NETIA CONTACT CENTER

Instrukcja obsługi

Wersja 1.3

Wstęp

Witamy na platformie komunikacyjnej NETIA CONTACT CENTER! Ten dokument poprowadzi Cię przez wszystkie funkcje oraz wskaże, jak najlepiej wykorzystać nasze elastyczne narzędzie.

NETIA

1 Spis treści

| 1 | Spis | treśc | zi | 2 |
|----|-------|--------|------------------------|-----|
| 2 | Logo | owani | ie | 3 |
| 3 | Dasł | hboar | rd | 4 |
| 3 | .1 | Ekra | in startowy | 4 |
| 3 | .2 | Stro | na główna | 4 |
| 3 | .3 | Belk | a z zakładkami | 6 |
| 3 | .4 | Post | ep konfiguracji panelu | 7 |
| 4 | Kom | nunika | ator | 8 |
| 5 | Kom | nunika | acja wychodząca | 9 |
| 6 | Kom | nunika | acja przychodząca | .10 |
| 7 | Zada | ania | | .12 |
| 8 | Histo | oria | | .14 |
| 9 | Pliki | i | | .15 |
| 10 | Ko | ontak | xty | .16 |
| 11 | Μ | 1enu . | | .21 |
| 1 | 1.1 | Mój | profil | .21 |
| 1 | 1.2 | Usta | awienia | .23 |
| | 11.2 | 2.1 | Ogólne | .23 |
| | 11.2 | 2.2 | Użytkownicy | .24 |
| | 11.2 | 2.3 | Chat | .25 |
| | 11.2 | 2.4 | SMS | .26 |
| | 11.2 | 2.5 | Głos | .26 |
| | 11.2 | 2.6 | Email | .28 |
| | 11.2 | 2.7 | Facebook | .29 |
| | 11.2 | 2.8 | Wyzwalacze | .30 |
| | 11.2 | 2.9 | Dodatkowe pola | .31 |
| 1 | 1.3 | Statu | us | .31 |

2 Logowanie

Do systemu zalogujesz się przez stronę https://netiacc.pl/auth/login, wypełniając odpowiednio pola **Email** i **Hasło**.

| | Zaloguj się na swoje konto | PL 🌐 |
|-------------------------|--|----------------------------|
| | e Email* | |
| NETIA CONTACT CENTER | Aasło* | Z apomniałeś hasła? |
| ΝΕΤΙΑ | Regulamin usługi Polityka prywatności | ZALOGUJ SIĘ |

Nie pamiętasz hasła? - naciśnij łącze "Zapomniałeś hasła?". Po podaniu adresu email, na który zostało założono konto użytkownika, zostanie wysłany link resetujący. Po zalogowaniu możliwe będzie ustawienie własnego hasła do systemu.

3 Dashboard

Ważne! Komunikator jest dostępny na Twojej stronie, gdy w systemie co najmniej jeden agent jest online. Aby uruchomić komunikator kliknij w swoje imię i nazwisko w prawym górnym rogu ekranu i zmień status z "Offline" na "Online".

3.1 Ekran startowy

Po pierwszym zalogowaniu do systemu wyświetla się **Ekran Startowy**. Widoczny jest tam skrypt, który należy osadzić na swojej stronie, aby pojawił się na niej komunikator.

Pod obszarem Kod Źródłowy znajdziesz instrukcje (w formacie .pdf) osadzania komunikatora, dedykowane dla najbardziej popularnych systemów zarządzania treścią strony internetowej (CMS), np. Wordpress

| \bigcirc | | Dashboard | Zadania | Historia | Pliki | Kontakty | Raporty | ;= <mark>1</mark> | 99+ (| Adam Kow | ~ | PL 🌐 |
|------------|--------------|-----------|--|---|--|---|---|--------------------------------------|-----------|-----------------------------|------------|------|
| | Kod źródłowy | At | by umieścić ko | omunikator na | a stronie sko | opiuj poniższy | skrypt i wklej go o | do kodu swojej witry | ny (przed | d tag <mark></mark>). | | |
| | | | <script ty<br="">window.\$ var uf e s.setå \$.src \$.type e.pare })(docum </script> | <pre>pe="text/javasc uf (function = Suf = functi = d.getElements tribute("chars = 'https://easy = "text/javasc ent, "script");</pre> | <pre>cript"> n (d, s) { ion (c) (uf sByTagName(s) set", "utf-8" vnetia.pl/loa efore(\$, e); ;</pre> | .push(c)}, \$ = [0]; uf = [];); der/42d05368-11 | uf.s = d.createElen uf.params = {}; \$. 29-4b77-b379-2495e2 | ment(s), async = 10; 39b8df5'; | | | | |
| | | | | | | | | | 2 | <u>Skopiuj kod do schov</u> | <u>wka</u> | |
| | Wskazówki | | Zobacz 4 ws | kazówki, któr | e ułatwią C | i korzystanie 2 | Netia Contact C | enter. | | | | |

3.2 Strona główna

Klikając w przycisk **STATYSTYKI**, znajdujący się w prawym górnym rogu, przejdziesz do panelu służącego do podglądu dziennej komunikacji z klientami.





- Komunikacja informuje o ilości odbytych połączeń z klientami oraz wskazuje procentowo, ile z nich obsłużył zalogowany użytkownik. Aby wyświetlić historię komunikacji z bieżącego dnia kliknij w interesujący kanał (np. Chat).
- Zadania to podsumowanie zadań wykonanych oraz tych, którymi należy się jeszcze zająć.
- Użytkownicy to podgląd użytkowników zalogowanych do systemu w ogóle i użytkowników będących "Online" - agentów, którzy mogą w danym momencie obsłużyć klienta.
- Rozkład komunikacji pokazuje na diagramie procentową aktywność na czterech dostępnych kanałach komunikacji.
- Stan komunikacji to zestawienie czasu odbytych połączeń przychodzących, wychodzących oraz czasu spędzonego na odpisywaniu na wiadomości przez chat i pocztę, oraz ilości rozmów odbytych przez dany kanał.

Aby wyświetlić dane dotyczące rozkładu i stanu komunikacji jedynie dla zalogowanego użytkownika, kliknij w strzałkę w prawym górnym rogu danego panelu i wybierz opcję **Moje dane**.



3.3 Belka z zakładkami

Na górze ekranu znajduje się belka z zakładkami.



Naciśnięcie zaznaczonego na czerwono przycisku przekierowuje do **Komunikatora**, z którego od razu można nawiązać kontakt z klientem.

Jeśli nie widzisz przycisku komunikatora, oznacza to, że nie zmieniłeś swojego statusu na "Online". Aby zmienić status kliknij na swoje imię i nazwisko w prawym górnym rogu ekranu i w rozwiniętym menu zmień status z "Offline" na "Online".

Zakładka **Zadania**, to miejsce zarządzania (tworzenia, przypisywania, edytowania oraz usuwania) zadaniami agentów.

W zakładce Historia znajdziesz całą historię komunikacji z Twoimi klientami.

Zakładka **Pliki** została stworzona z myślą o przechowywania plików dotyczących klientów, tak aby mieć do nich łatwy dostęp w trakcie rozmowy.

