

Kontaktkortet

Søgning i, hentning af og visning af kundeoplysninger sker i formatet, der er vist på billedet nedenfor. Det viser de fuldstændige kontaktoplysninger, herunder telefon, e-mail, organisation, afdeling, adresseoplysninger og alle felter, der indeholder en værdi.

Note

Kun felter, der indeholder værdier, vises.

▼ Martin King

MOBILE +44 [redacted]

EMAIL martin.king@sample.com

ORGANIZATION ABC
DEPARTMENT Marketing
WORKING TITLE Author

Når en indgående henvendelse modtages, sendes kundens nummer eller e-mailadresse til kontaktkortet, og der igangsættes en søgning efter en matchende post. Der er tre mulige resultater af søgningen:

1. Der blev fundet en enkelt kontakt: Alle kundeoplysninger vises i widgeten.
2. Der blev fundet flere kontakter: Der vises en liste med valgmuligheder. Du kan gå tilbage til listen ved at trykke på knappen "Tilbage" (Back) i widgeten. Du kan også søge efter en kontakt blandt de indlæste resultater.
3. Der blev ikke fundet nogen kontakter: Det telefonnummer/e-mail-id, som kunden bruger til at kommunikere med, vises sammen med interaktionshistorikken for det pågældende nummer/id. Hvis der ikke findes nogen kontakter, kan det skyldes, at kontaktkortet ikke findes eller ikke er blevet importeret korrekt.

Note

Både telefon- og e-mailoplysninger kan kopieres til udklipsholderen ved at klikke på udklipsholderikonet ved siden af oplysningen.

Tilføjelse og redigering af kontakter

Hvis administratoren har aktiveret funktionen, kan agenterne tilføje nye kontaktkort eller redigere eksisterende kontaktkort. Hvis du vil redigere et eksisterende kontaktkort, skal du klikke på ikonet "Rediger kontakt" (Edit contact) som vist på billedet nedenfor.

