

## Live -jakaminen ja näytön jakaminen

Live/Screen -jakamisominaisuuksien avulla agentit voivat tarkastella asiakkaan näyttöä ja seurata heidän navigointi- ja vieritysliekkkeitään aktiivisen puhelun tai keskustelun aikana [verkkokeskustelu tai sosiaaliset kanavat] auttaakseen heitä tehokkaasti matkan aikana. Näin agentit voivat auttaa loppukäyttäjiä käsittelemään monimutkaisia kyselyjä live -ympäristössä henkilökohtaisemmalla avulla.

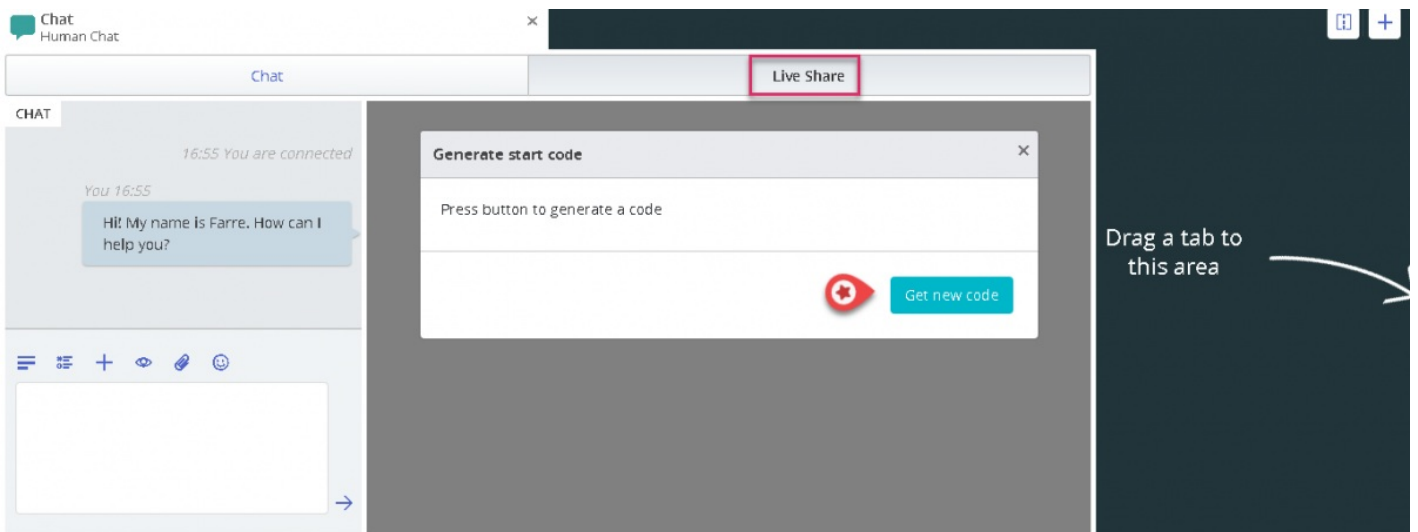
Näytön jakaminen rajoittuu vain selainistunnon jakamiseen, kun taas Live -jakamisen avulla agentti voi aloittaa videesyötteen ja keskustella humanisoidusti asiakkaan kanssa näytön jakamisen lisäksi.

### Note

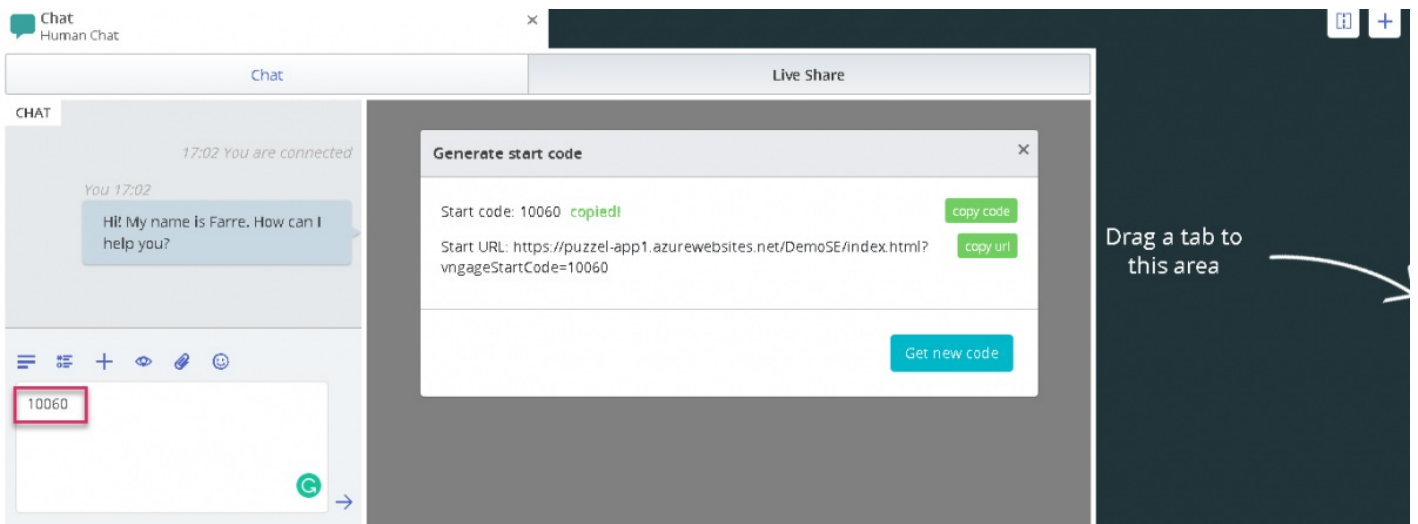
Tämän ominaisuuden käyttämiseksi ei tarvitse ladata mitään ohjelmistoja.

