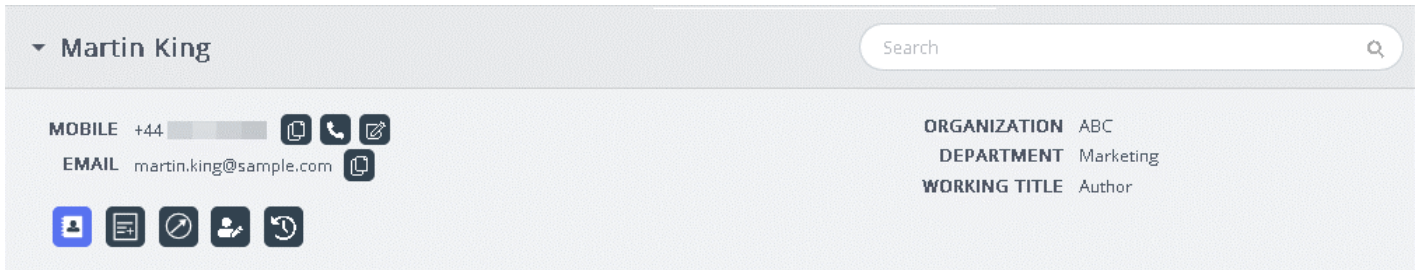


Yhteystietokortti (perustoiminto)

Hakee järjestelmästä asiakastiedot ja esittää ne näytölläsi samalla tavalla kuin alla olevassa kuvassa. Sisältää kaikki yhteystiedot, kuten puhelinnumeron, sähköpostiosoitteen, organisaation, osaston, osoitetiedot ja kaikki muut kentät, joihin on tallennettu tietoa.

Note

Näet ainoastaan kentät, joihin on tallennettu tietoa.



▼ Martin King

MOBILE +44 [redacted] [copy] [call] [share]

EMAIL martin.king@sample.com [copy]

ORGANIZATION ABC

DEPARTMENT Marketing

WORKING TITLE Author

Kun palvelupyyntö saapuu, järjestelmä välittää asiakkaan puhelinnumeron tai sähköpostiosoitteen yhteystietokortti-toimintoon, joka etsii oikean tietueen. Toiminto voi ehdottaa kolmenlaisia hakutuloksia, jotka on esitelty seuraavassa:

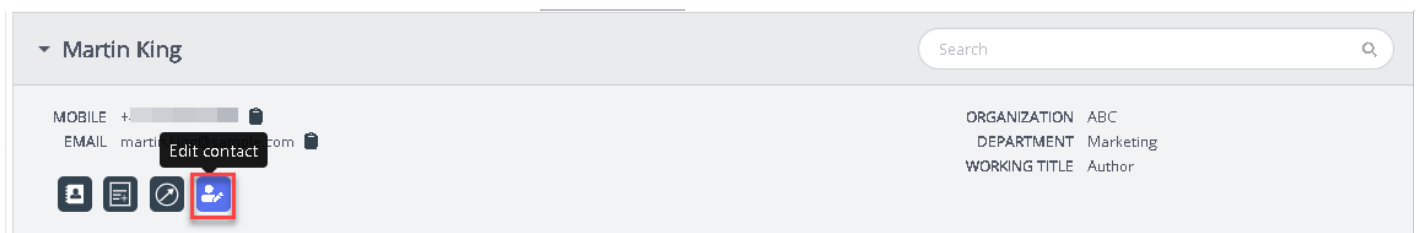
1. Hakutuloksena yksi yhteystieto: Kaikki asiakastiedot näkyvät widgetissä
2. Hakutuloksena useita yhteystietoja: Valitse oikea yhteystieto näytölle avautuvasta luettelosta. Voit palata luetteloon milloin tahansa painamalla widgetissä olevaa Takaisin-painiketta. Voit myös etsiä yhteystietoa toiminnon ehdottamista tuloksista.
3. Yhteystietoja ei löytynyt: Asiakkaan puhelinnumero/sähköpostiosoite näkyy sellaisenaan palvelutilanteiden historiatiedoissa. Toiminto ei löydä yhteystietoja, jos yhteystietokorttia ei ole olemassa tai se on tuotu järjestelmään väärin.

