщений Пульта оператора появляется системное сообщение **Получение файла** с указанием названия файла, его расширения и размера. Если оператор нажимает на кнопку **Загрузить** (рисунок 39), файл скачивается на компьютер оператора.

© LIVETEX 2014

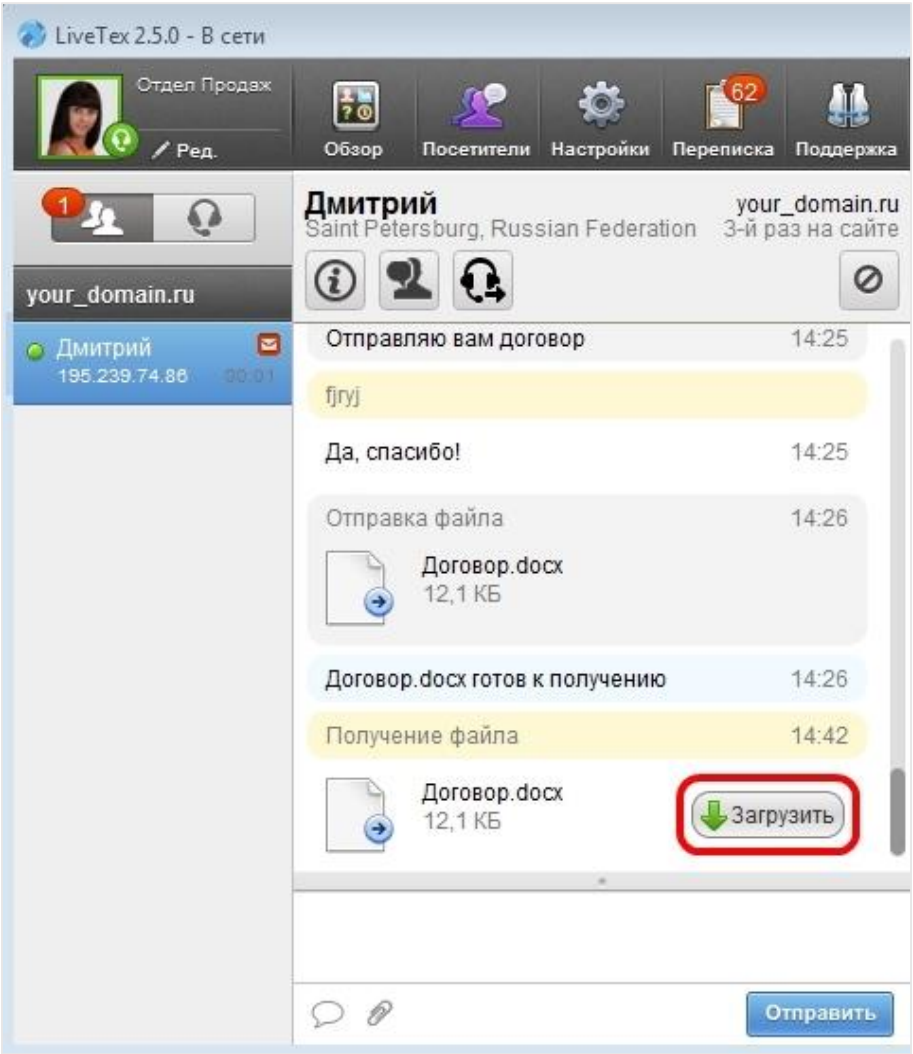


Рисунок 39. Кнопка Загрузить в окне Пульта оператора

Просмотр информации о переданных файлах

Информация о передаче файлов между операторами и посетителями сайта доступна в меню **История переписки** Пульта оператора и в разделе **История чатов** Личного кабинета клиента (Личный кабинет >> **Отчеты** >> **История чатов**).

Обратите внимание! *Информация о передаче файлов между операторами недоступна в Истории чатов Пульта оператора и в Личном кабинете.*

Выберите в главном меню Пульта оператора пункт **Переписка**, и в раскрывающемся списке пункт **История переписки**. Выберите интересующий чат с посетителем сайта, и нажмите на ссылку **XXXXX сообщений** для выбранного чата (рисунок 40).

© LIVETEX 2014

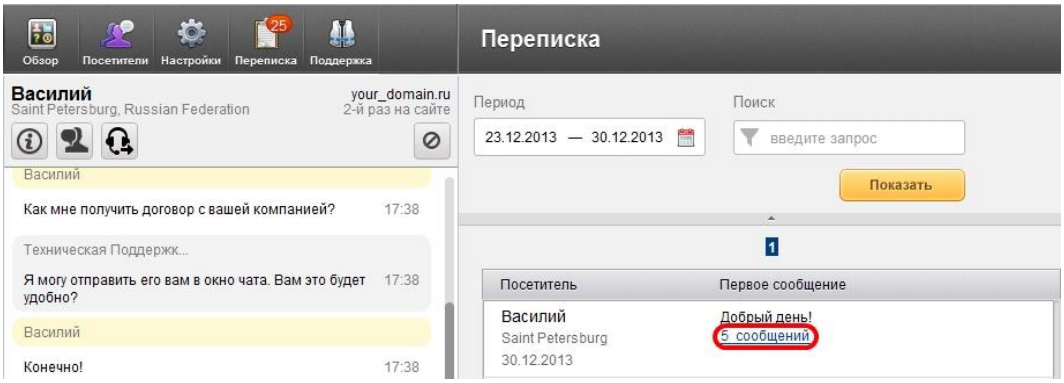


Рисунок 40. Ссылка для просмотра сообщений чата

В списке сообщений чата отображаются системные сообщения о передаче файлов, включающие информацию об имени, размере и расширении каждого файла, а также статусах их передачи (рисунок 41).

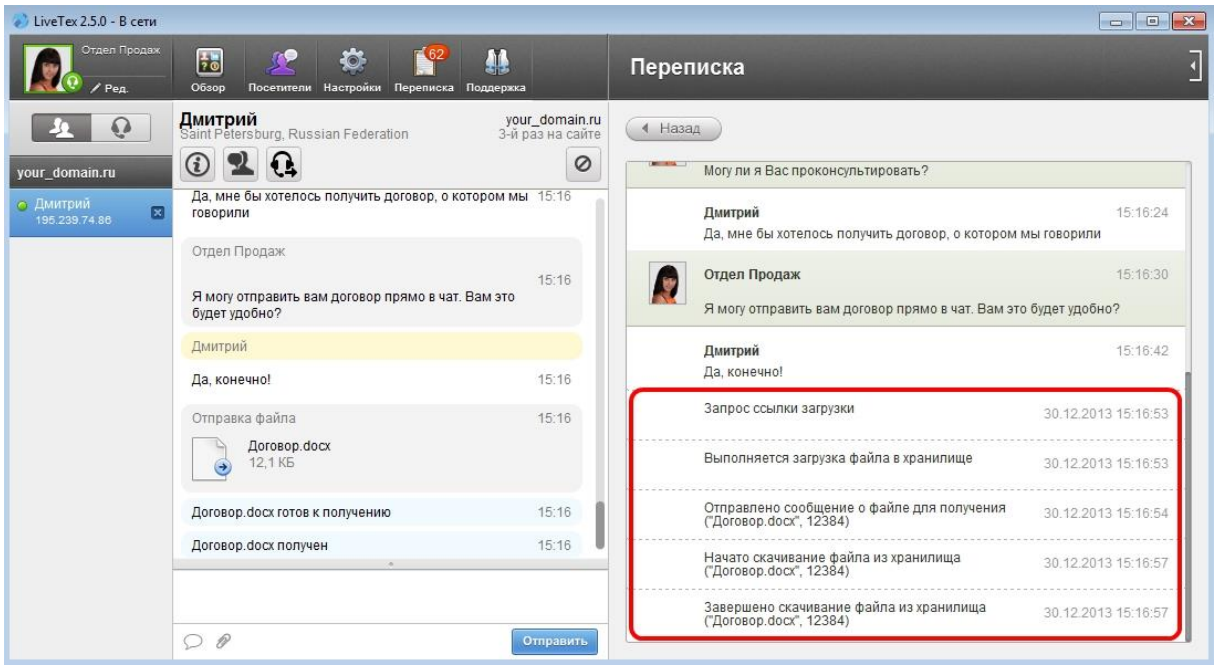


Рисунок 41. Просмотр информации о переданных файлах

© LIVETEX 2014

Передача чатов и звонков

В случае если текущий оператор не может ответить на вопросы посетителя или слишком занят, приложение Пульт оператора позволяет передать диалог другому оператору клиента. Как и при передаче чатов, так и при передаче звонков, происходит полная передача диалога, со всеми сообщениями чата.

Передача чатов

Чтобы передать чат другому оператору, нажмите на кнопку **Передать чат** и выберите оператора в дополнительной области Пульта оператора. При необходимости, вы можете добавить комментарий для принимающего оператора (рисунок 42).

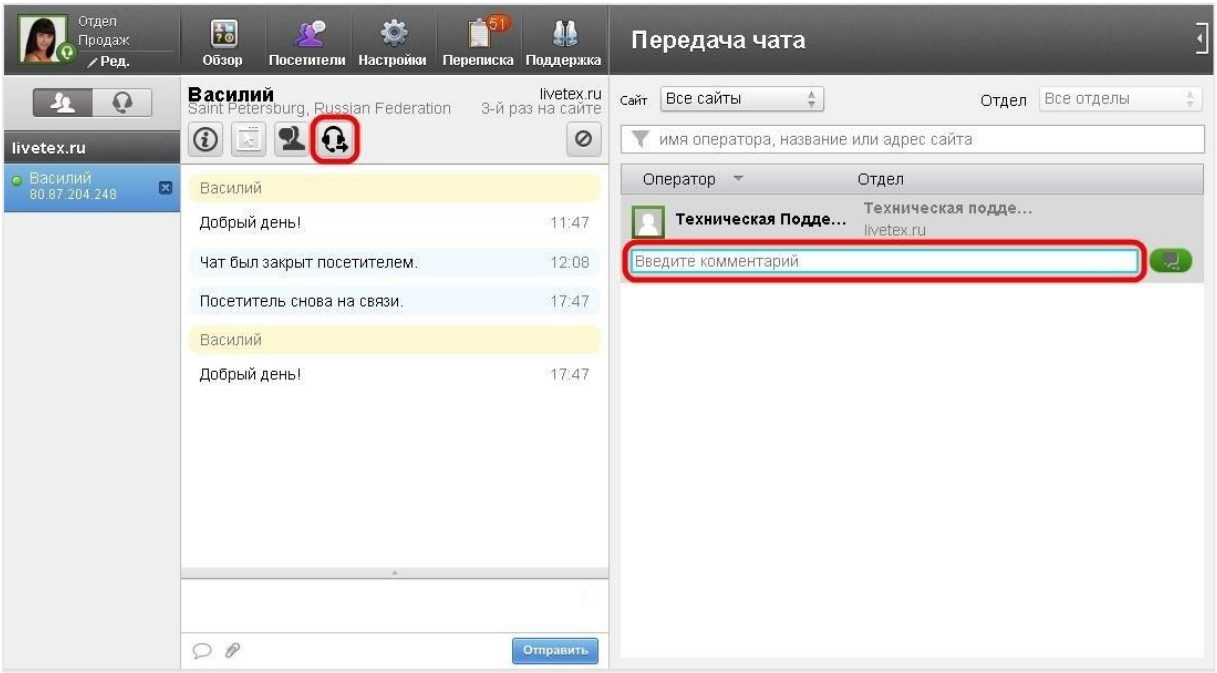


Рисунок 42. Кнопка передачи диалога и поле ввода комментария

Нажмите на кнопку **Передать** (рисунок 43).