Kontakty to baza klientów, którzy kontaktowali się z agentami przez system Netia Contact Center oraz zostali zapisani przez agenta w bazie.

Ikony przedstawione obok informują o zadaniach i komunikacji przychodzącej, tj. maile, chaty, połączenia głosowe i wiadomości Messenger, na którą nie wysłano jeszcze odpowiedzi lub nie zaznaczono opcji ignoruj w oknie wiadomości. Użytkownik klikając w daną ikonę może podejrzeć

|--|

przydzielone mu zadania albo próby kontaktu, bez konieczności otwierania dedykowanych do zarządzania nimi paneli, czyli nie wychodząc z obecnie otwartej zakładki.

Po prawej stronie od ikon zadań i komunikacji znajduje się **Nazwa agenta**, klikając w nią otwiera się menu służące do zarządzania kontem użytkownika.



W prawym górnym rogu ekranu znajduję się również **Menu wyboru** języka, w którym możesz ustawić język działania narzędzia.

3.4 Postęp konfiguracji panelu

Kliknij w belkę, aby sprawdzić jak jeszcze bardziej usprawnić komunikację z klientami.

| Rozkład komunikacji | Wszystkie dane | - | Stan komunikacji | Wszystkie dane 🔻 |
|---------------------------------------|----------------|---|------------------|------------------|
| 15% | | | 0min +9 — | Omin Omin |
| Postęp konfiguracji panelu 85% | | | | |

Po kliknięciu wysuwa się panel konfiguracji.

| Postęp konfiguracji panelu 85% | | | ~ |
|--|--|--|--|
| ✓ Uzupełnij dane kontaktowe | | Uruchom kanał komunikacji głosowej wychodzącej | and the second se |
| Dodaj agentów obsługujących klientów | an a | Dodaj użytkowników obsługujących kanał | |
| × Dodaj logo | an a | ✓ Uruchom kanał komunikacji e-mail | di secondo de la constanció de la consta |
| Uruchom kanał komunikacji chat | | Dodaj użytkowników obsługujących kanał | |
| X Dodaj użytkowników obsługujących kanał | | X Skonfiguruj skrzynki pocztowe użytkowników | |
| Dodaj schematy odpowiedzi | | Skonfiguruj ogólne skrzynki pocztowe | |
| ✓ Uruchom kanał komunikacji SMS | din a | X Dodaj schematy odpowiedzi | |

Aby edytować dane ustawienia, kliknij w symbol długopisu " ". Nastąpi przeniesienie do odpowiedniej zakładki ustawień.

Te opcje, które zostały już skonfigurowane są oznaczane ikoną " \checkmark ". Natomiast opcje jeszcze nieskonfigurowane oznaczono ikoną " \varkappa ".

4 Komunikator

Komunikator jest narzędziem umożliwiającym komunikowanie się z klientem.



To tutaj utworzysz nowego emaila do klienta, nawiążesz z nim połączenie głosowe lub wyślesz SMSa.

NETIA

5 Komunikacja wychodząca

Kliknij w przycisk " , wybierz skrzynkę, z której chcesz wysłać emaila, wprowadź adres mailowy odbiorcy, uzupełnij pole na tytuł i treść, a następnie zatwierdź wysłanie przyciskiem **Wyślij.** Jeśli chcesz dodać załącznik, przed wysłaniem kliknij w symbol spinacza i wybierz go ze swoich plików.

| dytu | j ema | ail | | | | | | | | | | | | × |
|------|--------|-------|-------|------|------|---|---|---|---|---|---|--------|---|-----|
| Od | | | | | - | | | | | | | | | _ |
| Do* | | < nan | aczer | (@02 | .pi> | | | | | | | | | |
| Tytu | ł* | | | | | | | | | | | | | |
| Szuk | aj sza | blonu | | | | | | | | | | | | ٣ |
| В | Ι | U | ÷ | ≡ | ⊨ | E | Ξ | Ξ | ≡ | 0 | ÷ | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | ANULUI | w | vśu |

Panel dzwonienia, uruchamiany przez kliknięcie w przycisk " , umożliwia połączenie z klientem, wybranym ze zdefiniowanej wcześniej listy lub samodzielne wprowadzenie numeru.

| 💬 Komunikator | | | | | | | | ۷. |
|---|--------------------|--------------------|-------------------------------|-----|--------|---|-----|---|
| 🗵 لو ا | 99 | +48.6 | 07 607 | 607 | | × | ••• | |
| Netia SA /o2 Nie płać przez 3 miesiące za Intern | 27.03.2019 netś | M #4 | arek testowy 8 607 607 607 | | | ~ | ÷ | marek testowy |
| Allianz Online /o2 Ubezpiecz auto na wiosnę z OC i A | 27.03.2019 Cw | GSM +48 607 777 77 | 7 | | | | • | Adres Adres firmy |
| Mail Farmerama /o2 | 27.03.2019 | | 1 | 2 | 3 | | | Adresemail |
| Mail Orange Polska /o2 | 26.03.2019 | | 4 | 5 | 6 | | | Telefon +48607607607 |
| Samsung S10 juž w ofercie Orange | 25.03.2019 | | / | Ø | У # | | | Organizacja Nazwa organizacji |
| Rafal Dr Pożyczka Nietypowa? Nietypowa, | bo i | | | U | # | | | Notatka |

Po prawej stronie wyświetlają się informacje o kontakcie, jeśli został wcześniej zdefiniowany lub opcja dodania nowego kontaktu. Możliwe jest również zaktualizowanie danych kontaktu lub dopisanie notatki.

6 Komunikacja przychodząca

Aby klienci mogli skorzystać z chatu lub połączenia głosowego w komunikatorze, pamiętaj, aby zmienić status na "Online".

O nowym połączeniu przychodzącym informuje charakterystyczny sygnał dźwiękowy oraz powiadomienie na ikonie komunikatora w prawym górnym rogu.

| NETIA CONTACT CENTER Dashboard | Zadania Historia Plik | d Kontakty Raporty | | 2 9 9+ | 💫 Adam Kow 🗸 🛛 PL 🌐 |
|---|-----------------------|--|-----------------|---|---|
| Witaj Adam, stan komunikacji na dziś | | | Ų | Nieznany kontakt | odpowiedz, 23s |
| Status konta | | Komunikacja | $\mathbf{\sim}$ | Netia SA /o2 <o2@o2.pl> Nie płać przez 3 miesiące za Int</o2@o2.pl> | 27.03.2019 14:04 ernet światłowodowy! |
| Typ konta | Stałe | Poczta ¹⁸ Chat ^{1/} | | Allianz Online /o2 <o2@o Ubezpiecz auto na wiosnę z OC</o2@o | D2.pl> 27.03.2019 07:51 i AC w Internetowej cenie. Oblicz składk |
| Liczba użytkowników Rozmiar repozytorium | 5/10 22 MB/17 GB | Poł. przy. ^{0/} Poł. wych. ^{3/} | | Farmerama /o2 <o2@o2. Wspaniałe kwiaty w Farmeram</o2@o2. | pl> 27.03.2019.01:38 ie |
| Liczba skrzynek e-mail | 1/11 | Facebook ^{0/} Sms ^{0/} | | Orange Polska /o2 <o2@ Samsung \$10 już w ofercie Ora</o2@ | o2.pl> 26.03.2019 19:25 nge. Sprawdź |
| Rozkład komunikacji | Wszystkie dane 🗸 🗸 | Stan komunikac | ji 🔽 | Alior Bank /o2 <o2@o2.p Pożyczka Nietypowa? Nietypow</o2@o2.p | >)> 25.03.2019 13:19 va, bo im większa pożyczka, tym niższe op |
| ¹⁷⁸ 13% | | | | Ford Polska /o2 <o2@o2. Sprawdź ceny opon z montażen</o2@o2. | .pl> 25.03.2019 07:10 n dla Twojego Forda! |
| Postęp konfiguracji panelu 93% | | | \sim | AXA DIRECT /o2 < o2@o. Nowe niskie cenv OC w AXA + c | 2.pl> 25.03.2019 00:55 |