Note

Voit kopioida puhelinnumerot ja sähköpostiositteet leikepöydälle napsauttamalla sen vieressä olevaa leikepöydän kuvaketta

Yhteystietojen lisääminen ja muokkaaminen

Jos pääkäyttäjä on valinnut toiminnon käyttöön, asiakaspalvelijat voivat lisätä yhteystietokorttiin uusia tietoja tai muokata aiemmin luotuja tietoja. Voit muokata aiemmin luotuja yhteystietokortin tietoja napsauttamalla yhteystiedon muokkaus kuvaketta seuraavan kuvan mukaisesti.



▼ Martin King

MOBILE + [redacted] [copy]

EMAIL marti [redacted] com [copy]

ORGANIZATION ABC

DEPARTMENT Marketing

WORKING TITLE Author

Edit contact

Yhteystiedon muokkausikkuna avautuu näytölle, ja se sisältää aiemmin tallennetut asiakastiedot. Tee tarvittavat muutokset ja napsauta tallennuspainiketta.

MOBILE +44
EMAIL martin.king@sample.com

Interactions

WHEN

28-01-2020

28-01-2020

28-01-2020

28-01-2020

28-01-2020

28-01-2020

28-01-2020

ORGANIZATION ABC
DEPARTMENT Marketing
JOB TITLE Author

DURATION

an hour

a few seconds

a few seconds

4 hours

a few seconds

a few seconds

All Bot Transcriptions Knowledge

Search

Edit contact

First name Last name

Working title

Organization Department

Street name

Street number

Zip code Zip location

E-mail 1 Description

E-mail 2 Description

Phone 1 Description

Phone 2 Description

Cancel Save

Jos yhteystietoja ei löytynyt, asiakaspalvelija voi lisätä uuden yhteystietokortin seuraavan kuvan osoittamalla tavalla.

Chris harris (No match found)