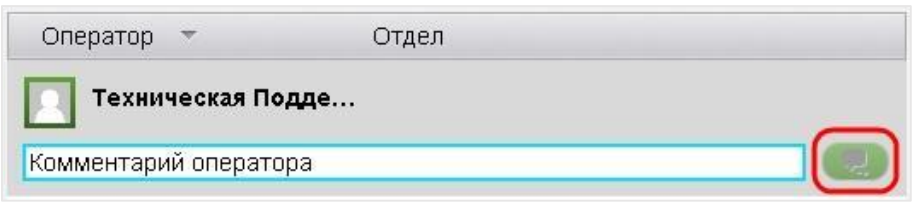


Рисунок 43. Кнопка Передать

Принимающий чат оператор должен принять его в течение 60 секунд (рисунок 44).

© LIVETEX 2014

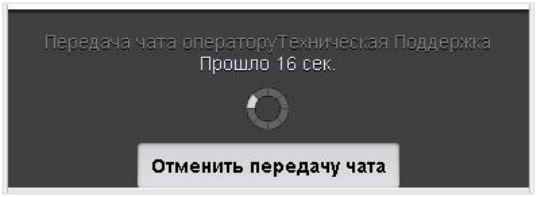


Рисунок 44. Сообщение приложения о передаче чата

Если чат не был принят в течение 60 секунд или был отклонен, то он возвращается передавшему чат оператору.

Обратите внимание! *Чат может быть передан другому оператору или принят от другого оператора, работающего в мобильном приложении. Для получения дополнительной информации, обратитесь к справочным разделам мобильных приложений.*

Передача звонков

Оператор может передать звонок посетителя другому оператору клиента, у которого в Личном кабинете подключена функция звонков. При этом звонок передается вместе с уже имеющимися сообщениями чата, и после завершения звонка чат остается у оператора, который принял звонок.

Обратите внимание! *Если у принимающего диалог оператора функция звонков отключена, то будет передан только чат, а звонок будет завершен. То же самое происходит при передаче звонка в мобильные приложения, не поддерживающие функцию звонков.*

Как и в случае передачи чата, для передачи звонка оператор нажимает на кнопку **Передать чат** (рисунок 45), и выбирает принимающего звонок оператора.

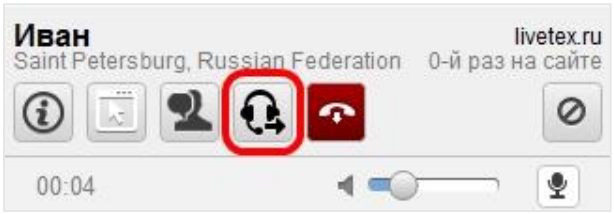


Рисунок 45. Кнопка передачи диалога с посетителем

После нажатия на кнопку, у передающего оператора отображается всплывающее сообщение, предлагающее подтвердить передачу звонка (рисунок 46).

© LIVETEX 2014

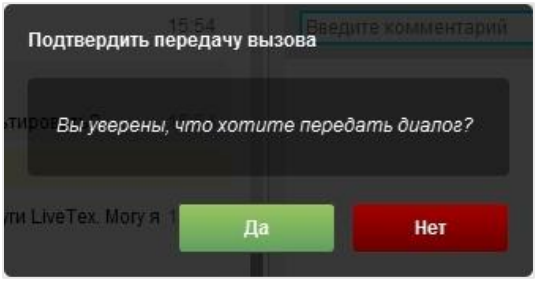


Рисунок 46. Всплывающее сообщение о подтверждении передачи звонка

При нажатии на кнопку **Да**, у передающего оператора отображается таймер передачи, показывающий время, прошедшее с начала передачи звонка (рисунок 47).

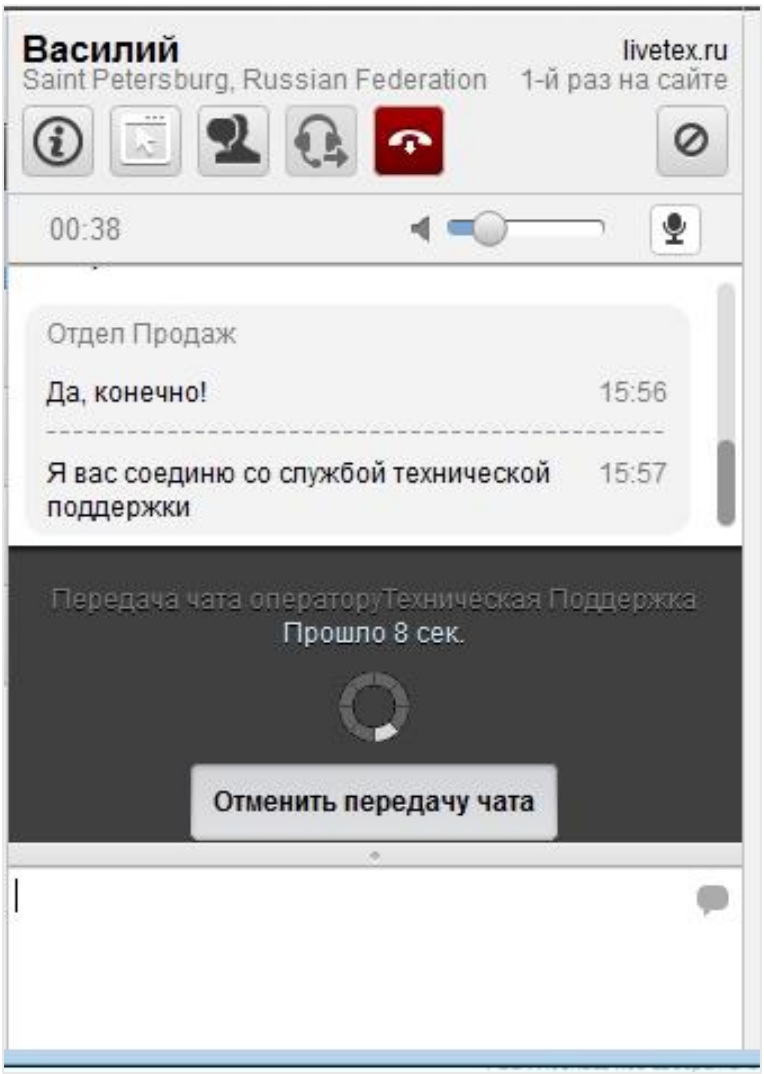


Рисунок 47. Таймер передачи у передающего оператора

© LIVETEX 2014

В Пульте принимающего оператора также отображается таймер передачи (рисунок 48). Принимающий оператор может принять звонок в течение 30 секунд.

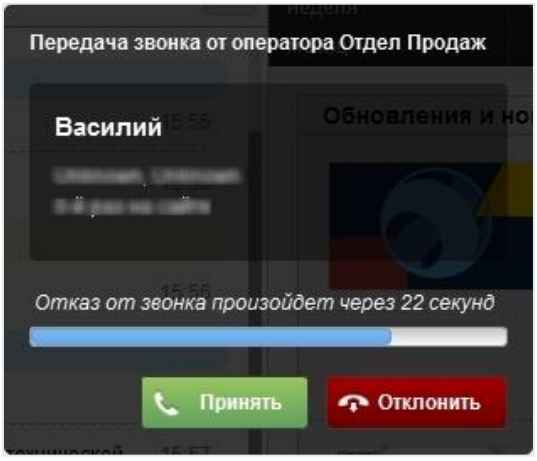


Рисунок 48. Таймер передачи у принимающего оператора

Если принимающий оператор нажимает на кнопку **Принять**, диалог с посетителем полностью переносится в Пульт принимающего оператора. В Пульте передающего оператора переданный диалог больше не отображается.

Передающий оператор может отменить, а принимающий отклонить передачу диалога. В этом случае, отображаются системные сообщения **Передача диалога отменена** или **Передача диалога отклонена** (рисунок 49).

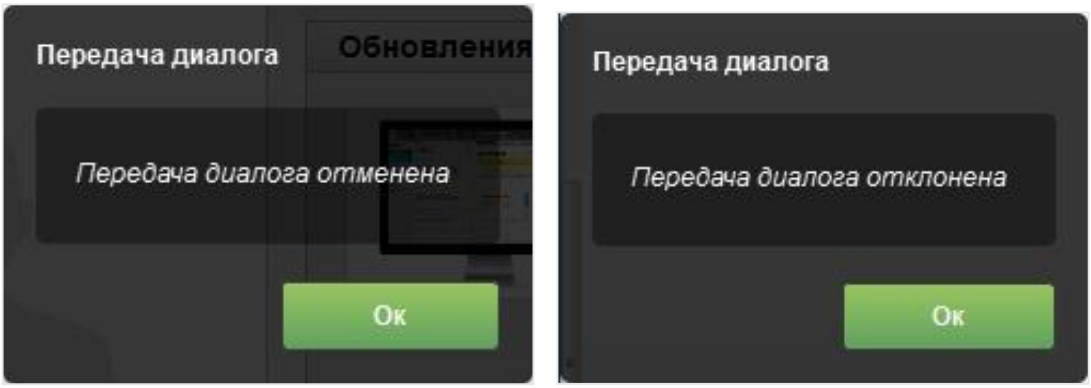


Рисунок 49. Системные сообщения об отмене и отклонении передачи диалога

Если принимающий оператор в течение 30 секунд не принимает звонок, то диалог остается закрепленным за передающим оператором и отображается сообщение **Передача диалога отклонена**.

© LIVETEX 2014

Получение и обработка лидов

Окно Генератора лидов и Оффлайн-окно

Если все операторы недоступны, при заходе на сайт клиента посетителю предлагается оставить лид. При наличии подключенной опции «Генератор лидов LiveTex», открывается Окно Генератора лидов. Если опция не подключена, посетитель видит Оффлайн-окно.

В открывшемся окне посетитель может ввести свое имя, адрес электронной почты и/или телефон (зависит от настроек в Личном кабинете) и текст вопроса. После этого посетитель нажимает на кнопку **Отправить** для отправки лида с запросом (рисунок 50).

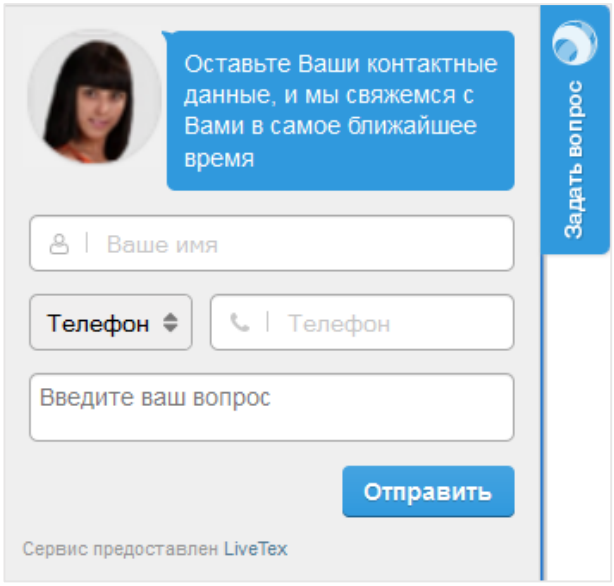


Рисунок 50. Оффлайн-окно или Окно Генератора лидов

Сообщение посетителя представляет собой контактную информацию (лид) и текст вопроса, после ответа на который лид получает статус **обработанный**.

© LIVETEX 2014

Генератор лидов из чатов с посетителями

Функция «Генератор лидов из чатов с посетителями» позволяет создавать лиды на основе контактных данных, вводимых посетителем в процессе чата с оператором.