Jeśli w jednej z zakładek przeglądarki jest otwarta aplikacja netiacc.pl i status agenta to "Online", to o komunikacji przychodzącej powiadomi Cię komunikat w prawym dolnym rogu Twojego pulpitu.



Komunikację przychodzącą odbierzesz klikając ikonę powiadomień w prawym górnym rogu. Spowoduje to wysunięcie paska powiadomień, z którego odbierzesz konkretne rozmowy lub wiadomości. Wszystkie typy interakcji oznaczone są odpowiednimi symbolami wskazującymi na kanał przez który kontaktuje się klient.

Jeśli w systemie więcej niż jeden agent jest Online, połączenie nieodebrane przez pierwszego agenta w ciągu 30 sek. zostaje przekierowane do kolejnego.

Aby odebrać rozmowę kliknij w przycisk **odpowiedz**.



Netia SA /o2 <o2@o2.pl> 27.03.2019 14:04 Nie płać przez 3 miesiące za Internet światłowodowy!

NETIA

7 Zadania

Zakładka służąca do obsługi zadań Twoich i współpracowników.



Tworząc lub edytując zadanie możesz określić kilka jego cech, które je opisują i ułatwiają jego szybką interpretację.

Tytuł ma służyć identyfikacji i szybkiemu rozpoznaniu zadania.

Termin to data, do której agent wyznacza czas na wykonanie zadania. Po przekroczeniu tej daty, o ile nie zmieniono statusu zadania na "Zakończone", trafia ono do zakładki **Przeterminowane**.

Przypisane do jest polem, gdzie twórca zadania przypisuje agenta odpowiedzialnego za jego wykonanie.

| Nowe zadanie | | | × |
|--|---|-------------------------------------|---|
| _{Tytul} . Raport dla Pani Iwonki | | Termin 2019-04-01 16:25 | |
| Przypisane do ⁻ Adam Kowalski | Ŧ | Priorytet Status ↓ Normalny Nowe | Ŧ |
| Powiązana komunikacja | Q | Powiązany kontakt | Ŧ |
| numer dowodu | | | |
| ZAPISZ | | | |

zadama przypisuje agenta odpowiedzianiego za jego wykoname.

Priorytet określa jak pilne jest dane zadanie (Niski/Normalny/Pilny/Krytyczny).

Status określa stopień wykonania zadania (Nowe/W trakcie/Zakończone).

Powiązana komunikacja to pole umożliwiające wybranie rozmowy z klientem powiązanej z danym zadaniem (np. wskazującej na kontekst, zawierającej istotne informacje). **Powiązany kontakt** pozwala na przypisanie do danego zadania zapisanego w systemie klienta.

Pod polami wyboru znajduje się również miejsce do bardziej szczegółowego opisania zadania. Jest to najbardziej przydatne, jeśli tworzący zadanie agent nie przypisuje go do siebie, ale do innego agenta.

Przycisk spinacza służy do dodawania załączników, będących zapisanymi w panelu plikami (np. dokumentów do wysłania). Natomiast przycisk "²" pozwala na załączenie plików znajdujących się na komputerze.

NETIA

8 Historia

Zakładka **Historia** zawiera spis wszystkich przyjmowanych przez agentów połączeń głosowych, chatów i rozmów messengerowych. Należy pamiętać, że umieszczony na belce

skrót " pokazuje jedynie te wiadomości, na które klient nie uzyskał jeszcze odpowiedzi.

| NETIA CONTACT CENTER | R 💬 | Dashboard | Zadania | Historia | Pliki | Kontak | Σγ | Rap | oorty | | | ¥ 2 | P | 9+ | Ą | Adam K | (ow 🗸 |
|----------------------------|----------------------------------|-------------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|-----------------------|------|---------|---|---------|-------|-------------|----------|------------|-------|--------|---------|
| 🕲 Historia | Q Szukaj | w historii komunikac | ji | | | | | | | | | | | | | | |
| Komunikacje archiwa | alne | | | 1 z 15 | stron < | > | | | | | ſ | | • | <u>.</u> . | | | ۲ |
| | órz konto osobis | te i zyskaj do 140 zł · | [ING] [ING BAI | NK ŚLĄSKI] [Zał& | koacute;ž kont | to osobi | Nied | zekaj | j i zamów | nowe | opony | już dziś | .Wybra | ane mo | odele | do 40% | taniej! |
| O S Adar S Adar Do-3 | n Kowalski 30% WEEKEND | ZNIŻEK >> Dostawa | a O zł! - Nie przeg | ap - nawet 30% rai | 01.04.20 batu na TOPov | 019 13:36 ve mark | 6 | 0 0 | poneo.pl /c 2@o2.pl | 52 | | | | | | | |
| Adar | n Kowalski | iosne z OC i AC w Int | ernetowei cenie | . Oblicz składke on | 01.04.20 line Oblicz sl | 019 13:36 kładke u | Nana | aczek < | <nanaczek(< td=""><td>2o2.pl></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></nanaczek(<> | 2o2.pl> | | | | | | | |
| | | | | | | | В | Ι | <u>U</u> S | ≔ | ⊨ | E 3 | = | ≡ | 0 | £ | |
| O S Adar Xiao | n Kowalski mi Mi 8 Lite - już | od 1 zł! Sprawdź ofe | rtę Play >> - [Pol | bierz grafikę | 01.04.20 , aby zobaczy& | 019 13:36 #263; c | | | | | | | | | | | |
| O S Adat | n Kowalski rodziny Castora | na! Sprawdź moc naj | gród - [Świ | ętujemy 22 | 01.04.20 urodziny casto | 019 13:36 prama!][| w | YŚLIJ | | | | | | | | | |

Wyszukiwarka na górze pozwala na szybkie odszukanie rozmowy przez agenta. Kliknij w ikonę trzech kropek w polu wyszukiwarki, aby skorzystać z dostępnych filtrów komunikacji.

| | Q Szukaj w histo | orii komunikacji | | | | : |
|------------|-------------------------|--------------------------------|---|-----------------|----|---|
| | | Agenci | • | Kontakty | | * |
| 🕲 Historia | | Tagi | * | Typ komunikacji | | Ŧ |
| | | Klerunek komunikadi dowolny | Ŧ | Od | do | |

Kliknij w interesującą Cię komunikację, aby wyświetlić przebieg rozmowy (lub skorzystać z możliwości odsłuchu), dane klienta, listę przypisanych kontaktów, historię jego przeglądania Twojej strony internetowej (jeśli jest to opcja dostępna dla tego kanału komunikacji), tagi oraz zadania przypisane do tej rozmowy.