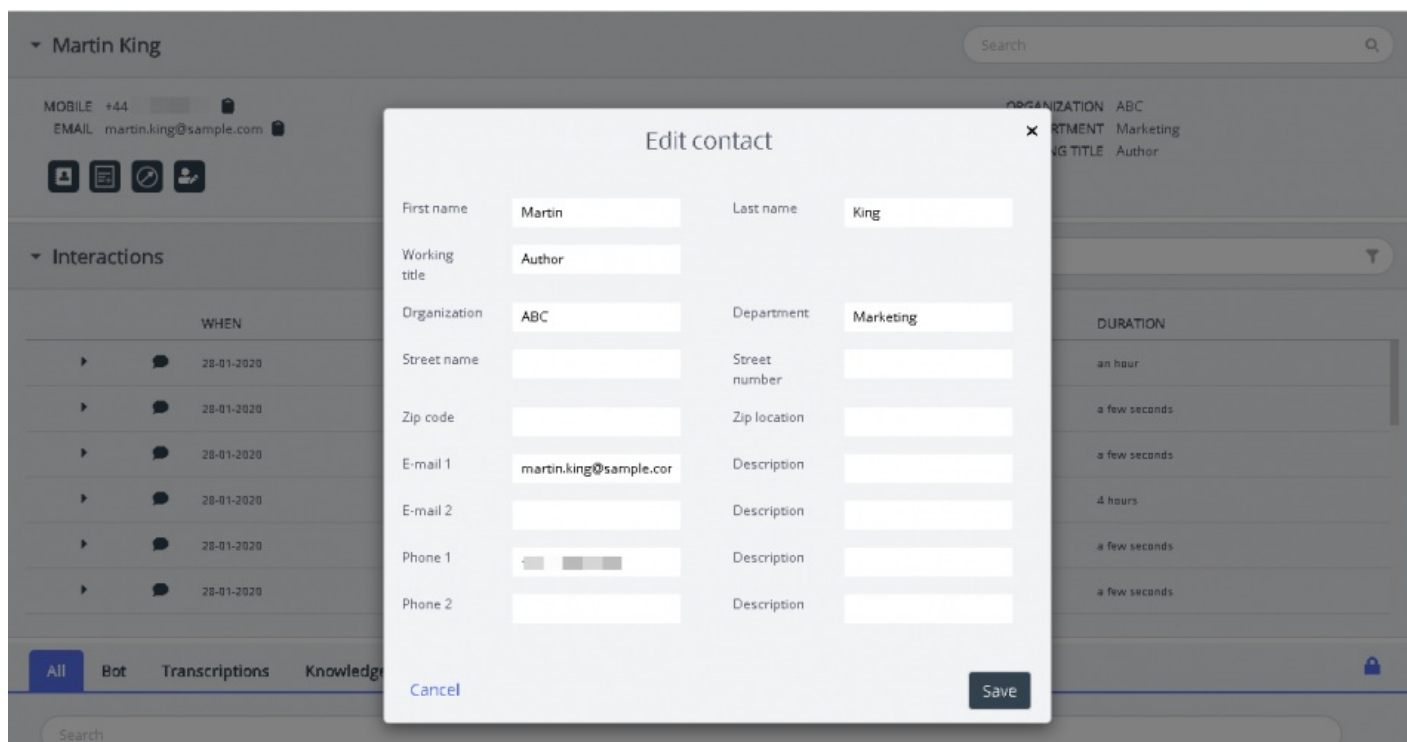
▼ Martin King

MOBILE + [redacted]

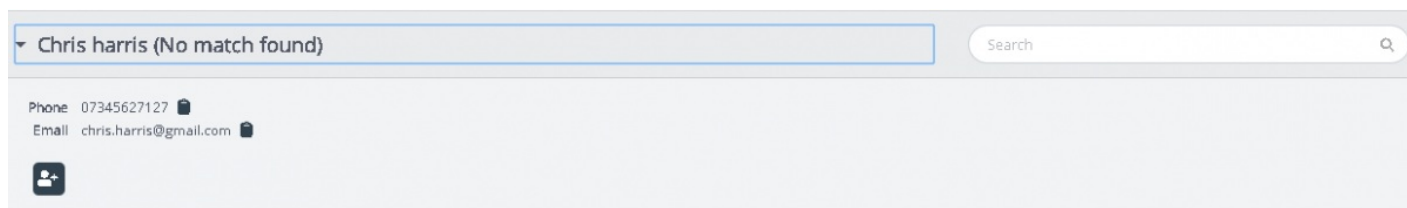
EMAIL marti [redacted] com

ORGANIZATION ABC
DEPARTMENT Marketing
WORKING TITLE Author

Vinduet "Rediger kontakt" (Edit contact) åbnes, og de eksisterende kundeoplysninger er udfyldt på forhånd. Foretag de nødvendige ændringer, og klik på "Gem" (Save).



Hvis der ikke blev fundet nogen kontaktoplysninger, har agenten mulighed for at oprette eller tilføje et kontaktkort som vist på billedet nedenfor.



Klik på ikonet "Tilføj kontakt" (Add contact) for at åbne vinduet "Tilføj kontakt". Indtast alle kontaktoplysningerne, og klik på "Save" (Gem).

The screenshot shows a customer profile for 'Chris harris (No match found)'. The profile includes contact information: Phone 07345627127 and Email chris.harris@gmail.com. Below the profile is a section for 'Interactions' with tabs for 'All', 'Bot', 'Transcriptions', and 'Knowledge'. An 'Add contact' modal form is open in the foreground, containing the following fields:

Field	Value
First name	Chris
Last name	harris
Working title	
Organization	
Department	
Street name	
Street number	
Zip code	
Zip location	
E-mail 1	chris.harris@gmail.com
Description	
E-mail 2	
Description	
Phone 1	07345627127
Description	
Phone 2	
Description	

The modal form has 'Cancel' and 'Save' buttons at the bottom.