Для использования функции «Генератор лидов из чатов с посетителями» необходимо, чтобы у клиента была подключена опция «Генератор лидов LiveTex»!

В случае, если в настройках Пульта оператора установлен флаг **Выделять найденные контактные данные в чатах** (см. раздел «Настройка приложения Пульт оператора LiveTex»), отображается следующая индикация о найденных контактных данных посетителей:

- в списке диалогов в случае, если распознавание контактной информации происходит не в активном окне чата (если оператор в это время ведет диалог с другим посетителем) (рисунок 51);
- мигающая индикация кнопки **Сохранить лид** (кнопка показана на рисунке 52);
- подсветка контактных данных в области сообщений чата.

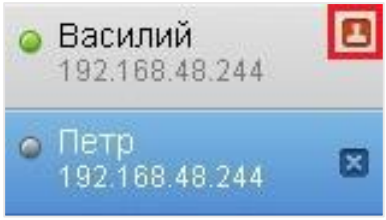


Рисунок 51. Уведомление об обнаружении нового контакта в списке диалогов

Для создания лида оператор может в любой момент нажать на кнопку **Создать лид** даже в случае, если контактные данные не были обнаружены приложением. После нажатия на кнопку, в дополнительной области окна Пульта оператора открывается форма создания лида.

Введенное посетителем имя автоматически добавляется в поле **Имя** открывшейся формы. Если посетитель не представился оператору, в поле **Имя** добавляется «Гость».

Для создании лида необходимо, чтобы было заполнено обязательное поле **E-mail** или **Телефон**. Если приложение находит в введенном посетителем тексте номер телефона или адрес электронной почты, соответствующие поля формы заполняются автоматически.

В поле **Выполняемые действия** оператор может вписать сведения о запросе посетителя и свои комментарии (рисунок 52).

© LIVETEX 2014

Обратите внимание! *Если при создании лида поле Выполняемые действия остается незаполненным, созданный лид не будет доступен для просмотра в разделе Лиды Пульта оператора (Главное меню Пульта оператора >> Переписка >> Лиды).*

Оператор может вручную добавить или отредактировать данные в любом поле формы. В случае, если не было заполнено хотя бы одно обязательное поле, или в случае неправильного заполнения полей, такие поля подсвечиваются, и кнопка **Сохранить** неактивна.

Если поля формы уже заполнены, но лид еще не был создан, новые распознанные контактные данные не переносятся в форму создания лида и не замещают уже имеющиеся.

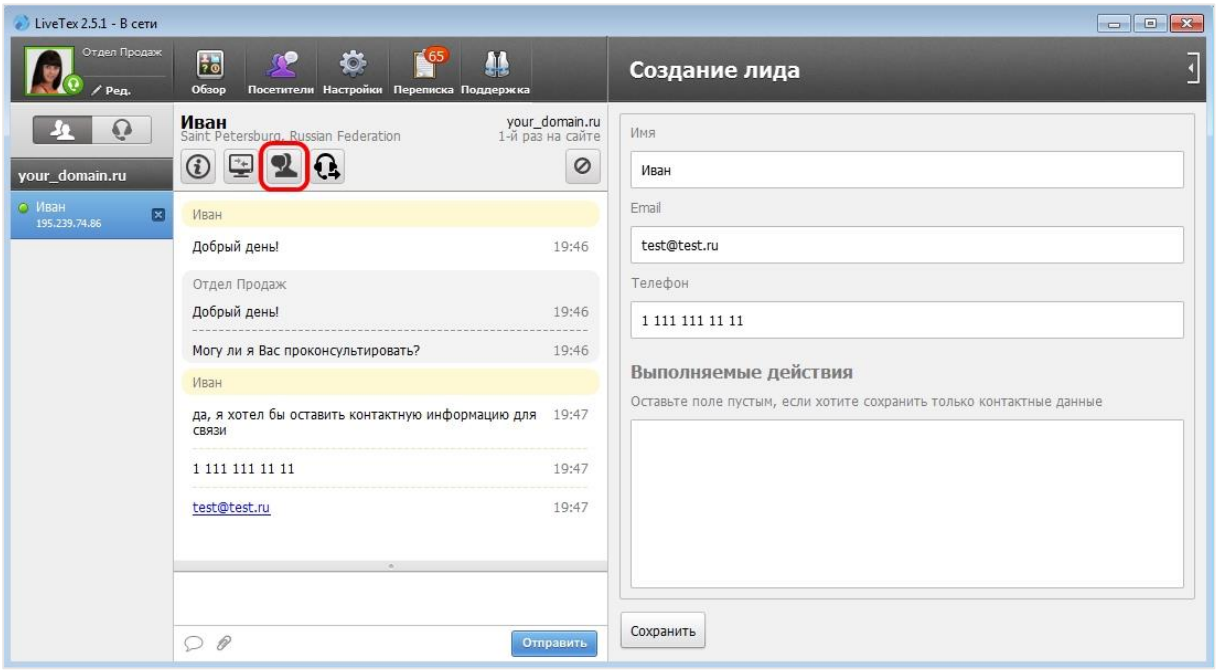


Рисунок 52. Кнопка Создать лид и форма создания лида

После заполнения необходимых полей формы, оператор нажимает на кнопку **Сохранить** для отправки информации на сервер. После заполнения полей формы и нажатия на кнопку **Сохранить**, отображается сообщение об успешном создании лида (в случае, если поле **Выполняемые действия** было заполнено) или контактной информации (в случае, если поле **Выполняемые действия** не было заполнено) с кнопкой подтверждения **Принять**. Нажмите на кнопку для завершения создания лида.

Если после отправки лида на сервер была обнаружена ошибка, появляется уведомление **Произошла системная ошибка. Попробуйте создать лид повторно**. В этом случае, данные в форме создания лида сохраняются, и оператору достаточно еще раз нажать на кнопку **Сохранить** для повторной отправки данных. После успешного создания лида,

© LIVETEX 2014

появляется сообщение об успешном создании лида (рисунок 53), и в дополнительной области Пульта оператора отображается подробная информация о посетителе.

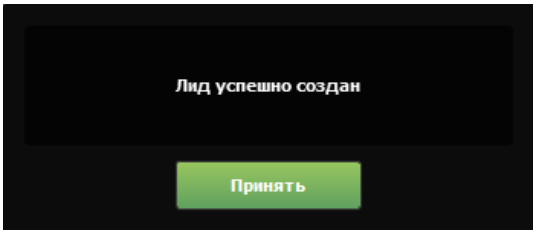


Рисунок 53. Сообщение об успешном создании лида

Получение лидов из функции «Обратный звонок»

Другой способ получения лидов это использование функции «Обратный звонок».

Для включения функции, зайдите в **Настройки** Личного кабинета, и перейдите по ссылке **Перезвони мне**. На открывшейся странице установите переключатели для требуемых сайтов в положение **Вкл** (рисунок 54).

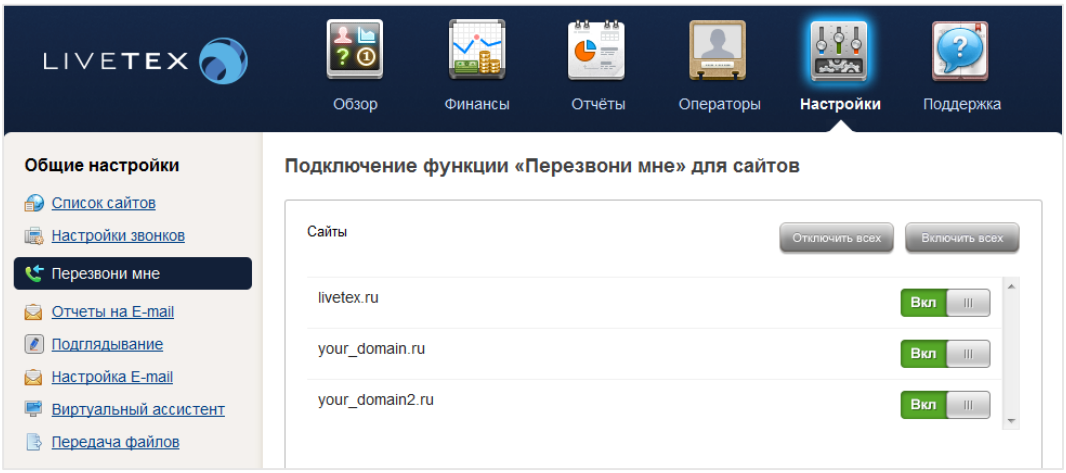


Рисунок 54. Включение функции Обратный звонок

Если функция включена, при заходе посетителя на сайт посетителю предлагается начать чат с оператором или заказать обратный звонок. Для заказа обратного звонка, посетитель нажимает на кнопку **Перезвоните мне** (рисунок 55).

© LIVETEX 2014

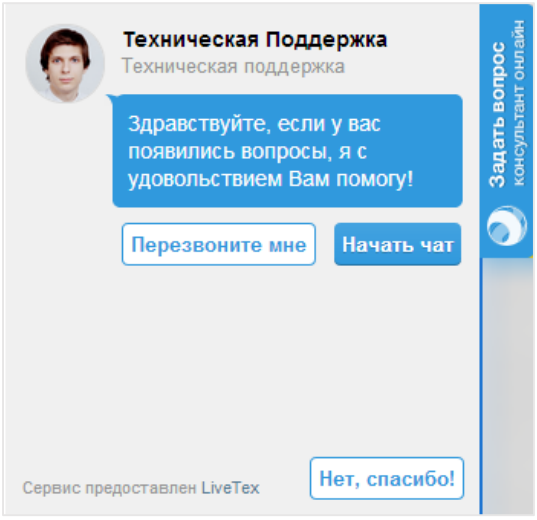


Рисунок 55. Окно выбора обратного звонка или чата

После нажатия на кнопку **Перезвоните мне**, в открывшемся окне посетитель может ввести свое имя (поле не обязательное для заполнения), номер телефона, и нажать **Отправить** (рисунок 56).

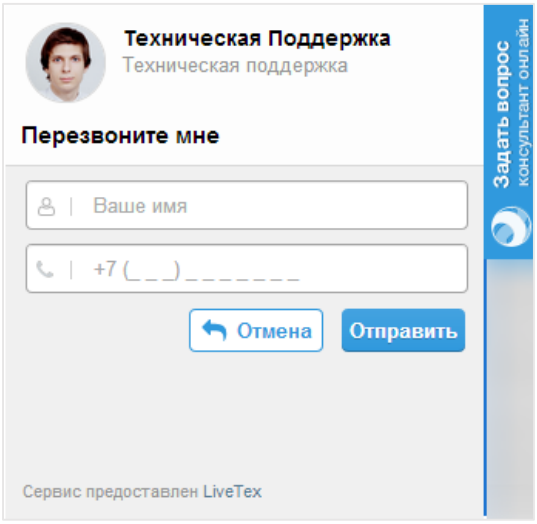


***Рисунок 56.** Форма с контактными данными посетителя для заказа обратного звонка*

© LIVETEX 2014

Просмотр, индикация о получении и обработка лидов в Пульте оператора

Просмотр лидов

Для просмотра уже созданных лидов, наведите курсор на пункт **Переписка** Главного меню Пульта оператора, и выберите в раскрывающемся списке пункт **Лиды**. В дополнительной области приложения отобразится список созданных лидов. На лидах, созданных из чатов, имеется отметка **Лид из чата**. Лиды, полученные из окна Генератора лидов, имеют отметку **Лид**. Лиды, созданные с помощью функции «Обратный звонок», имеют отметку **Обратный звонок** (рисунок 57).

