

Smile IP Contact Center

Модуль Веб-чат

Настройка и описание основных компонентов

Оглавление

Содержание каталога <i>IPCC</i>	3
Настройка модуля Smile IPCC Webchat на веб-сервере.	4
Настройка модуля Smile IPCC Webchat в Admin Studio	5
Обслуживание задачи типа <i>Chat</i> с помощью Smile IPCC Agent и Smile IPCC Supervisor.....	7
Мониторинг действий пользователя на веб-ресурсе.....	10
Взаимодействие пользователя со всплывающим окном веб-чата на веб-ресурсе.....	12
Взаимодействие пользователя со встроенным окном веб-чата на веб-ресурсе.....	13

Содержание каталога IPCC

- ipcc/*
 - webchat/*
 - icons/*
 - complain.gif*
 - file.gif*
 - pointer.gif*
 - send.gif*
 - soundoff.gif*
 - soundon.gif*
 - js/*
 - wchat.js*
 - wchat_box.js*
 - wchat_lang.js*
 - wchat_settings.js*
 - sounds/*
 - notify.mp3*
 - notify.ogg*
 - wchat.css*
 - wchat_box.css*
 - wchat_ru.html*
 - wchat_uk.html*
 - wchat_en.html*

Права на папки - 755

Права на файлы - 644

Настройка модуля Smile IPCC Webchat на веб-сервере.

2.1. С помощью любого текстового редактора или редактора кода откройте на редактирование файл "wchat_settings.js", располагающийся в каталоге *ipcc/webchat/js*, и выполните необходимые настройки в переменной

```
var IPCC_WEBCHAT_SETTINGS = {
```

server:	<i>адрес и HTTP порт ipcc сервера (пример: //192.168.1.100:8880)</i>
path:	<i>путь к папке webchat (по умолчанию: /ipcc/webchat/)</i>
chatBox:	<i>создать кнопку и встроенный чат (true – создать, false – не создавать, в этом случае, смотрите п. 2.4)</i>
regPanel:	<i>создать панель заполнения данных</i>
logoSrc:	<i>путь к файлу с логотипом</i>
chatBoxCol:	<i>цветовая схема встроенного чата</i>
chatBoxBackgr:	<i>цвет фона встроенного чата</i>
chatBoxFontFam:	<i>шрифт встроенного чата</i>
buttonPosition:	<i>позиция кнопки чата на веб-странице (right - справа по центру, left - слева по центру)</i>
buttonBackgr:	<i>фон кнопки чата</i>
buttonBorder:	<i>толщина, форма, цвет границ кнопки чата</i>
buttonFontCol:	<i>цвет шрифта кнопки чата</i>
buttonFontFam:	<i>шрифт кнопки чата</i>

```
};
```

2.2. Создайте папку "ipcc" в корневой (root) директории вашего домена на веб сервере (Напр.: example.com/httpdocs).

2.3. Скопируйте содержимое архива «Webchat» в папку "ipcc" на веб-сервере

2.4. Добавьте ссылку на javascript библиотеку "wchat.js" на вашем веб-сайте:

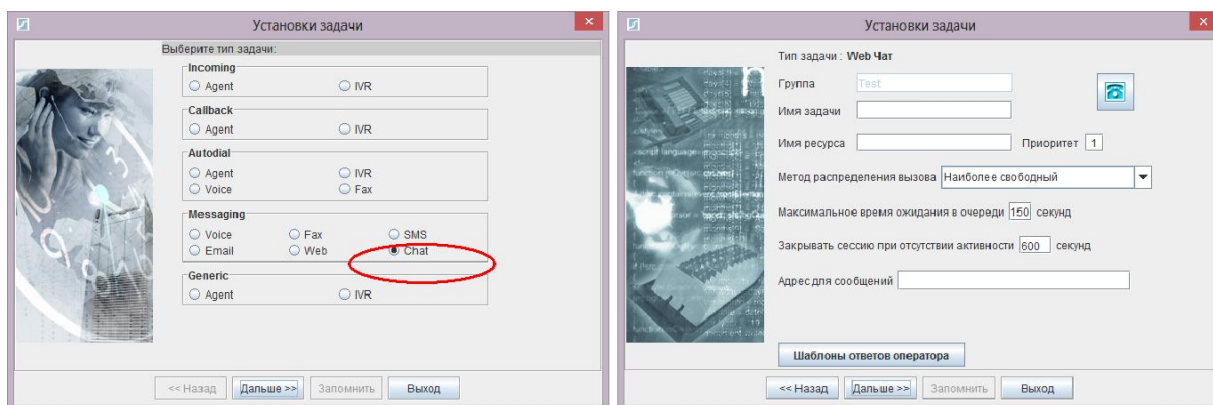
```
<script src="/ipcc/webchat/js/wchat.js"></script>
```

Для работы в режиме совместного просмотра окна браузера, а так же создания кнопки чата и встроенного чата на страницах сайта, убедитесь в том, чтобы ссылка на библиотеку была на каждой странице сайта.

