

Lathund zendesk chatten

Nedan ges en beskrivning av de mest fundamentala funktioner i systemet för rollen Agent.

Logga in

För att logga in och svara på frågor loggar ni in på adressen

<https://account.zopim.com>

Logga in med användarnamn + lösenord.

Har du glömt ditt lösenord klickar ni på länken "[Glömt lösenordet?](#)"

När är chatten öppen?

Chatten öppnas om minst en agent är inloggad och har statusen "Online"
Statusen kan vara "Online", "Osynlig" och "Borta". Detta kan ni själva välja då ni loggar in i verktyget eller ändra när ni loggat in.





Online: Chatten är öppen och ni kan ta emot chattar

Osynlig: Chatten stängs om ni är den ende inloggade agenten. Ni kan inte starta chattar

Borta: Chatten är öppen men ni tilldelas inga chattar

När någon vill starta en chatt med er och skickar in sin fråga kommer ni att få ett ljud som indikerat det. Samtidigt kommer du se det på skärmen.

The image shows a user interface for a chat system. On the left is a dark sidebar menu with the following items: 'Online' (with a green dot and a dropdown arrow), 'Startsida' (with a home icon), 'Besökare' (highlighted in teal), 'Historik' (with a clock icon and a '1' badge), 'Statistik' (with a bar chart icon), 'Övervaka' (with a waveform icon), 'Inställningar' (with a gear icon and a dropdown arrow), 'Team' (with a link icon and an up arrow), and 'Visa alla'. At the bottom of the sidebar is an orange button that says 'Betjäna 1 förfrågan'. The main content area is titled 'Besökare' and has two tabs: 'Lista' (selected) and 'Visuell'. Below the tabs is a dropdown menu labeled 'Gruppera enligt Aktivitet'. Underneath is a section for 'Inkommande chattar' with an up arrow icon. A table displays the chat data:

Besökare	Online	Meddelande
 Thomas	   0 min	test

Ovan ser ni att det dyker upp en orange knapp "Betjäna 1 förfrågan". Detta indikerar att någon vill starta en chatt. Det är bara att klicka på knappen så startas en chatt. Se fig 2

ANONYM Åtgärder

Aktuell chatt Tidigare chattar (0)

Visitor 25561698 har kommit in. 13:34
Visitor 25561698 har ändrat sin e-postadress till thomas.kilander@netdialog.se.
Visitor 25561698 har ändrat sitt namn till Thomas.

Thomas 13:34
test

Support har kommit in. 13:41
Support har ändrat besökarens namn till Anonym.

Hej vad kan jag hjälpa dig med

Emoji Bedömning

Anonym
thomas.kilander@netdialog.se

Lägg till telefonnummer

Lägg till anteckningar om besökaren

Taggar ?
Lägg till chatttaggar

0 TIDIGARE BESÖK	0 TIDIGARE CHATTAR	7 min LOKAL TID
-------------------------------	---------------------------------	---------------------------

BESÖKARENS VÄG

- netdialog.se
- Kontakt | Netdialog

ZENDESK SUPPORT (Ange ärendets handläggare)

Aktuellt ärende

Fig 2. Chatten är startad och öppnas i nytt fönster