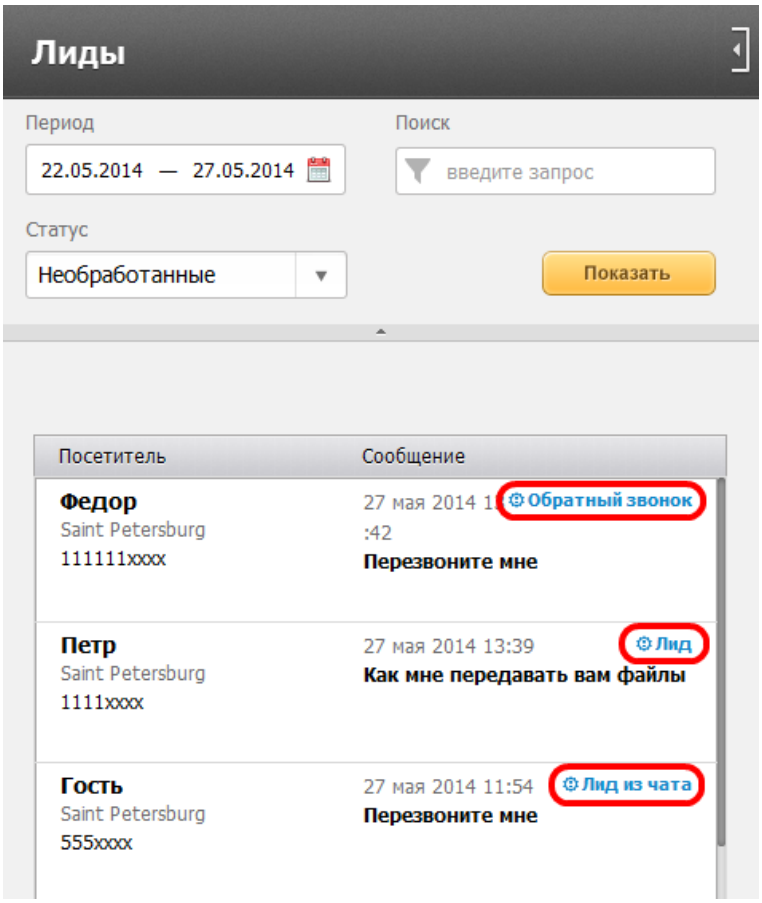


Рисунок 57. Отметки на лидах разных типов

Каждый лид содержит имя и географическое местоположение посетителя, контактную информацию, сайт на который зашел посетитель, время отправки и текст оставленного сообщения.

Обработанные имеют отметку с именем обработавшего лид оператора (рисунок 58).

© LIVETEX 2014

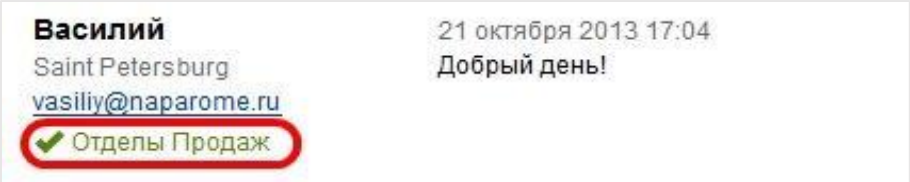


Рисунок 58. Отметка на обработанном лиде

Для того чтобы посмотреть ответ оператора, нажмите на лид. Открывшаяся форма содержит вопрос посетителя и ответ оператора с указанием времени и даты отправки (рисунок 59).

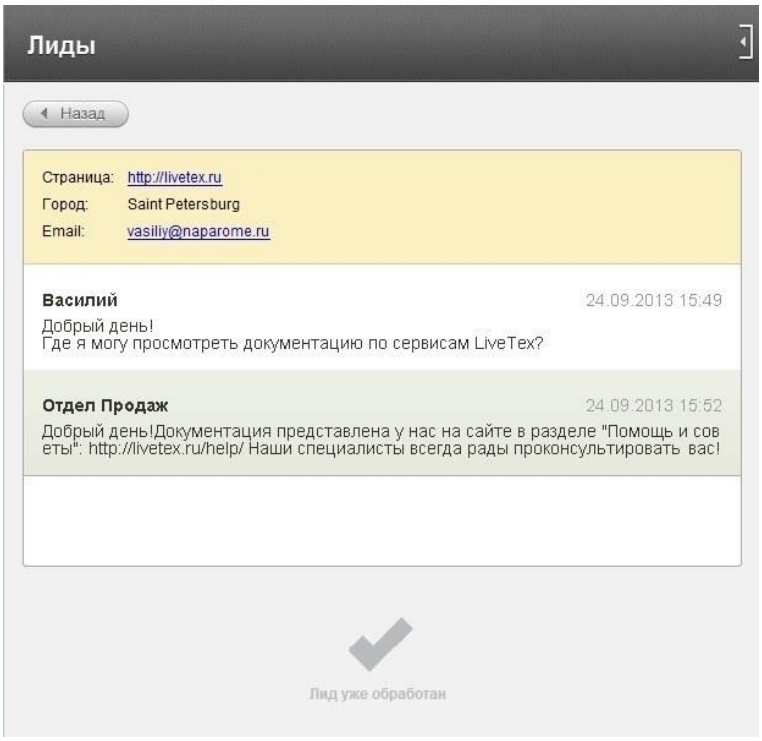


Рисунок 59. Просмотр обработанного лида

Индикация о получении лидов

После входа оператора в приложение или изменения статуса оператора на “В сети”, в меню Пульта оператора отображаются уведомления о новых лидах (рисунок 60).

© LIVETEX 2014

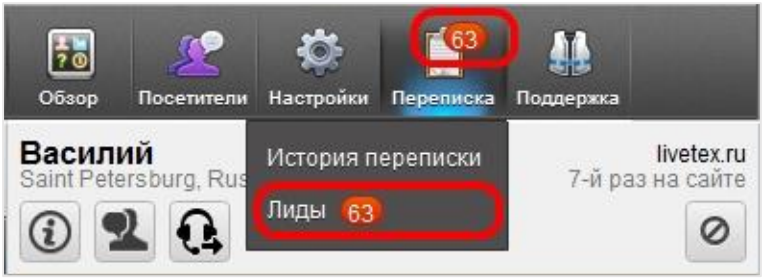


Рисунок 60. Уведомления о новых лидах.

Обработка лидов

Для открытия лида, нажмите на лид в списке лидов. В нижней части дополнительной области Пульта оператора появятся поле ввода сообщения и кнопки **Отметить как обработанное** и **Отправить**. Кнопка **Отправить** отображается только в случае, если посетитель указал свой адрес электронной почты (рисунок 61).

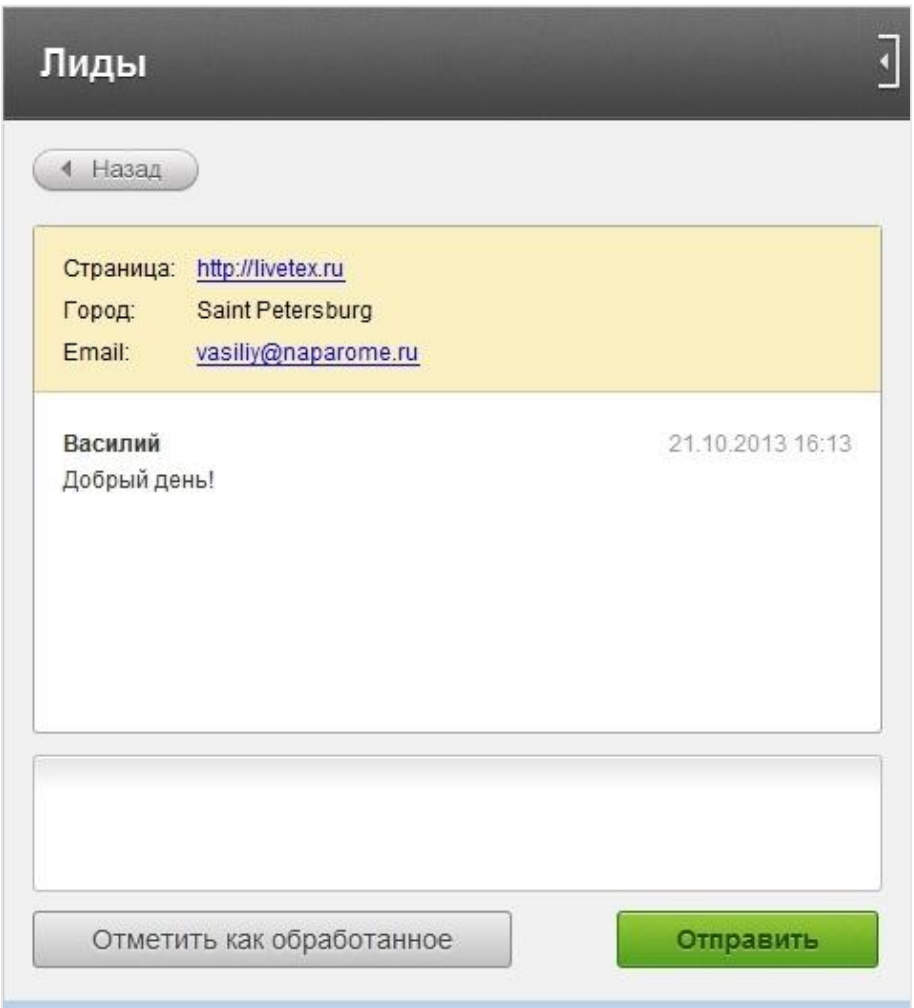


Рисунок 61. Открытый лид

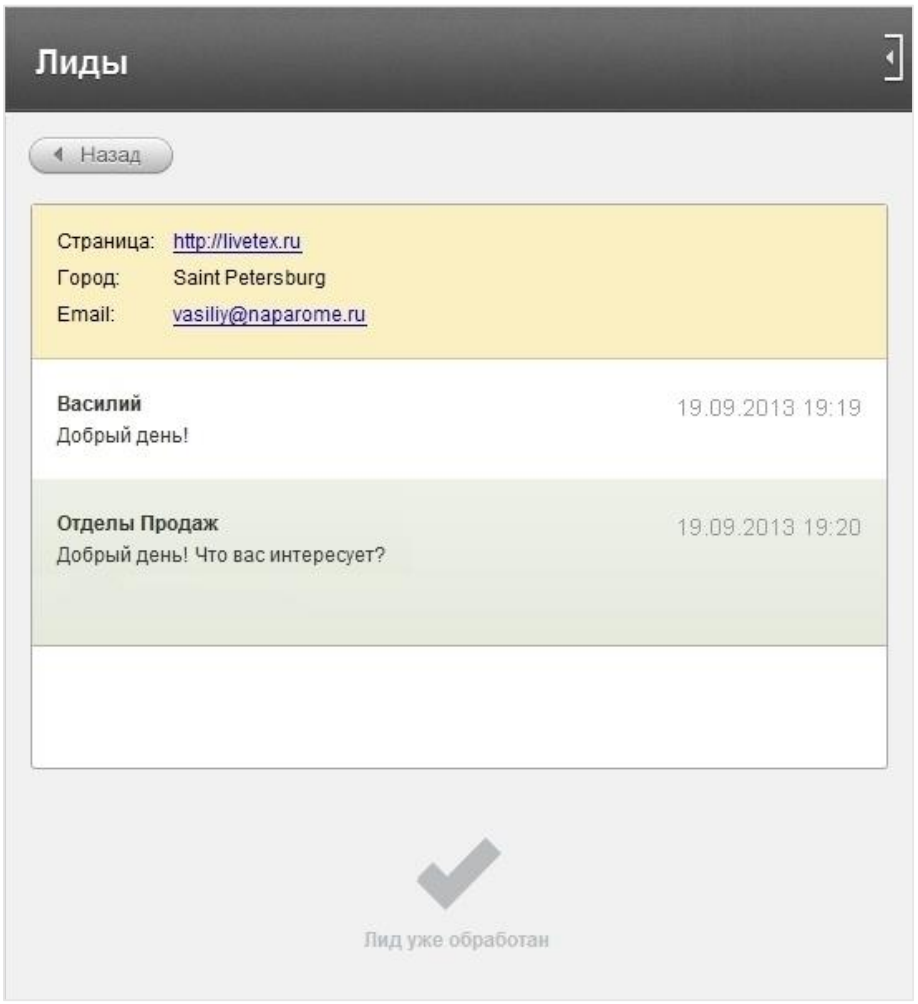
© LIVETEX 2014

Для отправки сообщения на указанный посетителем адрес электронной почты, введите в нижнее поле текст ответного сообщения и нажмите на кнопку **Отправить**. После отправки сообщения, лид автоматически получает статус **Обработанный**. При попытке другого оператора ответить по электронной почте на сообщение уже обработанного лида, оператору приходит уведомление о том, что лид уже обработан.