2.5. Если настройка **chatBox** = **false** (см. п. 2.1.) - добавьте атрибут **onclick="return chat_popup()"** к вашей кнопке начала чата на сайте.

2.6. Необходимо создать файл *conditions.html*, который будет содержать условия пользования веб-чатом, и скопировать его в корень каталога *webchat*.

Настройка модуля Smile IPCC Webchat в Admin Studio



3.1. Необходимо создать задачу в разделе *Messaging*, тип *Chat*.

3.2. Создайте имя для данной задачи.

3.3. В поле **Имя ресурса** введите имя вашего домена (www.example.com).

3.4. Значение поля **Максимальное время ожидания в очереди** определяет, сколько секунд пользователь будет ожидать соединения со свободным оператором. При превышении данного значения, у пользователя появляется форма отправки сообщения на *адрес для сообщений* (см. ниже). Также, при отсутствии операторов, обслуживающих задачу веб-чат, у пользователя появляется форма отправки сообщения на *адрес для сообщений*.

3.5. **Закрывать сессию при отсутствии активности.** В случае, если пользователь не проявлял никакой активности в окне веб-чата или на странице веб-ресурса в течение времени, указанного в данном поле, текущая сессия завершается и действия пользователя больше не отслеживаются (см. п. «*Мониторинг действий пользователя на веб-ресурсе*»).

3.6. В поле **Адрес для сообщений** введите e-mail адрес, на который будут приходить сообщения из формы для жалобы на оператора и формы при отсутствии свободного оператора.

3.7. В поле **Приветствие** добавьте сообщение для чата, которое будет автоматически отправляться пользователю при соединении с ним. С помощью символа «%», в текст сообщения можно подставить *ник/имя* оператора.

3.8. Нажмите кнопку **Далее**.

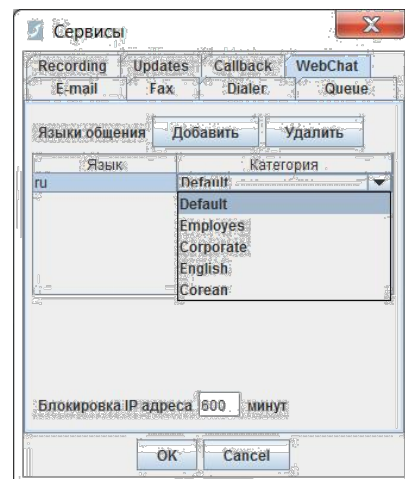
3.9. Добавьте группы клиентов, которые будут обслуживаться данной задачей.

3.10. Назначьте горячую клавишу для запуска на рабочем месте формы мониторинга действий пользователя на веб-ресурсе (см. раздел «*Мониторинг действий пользователя на веб-ресурсе*»). Для этого:

- а) Откройте свойства группы операторов, щелкнув по ней правой кнопкой мыши
- б) Во вкладке **Запуск форм** нажмите кнопку **Добавить**
- в) В поле столбца **Клавиша** нажмите горячую клавишу на клавиатуре (Напр. F1)
- г) В столбце **Задача** выберите задачу **Web chat monitor**.
- д) Нажмите кнопку **Enter** на клавиатуре
- е) Нажмите кнопку **Принять**

Выбор языков в задаче

В Admin Studio в меню общих настроек откройте окно «Сервисы» и перейдите во вкладку «WebChat». Нажмите кнопку [Добавить] и в строке таблицы выберите язык и соответствующую этому языку категорию. После того, как языки будут добавлены, перейдите в настройки задачи и нажмите кнопку «Шаблоны ответов оператора». Для каждого выбранного языка будет отдельная вкладка.



