

## Konfiguration af chat (Chat Configuration)

### Introduktion

I denne artikel beskrives det, hvordan du opsætter og konfigurerer din livechatløsning via administrationsportalen (frigives i oktober 2020). Hvis du bruger vores tidligere chatløsning, henviser vi til en anden artikel, som du kan finde her: <https://help.puzzel.com/product-documents/technical-specs/web-chat-setup-and-configuration>.

Du kan kontrollere, hvilken chatløsning du bruger i øjeblikket ved at se i dit websteds kode ...

- Den gamle chatløsning peger på følgende URL: **<https://chat.puzzel.com/content/client>**
- Den nye chatløsning peger på følgende URL: **<https://euwa.puzzel.com/loader>**

Både den gamle og den nye chatløsning vil være tilgængelig parallelt et stykke tid fremad, men det nuværende slutmål er, at alle kunder bruger den nye chatløsning inden udgangen af 2021.

#### Note

##### Tilføjelse af underprocessor til ny chatløsning

Vores "nye" chatløsning bruger Azure til at gøre chatapplikationen tilgængelig til download til webstederne og vil snart blive brugt til også at gemme samtaleindhold under chatsessionerne. Azure-lokaliteterne er Holland (Amsterdam - Europa vest) og Irland (Dublin - Europa nord).

Nyere Puzzel-kontrakter inkluderer Microsoft som underprocessor, men for ældre kontrakter skal dette tilføjes manuelt. Før du bruger den nye chatløsning, skal du sørge for at koordinere med dine compliance- og sikkerhedsteams for at sikre, at dokumentationen opdateres inklusive databehandlingsaftalen (DPA) med Puzzel.

Vær også opmærksom på, at IP-adresserne, der bruges til kommunikation med Puzzel-tjenesterne, vil være forskellige for tjenester i Azure. Kunder bliver nødt til at sikre, at eventuelle firewallbegrænsninger opdateres for at give adgang til tjenesten.

### Tilføjelse af chatkonfigurationer

Størstedelen af chatopsætningen sker via administrationsportalen under Tjenester – Chat (Services – Chat), i det følgende kaldet "administration af chat", men opsætningen kræver også, at et kodelykke føjes til dit websted (de websider, der understøtter chat). Her kan du tilføje en eller flere konfigurationer, alt afhængigt af hvor mange chatløsninger dit websted kræver. Hver konfiguration genererer et entydigt id (GUID), som du skal pege på fra dit websted/dine websteder.

En konfiguration anses som standard for at være uafhængig og dermed "overordnet", men du kan definere en konfiguration som værende "underordnet" en anden konfiguration. Formålet med konfigurationer af typen underordnet/overordnet er at gøre konfigurationen mere fleksibel. Et websted, der peger på en underordnet konfiguration, bruger denne konfigurations egenskaber, hvis de er defineret. I modsat fald bruges de tilsvarende egenskaber i den overordnede konfiguration. På den måde kan du definere alle de generelle indstillinger (som er fælles for alle websteder) i den overordnede konfiguration og definere de afvigende indstillinger (for et eller flere websteder) i de underordnede konfigurationer.

En konfiguration kan defineres som underordnet ved oprettelsen eller på et senere tidspunkt (ved at klikke på redigeringsknappen til højre på konfigurationsrækken).

puzzel. Home Real-time Users <b>Services</b> Statistics Catalog Archive Widget SMS					
Audio Time Service Variables KPI Alarm Silent Monitoring Queues Dialer Call Flow Content Lists Social <b>Chat</b> Agent Assist Services Editor					
Home » Services » Chat					
Chat Service Configurations ?					
Name	GUID	Parent Configuration	Last modified	Edited by	Action
<a href="#">Main Chat Solution</a>	5bd0b7b3-c7c3-4069-976f-5d89fa544a92		2020-10-12	Andreas (Customer Key IQADMIN )	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>
<a href="#">Sub Page Chat Solution</a>	4ba0d868-7f67-4cd9-ab9c-ccd52612ec49	Main Chat Solution	2020-10-12	Andreas (Customer Key IQADMIN )	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>
<a href="#">Test Chat Solution</a>	1f806a67-399c-4ac6-aeb7-d2c7b39a4907		2020-10-12	Andreas (Customer Key IQADMIN )	<a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>
<a href="#">Add Configuration</a>					

#### Når der kun anvendes overordnede konfigurationer:

- Hvis en egenskab er defineret i en overordnet konfiguration, anvendes den.
- Hvis en egenskab ikke er defineret i en overordnet konfiguration, anvendes systemets standardværdi for den tilsvarende egenskab.