Отправляемый посетителю ответ по электронной почте содержит либо почтовый адрес установленный по умолчанию (offline@livetex.ru), либо указанный в настройках Личного кабинета (**Настройки** > **Настройка Email**). В случае, если посетитель отправляет ответное письмо на сообщение от оператора, в поле “Кому” будет автоматически установлен адрес электронной почты обработавшего лид оператора.

Если посетитель сайта указал номер телефона для связи, то оператор может ему позвонить, а для закрытия лида нажать кнопку **Отметить как обработанное**.

После отправки оператором ответного сообщения или нажатия на кнопку **Отметить как обработанное**, отображается уведомление **Лид уже обработан** (рисунок 62).



© LIVETEX 2014

Рисунок 62. Уведомление об обработке лида

В открытом списке лидов, лиды, открытые другим оператором, имеют отметку вида **Сообщение обрабатывает**_*Имя_Оператора*_. Такие лиды недоступны для обработки.

© LIVETEX 2014

Обработка лидов по электронной почте

Операторы также могут обрабатывать лиды по электронной почте, без захода в приложение Пульт оператора.

Для использования функции, выберите в настройках оператора (Личный кабинет > **Операторы** > **редактировать**) опцию **Получать уведомления о лидах на e-mail** (рисунок 63).

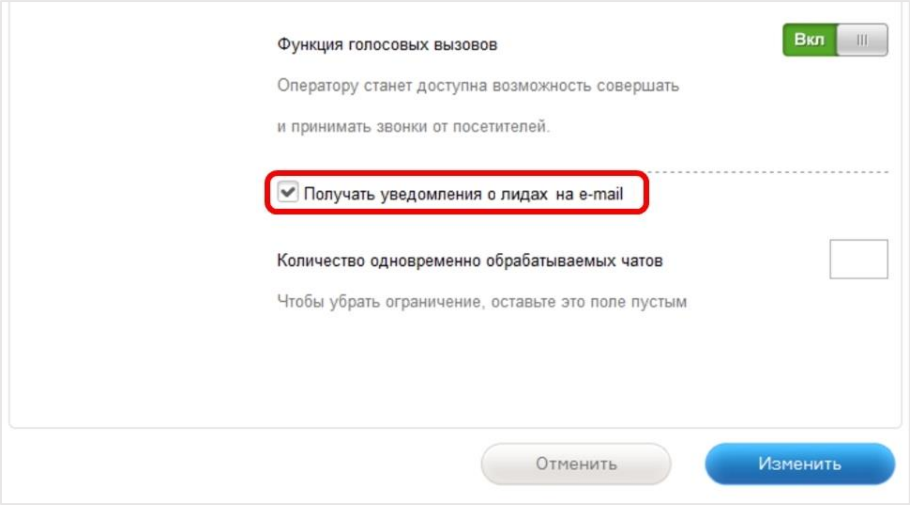


Рисунок 63. Включение уведомлений на Email

Ответственные операторы будут получать уведомления по электронной почте обо всех лидах с сайтов, которые обслуживают.

Для обработки лида, оператору достаточно ответить на E-mail в почтовом клиенте. Лид в этом случае автоматически получает статус **Обработанный**, и все ответственные операторы получают сообщения по электронной почте о том, что лид обработан.

При попытке повторно ответить по электронной почте на уже обработанный лид, отправленное ответное сообщение не будет доставлено посетителю сайта.

© LIVETEX 2014

Межоператорский чат

Пульт оператора может использоваться для общения между операторами клиента. Для перехода в этот режим работы, нажмите на кнопку **Межоператорский чат** (рисунок 64) и выберите оператора в списке диалогов.

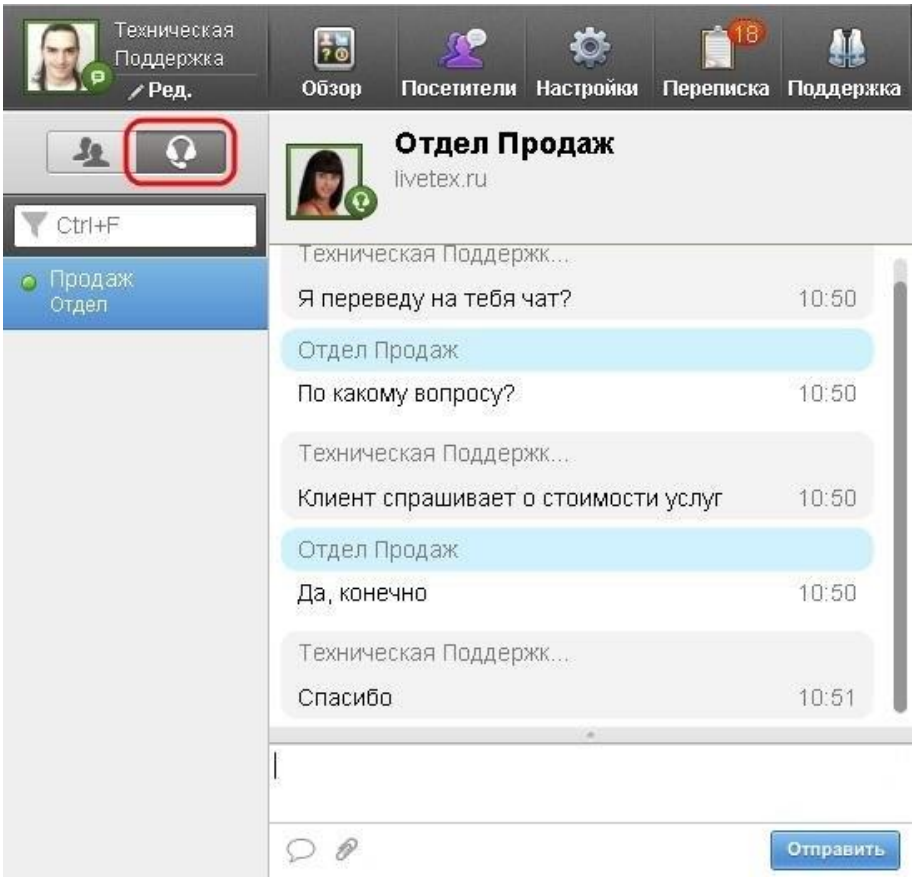


Рисунок 64. Кнопка Межоператорский чат

Если список операторов слишком большой, можно воспользоваться поиском или выбрать отдел, который обслуживает оператор. Введите в поле поиска (рисунок 65) часть имени оператора. Найденные операторы появятся в списке диалогов, остальные диалоги будут временно скрыты. Для возврата к просмотру всего списка, очистите поле поиска.

© LIVETEX 2014

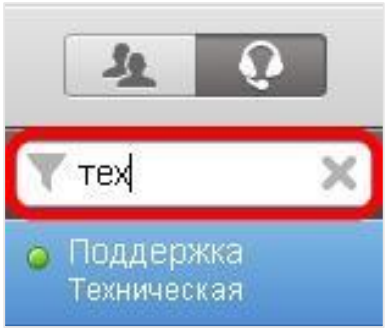


Рисунок 65. Поиск диалога

© LIVETEX 2014

Настройка приложения Пульт оператора LiveTex

Для перехода к настройкам приложения, нажмите на кнопку **Настройки** в меню Пульта оператора (рисунок 66).

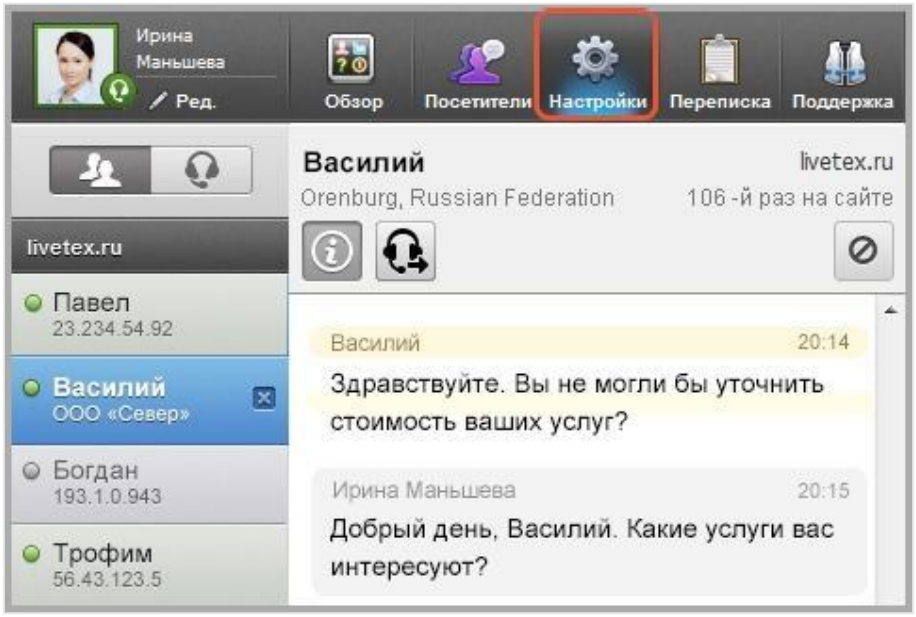


Рисунок 66. Кнопка Настройки Пульта оператора

В дополнительной области окна Пульта оператора откроется вкладка настроек **Основные**. Выберите требуемую вкладку настроек. Подробные сведения о всех настройках Пульта оператора приведены ниже.