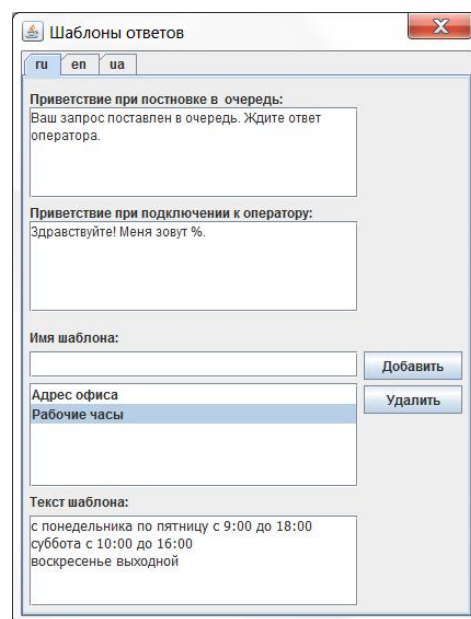
Добавление шаблонов ответов оператора

Нажмите кнопку **Шаблоны ответов оператора**, чтобы создать шаблоны для сообщений.

«Приветствие при постановке в очередь» - сообщение, которое отсылается клиенту, когда все операторы заняты и его запрос направлен в очередь.

В открывшейся форме, введите *Имя шаблона*, которое будет отображаться у оператора в выпадающем списке, и нажмите кнопку *Добавить*.

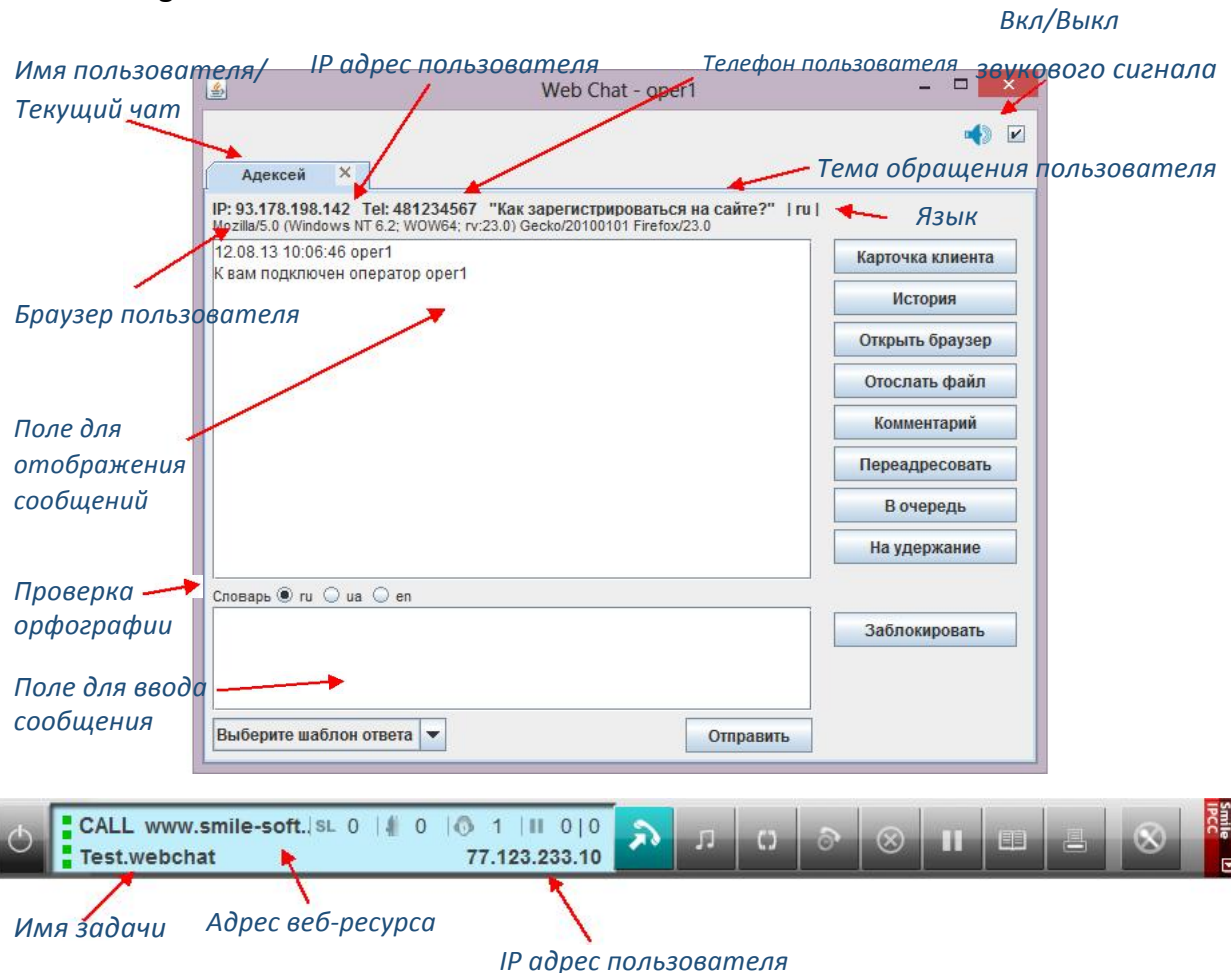
- а) Выберите *Имя шаблона* из списка.
- б) Введите *содержание сообщения, которое будет отправляться пользователю, в поле Текст шаблона*.
- в) *Закройте форму*.



