

Uživatelský manuál pro operátory

mluvii

Obsah

1.	K čemu slouží aplikace Mluvii.....	3
2.	Přihlašujeme se do aplikace Mluvii	4
3.	Čekáme na návštěvníka	5
4.	Návštěvník si vybírá, jak vás osloví.....	7
5.	Přijímáme návštěvníka do aplikace.....	8
6.	Provádíme akce v aplikaci Mluvii	9
6.1	Začínáme chatem.....	9
6.1.1	Formátování textu.....	9
6.1.2	Šablony	10
6.2	Sledujeme detail návštěvníka.....	11
6.2.1	Základní informace.....	11
6.2.2	Tagy.....	11
6.2.3	Parametry.....	12
7.	Využíváme interaktivní prvky	14
7.1	Sdílení obrazovky od operátora	15
7.2	Sdílení obrazovky od návštěvníka.....	17
7.3	Screenshot (obrázek plochy) od operátora.....	17
7.4	Sdílení souborů od operátora.....	18
7.4.1	Poslání do chatu - soubor v chatu ke stažení.....	19
7.4.2	Sdílení souboru na plochu.....	19
7.4.3	Sdílení více souborů najednou	19
7.4.4	Panel úprav souboru.....	20
7.4.5	Práce se souborem.....	20
7.5	Sdílení souborů od návštěvníka.....	21
7.6	Funkce Prohlížeč	21
7.7	Funkce Cobrowsing (připravuje se).....	22
8.	Nabízíme návštěvníkovi audio - video chat	23
9.	Používáme ostatní možnosti.....	25
10.	Návštěvník je spokojen a ukončujeme sezení	26

Milí operátoři, jsem jeden z vás a ukážu vám, jak se dá aplikace Mluvii jednoduše ovládat a jaké možnosti vám usnadní komunikaci s návštěvníky na webu.

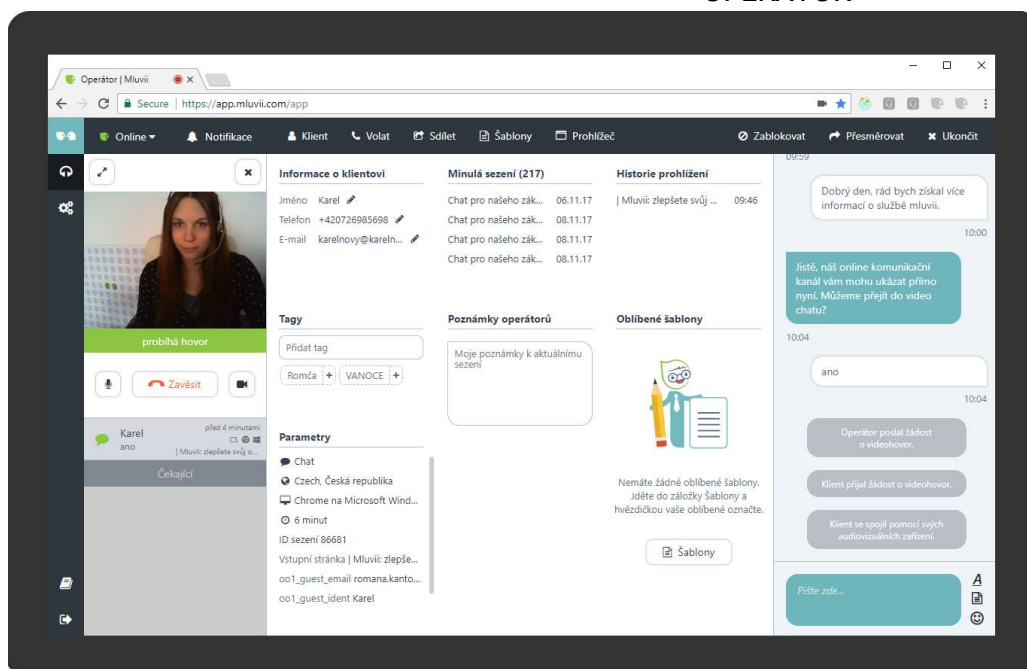
Tento manuál je aktuální pro verzi 65.0.3325.181 Google Chrome.