© LIVETEX 2014

Вкладка Основные

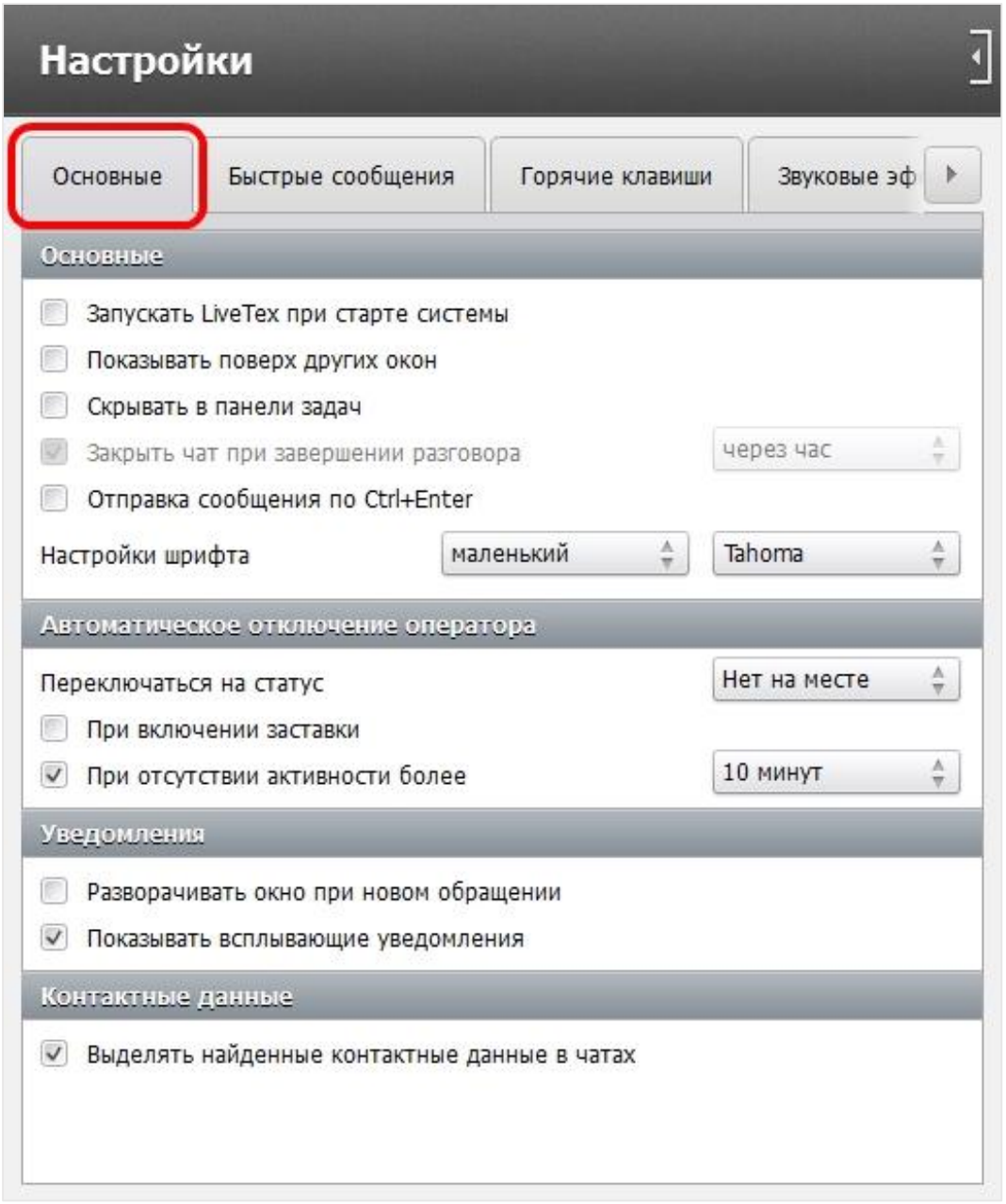


Рисунок 67. Основные настройки Пульта оператора

Во вкладке **Основные** можно установить следующие параметры работы приложения (рисунок 67):

- **Запускать LiveTex при старте системы**

При установленном флаге, Пульт оператора будет запускаться автоматически при старте операционной системы.

© LIVETEX 2014

- **Показывать поверх других окон**

Окно Пульта оператора будет постоянно отображаться на экране поверх других открытых программ.

- **Скрывать в панели задач**

Если эта опция включена, то Пульт оператора не отображается в панели задач Windows и виден только в области уведомлений.

- **Закрыть чат при завершении разговора**

При включенной опции, чат с посетителем будет автоматически закрываться сразу или через установленное время после того, как посетитель закроет окно чата или произойдет разрыв соединения.

Обратите внимание! *Функция автоматического закрытия чата не может использоваться совместно с функцией оценки эффективности диалогов.*

- **Отправка сообщения по Ctrl+Enter**

При выборе опции, для отправки введенного сообщения будет использоваться сочетание клавиш Ctrl+Enter.

- **Настройки шрифта**

Вы можете выбрать удобный для вас размер и шрифт отображаемого в приложении текста. Настройки влияют как на текст диалогов, так и на текст элементов интерфейса приложения.

- **Переключаться на статус**

Оператор может переключаться на определенный статус при соответствующих условиях (условия определяются опциями **При включении заставки** и **При отсутствии активности более**).

- **При включении заставки**

При включении заставки, происходит автоматическое переключение статуса оператора на статус, выбранный в настройках опции **Переключаться на статус**.

- **При отсутствии активности более**

© LIVETEX 2014

Опция, определяющая время с момента последней активности оператора, через которое статус оператора автоматически меняется на выбранный в настройках опции **Переключаться на статус**.

- **Разворачивать окно при новом обращении**

При поступлении новых сообщений свернутое окно приложения автоматически разворачивается поверх других окон.

- **Показывать всплывающие уведомления**

При выбранной опции, оператору показываются всплывающие уведомления при поступлении новых сообщений.

- **Выделять найденные контактные данные в чатах**

Если опция выбрана, найденные контактные данные подсвечиваются в списке сообщений чата с посетителем сайта.

© LIVETEX 2014

Вкладка Быстрые сообщения

Чтобы ускорить работу оператора и не писать вручную одинаковые ответы на часто задаваемые вопросы, в Пульте оператора предусмотрена возможность настройки быстрых сообщений (рисунок 68).

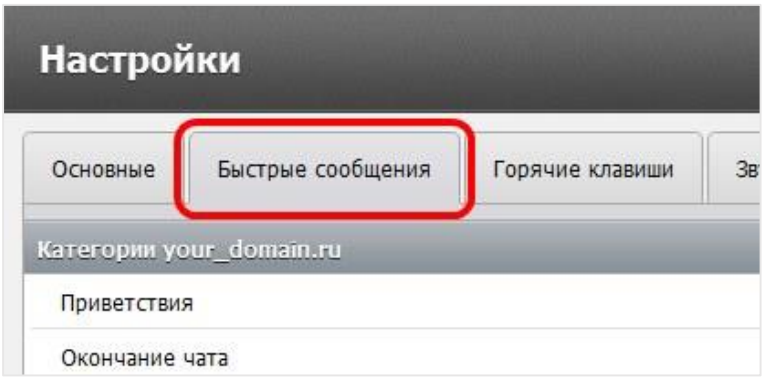


Рисунок 68. Настройка быстрых сообщений

Быстрые сообщения разбиты на категории, списки которых приводятся во вкладке для каждого обслуживаемого сайта, и доступны всем ответственным операторам.

Обратите внимание! *Быстрые сообщения для всех операторов может создавать в Личном кабинете только сотрудник, имеющий соответствующие права доступа.*

Оператор также может создать собственные быстрые сообщения, которые будут доступны в виде отдельного списка.

Чтобы добавить быстрые сообщения, необходимо сначала создать категорию, к которой они относятся. Для создания категории, нажмите на кнопку **Добавить категорию**. В открывшемся окне введите название категории и нажмите на кнопку **Добавить** (рисунок 69).

© LIVETEX 2014

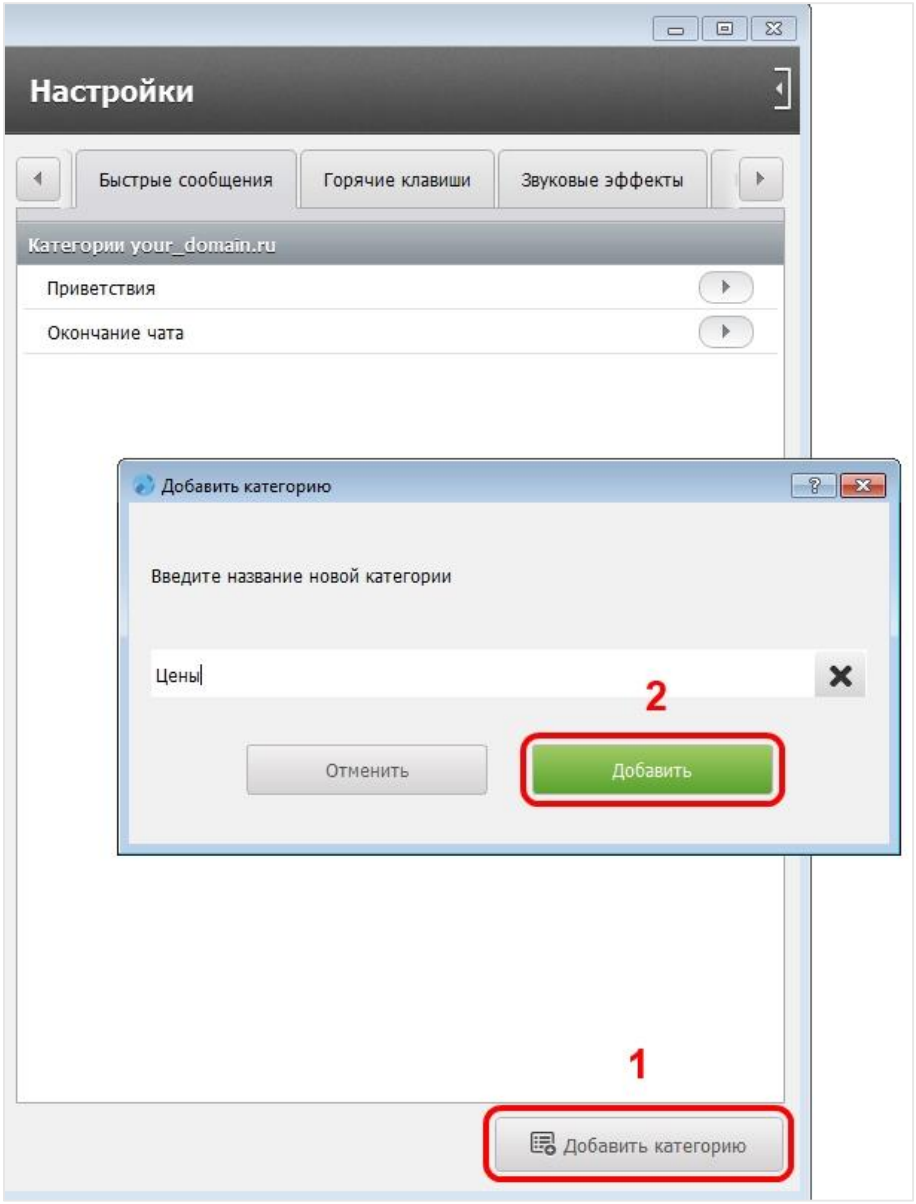


Рисунок 69. Добавление категории быстрых сообщений

После создания категории, нажмите на кнопку перехода к списку сообщений категории (рисунок 70), и в открывшемся окне нажмите на кнопку **Добавить сообщение.** Введите текст сообщения. Вы можете задать сочетание клавиш для вставки быстрого сообщения в поле ввода сообщения. После этого нажмите на кнопку **Добавить** (рисунок 71).

