

Exectra Live Support – Manual

Innehåll

1. Introduktion.....	2
2. Hantera supportärenden.....	2
3. Spara supportärenden.....	3
4. Frågebas.....	4
5. Operatörer.....	5
6. Statistik.....	6
7. Loggfiler.....	7
8. Banna en IP-adress	8
9. Inställningar.....	9

1. Introduktion

I denna manual kommer vi att ta upp och förklara de olika funktionerna som ingår i Exectra Live Support.

Om du fortfarande har eventuella frågor, tveka då inte att kontakta oss på support@exectra.se så hjälper vi dig.

2. Supportärenden

Alla inkommande supportärenden hanteras under fliken "Chatt" där det finns en del för nya supportärenden och en del för pågående supportärenden.

Om ingen operatör är online skickas besökaren vidare till ett kontaktfomulär och ärendet går då direkt till er mail istället. (Er supportmail fyller ni i under inställningar).

3. Spara en konversation

För att spara en konversation klickar du på knappen "Spara" som är placerad precis ovanför chattfönstret.

Kom ihåg att stänga konversationen före du sparar den om du vill ha med den tiden som konversationen pågått.

Sparade konversationer finner du sedan under fliken "Arkiverade Supportärenden".

4. Frågebas

Under fliken "Frågebas" kan du lägga till vanliga frågor som ofta dyker upp.

Exempel så kan en vanlig fråga vara vilka kreditkort som accepteras på sidan eller i e-butiken.

Då kan du alltså lägga in ett svar som du sedan klistrar in i chatten med en knapptryckning.

5. Operatörer

Under fliken "Operatörer" kan du lägga till, ta bort och redigera operatörer.

Här kan du även chatta med andra operatörer som är online genom att klicka på länken som är placerad precis under operatörens namn.

Varje operatör kan också ladda upp sin egen operatörsbild som sedan visas i chattfönstret.

6. Statistik

Under fliken statistik kan du se hur många supportärenden som accepterats och hur många som inte har accepterats.

Här kan du också se hur många supportärenden som varje operatör har accepterat.

7. Loggfiler

Alla konversationer sparas automatiskt under loggfiler som är placerad under fliken statistik.

8. Banna en IP-Address

För att banna en IP-Adress klickar du på knappen "BANNA IP-ADRESS" som är placerad precis ovanför chattfönstret.

Detta gör så att inget supportärende kan öppnas ifrån just den IP-Adressen i framtiden.

Alla bannade IP-Adresser finner du under fliken "Statistik" → "Lista av bannade ip-adresser"

För att ta bort en bannad IP-adress klickar du bara på knappen "Unban IP".

9. Inställningar

Under Inställningar fyller ni i er företagsinformation så som företagsnamn, support e-mail, väljer språk för adminpanel och kan också ladda upp er egen logotyp som sedan visas i chattfönstret.

Ni kan också byta ut supportbilden som ni önskar ha på sidan.

Företagslogo – Här kan ni ladda upp er egen logotyp som sedan visas i chattfönstret.

Företagsnamn – Här fyller ni i erat företagsnamn som sedan visas i titeln i chattfönstret.

Support epost – Här fyller ni i er supportmail, hit skickas alla mail om ingen operatör är online.

Systemspråk - Här kan ni välja vilket språk som ska användas i adminpanelen.

Uppdatera online/offlinebild – Här kan ni ladda upp och ändra online/offline bilden som ni vill ska visas på sidan.

Online/Offline bildkod – Denna kod används för att placera online/offline bilden på er sida.

Om du fortfarande har eventuella frågor, tveka då inte att kontakta oss på support@exetra.se så hjälper vi dig.