9 Pliki

W tym miejscu agent może przetrzymywać potrzebne pliki oraz tworzyć i zarządzać folderami.

| 🏚 Pliki | Q Szukaj wśród plików oraz folderów | | | | | 2018-11-20 15_59_26-D.png |
|---------|---|------|---------------|-----------|-------------------------------|---------------------------|
| | Pliki | | | | Wykorzystujesz 22 MB z 17 GB. | |
| | Nazwa | Тур | Dodane przez | Rozmiar | Dodane | |
| Ľ | !test123 (3).png | Plik | Kowalski Adam | 8.44 KB | 26.03.2019 | |
| Ľ | !test123 (4).png | Plik | Kowalski Adam | 8.44 KB | 27.03.2019 | - |
| Ľ | 2018-11-20 15_59_26-□.png | Plik | Kowalski Adam | 892.62 KB | 04.03.2019 | |
| | CommunicationsHistoryReport_2019-02-28T23_0 | Plik | Kowalski Adam | 9.70 KB | 29.03.2019 | Szczegóły pilku |
| L | Contacts_2019-03-05T21_05_04.168Z (1) (1).csv | Plik | Kowalski Adam | 79.00 B | 29.03.2019 | Typ Plik |

Wpisz w wyszukiwarce nazwę szukanego pliku, aby łatwiej go znaleźć.

Ikoną plusa na czerwonym tle agent dodaje pliki i foldery. W panelu po prawej stronie wyświetlają się informacje o danym pliku lub folderze.

Aby wejść w folder należy kliknąć w niego dwa razy.

10 Kontakty

Moduł w którym przechowujesz informacje o swoich klientach i osobach, które się z Tobą kontaktowały.

| | NETIA CONTACT CENTER | \bigcirc | Dashboard | Zadania | Historia | Pliki | Kontakty | Raporty | ¥ 2 | <mark>99+</mark> | A | Adam Kow | ~ |
|------------|-------------------------|--------------|----------------------|---------|--------------|-------|------------|---------|-------------|------------------|---|----------|---|
| * k | Kontakty | Q Szu | ıkaj wśród kontaktów | | | | | | | | | | |
| | | Wszys | stkie kontakty (2 | 22) | | | | | | | | | |
| 2+ | NOWY KONTAKT | м | narek testowy | | rafa@rafa.pl | | +48 607 60 | 07 607 | | | | | |
| - | EKSPORTUJ | м | narek testowy | | rafa@rafa.pl | | +48 607 60 | 07 607 | | | | | |
| . | Kontakty | М | narek2 testowy2 | | | | +48 607 60 | 07 607 | | | | | |
| | Status importu | М | narek2 testowy2 | | | | +48 607 60 | 07 607 | | | | | |
| + | Importui kontakty | M | narek3 testowy3 | | | | +48 607 6 | 07 607 | | | | | |
| | | М | narek3 testowy3 | | | | +48 607 60 | 07 607 | | | | | |

Wyszukiwarka na górze pozwala na szybkie wyszukanie kontaktu.

Kliknij w ikonę " $^{\textcircled{}}$ " znajdującą się w prawym górnym rogu, aby zdecydować jak sortować swoje kontakty.

Aby dodać nowy kontakt kliknij w przycisk " ⁺ NOWY KONTAKT</sup>" i uzupełnij pola.

Chcąc pobrać na dysk lokalny informacje o swoich kontaktach (w pliku .csv) kliknij w przycisk " 🛃 EKSPORTUJ ".

Przygotowanie pliku do importu

Jeśli nie ma konieczności edytowania danych klientów w pliku przed importem, to nie należy otwierać go w programie Microsoft Excel.

Po otwarciu pliku .csv w programie Microsoft Excel format kolumn z numerami telefonów jest automatycznie definiowany jako "Liczbowe", co powoduje, że znaki "+" przed prefiksami zostają usunięte, a to jest jednoznaczne z niezgodnym formatem numerów telefonów w pliku do importu i niezaimportowaniu numerów telefonów do kontaktów.

Jeśli konieczna jest edycja pliku .csv przed zaimportowaniem danych, aby nie stracić wszystkich "+" przed numerami telefonów zalecamy edytowanie go w programie, który umożliwia zdefiniowanie formatu kolumn przed wyświetleniem danych, np. LibreOffice.

| Importuj tekst - [C | Contacts_2018-04-18 | T12_14_12.895 | Z.csv] | | × |
|--|-------------------------------------|--------------------|----------------------------|-------------------|--------|
| Importuj | | | | | |
| Zest <u>a</u> w znaków: | Europa Środkowa | a (Windows-12 | 50/WinLatin 2) | \sim | |
| Język: | Domyślny - Polsk | ci | | \sim | |
| Od <u>w</u> iersza: | 1 | | | | |
| Opcje separatora | | | | | |
| ◯ <u>S</u> tała szeroko | ść | ۲ | <u>R</u> ozdzielony | | |
| ☑ <u>T</u> abulator | Prze <u>c</u> inek | ⊠ Śr <u>e</u> dnik | Spacja | lnny I | |
| Scal <u>s</u> epara | atory | | | String delimiter: | " ~ |
| Inne opcje F <u>o</u> rmat quote Pola T <u>y</u> p kolumny: | ed field as text Standardowe 🗸 🗸 | | lde <u>n</u> tyfikuj liczł | oy specjalne | |
| dowe | Standardowe | rdo Standardo | Standardowe | Standardowe | Star 🔺 |
| 1 2 | Tekst | 3 Email 4 | Phone 1 | Phone 2 | Add |
| 2 alk@wp.pl | Data (DMR) | | | | |
| 3 | Data (IMDR) | | +487 | 5 | |
| 5 | Angielski (USA) | | +482 | 4 | |
| 6 | Ukryj | | | | |
| 7 | | • | +487 : | 3 | |
| 0 | | | +487 (| 1 | - × |
| < | | | | | > |
| Po <u>m</u> oc | | | (| OK Anu | ıluj |

Określ kolumny z numerami telefonów jako "Tekst", aby nie stracić "+" przed prefiksami numerów.

Import plików

Aby zaimportować kontakty z pliku kliknij w zakładkę **Importuj kontakty**.

Maksymalny rozmiar pliku .csv do zaimportowania wynosi 10MB.