#### Når der anvendes både underordnede og overordnede konfigurationer:

- Hvis en egenskab er defineret i en underordnet konfiguration, anvendes den.
- Hvis en egenskab ikke er defineret i en underordnet konfiguration, anvendes den tilsvarende egenskab i den overordnede konfiguration.
- Hvis en egenskab er defineret i både en underordnet og en overordnet konfiguration, anvendes egenskaben i den underordnede konfiguration.
- Hvis en egenskab hverken er defineret i en overordnet eller en underordnet konfiguration, anvendes systemets standardværdi for den tilsvarende egenskab.

## Redigering af chategenskaber

Hvis du vil redigere en chatkonfiguration, skal du blot klikke på den pågældende konfigurations navn for at åbne den i et separat vindue.

**Chat Service Configurations**

Name	GUID	Parent Configuration	Last modified	Edited by	Action
Main Chat Solution	500b703c-71c3-4068-8761-5d89f50a4d2		2020-10-12	Andreas (Customer Key (Q2ADMIN))	[Edit] [Delete]
Jul-Pæns Chat Solution	8ba358ba-7f67-4d39-a89c-cd32912ba09	Main Chat Solution	2020-10-12	Andreas (Customer Key (Q2ADMIN))	[Edit] [Delete]
Tale Chat Solution	1780a4739f-4a38-a467-421783934007		2020-10-12	Andreas (Customer Key (Q2ADMIN))	[Edit] [Delete]

**Main Chat Solution Configuration Details:**

**Basics**

PARAMETER	INHERITED	VALUE
Chat language [languageCode]	<input checked="" type="checkbox"/>	English
Custom Language Url [customLanguageUrl]	<input checked="" type="checkbox"/>	
Queue Key [queueKey]	<input type="checkbox"/>	queue_chat_sales
Alternative Queue Key [altQueueKey]	<input checked="" type="checkbox"/>	
Time id to map towards Queue Keys [timeId2QueueKeyMapping]	<input checked="" type="checkbox"/>	
Time ID to Queue Key mapping [timeId2QueueKeyMapping]	<input checked="" type="checkbox"/>	
Show start-up form [showForm]	<input type="checkbox"/>	On / Off
Input fields [inputFields]	<input checked="" type="checkbox"/>	
Label: enter your name - enter your name		Required: Yes / No
Label: enter your email - enter your email		Required: Yes / No
Enable customer to deny archiving [showDenyArchiving]	<input checked="" type="checkbox"/>	On / Off
Start chat immediately [startChatImmediately]	<input checked="" type="checkbox"/>	On / Off
Horizontal chat position [horizontalChatPosition]	<input checked="" type="checkbox"/>	Right / Left

Alle egenskabsværdier nedarves som udgangspunkt fra det overliggende niveau. Hvis der er tale om en underordnet konfiguration, nedarves værdierne fra den overordnede konfiguration. Hvis der er tale om en overordnet konfiguration, nedarves værdierne fra systemets standardværdier.

For at hjælpe dig med at forstå de forskellige egenskaber og deres funktion har vi tilføjet forklarende hjælpetekster ved siden af hver egenskab. Hvis du har spørgsmål til en egenskab, skal du klikke på det tilhørende ikon med spørgsmålstegnet.

**Basics**

PARAMETER	INHERITED
Chat language [languageCode]	<input checked="" type="checkbox"/>
Custom Language Url [customLanguageUrl]	<input checked="" type="checkbox"/>
Queue Key [queueKey]	<input type="checkbox"/>
Alternative Queue Key [altQueueKey]	<input checked="" type="checkbox"/>
Time id to map towards Queue Keys [timeId2QueueKeyMapping]	<input checked="" type="checkbox"/>
Time ID to Queue Key mapping [timeId2QueueKeyMapping]	<input checked="" type="checkbox"/>

**Queue Key [queueKey]**

Queue key for the solution or web site's main chat queue. Mandatory.