## Live Share -istunnon aloittaminen

Aktiivisen puhelun tai chat -istunnon aikana Live -jakaminen -välilehti näkyy agentille. Kun tilanne vaatii apua, voit käynnistää yhteisselausistunnon napsauttamalla Live Share -välilehteä. Tämän jälkeen sinua kehoitetaan luomaan ainutlaatuinen koodi **yhteisselausistunnolle Luo aloituskoodi** -valintaikkunassa. Napsauta **Hae uusi koodi** -painiketta.



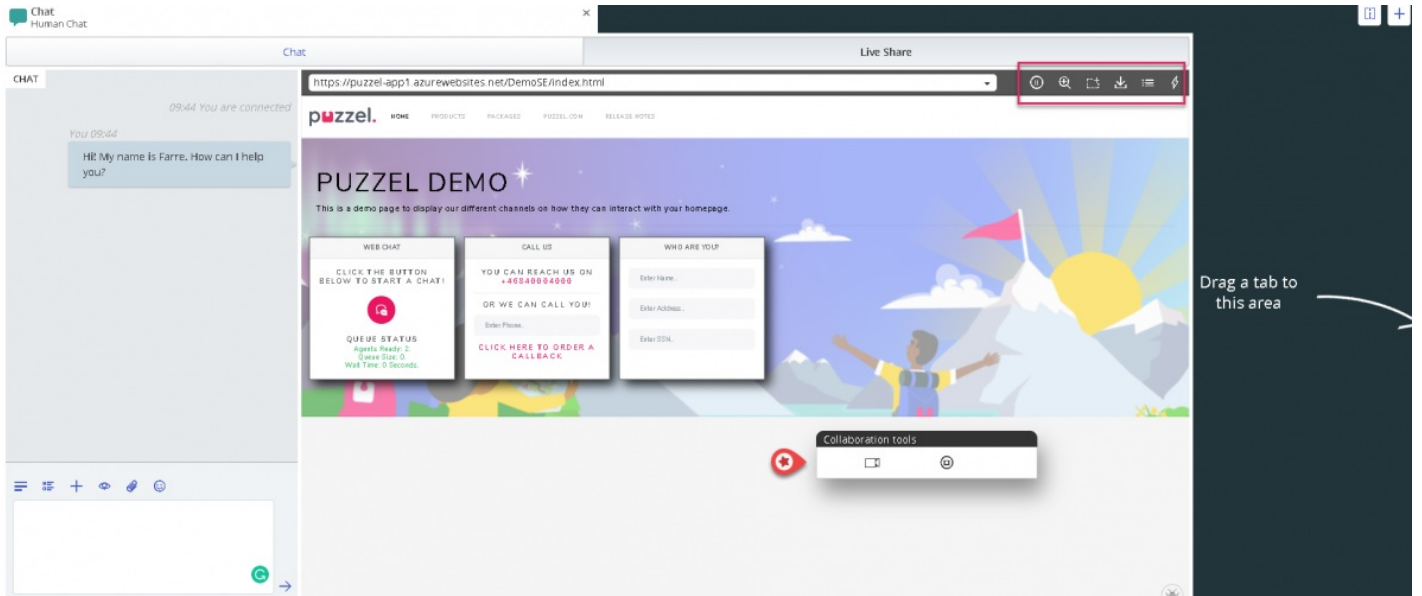
Luodaan koodi ja URL -osoite, jotka voidaan jakaa asiakkaan kanssa chatin tai tekstiviestin välityksellä.