Kliknij w przycisk **WYBIERZ PLIK Z DYSKU i** załaduj odpowiedni plik z dysku swojego komputera.

| 🛎 Kontakty | Q Szukaj wśród kontaktów |
|--|--|
| | Importuj kontakty |
| NOWY KONTAKT EKSPORTUJ | Prześlij plik z kontaktami Kontakty zaimportowane z Twojego pliku zostaną dodane do istniejącej listy |
| Kontakty Status importu | Przeciągnij i upuść pilk |
| 1 Importuj kontakty | Iub WYBIERZ PLIK Z DYSKU |
| | Możesz użyć pliku CSV do 10MB ANULUJ DALEJ |

O poprawności dodania pliku poinformuje Cię komunikat na zielonym tle oraz znak "tick" zaznaczony czerwoną ramką.

Po dodaniu pliku .csv z kontaktami przejdź do zakładki **Status Importu**.

| Status importu | kontaktów | | | | | | G |
|------------------|--------------------------------------|----------------|------------------|--------------------|------------------|------------|------------|
| Data rozpoczęcia | Status Data zakończenia | Ilość rekordów | Raporty o błęda | Zaimportowany plik | Zaimportowany | | |
| 18.04.2018 14:41 | ± | 731/0 | - | Zaimportowany plik | J julia | @gmail.com | Konfiguruj |
| 18.04.2018 10:02 | ± | 731/0 | - | Zaimportowany plik | J julia <u>.</u> | @gmail.com | Konfiguruj |
| 16.04.2018 17:40 | \checkmark | 200/201 | - | Zaimportowany plik | J julia | @gmail.com | Importuj |
| 16.04.2018 16:46 | <u>*</u> | 337/0 | - | Zaimportowany plik | J julia. | @gmail.com | Konfiguruj |
| 16.04.2018 16:32 | 16.04.2018 16:37 | 336/337 | Raport o błędach | Zaimportowany plik | J julia | @gmail.com | |

Tutaj znajdziesz wszystkie załadowane pliki, z których zaimportujesz swoje kontakty.

Kliknij w przycisk **Konfiguruj**, aby otworzyć panel konfiguracji importu.

| L Kontakty | | | | | | | | | |
|---------------------|---|---------------|-------------------|---|---------------|-------|-------------------------|------|-------|
| e Powrót | | | | | | | | | |
| Wybierz kolumny z p | Iliku i przypisz do pół w s rtowanym pliku to nagłówki | systemie Easy | , | | | Liczb | a kontaktów: 731 ANULUJ | WERY | FIKUJ |
| • | | | 0 | | ۲ | | • | | |
| Przypisz połe | Przypisz pole | | Przypisz pole | | Przypisz pole | | Przypisz pole | | Przyp |
| Name | Sumame | | Organization Name | • | Email 1 | | Email 2 | | |
| Adam | F. | | | | @wp.pl | | @wp.pl | | |
| Adam | F | | | | | | | | |
| Adam | 0 | | | | | | | | |
| Adam | к | | | | | | | | |
| Adam | м | | | | @poczta.fr | | | | |
| Adam | м | | | | (Sgmail.com | 1 | | | |

Jeśli plik, z którego importujesz kontakty zawiera nagłówki (np. Imię, Nazwisko, Email), to zaznacz opcję **Pierwszy rząd w importowanym pliku to nagłówki**, aby nie stworzono nowego kontaktu z treści w nagłówkach.

Przypisz kolumny z pliku do pól w systemie Netia Contact Center, np. jeśli kolumna w pliku nazywa się "Name", to na zielonym tle należy przypisać pole "Imię".

Czasem możesz mieć więcej niż jedną daną z jednego rodzaju danych, np. kilka adresów mailowych. Aby zaimportować kilka adresów mailowych do jednego kontaktu przypisz pole email do dwóch kolumn odpowiadających adresom mailowym, a następnie oznacz je kolejno numerami.

| | | Ŭ | 1 |
|---------------------|----------|--------------------------|----------|
| Przypisz pole Email | Numer | Przypisz pole Email 💌 | 2 Pr |
| Ema | ill 1 | Email | 3 |
| @wp.pl | | @wp.pl | 4 |
| | | | 5 |
| @p | oczta.fm | | • |

Zielony znak "tick" nad kolumną oznacza, że dane przypisano do odpowiedniego pola i zostaną one zaimportowane.

Po wybraniu odpowiednich danych i przypisaniu ich do prawidłowych pól systemu Netia Contact Center, należy wybrać przycisk **WERYFIKUJ** w prawym górnym rogu. Aby przycisk był aktywny, należy przypisać dane do pól "Imię" i "Nazwisko".

| Data rozpoczęcia | Status Data zakończenia | Ilość rekordów | Raporty o błęda Zaimportowany plik |
|------------------|-------------------------|----------------|-------------------------------------|
| 18.04.2018 14:41 | \checkmark | 730/731 | Raport o błędach Zaimportowany plik |

Jeśli na liście statusu w kolumnie **Raporty o błędach** znajduje się raport, kliknij w niego, aby sprawdzić co zostało źle skonfigurowane.

| | Raport o b | łędach X | |
|---|------------|-----------------------------|--|
| e | Rekord 3 | should match format "phone" | |
| l | Rekord 4 | should match format "phone" | |
| ŀ | Rekord 5 | should match format "phone" | |
| l | Rekord 7 | should match format "phone" | |
| L | Rekord 9 | should match format "phone" | |

Raport wskazuje, którą część konfiguracji należy poprawić.

Jeśli na liście statusu w kolumnie Raporty o błędach jest pusto, to oznacza, że konfiguracja przebiegła pomyślnie i kontakty są gotowe do importu.

Zatwierdź import klikając na liście statusu w przycisk **Importuj** po prawej stronie.



| 18.04.2018 16:01 730/731 - Zaimportowany plik J julia |
|---|
|---|

Po ukończeniu importu na liście zobaczysz datę ukończenia i znak "tick".

NETIA

11 Menu

Aby wyświetlić opcje zarządzania kontem kliknij w swoje imię i nazwisko w prawym górnym rogu ekranu.

Zwykły użytkownik, tj. bez uprawnień administratora nie ma dostępu do opcji "Ustawienia".

| ž <mark>2</mark> 99+ | Adam Kow 🗸 |
|----------------------|-------------------|
| | 💄 Mój profil |
| | 🔅 Ustawienia |
| | 📀 Online 🔸 |
| + | C→ Wyloguj |

11.1 Mój profil

Zakładka **Mój profil** pozwala na personalizację profilu. W tym miejscu użytkownik ma możliwość dodawania, uaktualniania, edytowania informacji o sobie oraz dodania swojego avatara. Avatar będzie widoczny dla klienta w ikonie komunikatora, jeśli dany agent jest dostępny online. Kiedy nie ma żadnego agenta lub ten będący online nie posiada avatara, widoczny będzie ogólny avatar firmy, którego sposób dodania wskazany jest w dalszej części.