Close

## Note

De fleste egenskaber er valgfri, men der er én vigtig obligatorisk egenskab, der skal være defineret, for at chatten fungerer, og det er systemkønløgen. Systemkønløgen findes i tjenstedelen af administrationsportalen under Tjenester – Tjenester – <løsningsnummer> – Køer (Services – Services – <service number> – Queues)

## Sådan knyttes dine websteder til en konfiguration

For at dine websteder kan vide, hvad der er konfigureret, skal de være sat op, så de peger på den korrekte konfiguration i chatadministrationen. Koden skal indeholde to egenskaber – **kundenøgle** og **konfigurations-id**.

### Note

Bemærk, at dette kun er et eksempel på, hvordan koden kan se ud på dit websted. Koden på dine websteder vil sandsynligvis afvige noget.

Se vores forskellige eksempler på websider på <https://demo.puzzel.com/euwa> (vælg / indtast en relevant side, højreklik og vælg "Vis sidekilde"), eller se grundlæggende eksempel nedenfor.

En af eksempelsiderne " **Test din konfiguration** " giver dig mulighed for at køre en live chat baseret på din konfiguration uden at skulle implementere koden på en brugerdefineret webside. Bare tilføj din kundenøgle og konfigurations-id, så er du klar. Her kan du også finde det unikke kodelykke, der kræves på din side for at køre chatten der.

```
<!DOCTYPE html>
<html lang="en" dir="ltr">
<head>
<meta charset="utf-8" />
<meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1"
/>
<title>Puzzel Chat</title>
<link
href="https://fonts.googleapis.com/css?family=Open+Sans:300,400,600,700&display= ext"
rel="stylesheet" />
<style type="text/css"> html,
body {
width: 100%;
height: 100%;
padding: 0;
margin: 0;
}
[data-puzzel-chat] { font-family: 'Open Sans',
}
d);

</style>
</head>
<body>
<script type="text/javascript"> (function(a, b, c, d) {
b.PUZZEL_EUWA_CONFIG = {customerKey: c, configId:

var loader = a.createElement('script'); loader.src =

'https://euwa.puzzel.com/loader/index.js';
a.body.append(loader); loader.onload = function () {
new EUWALoader(b.PUZZEL_EUWA_CONFIG).load();
}})(document, window, '10005', '5bd0b7b3-c7c3- 4069-976f-5d89fa544a92');
</script>
</body></html>
```

På alle websider, hvor du ønsker, at chatten skal være tilgængelig, skal chatkoden tilføjes. Også hvis du ønsker, at en løbende chat skal være vedholdende, når du navigerer mellem sider, skal koden være tilføjet til alle relevante sider. Hvis du vil have en løbende chat til at være vedholdende på en side, men ikke tilbyder at starte en ny chat, anbefaler vi, at du henviser siden til en underkonfiguration, hvor den eneste definerede egenskab er, at chatknappen ikke vises, resten af konfigurationen vil læses fra den overordnede konfiguration.

### Sprogstøtte

Uden for boksen understøtter vi følgende sprog:

- **Engelsk** - peger på sprogfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/uk.json>

- **Norsk** - peger på sprogfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/no.json>
- **Svensk** - peger på sprogfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/se.json>
- **Dansk** - peger på sprogfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/dk.json>
- **Finsk** - peger på sprogfil <https://euwa.puzzel.com/chat/translations/fi.json>

Det foretrukne sprog for en chat er valgt i chatkonfigurationen - engelsk er standard. Hvis du har brug for support til andre sprog, er det muligt at tilpasse teksterne ved at downloade en af vores sprogfiler og ændre teksterne, som du vil. Med chatkonfigurationsegenskaben "Custom Language Url" kan du følge punktet til det sted, hvor din tilpassede fil er placeret, i dine lokaler.