Kun asiakas syöttää vastaanotetun koodin lopussa, yhteisselausistunto aloitetaan ja asiakkaan näyttö heijastuu näytölle.

Voit sitten opastaa asiakasta helposti täyttämällä lomakkeen tai valitsemalla tuotteen jne.

## Valikkovaihtoehdot



Live Share -näytön oikeassa yläkulmassa on viisi valikkovaihtoehtoa, kuten yllä olevassa kuvassa näkyy.

Kuvake	Vaihtoehto	Kuvaus
	Tauko	Tämä keskeyttää selausistunnon, kunnes sitä painetaan uudelleen jatkaakseen
	Skaalaus	Tämä auttaa sinua zoomaamaan sivun osiin lähempää tarkastelua varten
	Kohokohta	Tätä voidaan käyttää korostamaan verkkosivun osia tai kenttiä asiakaskeskeisyyden kiinnittämiseksi
	Hae sivu	Tätä käytetään näytön päivittämiseen, kun asiakas tekee muutoksia lopussa
	Toiminta	Tämä antaa luettelon ennalta määritetyistä linkkeistä, jotka muistuttavat kirjanmerkkejä, joihin voit ohjata asiakkaan

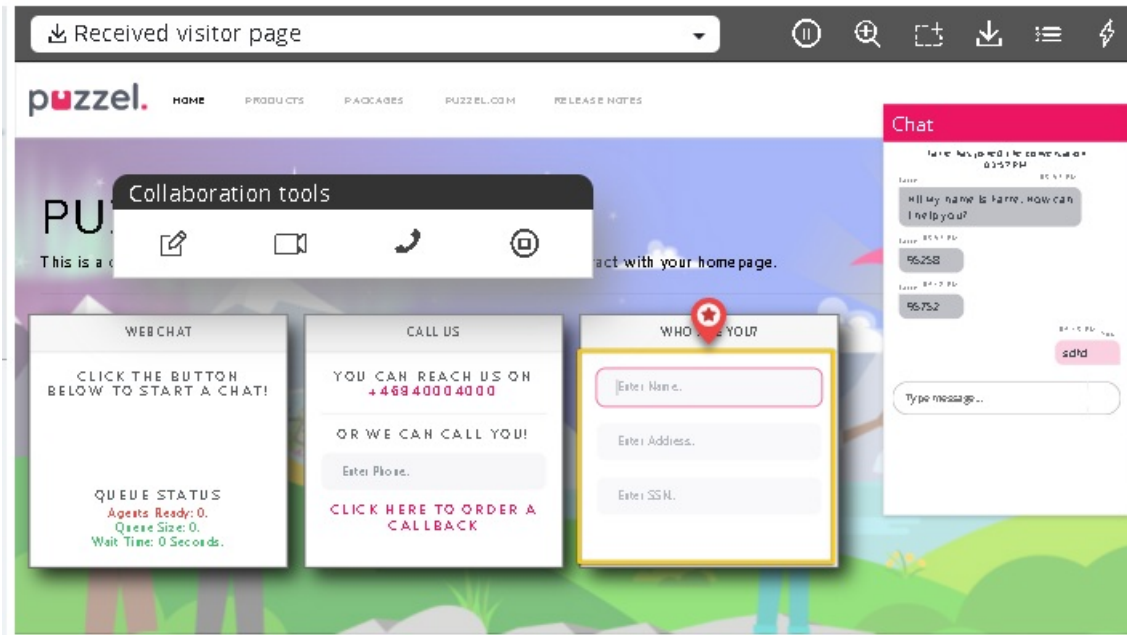
### Keskeytä selaaminen

Jos haluat etsiä tietoja verkkosivustolta ennen asiakkaan lähettämistä tälle sivulle, saatat haluta keskeyttää selausistunnon, jotta et navigoi asiakkaan kanssa. Kun olet löytänyt tarvittavat tiedot, voit jatkaa selaamista asiakkaan kanssa ja ohjata heidät siihen.