| NETIA CONTACT CENTER | \bigcirc | Dashboard | Zadania | Historia | Pliki | Kontakty | Raporty | 2 | 99+ | Ą | Adam Kow | ~ | PL 🌐 |
|--|--------------|---------------|-------------|-----------------------|-------|----------|---------|---|---------------|-----------------|----------|---|------|
| Profil | | | | | | | | | | | | | |
| Dane profilu | | | | | | | | đ | Avat | ar | | | : |
| Imie" Adam Email" rafal.drozd+a27@gmail.con | 1 | | | Nazwisko* Kowalski | | | | | | | | | |
| Rola" Administrator | | | • | Stanowisko | | | | | Dług Długi | gość dz∖ ∎≫) | wonka | | 0 |
| Kanały Chat, Email, Voice przychod | Izący, Voice | wychodzący, F | acebook, SM | IS | | | | ~ | Krótki | ■ ≫ | | | ۲ |

Pod miejscem na avatar skonfiguruj preferowany dźwięk powiadomienia o komunikacji przychodzącej.

| Długość dzwonka | | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|--|
| Długi 📣 | ۲ | | | | |
| Krótki 🕠 | 0 | | | | |

Niżej w zakładce **Mój profil** znajduje się narzędzie do konfigurowania skrzynek pocztowych. Komunikacja z klientem może odbywać się przez jedną skrzynkę wspólną dla całej firmy, bądź przez skrzynkę indywidualną dla użytkownika. W tym miejscu skonfigurujesz skrzynkę indywidualną, do której dostęp będziesz miał tylko Ty.

Ważne! Netia Contact Center nie jest serwerem pocztowym, a narzędziem obsługi poczty, wobec tego zaleca się założenie nowej skrzynki na jednym z serwerów pocztowych, a następnie przypisanie jej w poniższym formularzu:

Protokoły SMTP i IMAP używane są do konfiguracji przyjmowania i wysyłania wiadomości z serwera pocztowego za pośrednictwem zewnętrznego programu, a certyfikat SSL oznacza, że przesyłane informacje są szyfrowane.

Jeśli użytkownik podłącza skrzynkę mailową z zewnętrznego serwera pocztowego (np. onet.pl, wp.pl), to dane dotyczące SMTP i IMAP są powszechnie dostępne na serwerze pocztowym.

| Konfiguracja skrzynki | : |
|-----------------------|---------------------------------|
| Login* | Hasto* |
| SMTP | |
| Serwer* | Port* |
| IMAP | |
| Server* | Port* |
| Uwierzytelnienie SMTP | Dodaj emaile do folderu wysłane |

Pomoc

11.2 Ustawienia

Wybierając zakładkę **Ustawienia,** z lewej strony otwiera się menu ustawień, które umożliwia nawigację po ustawieniach z różnych dziedzin.

Zwykły użytkownik, tj. bez uprawnień administratora, nie ma dostępu do opcji "Ustawienia".

11.2.1 Ogólne

NETIA CONTACT CENTER

Dashboard

 \odot

Po wejściu do **Ustawień** otwiera się panel "Ustawienia/Ogólne". To tutaj należy wprowadzić dane firmy do rozliczania fakturowego oraz dodać logo firmy, które będzie wyświetlać się w ikonie komunikatora jako avatar, kiedy żaden agent nie jest dostępny "Online".

Historia

Pliki

Kontakty

Raporty

Zadania

Ustawienia / Ogólne Ogólne Dane kontaktowe Logo : Użytkownicy Adres strony www Nazwa profilu firmy https://easynetia.pl/sample?lic=42d05368-1129 Chat SMS Głos Nr budynku Email Facebook Kod pocztowy Wyzwalacze

W znajdującym się niżej panelu Aktywne kanały komunikacji zdecydujesz, których kanałów chcesz używać do kontaktu ze swoimi klientami.

W zakładce **Ogólne** znajduje się również skrypt (należy go dodać do kodu swojej strony internetowej, aby osadzić na niej komunikator) oraz wskaźnik pokazujący czy dany skrypt został osadzony poprawnie i działa. Aby system mógł wykryć osadzenie skryptu wypełnij pole Adres strony www w panelu Dane Kontaktowe.



Adam Kow... 🗸

PL 🌐

| Ustawienia widgetu | | | | | AND |
|---|--|--|---|---|------------|
| Wybierz kolor #7318b6 | | | | | |
| Odsunięcie w poziomie * 150 Odsuniecie w pionie * | | | 1 | | |
| 150 Pozycia | | | | | |
| prawo-dół 🔹 | | | | T | |

Tutaj ustawisz również odpowiedni wygląd i pozycję swojego komunikatora.

11.2.2 Użytkownicy

Użytkownicy to panel służący do zarządzania użytkownikami systemu.

| Ustawienia / U | żytkownicy | | | | | | | | | |
|----------------|-----------------|-----------------------------|---|----------|----|----|---|----------|------|---|
| Ogólne | Użytkownicy | | | | | | | | 5/10 | + |
| Użytkownicy | Adam Kowalski | rafal drozd±a27@stmail.com | | | +9 | 19 | ~ | | ÷ | |
| Chat | A Adam Rowalski | rafal.drozd.u27ac1.0amail.c | | | ., | | ~ | <u>~</u> | | |
| SMS | | rafal.drozd+a27ag1@gmail.c | | | | | ~ | - | | |
| Głos | A 32.02 | raral.urozu+a27agz@gmail.c | | | | | ~ | | - | |
| Email | A as bs | rarai.drozd+a2/ag3@gmail.c | N | <u> </u> | | | ~ | | _ | |
| Facebook | a4 a4 | ratal.drozd+a2/ag4@gmail.c | | | 2 | 2 | ~ | 5005 | | |

Aby edytować profil użytkownika należy wybrać ikonę "Z". Spowoduje to otwarcie panelu, w którym możliwa jest zmiana danych profilu, przypisanie avataru, wybranie kanałów kontaktu z klientem obsługiwanych przez danego użytkownika oraz skonfigurowanie jego skrzynki pocztowej (czyt. 11.1 Mój profil).

Aby dodać nowego użytkownika należy kliknąć w ikonę "+" ("Dodaj użytkownika"). Po wypełnieniu wymaganych pól i zatwierdzeniu wprowadzonych danych, na wskazany adres email zostaje wysłany link nadania hasła. Po kliknięciu w link i ustawieniu hasła możliwe jest zalogowanie do systemu.

11.2.3 Chat

W zakładce **Chat** znajduje się narzędzie tworzenia szablonów odpowiedzi. Z zapisanego szablonu można skorzystać w każdym momencie trwania chatu z klientem. Poza tym można w niej nadać lub odebrać użytkownikom dostęp do tego kanału komunikacji, służy do tego sekcja **Użytkownicy uczestniczący w kanale.**

| | Dashboard | Zadania | Historia | Pliki | Kontakty | Raporty | ý <mark>2</mark> | <mark>99+</mark> | Adam Kow 🗸 | PL 🌐 |
|---------------------------------------|---------------|-------------|-------------|-------|----------|---------|------------------|------------------|--|--------------------------------|
| Ustawienia / Chat | | | | | | | | | | |
| Ogólne | Szablony | | | | | | | + | Ustawienia | |
| Użytkownicy Chat | Powitanie ang | | | | | | ۲ | 2 | Kanał włączony Wymuszaj podanie danyc | ch 🗨 |
| SMS | Użytkownicy u | ıczestniczą | cy w kanale | 9 | | | | | Poproś o dane | |
| Email | A Adam Kowals | ki | | | | | | | Pomoc | |
| Facebook Wyzwalacze | A ab | | | | | | | | Obszar Szablony u zdefiniowanie tekstów, możesz później użyć przy r | możliwia których ozmowie |
| Dodatkowe pola | A a3 b3 | | | | | | | | czatowej. Przyspiesza i no komunikację z klientami. W obszarze Uży | rmalizuje tkownicy |

Po prawej stronie w zakładki w panelu **Ustawienia** znajduje się kilka suwaków.