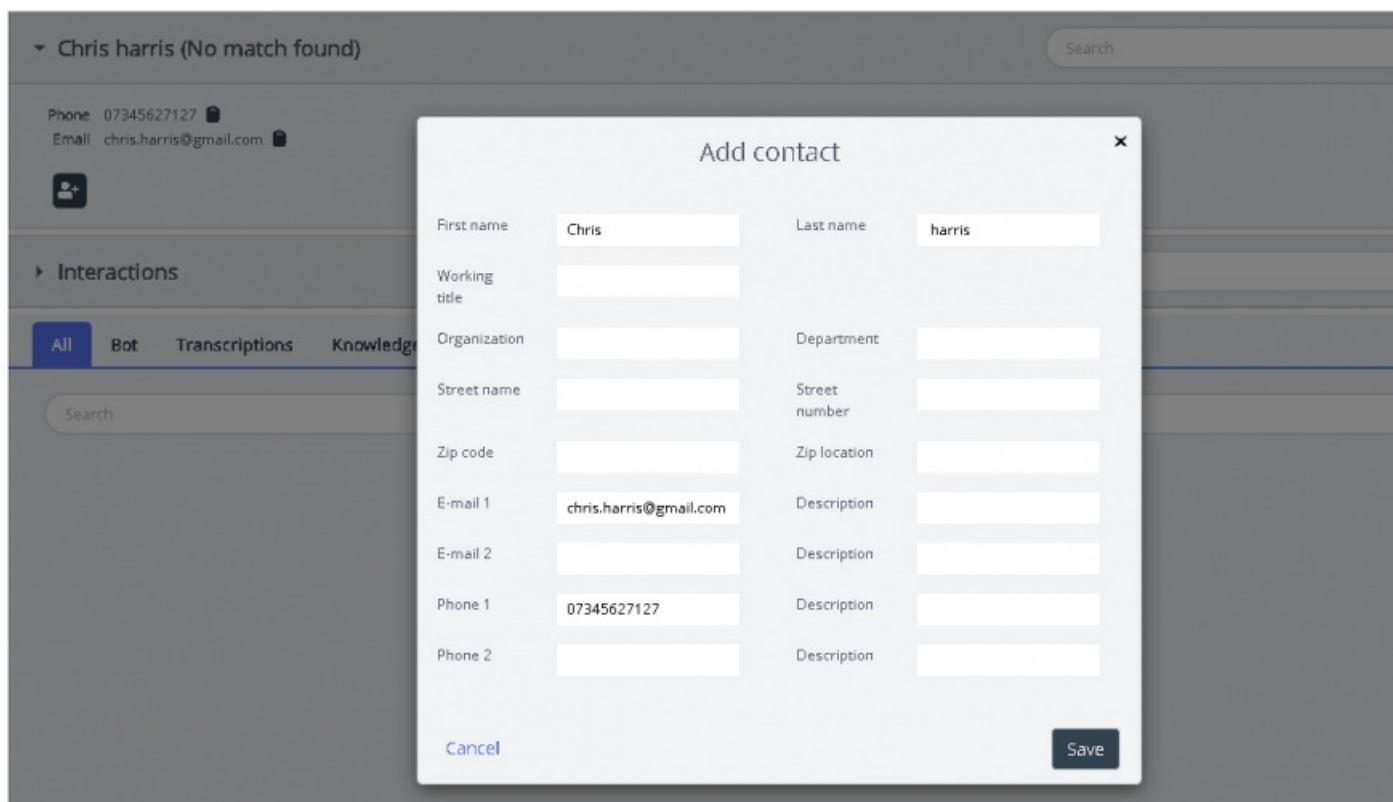
Search

Phone 07345627127

Email chris.harris@gmail.com

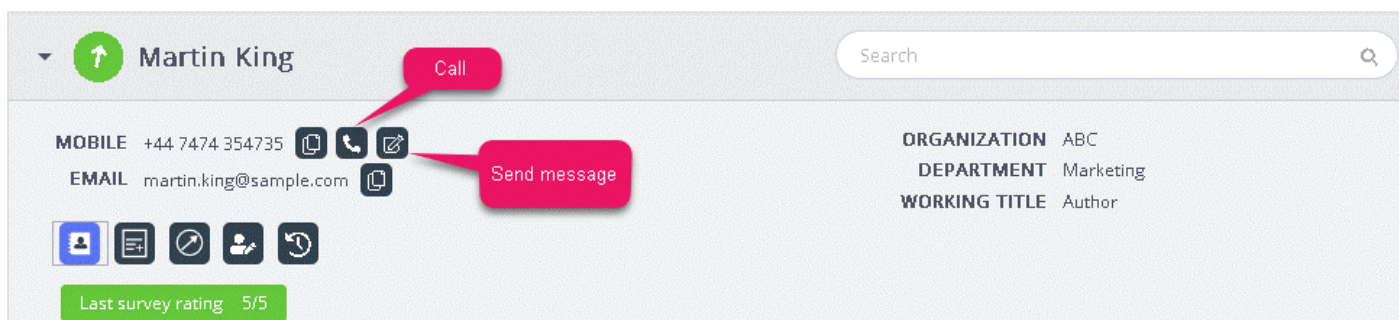
Lisää yhteystieto

Avaa yhteystiedon lisäämisikkuna napsauttamalla Lisää yhteystieto -kuvaketta. Syötä kaikki henkilötiedot ja napsauta tallennuspainiketta.