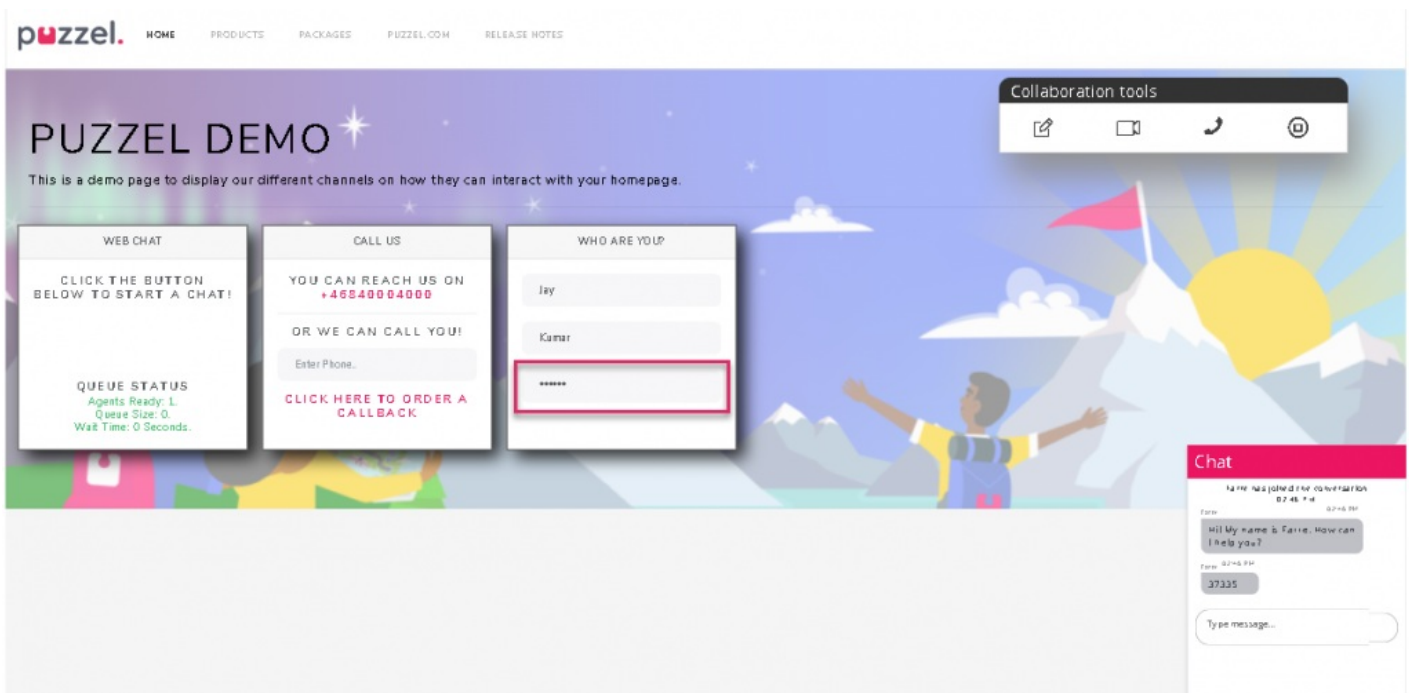
Voit myös keskeyttää selaamisen, jos kuluttaja etsii jotain verkkosivulta etkä halua seurata häntä matkan varrella.

### Tarkennusalueen korostaminen

Voit käyttää korostustyökalua kiinnittääksesi asiakkaan huomion tiettyyn näytön osaan. Esimerkiksi: jos haluat, että asiakas täyttää lomakkeen kentän tai korostaa kiinnostavaa tuotetta. Korostettu osa näkyy molemmille osapuolille.

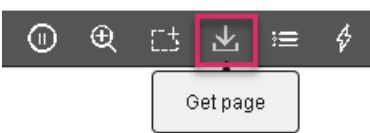


Asiakas voi täyttää pyydyt tiedot ja edustaja voi ladata sivun uudelleen [Käytälävalikon Hae sivu -vaihtoehtoa] nähdäksesi tiedot. Kaikki arkaluonteiset tiedot peitetään agentilta luottamuksellisuuden säilyttämiseksi.



### Hae sivu

Tätä vaihtoehtoa käytetään sivun päivittämiseen agentin puolella, kun asiakas on tehnyt joitakin muutoksia lopussa. Esimerkki: Valitsi tuotteen tai kirjoitti lomakkeeseen pyydyt kentät. Jos haluat päivittää asiakkaan sivun agenttipuolella ja muodostaa yhteyden samaan istuntoon uudelleen, jotta yhteys säilyy, napsauta **työkalupalkin Hae sivu** -kuvaketta alla olevan kuvan mukaisesti.