© LIVETEX 2014

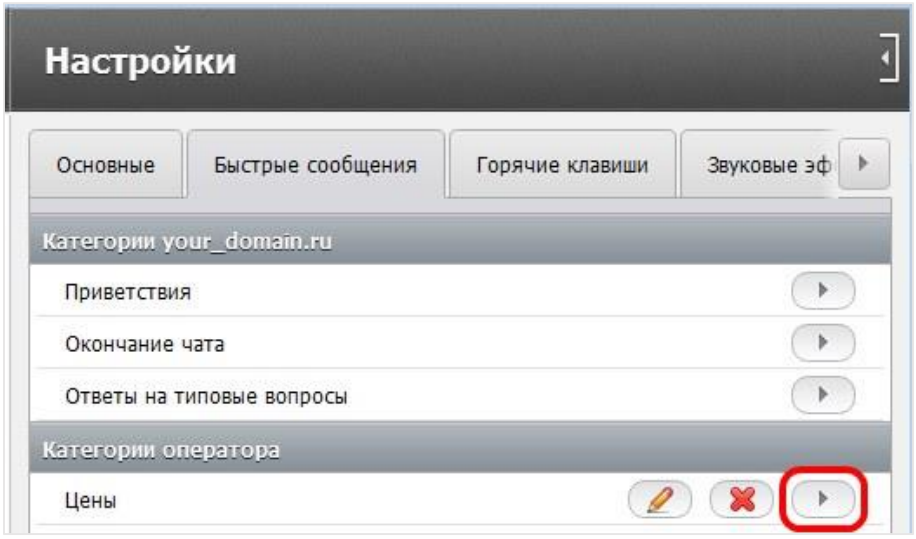


Рисунок 70. Создание быстрого сообщения

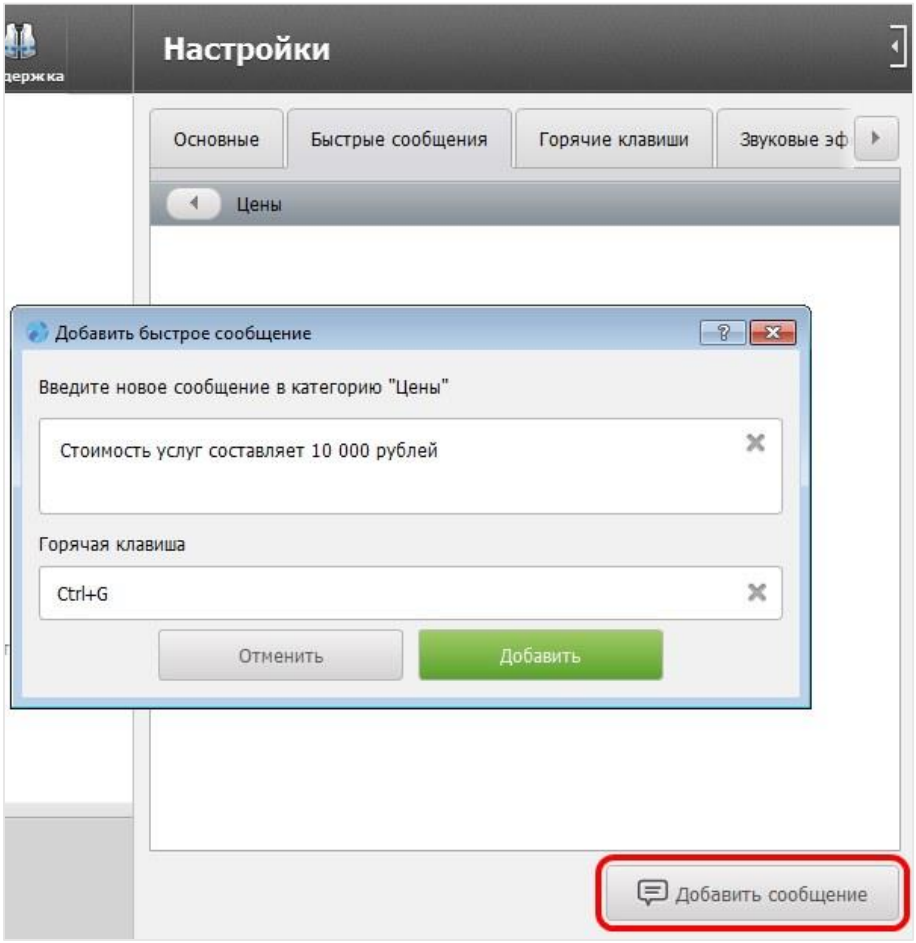


Рисунок 71. Добавление быстрого сообщения

Отправить быстрое сообщение можно следующими способами:

© LIVETEX 2014

- нажмите на кнопку вызова быстрых сообщений и выберите сообщение;
- воспользуйтесь сочетанием клавиш, установленным при создании быстрого сообщения;
- нажмите сочетание клавиш **Ctrl**+**Пробел** и выберите сообщение;

В случае, если в поле ввода сообщения уже введен текст, совпадающий с одним из быстрых сообщений, при нажатии сочетания клавиш **Ctrl**+**Пробел** предлагается подстановка такого сообщения в поле ввода.

© LIVETEX 2014

Вкладка Горячие клавиши

Горячие клавиши используются для ускорения работы оператора. Вы можете задать сочетания клавиш для часто используемых операций (рисунок 72).

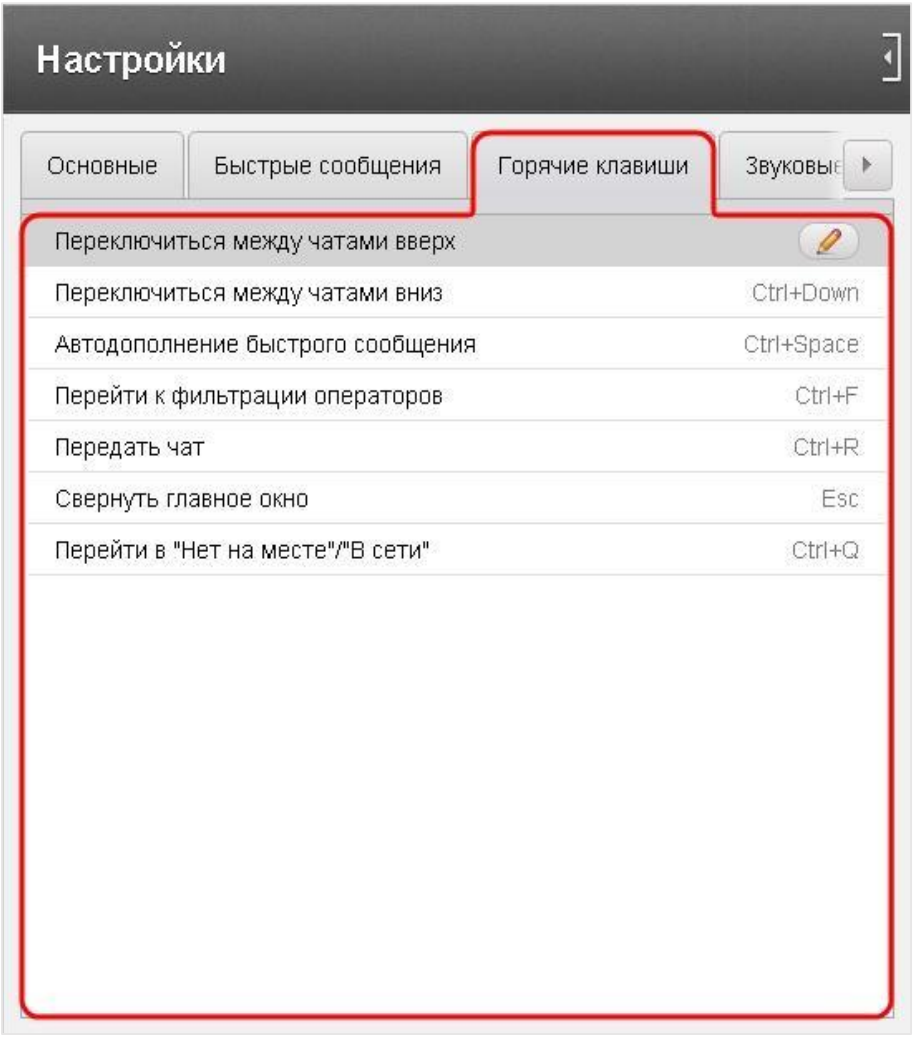


Рисунок 72. Горячие клавиши

Для настройки горячих клавиш для определенного действия, нажмите на кнопку редактирования (рисунок 73). Откроется форма настройки горячей клавиши. Выберите клавишу или сочетание клавиш, и нажмите на кнопку **Установить** (рисунок 74).

© LIVETEX 2014

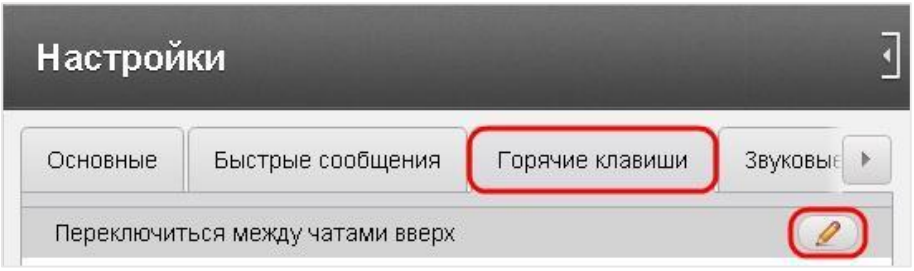


Рисунок 73. Редактирование горячих клавиш

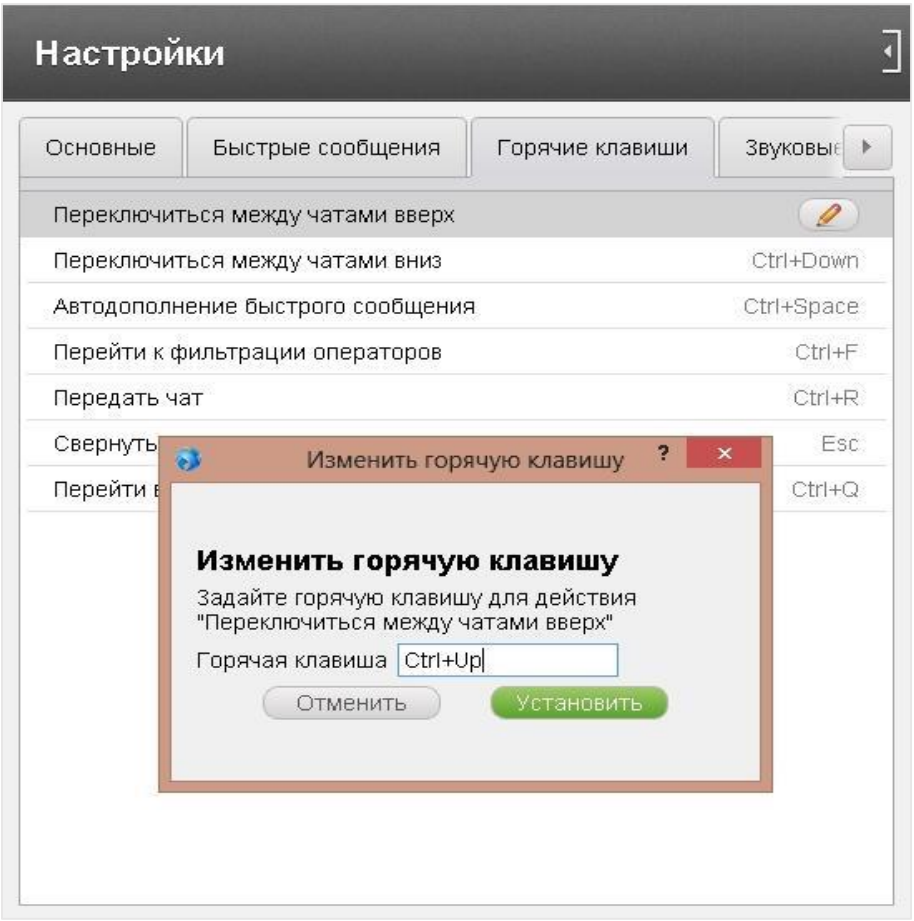


Рисунок 74. Настройка горячей клавиши

© LIVETEX 2014

Вкладка Звуковые эффекты

Вы можете включить или выключить всю звуковую индикацию приложения, или настроить звуковые оповещения только для определенных событий (рисунок 75).