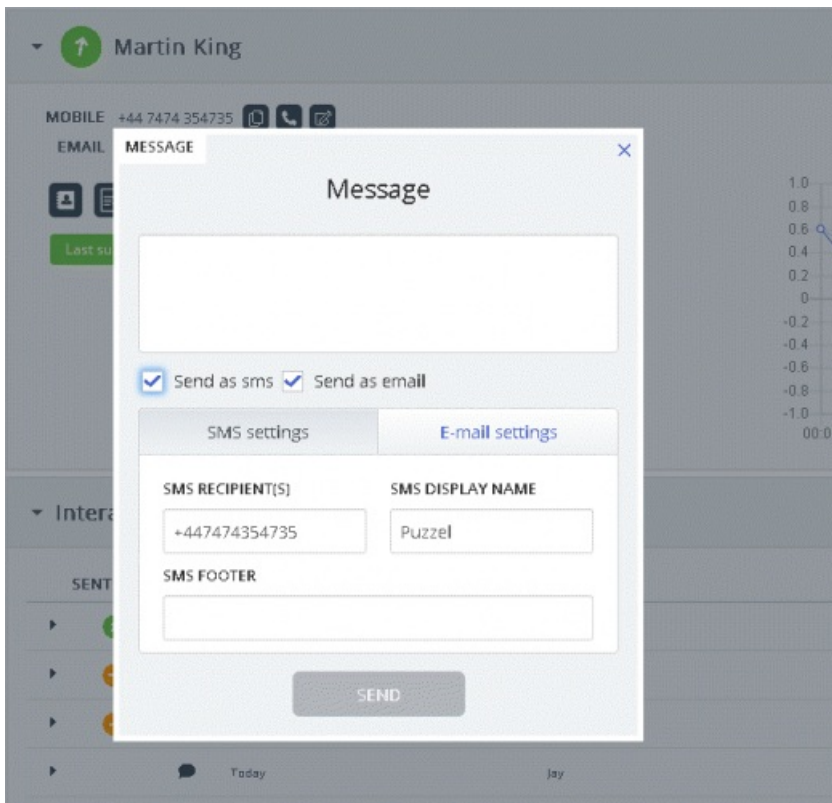


Viesti asiakkaalle

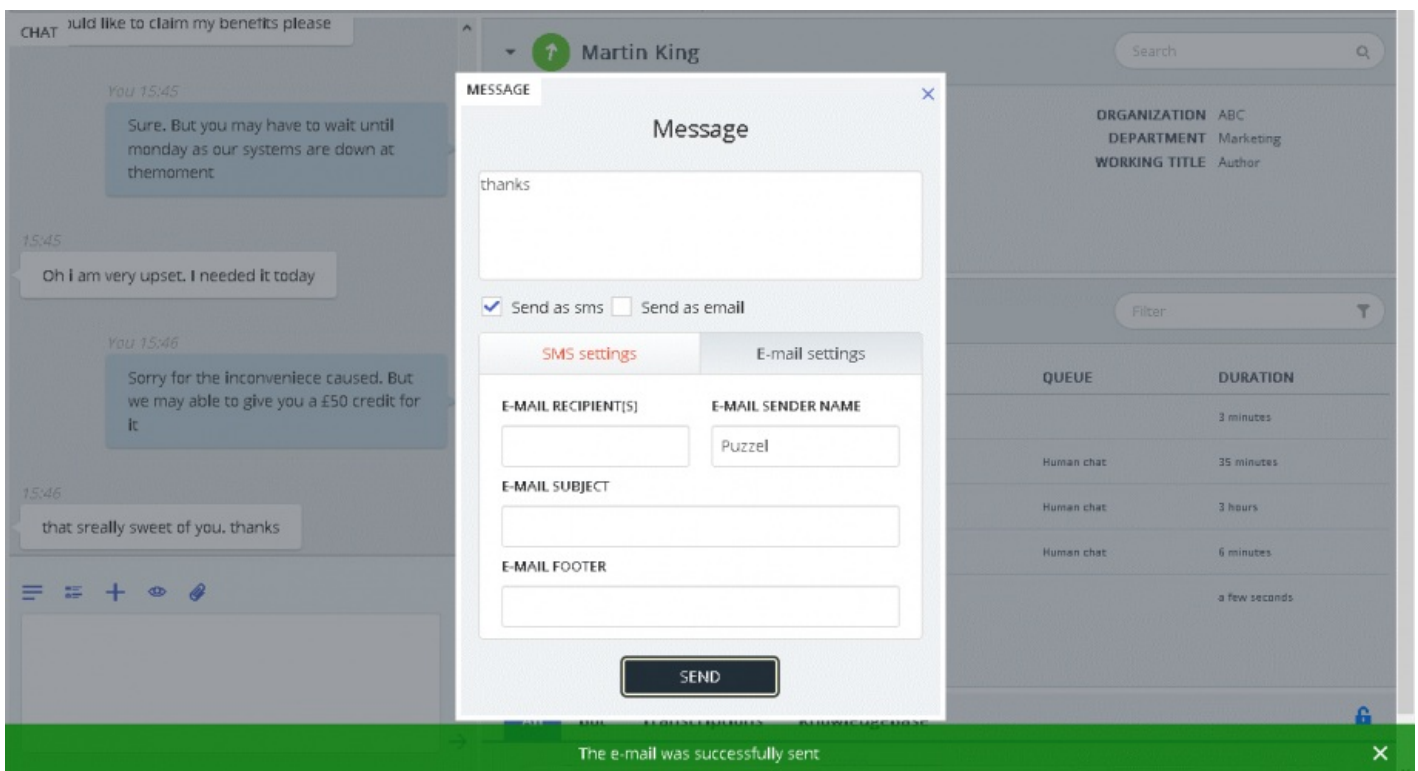
Asiakaspalvelijat voivat lähettää asiakkaalle tietoja tekstiviestillä tai sähköpostitse joko palvelutilanteen aikana tai sen jälkeen klikkaamalla seuraavassa kuvassa näkyvää kuvaketta. Voit käyttää tätä toimintoa vain, jos sähköposti- / tekstiviestipalvelu sisältyy ratkaisusi.