Если ни один оператор, обслуживающий Категорию, не зарегистрирован, тогда при выборе схемы обслуживания, пользователю веб-чата данная Категория доступна не будет.

Обслуживание задачи типа *Chat* с помощью Smile IPCC Agent и Smile IPCC Supervisor

Smile IPCC Agent



При открытии диалога словарь выбирается автоматически, в зависимости от языка, указанного клиентом. При переключении кнопок словаря автоматически загружается список шаблонов, соответствующих данному языку.

4.1. При поступлении задачи типа *Chat*, на экране Smile IPCC Agent отображается следующая информация:

а) Имя задачи б) ip адрес или имя веб-ресурса с которого поступила задача в) ip адрес пользователя г) телефон пользователя (необязательно) д) тема обращения (необязательно)

4.2. После ответа на поступившую задачу, автоматически запустится форма веб-чата.

4.3. При поступлении другой задачи подобного типа, добавится вкладка с именем нового пользователя.

4.4. **Шаблон ответа.** В выпадающем списке можно выбрать шаблон ответа, созданного в Admin Studio, и быстро вставить его в поле для ввода сообщений, после чего нажать кнопку Submit, чтобы отправить сообщение пользователю.

4.5. **История.** Можно просматривать историю переписки с пользователем, а также оставленные

оператором комментарии (см. ниже).

4.6. Отослать файл. Нажав на данную кнопку, оператор может выбрать файл любого типа, чтобы отослать его пользователю. *Время доставки файла зависит от его размера и полосы пропускания сети.*

4.7. Комментарий. Оператор может оставлять комментарии, касающиеся текущей переписки с пользователем, которые будут отображаться в окне истории обращений, в поле *Комментарии*.

4.8. Переадресовать. Оператор может перевести обслуживание текущей задачи на другого оператора или задачу.

4.9. В очередь. Закрывает текущую закладку диалога. Диалог отображается в очереди. Если клиент отправляет сообщение, диалог возобновляется с любым оператором, который может обслуживать данную задачу.

4.10. На удержание. Оператор может отключиться от текущего чата, поставит его на удержание. При первой активности пользователь соединяется с оператором, поставившим его на удержание. Если оператор в данный момент занят (обслуживает звонок или находится в паузе), диалог будет ожидать в очереди, до освобождения этого оператора.

4.11. Заблокировать. Можно временно заблокировать IP-адрес пользователя. Продолжительность блокировки задается в общих настройках Admin Studio (*Сервисы>Webchat>Блокировка IP-адреса*).

4.12. Открыть браузер. Оператор может инициировать совместный просмотр веб-ресурса. После нажатия на данную кнопку, на компьютере оператора откроется браузер, установленный в системе по умолчанию. В данном режиме оператор может следить за передвижениями мыши пользователя, выделять содержимое веб-страницы, переходить на другие страницы веб-ресурса.
После завершения совместного просмотра, оператор должен закрыть окно браузера.

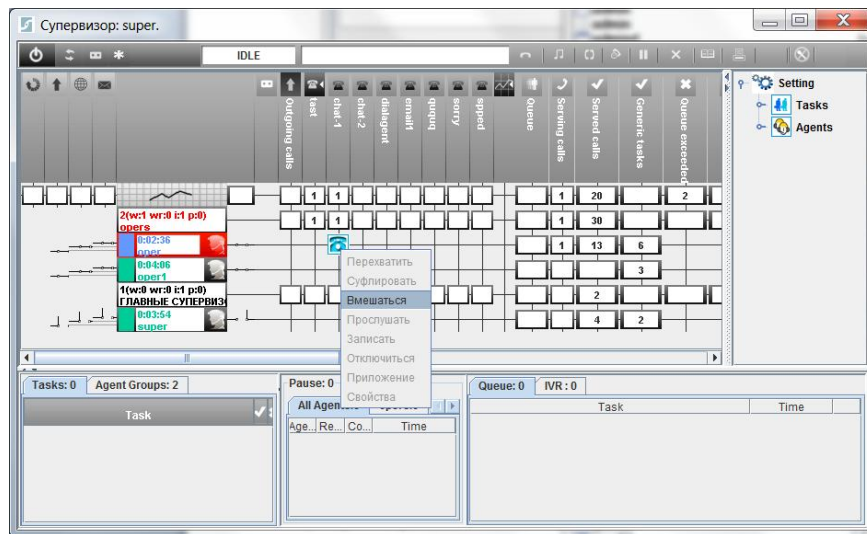
Для работы в режиме совместного просмотра веб-ресурса необходимо, чтобы в браузере на компьютере оператора были разрешены:

а) выполнение javascript б) всплывающие окна

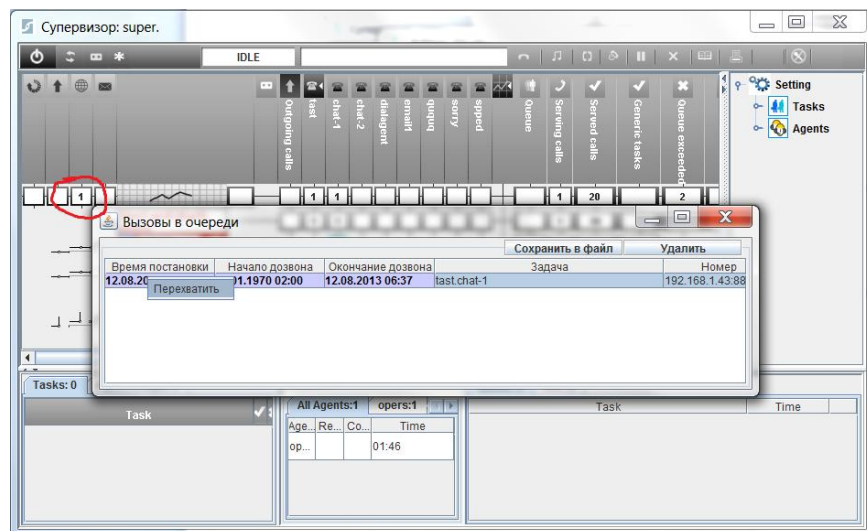
Если у оператора по техническим причинам оборвался диалог с абонентом (отключение от сети Интернет, сбой в работе компьютера), диалог будет помещен в очередь и распределен на любого оператора, который может обслуживать данную задачу.

Smile IPCC Supervisor

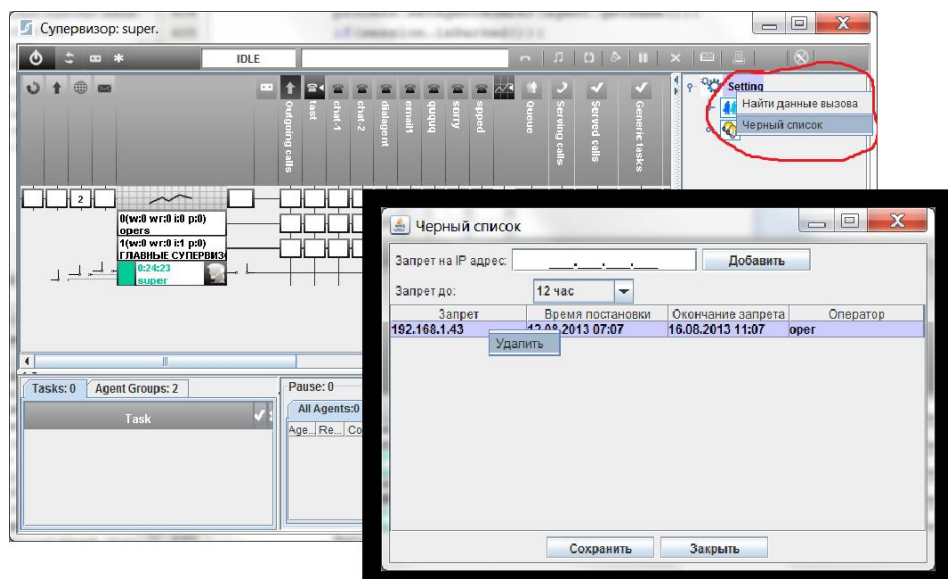
1) Подключение к диалогу:



2) Перехват из очереди:



3) Управление «черным списком»:



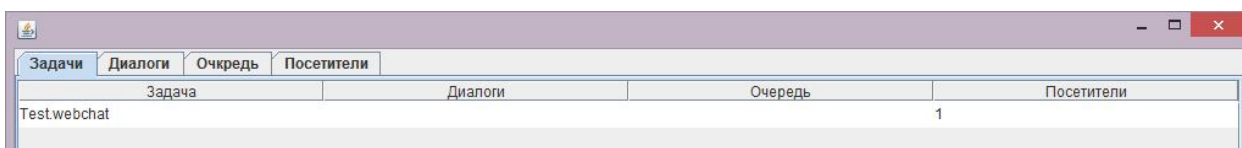
Мониторинг действий пользователя на веб-ресурсе

Для работы с данной формой, необходимо назначить горячую клавишу для ее быстрого запуска в *Admin Studio*. Для этого:

- а) Откройте свойства группы операторов, щелкнув по ней правой кнопкой мыши
- б) Во вкладке **Запуск форм** нажмите кнопку **Добавить**
- в) В поле столбца **Клавиша** нажмите горячую клавишу на клавиатуре (Напр. F1)
- г) В столбце **Задача** выберите задачу **Web chat monitor**.
- д) Нажмите кнопку **Enter** на клавиатуре
- е) Нажмите кнопку **Принять**

Вкладка Задачи

В данной вкладке отображается общая информация по задаче.

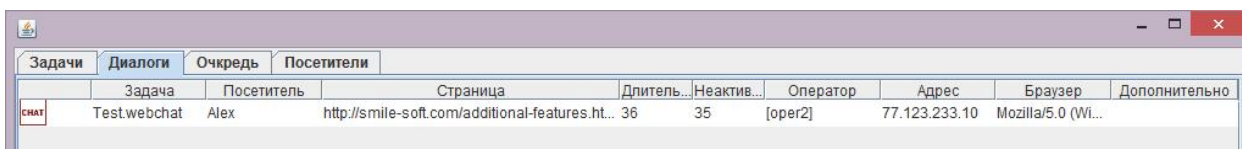


Задача	Диалоги	Очередь	Посетители
Test.webchat			1

- а) **Задача** – имя задачи
- б) **Диалоги** – количество текущих диалогов с оператором контакт центра
- в) **Очередь** – количество пользователей, находящихся в очереди
- г) **Посетители** – количество пользователей, находящихся на веб-ресурсе

Вкладка Диалоги

Отображает текущие диалоги.



Задача	Посетитель	Страница	Длительность	Неактив...	Оператор	Адрес	Браузер	Дополнительно
Test.webchat	Alex	http://smile-soft.com/additional-features.ht...	36	35	[oper2]	77.123.233.10	Mozilla/5.0 (Wi...	

- а) **Задача** – имя задачи
- б) **Посетитель** – имя пользователя
- в) **Страница** – страница веб-ресурса, на которой находится пользователь в текущий момент
- г) **Длительность** – общая длительность диалога
- д) **Неактивен** – время, в течение которого пользователь не проявлял активности на веб-ресурсе
- е) **Оператор** – оператор контакт центра, обслуживающий диалог
- ё) **Адрес** – ip адрес пользователя
- ж) **Браузер** – браузер пользователя
- з) **Дополнительно** – идентификатор пользователя

По окончании диалога, пользователь перемещается во вкладку *Посетители*.

Можно инициировать обслуживание текущего диалога пользователя с оператором на своем рабочем месте, щелкнув на иконку «chat», в самом левом столбце вкладки.

Вкладка Очередь

Отображает количество пользователей, ожидающих в очереди на обслуживание.

Задача	Посетитель	Страница	Время в очереди	Общее время	Оператор	Адрес	Браузер	Дополнительно
Test.webchat	Alex	http://smile-soft.com/additional-features.ht...	22	86		77.123.233.10	Mozilla/5.0 (Wi...	

- а) **Задача** – имя задачи б)
- Посетитель** – имя пользователя
- в) **Страница** – страница веб-ресурса, на которой находится пользователь в текущий момент
- г) **Время в очереди** – время, проведенное пользователем в очереди д) **Общее время** – время, проведенное пользователем на веб-ресурсе е) **Оператор** – оператор, который отправил пользователя в очередь
- ё) **Адрес** – ip адрес пользователя
- ж) **Браузер** – браузер пользователя
- з) **Дополнительно** – идентификатор пользователя

После начала обслуживания, пользователь перемещается во вкладку *Диалоги*.