Udgående opkald til kunden

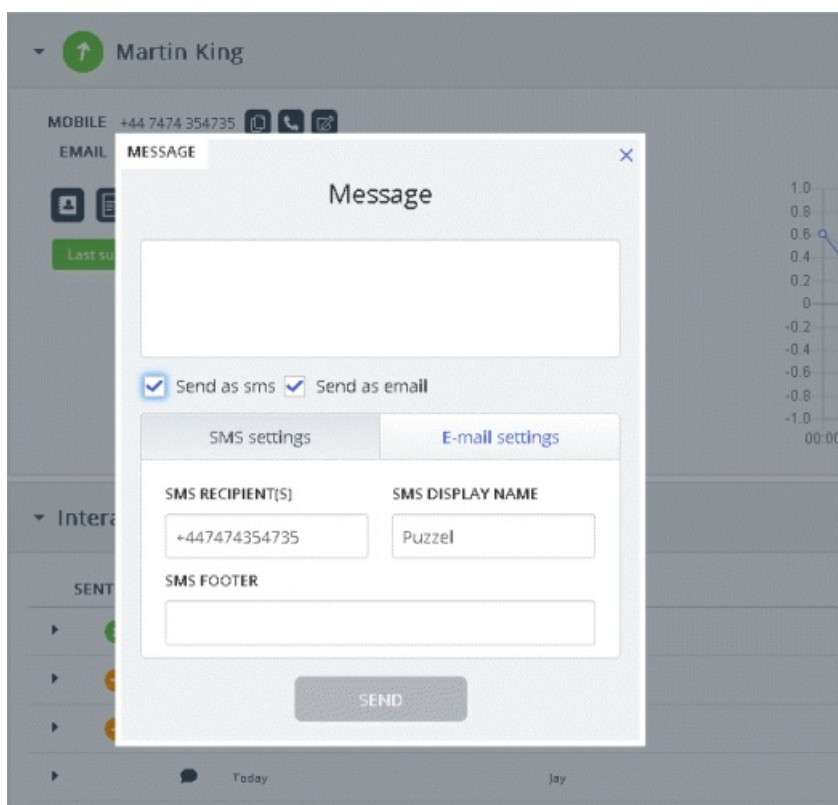
Agenterne kan sende oplysninger via SMS eller e-mail til kunden under eller efter interaktionen ved at klikke på ikonet som vist på billedet nedenfor. Bemærk, at e-mail/SMS-tjenesten skal være konfigureret i din løsning, for at du kan bruge denne funktion.

The screenshot shows a customer profile for 'Martin King'. The profile includes contact information: MOBILE +44 7474 354735 and EMAIL martin.king@sample.com. Below the profile is a section for 'Interactions' with tabs for 'All', 'Bot', 'Transcriptions', and 'Knowledge'. An 'Add contact' modal form is open in the foreground, containing the following fields:

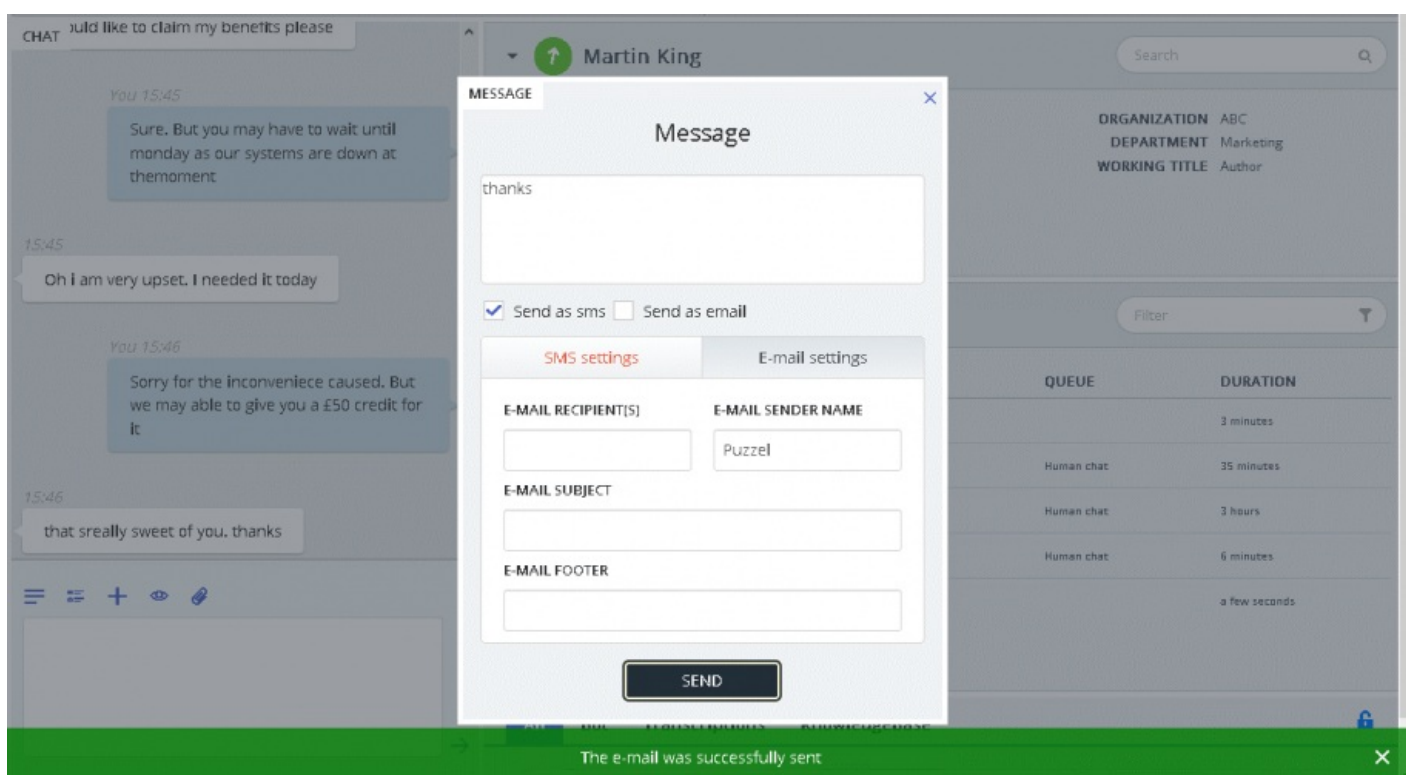
Field	Value
First name	Martin
Last name	King
Working title	
Organization	
Department	
Street name	
Street number	
Zip code	
Zip location	
E-mail 1	martin.king@sample.com
Description	
E-mail 2	
Description	
Phone 1	+44 7474 354735
Description	
Phone 2	
Description	