1. K čemu slouží aplikace Mluvii

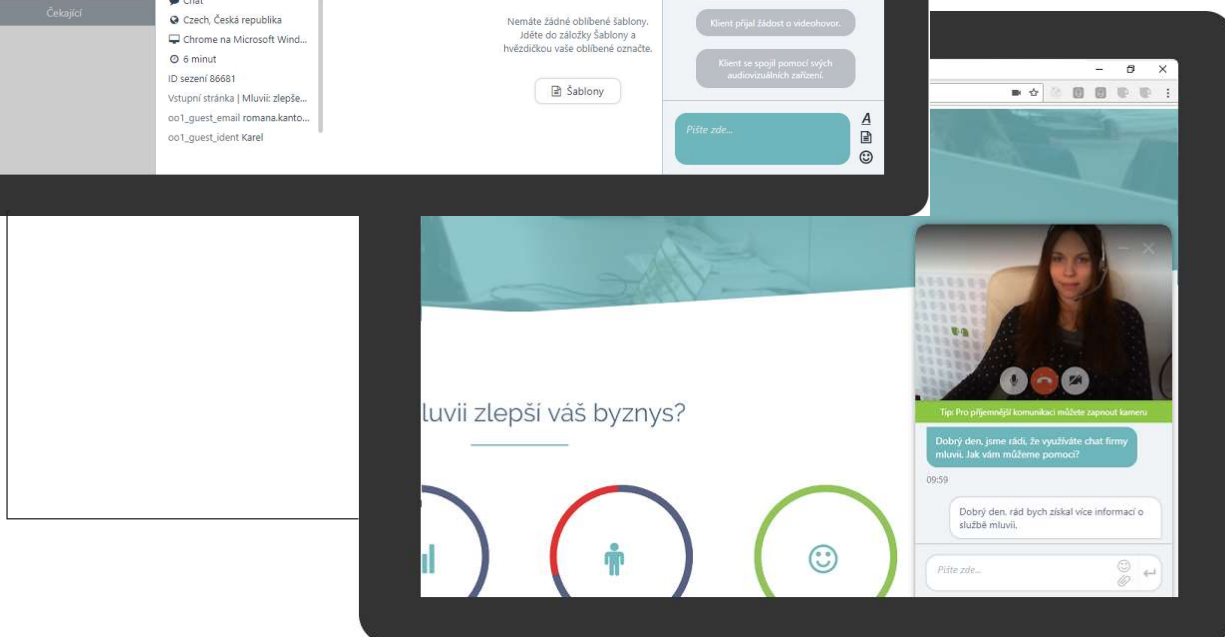
Aplikace Mluvii vám pomůže k přímější a rychlejší komunikaci se zákazníky na webu. Máte k dispozici několik nástrojů pro snadnější řešení požadavků zákazníků a zlepšení jejich spokojenosti. Intuitivní ovládání aplikace zajišťuje chatovou komunikaci až s 10 zákazníky najednou.

Pro příjemnější komunikaci můžete využít video chat a komunikovat tak s jedním zákazníkem prostřednictvím hlasu, obrazu i chatu. Pro urychlení rozhodovacího procesu zákazníka či pomoci při jeho orientaci na webu lze využít interaktivní nástroje v podobě sdílení souborů, plochy obrazovky či spuštění YouTube videa.

OPERÁTOR



NÁVŠTĚVNÍK



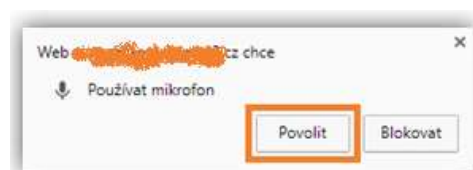
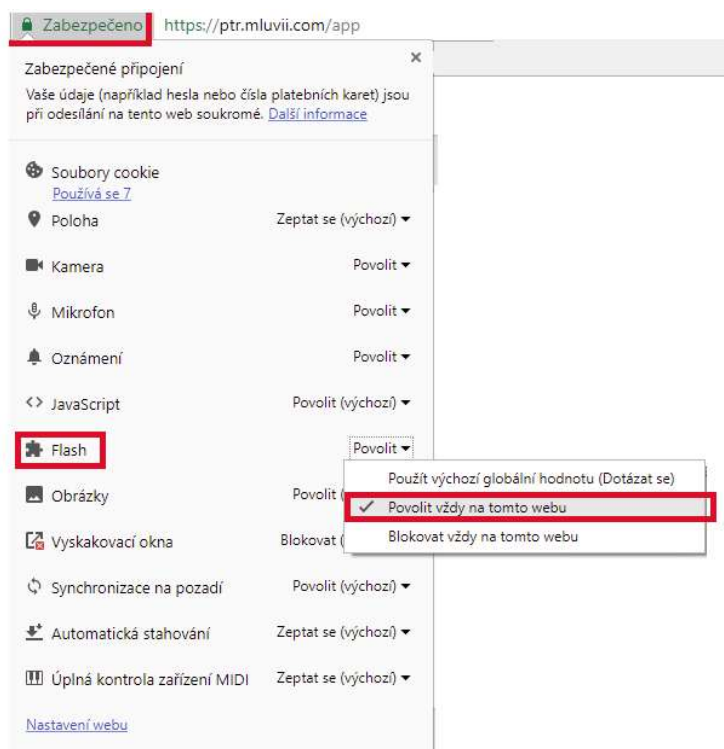
2. Přihlašujeme se do aplikace Mluvii