Оператор может инициировать обслуживание пользователя, находящегося в очереди, дважды щелкнув на иконку «chat», в самом левом столбце вкладки.

Вкладка *Посетители*

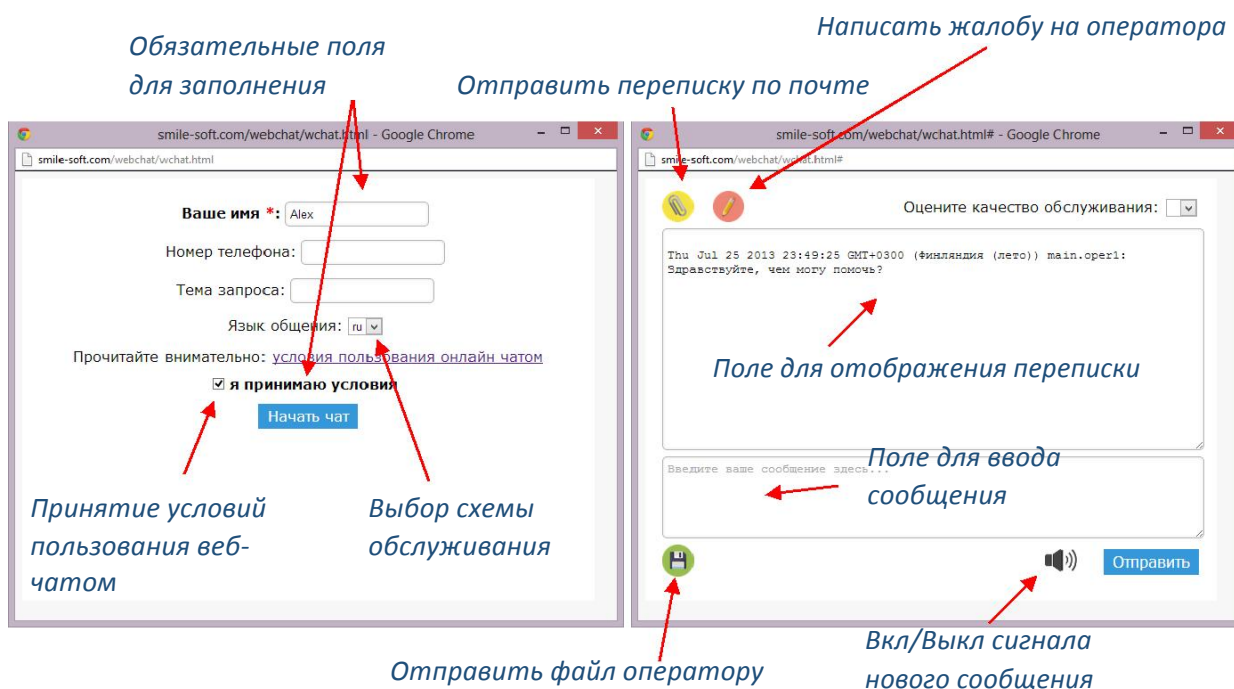
Здесь отображаются активные пользователи, находящиеся на веб-ресурсе

Задача	Посетитель	Страница	Время	Общее время	Адрес	Браузер	Дополнительно
Test.webchat	77.123.233.10	http://smile-soft.com/additional-features.ht...	50	91	77.123.233.10	Mozilla/5.0 (Windows...	

- а) **Задача** – имя задачи
- б) **Посетитель** – ip адрес пользователя
- в) **Страница** – страница веб-ресурса, на которой находится пользователь в текущий момент
- г) **Время** – время, прошедшее с момента последнего действия д) **Общее время** – время, проведенное пользователем на веб-ресурсе
- е) **Адрес** – ip адрес пользователя ё)
- Браузер** – браузер пользователя
- ж) **Дополнительно** – идентификатор пользователя

Пользователь, инициировавший задачу веб-чат, перемещается во вкладку *Очередь*.

Взаимодействие пользователя со всплывающим окном веб-чата на веб-ресурсе.



Для работы с веб-чатом необходимо, чтобы в пользовательском браузере были разрешены:

а) выполнение javascript б) всплывающие окна

При инициации пользователем веб-чата на странице веб-ресурса, откроется дополнительное (всплывающее) окно браузера.

6.1. Чтобы начать чат с оператором, необходимо заполнить соответствующие поля. Поля, отмеченные красной «звездочкой», необходимы для заполнения. Также, если не установлено по умолчанию, необходимо выбрать схему обслуживания операторами контакт центра и согласиться с условиями пользования онлайн чатом, с которыми можно ознакомиться перейдя по соответствующей ссылке.