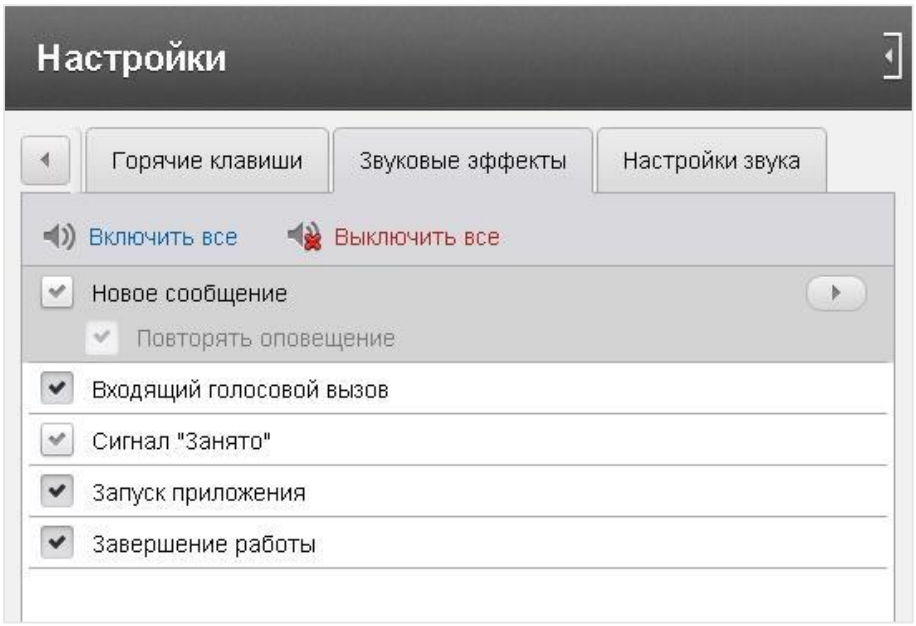


Рисунок 75. Звуковые эффекты

© LIVETEX 2014

Вкладка Настройка звука

Настройки звука включают следующие пункты (рисунок 76):

- **Микрофон** - выбор микрофона. Используется в случае, если к компьютеру подключено несколько микрофонов.
- **Громкость микрофона** - регулировка чувствительности микрофона.
- **Динамик** - выбор устройства, подключенного к аудиовыходу компьютера. Используется в случае, если к компьютеру подключено более одного аудиоустройства.
- **Громкость динамиков** - громкость устройства, подключенного к аудиовыходу компьютера. Настройка не влияет на громкость воспроизведения звуковых эффектов Пульта оператора.

Обратите внимание! *Если в процессе работы приложения к компьютеру были подключены или отключены аудиоустройства, для обновления списков доступных устройств потребуется перезапуск приложения.*

Для проверки работы сервиса звонков, вы можете воспользоваться кнопкой **Тестовый звонок**. Если сервис звонков и звуковые устройства работают нормально, после нажатия на кнопку вы услышите записанный голос оператора. Для проверки микрофона, произнесите какую-либо фразу в микрофон, и вы услышите ее в подключенном динамике или в наушниках.

© LIVETEX 2014

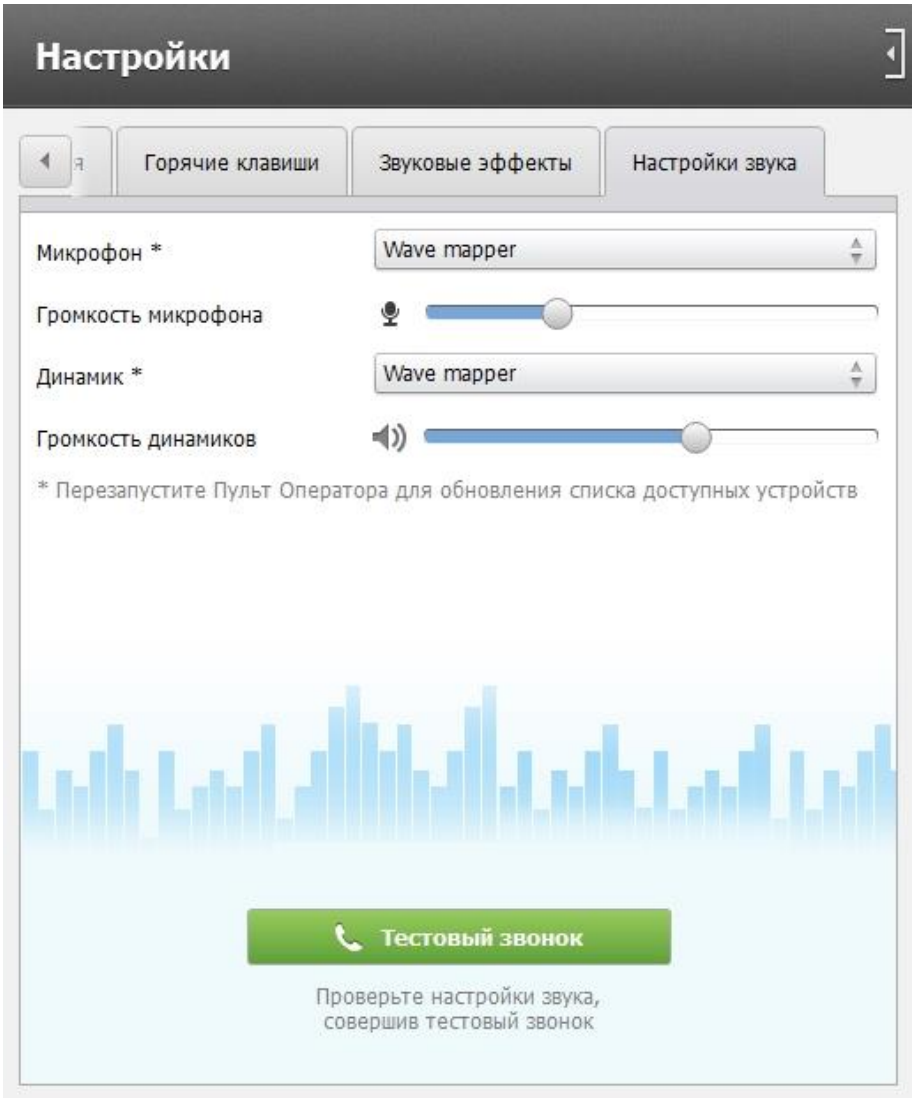


Рисунок 76. Настройки звука

© LIVETEX 2014

Поддержка

При возникновении вопросов или сложностей в работе с приложением Пульт оператора, вы можете обратиться к специалистам компании LiveTex. Для создания нового обращения к техническим специалистам, выберите пункт главного меню **Поддержка** (рисунок 77).

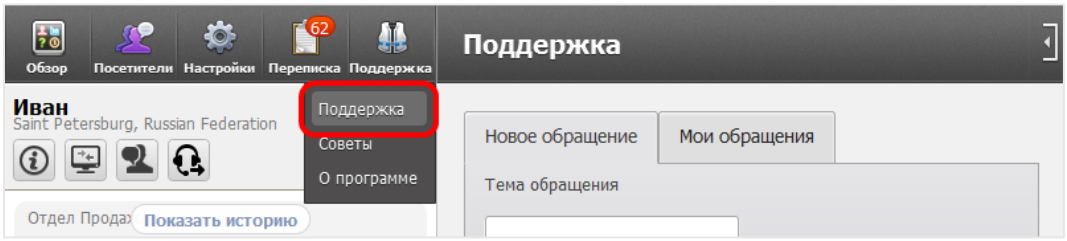


Рисунок 77. Создание обращения в техническую поддержку LiveTex

В открывшуюся в дополнительной области Пульта оператора форму введите тему и текст обращения. Нажмите на кнопку **Спросить**. Обращение будет передано в техническую поддержку.

После того как на обращение ответит специалист технической поддержки, на вкладке и в меню **Поддержка** Пульта оператора отображается уведомление (рисунок 78).

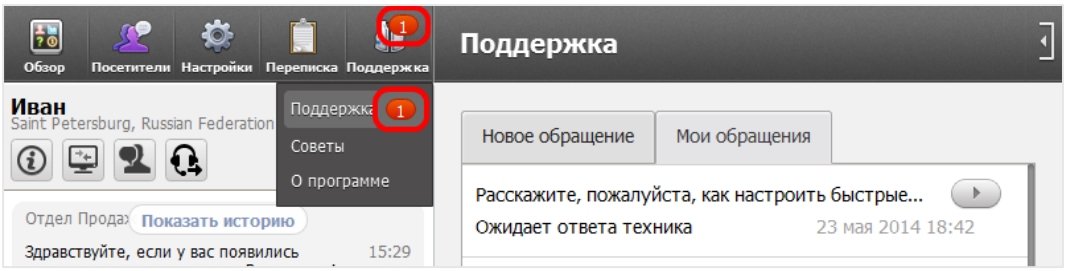


Рисунок 78. Уведомление об ответе на обращение в техническую поддержку

Для просмотра ответа на обращение, перейдите на вкладку **Мои обращения**, и нажмите на кнопку со стрелкой, расположенную справа на обращении (рисунки 79 и 80).

© LIVETEX 2014

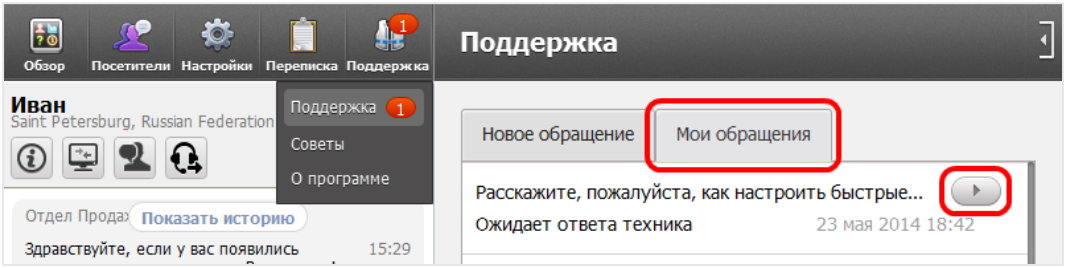


Рисунок 79. Открытие обращения в техническую поддержку

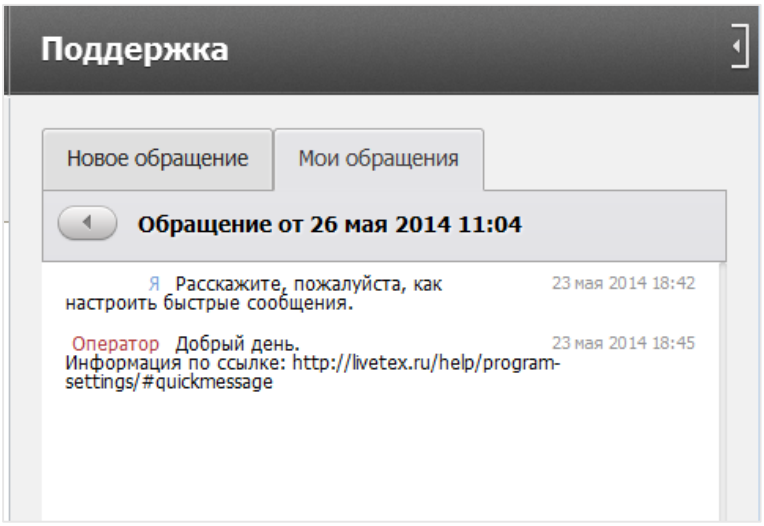


Рисунок 80. Переписка в рамках обращения в техническую поддержку

© LIVETEX 2014