The modal form has 'Cancel' and 'Save' buttons at the bottom. A red callout bubble points to the 'Call' icon, and another red callout bubble points to the 'Send message' icon.

Når du klikker på ikonet "Send besked" (Send message), åbnes beskedvinduet, og de tilgængelige kundeoplysninger er udfyldt på forhånd som vist.



Agenten kan nu skrive en besked, markere, om den skal sendes via SMS eller e-mail, og klikke på "Send". Der vises en bekræftelsesmeddelelse som vist nedenfor.



Agenterne kan også vælge at foretage et opkald til det nummer, der er angivet på kontaktkortet, ved at klikke på ikonet "Ring" (Call).

Vis eller tilføj en note

Du kan få vist en historik over noter, som du selv eller andre agenter har oprettet, ved at klikke på det ikon, der er vist nedenfor. Nu vises en liste, sorteret fra nyeste til ældste, med dato, klokkeslæt, navn på den agent, der har oprettet noten, og en lille bid af notens indhold. Klik på noteteksten for at se den fuldstændige notetekst.

MOBILE + [redacted] [copy] [phone] [share]
 EMAIL martin.king@sample.com [copy]

Notes from agents

DATE	AGENT	NOTE
a few seconds ago	Jay	this is a second note
43 minutes ago	Jay	This is a note to Jay

Buttons: List note, Add note

Du kan også redigere eller slette en note, du selv har oprettet, hvis det er konfigureret i din løsning. Hvis du vil redigere en note, skal du gå til listevisningen og vælge den note, du vil redigere. Du kan ændre i noten og gemme den eller slette noten helt.

MOBILE + [redacted] [copy] [phone] [share]
 EMAIL martin.king@sample.com [copy]

NOTE

This is a note to Jay

DATE a few seconds ago

AGENT Jay

Buttons: Back, Delete, Save

Note

Du kan kun redigere eller slette noter, som du selv har oprettet. Noter oprettet af andre agenter er skrivebeskyttede.

Kunderejsen

Dette er en grafisk fremstilling af kundens færd på webstedet. Den hjælper agenterne med at analysere, om kunden kigger på den rigtige webside, og efter behov dirigere kunden til den rigtige side.

MOBILE +44 7474 354735 [copy] [phone] [share]
 EMAIL martin.king@sample.com [copy]

Search

- Chatter: Connected with you
- Entered queue: Human chat
- 16:33 Browser activity: [Contact us](#)
- 16:33 Browser activity: [Contact us](#)