Po zadání **správné** URL adresy <https://app.mluvii.com/app> (případně jiné na míru vytvořené URL adrese s dedikovaným serverem), pouze přes **Google Chrome**, se vám zobrazí přihlašovací obrazovka, kam se vepisuje e-mail a nastavené heslo z registračního e-mailu. Kromě kombinace emailu a hesla je možné se přihlásit pomocí účtů Google nebo Facebook.

Pokud vám registrační e-mail do této chvíle nedošel, kontaktujte vašeho administrátora, zda vás již registroval do aplikace Mluvii. Pokud jste si již heslo nastavovali, ale nepamatujete si ho, klikněte na „**Zapomněli jste heslo**“ a pošlete si znovu aktivační e-mail pro nastavení nového hesla.



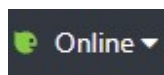
Pokud bude aplikace Mluvii vyžadovat níže uvedené nastavení, **při prvním přihlášení**, je nutné, abyste ho provedli. V levé části URL adresy <https://app.mluvii.com/app> se nachází **zámeček** - zabezpečeno (Secure), kliknutím na něj povolíte přístup k médiím (mikrofonu/kameře) a Flashi.



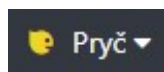
3. Čekáme na návštěvníka

Po přihlášení do aplikace Mluvii jste připraveni na vyzvednutí chatu s návštěvníkem z fronty čekajících.

Můžete si nastavit status - online a pryč - zaneprázdněný či pauza.

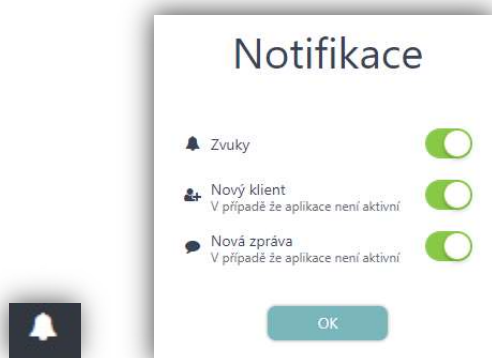


- Jste ve stavu online, návštěvníci se mohou dostat k vám do fronty čekajících

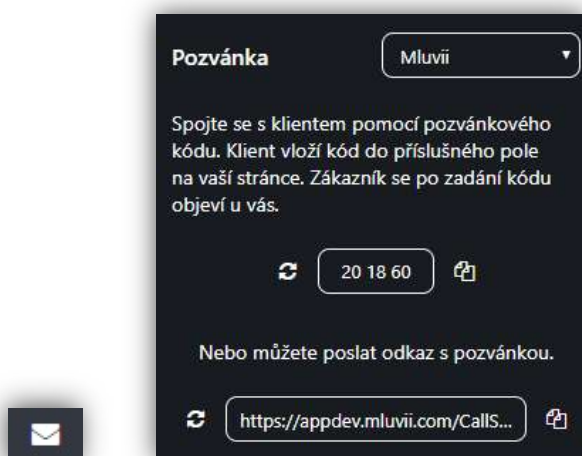



- Jste ve stavu pryč, nyní záleží na nastavení vašeho administrátora, zda v tomto stavu budete moci přijímat návštěvníky z webu či přeposlané od jiných operátorů nebo návštěvníci dostanou na webu informaci o tom, že jste nedostupní (offline) a tak se ve frontě čekajících neocitnou.

Taktéž si na začátku můžete nastavit zvukové a vizuální notifikace příchozích hovorů či nových zpráv od návštěvníka vašich stránek. **Nastavení notifikací budete muset provést vždy v aplikaci Mluvii, pokud se přihlásíte z jiného počítače.**



V případě, že budete využívat nejen službu CHAT, ale také POZVÁNKU (viz kapitola 4), můžete si ji jednoduše vygenerovat pro návštěvníka webu a využít tak další komunikační kanál.



Pokud máte rádi klávesové zkratky a usnadní vám to pohyb v aplikaci Mluvii, stačí si otevřít ikonu klávesnice  a podívat se, jaké jsme pro vás přichystali.

Klávesové zkratky

Stiskni Alt / k zobrazení tohoto přehledu.