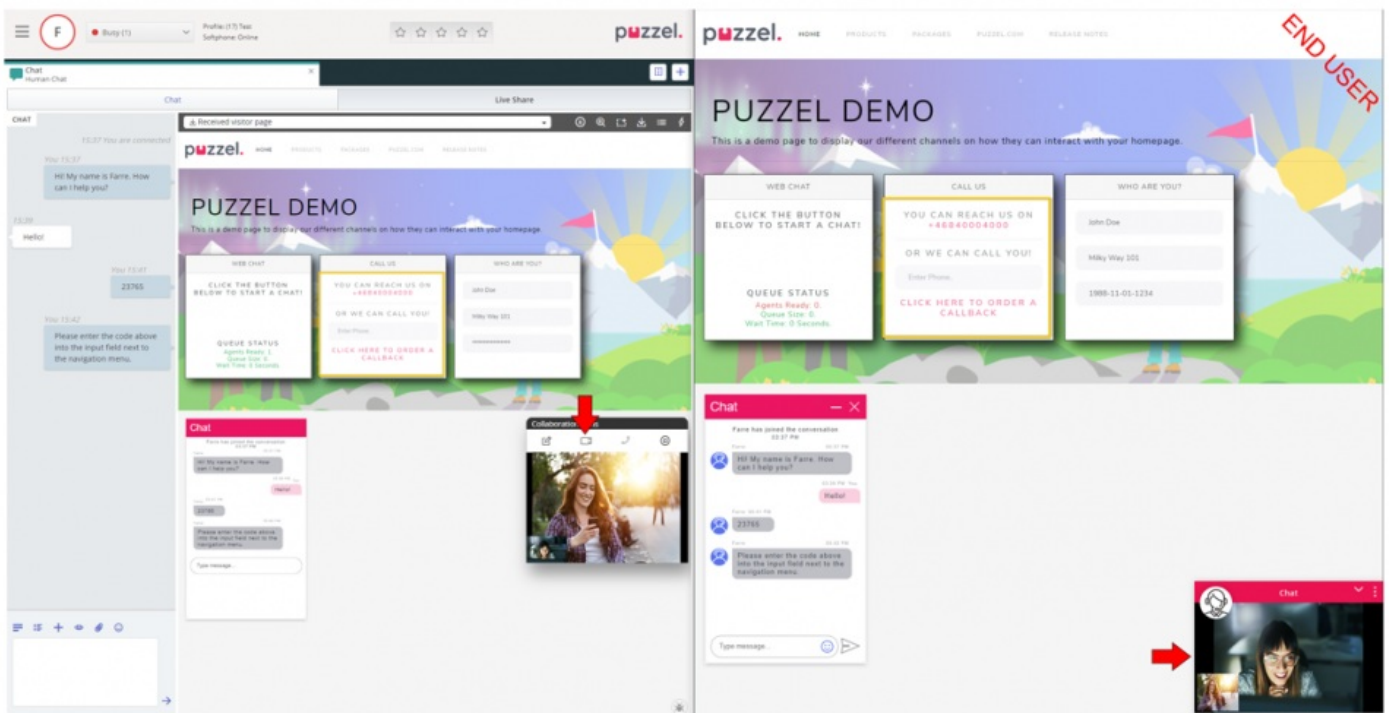
## Toiminta

Järjestelmänvalvojat voivat luoda luettelon kaikista hyödyllisistä verkkosivulinkeistä, joita agentit käyttävät usein, kun he vastaavat asiakkaiden kyselyihin. Tämä luettelo on saatavana **Toimintavalikko** -vaihtoehdon alla, ja agentit voivat käyttää sitä ohjaamaan asiakkaat heti oikealle sivulle, mikä säästää aikaa molemmille osapuolille.


## Live Share -istunto

Agentit voivat myös aloittaa videesyötteen asiakkaan kanssa, jos olet tilannut Live Share -ominaisuuden. Edellä kuvatus näytön jakamisen lisäksi agentit voivat aloittaa videesyötteen asiakkaan kanssa tarjotakseen entistä inhimillisempää palvelua. Tämä antaa asiakkaalle myymäläkokemuksen ja pystyy kommunikoimaan tehokkaasti.

Aloita video napsauttamalla  -kuvaketta **Yhteistyökalut** -työkalurivillä. Video pysäytetään, jos napsautat samaa kuvaketta uudelleen, mutta näytön jakaminen jatkuu.



## Yhteisselausistunnon päättäminen

Kun yhteistyön tarkoitus on saavutettu, agentti voi päättää lopettaa Live -jakamisistunnon napsauttamalla  -kuvaketta **Yhteistyökalut** -työkalurivillä. Tämä lopettaa selaamisen yksin, mutta puhelu tai keskustelu asiakkaan kanssa voi silti jatkua. Jos istunto lopetettiin vahingossa, sitä ei voi aktivoida uudelleen. Uusi istunto on aloitettava, jotta live/näytön jakaminen jatkuu.