Suwak **Kanał włączony** umożliwia aktywowanie i dezaktywowanie kanału chatu z pozycji tej zakładki.

Suwaki **Wymuszaj podanie danych** oraz **Poproś o dane** dotyczą komunikatów wysyłanych do klienta automatycznie przez komunikator.

| | Netia | ~ | ÷ | Ne | rtia | ~ |
|--------------|-------------------------------------|------|---|--|---|-----------------------------------|
| | Marian Kowalski Customer Support | 0 | | Marian Kowals Customer Suppo | ski ort | ۲ |
| ħ | Masz pytania? Napisz do r | nas. | Twoja wła Przed ro zadać Ci prostu k Oc | domość zostanie wysła zpoczęciem rozmi dwa pytania o Tw liknij odpowiedź pr zywiście Ni | na po społnemu p owy pragnę oje dane. Po sniżej e, dziękuję | dzień dobry oniższej prośby: J |
| Treść wiador | ności | 0 🔺 | Treść wiado | omości | | 0 🔺 |
| | | · | | | | · |

Po otwarciu komunikatora klient widzi komunikat "Masz pytania? Napisz do nas". Następnie po wpisaniu i wysłaniu wiadomości komunikator wyświetla pytanie o zgodę na zadanie pytań o dane. Jeśli klient wybierze odpowiedź "Oczywiście" komunikator zada pytania o imię i adres email.

Dezaktywuj suwak **Poproś o dane**, aby wyłączyć wyświetlenie pytania o zgodę na wprowadzenie danych. Dzięki temu Twój klient będzie mógł napisać do Ciebie natychmiast po rozwinięciu okna chatu.

Jeśli klient wybierze odpowiedź "Nie, dziękuję" komunikator wyświetli komunikat o konieczności podania danych przed skorzystaniem z czatu.

Aby wyłączyć wyświetlanie drugiego komunikatu przesuń suwak **Wymuszaj podanie** danych.

11.2.4 SMS

Zakładka **SMS** to miejsce konfiguracji kanału wysyłki SMSów. Włącz lub wyłącz kanał suwakiem w panelu **Ustawienia**. Ustaw szablony wiadomości w panelu **Szablony**.

| | CONTACT CENTER | \bigcirc | Dashboard | Zadania | Historia | Pliki | Kontakty | Raporty | 2 | 99+ | Adam Kow | ~ | PL 🌐 |
|---|------------------|------------|--------------|------------|-------------|-------|----------|---------|-------|-----|--|---------------------|------------------|
| * | Ustawienia / SMS | | | | | | | | | | | | |
| | Ogólne | Sza | ablony | | | | | | + | - | Ustawienia | | |
| | Użytkownicy | | | | | | | | | | Kanał włączony | | |
| | Chat | Uż | ytkownicy u | czestniczą | cy w kanale | 2 | | | | | | | |
| | SMS | | Adam Kowalsk | ÷ | | | | | | | Pomoc | | |
| | Głos | | | | | | | | | | Obszar Szablony | um | ożliwia |
| | Email | A | ab | | | | | | | | możesz później u Przyspiesza i | żyć w norm | SMS. |
| | Facebook | A | a2 b2 | | | | | | | | komunikację z klienta | ni. | |
| | Wyzwalacze | A | a3 b3 | | | | | | | | W obszarze uczestniczący w kar | Użytko nale decy | ownicy duiesz |
| | Dodatkowe pola | A | a4 a4 | | | | | | | | kto ma obsługiwa komunikacji z klientan | ić ten ni. | kanał |
| | | | | | | | | | | | | | |

11.2.5 Głos

Zakładka **Głos** obsługuje ustawienia przychodzących i wychodzących połączeń głosowych.

Panel **Nagrania** umożliwia przygotowanie nagrań i ich weryfikację lub pobranie już gotowego pliku w formacie .wav. Jeżeli w danej chwili żaden agent nie jest wolny, klient usłyszy granie na czekanie. Automatyczna sekretarka uruchamia się, gdy nie ma żadnego zalogowanego agenta "Online" (np. gdy klient kontaktuje się poza godzinami pracy). W panelu **Przydzielony numer telefonu** wybierzesz numer telefonu z oferowanej przez nas puli, który posłuży Ci jako numer kontaktowy dla klientów. Własny numer telefonu jest funkcją dostępną w pakietach Run i Grow.

| Ustawienia / Głos | | | | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|----------|----------------------------------|---|-----------------------------------|
| Ogólne Użytkownicy | Komunikaty Powitanie | | Granie na czekanie | | Przydzielone numery telefonu |
| Chat | Rodzął komunikatu Zablokowane | • | Rođzaj komunikatu Zablokowane | • | GSM 60777777 : TDM 225994493 : |
| Głos | Użytkownicy uczestniczący w ka | anale | | | Ustawienia |
| Email Facebook | Połączenia przychodzące | ~ | Połączenia wychodzące | | Rozmowy wychodzące 🛛 📢 |
| Wyzwalacze | A Adam Kowalski | ~ | A Adam Kowalski | | Rozmowy przychodzące |
| Dodatkowe pola | A ab | | A ab | | Nagrywanie rozmów |

W panelu **Ustawienia** włączysz lub wyłączysz kanał rozmów wychodzących i przychodzących oraz możesz aktywować nagrywanie rozmów głosowych.

Panel **Użytkownicy uczestniczący w kanale** pozwala na przypisywanie konsultantów do kanału rozmów przychodzących oraz wychodzących.

11.2.6 Email

Zakładka obsługująca ustawienia kanału Email.

| Ustawienia / Em | nail | | | | | | |
|-----------------|---------------------------|----------------|----------------|------------------|------------------|--------|---|
| Ogólne | Szablony | | | | | + | Ustawienia |
| Użytkownicy | stopka Adam | | | | | 1 | Kanał włączony |
| SMS | Lista emaili | | | | | 1/11 + | Pomoc |
| Głos | Etykieta nadawcy | Email | Login | SMTP | IMAP | | Obszar Szablony odpowiedzi umożliwia zdefiniowanie tekstów jakie możesz użyć do odpowiedzi w mailu. To miejsze na Twoja |
| Facebook | Nanaczek | nanaczek@o2.pl | nanaczek@o2.pl | poczta.o2.pl:465 | poczta.o2.pl:993 | : | stopkę, oferty i opisy. Lista emaili to obszar, w którym zdefiniujesz skrzynki posttowe ostópoferzowe po |
| Wyzwalacze | Domyślny email | | | | | | biuro@nazwafirmy.com-skrzynki do których dostęp ma każdy użytkownik. NetiaCC nie jest serwerem pocztowym. Nie stworzysz |
| Dodatkowe pola | rafal.drozd+a27@gmail.com | | Ŧ | | | | do obsługi wcześniej utworzonego konta pocztowego. |
| | | | | | | | Iutaj mozesz równiez zdefiniować adres email na który beda przychodziły |

Ważne! Wyłączenie kanału email nie spowoduje usunięcia tej opcji komunikacji z Twojego komunikatora. Komunikator jest tak zaprojektowany, aby Twój klient zawsze miał możliwość kontaktu. Jeśli w systemie nie ma dostępnego agenta, klient zawsze może zostawić wiadomość, na którą odpiszesz później.