Obecné		Sezení		Chat		Systém	
Menu	Alt M	Klient	Alt 1	Fokus Chatu	Alt C	Opustit	Esc
Pozvánka	Alt I	Hovor	Alt 2	Šablony	Alt X	Poslat	Enter
		Sdílení	Alt 3				
Předchozí Chat	Alt f	Šablony	Alt 4	Poslat zprávu	Enter	Zvětšit	Ctrl +
Další Chat	Alt j	Prohlížeč	Alt 5	Nový řádek	Shift Enter	Zmenšit	Ctrl -
		Ban	Alt B				
		Přesměrování	Alt R				
		Ukončit sezení	Alt E				

Ok

4. Návštěvník si vybírá, jak vás osloví

Návštěvník může mít několik možností, jak vás oslovit. Záleží jen na vás (firmě), které možnosti budete na webových stránkách mít.

Nejjednodušší cestu si může vybrat přes tlačítko **CHAT**. Návštěvník napíše do chatu svůj dotaz či požadavek a očekává od vás odpověď. Těchto psaných konverzací můžete mít až 10 najednou. Administrátor může nastavit počet souběžných chatů od 1 do 10. Vždy doporučujeme maximálně 3 na jednoho operátora. K rychlejší konverzaci vám jistě pomohou uložené šablony určitých zpráv, které jsou delší, nebo je často využíváte. **Pokud chcete návštěvníkovi nabídnout video chat, je potřeba mít pouze jednu chatovou konverzaci.**

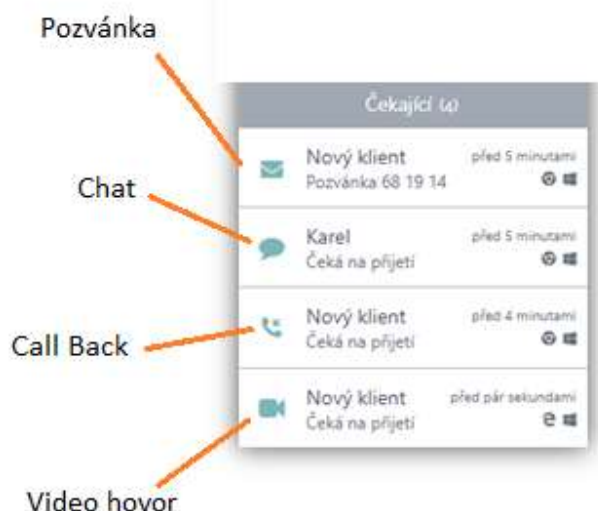
Pokud je návštěvník pokrokový a chce kromě psaného projevu také zařadit hlas a obraz, může si vybrat přímo tlačítko **VIDEO HOVOR**. Nejvyšší stupeň komunikačního kanálu je pro aplikaci Mluvii audio video hovor, i proto **tento hovor můžete přijmout pouze, pokud nemáte žádnou jinou započatou konverzaci**. Návštěvníkovi se otevře aplikace s vaší zapnutou video kamerou a měli byste se navzájem slyšet. I v tomto případě můžete nadále využívat chat a jiné nástroje aplikace Mluvii.

Další z možností, které návštěvník má je **CALL BACK**. Vložením čísla do tlačítka call back iniciuje u vás návštěvník tzv. zpětné zavolání. V aplikaci Mluvii se vám po přijetí tohoto hovoru (opět je zapotřebí nemít žádnou započatou konverzaci) objeví telefonní číslo návštěvníka a vy mu zavoláte, jakmile se spojíte telefonicky, můžete také uvést do chodu aplikaci Mluvii a ukázat se tak návštěvníkovi na webu. Hlasově jste spojeni přes telefon, ale vizuálně přes aplikaci Mluvii s opětovnou možností využívat chat a jiné nástroje. Může být z nějakých důvodů přerušen hovor, v tomto případě můžete zapnout hlas v rámci aplikace Mluvii.

Volá vám zákazník na infolinku a vy mu chcete co nejlépe poradit? Nebo si chcete se zákazníkem sjednat online schůzku? I v těchto případech můžete využít aplikace Mluvii. Stačí ze zákazníka udělat návštěvníka vašich stránek a do své aplikace Mluvii ho pozvat pomocí „**POZVÁNKY**“ neboli vygenerovaného číselného kódu či přesné URL adresy. I v této fázi, po přijetí návštěvníka, je zapnuté vaše video. Hlas může stále probíhat přes infolinku nebo ho zapnete v aplikaci Mluvii.

