# LiveHelp - sådan kommer du godt i gang



LiveHelp er et chat-program i stil med Microsoft Messenger. Du kan vælge at være online, d.v.s. at dine kunder kan skrive en besked til dig, og du kan svare tilbage med det samme = LiveHelp. Hvis du er offline kan dine kunder skrive en besked til dig som du kan svare når du åbner din normale mail eller LiveHelp.

LiveHelp er et stort tydeligt ikon som er placeret midt i jeres webshop. Kunderne kan ikke undgå at se det, og får en nem og enkel måde at kommunikere med dig på. Erfaringerne viser at de gør det i stor stil.

Det er nemt at bruge LiveHelp. Her er en vejledning i brugen:

## **Administrator login**

Når administrator er logget ind, vælges først fanebladet Konsulenter. Nye operatører (sælgere) oprettes her. Hvis radioknappen "Modtager af offline besked" sættes til JA, videresendes beskeden til sælgerens normale e-mail (1).

Tryk på TILFØJ (2) for at gemme og oprette sælgeren i systemet.

Vælg fanebladet Profile indstillinger. Her kan opsættes e-mail adresser til videresendelse (1) samt ændres i de tekster der vises for kunderne i LiveHelp vinduet i shoppen (2).

Øvrige faneblade kræver ingen særlig opsætning eller forklaring.

## LiveHelp vinduet i shoppen

Når operatørerne er offline vises en rød knap med teksten "Sælger er offline - send en besked". Når kunden klikker på LiveHelp ikonet får han mulighed for at sende en besked. Det fungerer fuldstændig som en e-mail. Beskeden sendes til kundens og sælgerens normale email, og dialogen kan fortsættes her. Man kan altså holde kontakt med kunderne uden at være online.

#### LiveHelp

Login til LiveHelp ligger på: livehelp.webmercs.com	Password: Log in				
	Administrator demo Login: admin@webmercs.com Password: 1	Operator demo Login: operator1@webmercs.com Password: 1			

© 2000-2008 Webmercs. All rights reserved. LiveHelp (ver. 1.2.0-#849)

# LiveHelp login vinduet findes på adressen livehelp.webmercs.com

Firmaets shop-administrator kan logge ind i LiveHelp admin-delen med et master login, og kan oprette nye brugere. Brugerne logger ind som operatører, og kan stort set uden oplæring betjene systemet.

Chat historik   Konsulent af konto	er   Aktivitet   Sta	atistik   Profile indstillinger,	Opsætnin	Online kons	søgende: O Ventende o wienter: O Besøgende	okalo: 0 oáchat: 0	
Tilføj ny							
Navn:	Knud Bille	1			E-mail advisering:	⊙ On O Off	
Nickname:	Chatterbox				Lyd ved Chat	@ 0n () 0#	
E-mail:	kb@webmercs.no				forespørgsel:	00000	
Max. chats:	10				Chat lyd ved besked:	⊙ on O off	
Modtager af Offline					Send besked not key:	Ctrl+Enter O Ente	er .
besked:		L.			Password	land the second	
AND					Bekræft password:	••••	
Installér Alerter Version	nenr.: 0.5.9						2. 116
LiveHell	Neonet	atistik,   Profile indstillinger.	<u>Opsætnin</u>	Aktivitet Website be Online kons	søgende: 0 Ventende o sulenter: 0 Besøgende	ve pkalo: 0 på chat: 0	ikommen, livehelo©neonet.dk   j
Profile indstillinger Opsætning							
Firma navn:		Neonet			Sprog:	Danish	~
Offline messages sen	ndes til denne e-mail:	livehelp@neonet.dk	- 4		Konsulent skriver beske	d: O On O Off	
E-mail svar sendes til	denne e-mail:	livehelp@neonet.dk	- 1		Send besked hot key:	⊙ Ctrl+Enter ◯ En	ter
Request timeout, min:		15			Tidszone:	(GMT+01:00) Brusset	s, Copenhagen 💙
Tekster i Specielle be	eskedder						
Besked type	Default	besked			Tekst i Speciel	besked	
Velkommen tekst på Ch forespørgsels side Velkomst tekst på siden en besked	at 💿	Velkommen til LiveHelp. For at start personale beder vi dig skrive dit na søørgsmål din ohat vedrører. LiveHelp er offline. Du kan bruge O at sende os en e-mail.	e en chat med vn. samt hvik ffline Messag	ed vort ket emne eller ge funktionen til	<b>2</b> °		( ୬ ( ୨
Taket vari lær en hecke	d Tab		Lĩv	∕e <b>He</b>	lp		Neonet
			€ L	LiveHelp of leave a messa	Hine LiveHelp er of Message funk ge	fline. Du kan bruge Off tionen til at sende os e	ine en e-mail.
			Navn:			-	
			Email:				
			- strand L	Send en k	opi af denne besked til d	in e-mail adresse	
		-	Emne / si	spørgsmål:	nax. 500 chars)		
Live Ch	nat	35					4
0.		and the second					4
Se Se	iger er om					Efterlad	besked
Sal	g og Suppor	100					
			Luksindu	110			



Kan jeg få min server i gaveindpakning

cceptér dette opkald

#### **Operatør login**

Når sælgeren (operatøren) logger ind starter han med at trykke på knappen Online. På fronten af shoppen skifter den røde offline knap automatisk til grøn "Sælgeren er online" status.

Når en kunde trykker på den grønne online knap får han mulighed for at taste en forespørgsel, og sende den ved at trykke på SEND.

Sælgeren kan besvare forespørgslen i fanebladet Chat Room. Dialogen vises midt på skærman (1), og besvares i tekstfeltet (2).

I feltet Aktive Chats (3) kan sælgeren se og skifte mellem flere chats på samme tid (!).

Hvis man har flere chats i gang på samme tid, viser LiveHelp status Busy (optaget) for de øvrige kunder,mens man besvarer en anden forespørgsel.

Når chatten er afsluttet bliver den gemt på serveren, og kan hentes frem igen på fanebladet Chat historik.

Når sælgeren trykker på tasten Offline vises denne røde Offline statusknap igen for kunden på shoppens forside.

#### **E-mail forepørgsel**

Eksempel på den mail der sendes fra LiveHelp til sælgerens mail når en kunde sender en besked i offline tilstand. Kan også sendes til en central mailbox der opsættes på fanebladet Indstillinger. Hvis mailen ikke skal sendes til sælger svares NEJ i feltet: Modtager af offline beskeder.