Dzięki **Szablonom odpowiedzi** zdefiniujesz i zapiszesz powtarzające się komunikaty lub fragmenty wiadomości dotyczące np. cennika, ofert, oraz stopki.

Lista emaili to spis skrzynek emailowych skonfigurowanych w systemie. Tutaj również skonfigurujesz skrzynkę ogólną dla swojej firmy, do której będą mieli dostęp wszyscy agenci utworzeni w systemie, np. biuro@, info@.

Ikona " \ref{main} " przy adresie email oznacza skrzynkę ogólną. Skrzynka indywidualna, o ile taka została skonfigurowana w systemie, oznaczona jest ikoną " \ref{main} ".

Aby skonfigurować skrzynkę ogólną firmy kliknij w ikonę "+".

Tak jak w innych zakładach ustawień kanałów, tu również znajduje się panel **Użytkowników uczestniczących w kanale**.

| Domyślny email | | | |
|---------------------|---|--|--|
| easynetia@gmail.com | * | | |

W obszarze **Domyślny email** zdefiniujesz adres mailowy, na który mają przychodzić wiadomości wysłane przez Twoich klientów z komunikatora.

11.2.7 Facebook

Skonfiguruj swój fanpage na facebooku, aby jeszcze lepiej zintegrować wszystkie kanały komunikacji, przez które kontaktują się z Tobą klienci.

| Ustawienia / Facel | book | |
|--------------------|---|---|
| | | |
| Ogólne | Rejestracja stron | Ustawienia |
| Użytkownicy | W tym miejscu pojawią się dostępne strony, po zalogowaniu przez Facebook'a. | Kanał włączony |
| Chat | | |
| SMS | Strony zarejestrowane | Pomoc |
| Głos | EasyNetia test 👕 🔽 | Przycisk Zaloguj się przez facebook przenosi Cię do okna logowania do |
| Email | | Twojego konta na Facebooku. |
| Facebook | Użytkownicy uczestniczący w kanale | Uwaga! Wymagane jest wyrażenie zgody na dostęp do Twoich informacji. System pobiera informacje tylko o |
| Wyzwalacze | A Adam Kowalski | fanpage'ach, do których ma uprawnienia Twój profil. |
| Dodatkowe pola | A ab | Obszar Rejestracja stron wyświetla listę fanpage'y do których masz unrawnienia Wyhierz z listy fannage i |

Aby dodać fanpage w obszarze **Rejestracja stron** kliknij w element **zaloguj się przez facebook**.

Przycisk ten przeniesie Cię do okna logowania Twojego konta na Facebooku ze standardową prośbą o wyrażenie zgody na dostęp do Twoich informacji.

Pamiętaj, nasz system pobiera informacje tylko o fanpage, do których masz przydzielone uprawnienia. Pełna lista tych fanpage pojawi się w sekcji **Rejestracja stron.**

Następnie wybierz z listy fanpage, który chcesz obsługiwać przez system Netia Contact Center i podepnij go do systemu przez kliknięcie w plusik po prawej stronie. Za każdym razem, kiedy pomyślnie dodasz nowy fanpage, system potwierdzi poprawność procesu komunikatem "Strona została zarejestrowana", a fanpage zostanie przeniesiony do sekcji **Strony zarejestrowane**. W tym miejscu możesz zarządzać dostępem do swojego fanpage oraz usuwać te, które stały się zbędne. Wystarczy kliknąć na ikonę kosza przy wybranym fanpage, a dostęp zostanie odebrany.

W sekcji **Użytkownicy uczestniczący w kanale** można zarządzać listą użytkowników, którzy obsługują ten kanał.

11.2.8 Wyzwalacze

Wyzwalacze są modułem umożliwiającym aktywowanie komunikatora po określonym przez Ciebie czasie pobytu klienta na Twojej stronie internetowej.

| Wyzwalacz otwi | erający okno widgetu | + |
|--------------------------|--|--------|
| Polski | | - |
| Jezyk wyzwalacza * | Treść wyzwalacza * | |
| Polski | Dzień dobry, w czym mogę pomóc? :) | |
| Opóźnienie wyzwalacza (s | | 34/250 |
| 15 | | |
| | | |

Obszar **Wyzwalacz otwierający okno widgetu** umożliwia zdefiniowanie dwóch wyzwalaczy, po jednym dla języka polskiego i angielskiego. Aktywowany zostanie wyzwalacz w tym języku, w którym wyświetlana jest strona internetowa.

Po kliknięciu w ikonę "+" pojawi się pole, w którym możesz wpisać treść wiadomości wyzwalacza, a także wybrać jego język oraz czas (podany w sekundach), po którym od momentu otwarcia Twojej strony www ma się pojawić. Po kliknięciu ikony dyskietki wyzwalacz zostanie zapisany.

W polu Ustawienia suwak **Wyzwalacze aktywne** umożliwia włączenie i wyłączenie funkcji wyzwalaczy.

Komunikator rozwija się i wyświetla klientowi wcześniej zdefiniowaną przez Ciebie wiadomość.

11.2.9 Dodatkowe pola

Dodaj nowe pole do formularzy swoich kontaktów lub zadań, aby przechowywać w systemie jeszcze więcej informacji o swoich klientach.

| k | Dodaj nowe pole | × |
|---|------------------------------|--------|
| ł | Nazwa pola* | |
| r | Klucz pola* | |
| ł | Typ pola | |
| l | ● Krótki tekst ○ Długi tekst | |
| | Przypnij do* | * |
| l | ANULUJ | ZAPISZ |

Dodanie pola o określonej nazwie i określonych parametrach spowoduje dodanie takiego pola w formularzu tworzenia zadania lub kontaktu.

11.3 Status

Zakładka **Status** umożliwia wybranie jednej z trzech opcji statusu użytkownika– "Online", "Przerwa" lub "Offline". Jeśli użytkownik wybierze opcję "Przerwa" bądź "Offline", to nie otrzyma powiadomienia o próbie kontaktu od klienta. Jeśli w tym czasie inni użytkownicy zalogowani do systemu są Online, to połączenie zostanie przekierowane do nich.



Jeśli żaden z użytkowników nie jest

Online, to przy próbie kontaktu w komunikatorze automatycznie pojawia się formularz do kontaktu mailowego, a przy przychodzących połączeniach głosowych uruchamia się komunikat automatycznej sekretarki.