Kun napsautat viestin lähetyks kuvaketta, näytölle avautuu viesti-ikkuna. Täytä siihen käytettävissä olevat asiakastiedot esimerkkikuvan mukaan.



Asiakaspalvelija voi kirjoittaa viestin, valita lähetystavaksi joko tekstiviestin tai sähköpostin ja napsauttaa lähetyispainiketta. Sen jälkeen ikkunan alareunassa näkyy seuraavassa kuvassa näkyvä vahvistusviesti.



Asiakaspalvelijat voivat myös soittaa yhteystietokortissa olevaan numeroon napsauttamalla puhelukuvaketta.

Muistiinpanon lukeminen tai lisääminen

Voit lukea omia tai muiden asiakaspalvelijoiden aiempia muistiinpanoja napsauttamalla seuraavassa kuvassa näkyvää

kuvaketta. Näytölle avautuva luettelo sisältää muistiinpanot uusimmasta vanhimpaan. Luettelossa on myös muistiinpanon päivämäärä, kellonaika, sen luoneen asiakaspalvelijan nimi ja muistiinpanon katkelma. Avaa koko muistiinpano näkyviin napsauttamalla muistiinpanon tekstiä.

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

List note Add note

Voit muokata omia muistiinpanojasi tai poistaa niitä, jos tämä ominaisuus sisältyy ratkaisuuksi. Jos haluat muokata muistiinpanoa, siirry luettelonäkymään ja valitse muokattava muistiinpano. Voit tehdä ja tallentaa muutoksia tai poistaa muistiinpanon kokonaan.

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

Back Delete Save

Note

Voit muokata tai poistaa vain itse luomiasi muistiinpanoja. Muiden asiakaspalvelijoiden luomat muistiinpanot ovat vain luku -tilassa eli kirjoitussuojattuja.

Asiakasmatkan aikajana

Tämä on graafinen esitys siitä, kuinka asiakas käyttää verkkosivustoa. Aikajanan avulla asiakaspalvelija voi analysoida, onko asiakas parhaillaan oikealla sivulla ja tarvittaessa ohjata hänet oikeaan paikkaan.

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

Chatter: Connected with you

Entered queue: Human chat

16:33 Browser activity: [Contact us](#)

16:33 Browser activity: [Contact us](#)