6.2. После нажатия на кнопку «Начать чат», пользователь поступит в очередь на обслуживание первым свободным оператором.

6.3. После соединения с оператором появится основная форма чата.

6.4. Чтобы **отправить сообщение**, нужно ввести текст в соответствующее поле, после чего нажать на кнопку «Отправить» или Ctrl+Enter на клавиатуре.

6.5. С помощью иконки с изображением *динамика*, можно **отключить звуковое оповещение нового сообщения**.

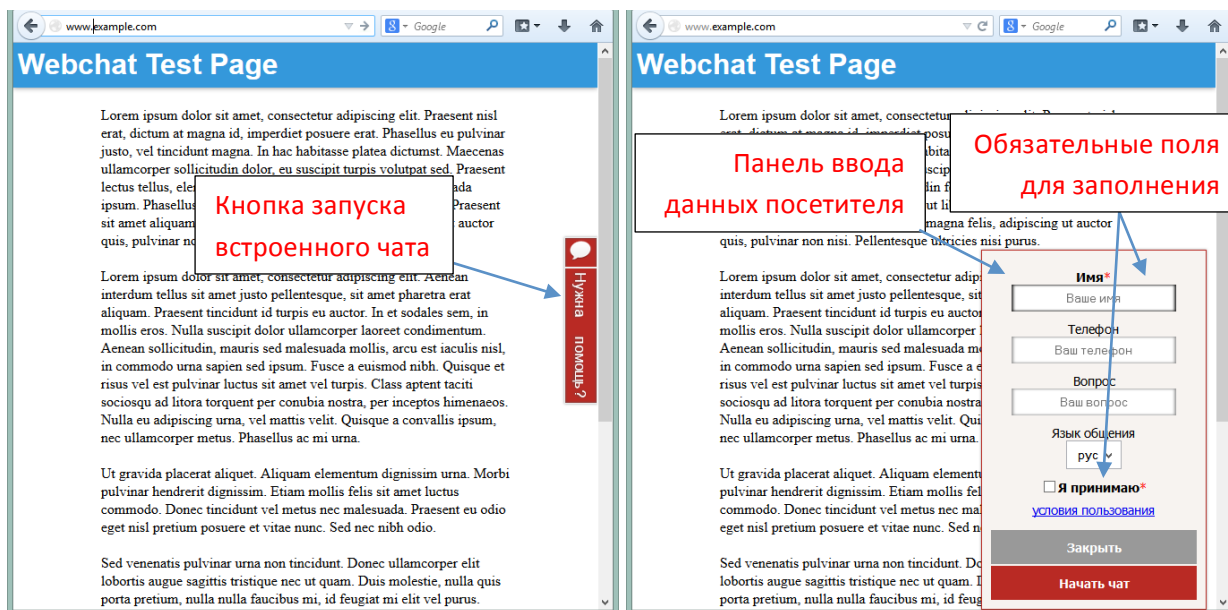
6.6. Пользователь может **отправить файл** любого типа оператору контакт центра, нажав на иконку с изображением *дискеты*.

6.7. Чтобы **отправить текущую переписку по почте**, используя почтовый клиент пользователя, нужно нажать на иконку с изображением *скрепки*.

6.8. **Написать жалобу на оператора** можно в соответствующей форме, нажав на иконку с изображением *карандаша*.

6.9. Пользователь может **оценить качество обслуживания** оператором контакт центра, выбрав из выпадающего списка балл от 2 (наихудший) до 5 (наилучший).

Взаимодействие пользователя со встроенным окном веб-чата на веб-ресурсе.



Для работы с веб-чатом необходимо, чтобы в пользовательском браузере были разрешены:
а) выполнение javascript б) всплывающие окна

1.1. Чтобы начать чат, нажмите фиксированную кнопку, расположенную справа или слева веб-страницы.

При первом запуске, язык интерфейса кнопки и чата выбирается автоматически, в соответствии с языковыми настройками веб-браузера.

1.2. Заполните необходимые поля и выберите язык общения.

При первом запуске, язык общения выбирается автоматически, в зависимости от языковых настроек веб-браузера посетителя. Если посетитель изменил язык общения, при следующей загрузке веб-страницы язык интерфейса и язык общения по умолчанию будут соответствовать выбору посетителя.

1.3. Нажмите кнопку «Начать чат».