5. Přijímáme návštěvníka do aplikace

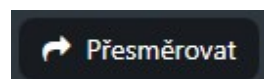
Ať už si návštěvník vybere kterýkoli komunikační kanál, objeví se vám v poli pro čekající. V obrázku jsou zobrazeny všechny 4 vstupy, které jsou výše popsány v kapitole 4.



Pokud máte zpřístupněnou funkci “Náhled” od vašeho administrátora, můžete si (před přijetím návštěvníka do aplikace) nejdříve rozkliknout “Náhled” informací o návštěvníkovi a poté ho přijmout nebo ho přijmout ihned bez náhledu zeleným tlačítkem.



Zjistili jste z náhledu, že návštěvník má dotaz, na který neznáte odpověď, nebo máte spoustu jiných konverzací a nemůžete se dalšímu návštěvníkovi věnovat? Stačí ho pouze přesměrovat na jiného operátora nebo skupinu operátorů. Více se o přesměrování dozvíte v kapitole 6.5.



6. Provádíme akce v aplikaci Mluvii

Gratulujeme, přijali jste návštěvníka do aplikace Mluvii a můžete využívat níže popsané funkce.

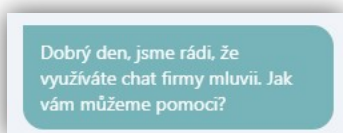
6.1 Začínáme chatem

Elementární funkce, kterou pravděpodobně využijete nejčastěji je CHAT, který se nachází vždy v pravém panelu aplikace Mluvii.


Zprávu do chatu napíšete snadno, v pravém dolním rohu najdete pole pro psaní zpráv, ale také pro jejich formátování, přidání emotikonů a odkazu na šablony (přednastavené zprávy). Do chatu také můžete poslat i hypertextový odkaz.

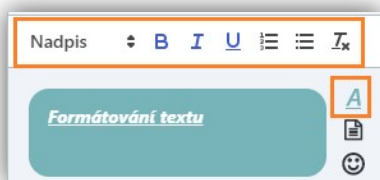


Od administrátora můžete mít nastavenou automatickou zprávu, která se objeví každému návštěvníkovi na začátku konverzace, aniž byste ji museli sami vypisovat.



6.1.1 Formátování textu

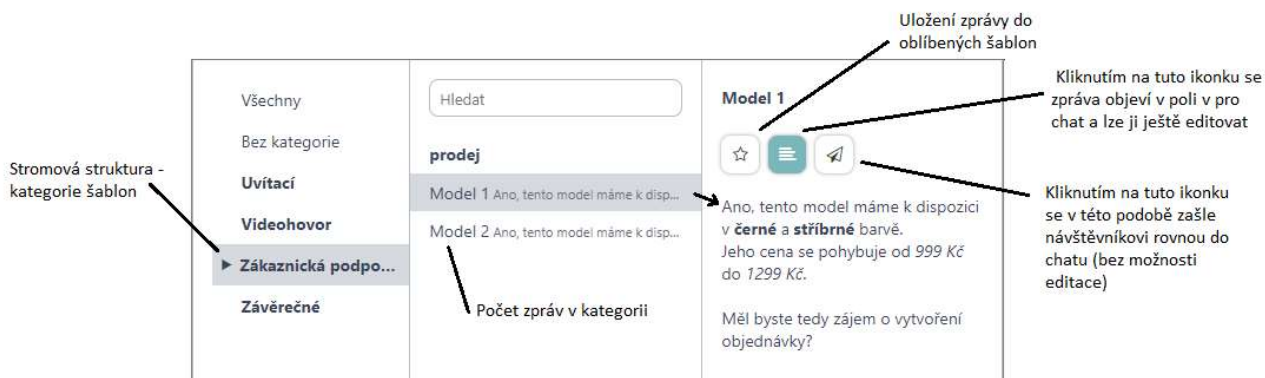
V případě, že chcete vaši rozepsanou zprávu nebo její část zvýraznit či vytvořit odrážky v odstavcích a jiné, stačí kliknout na ikonku  a zobrazí se vám menu pro formátování textu.



6.1.2 Šablony

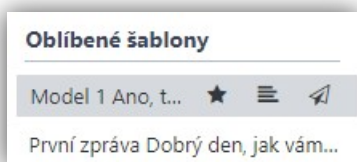
Stává se vám, že často vypisujete jednu a tu samou někdy i velmi dlouhou zprávu pro více návštěvníků? Stačí požádat administrátora, aby vaši odpověď uložil do šablon (přednastavených zpráv) a vy ji tak budete mít v aplikaci Mluvii stále k dispozici.

Stačí kliknout na ikonku případně na horní menu a ukáže se vám výpis všech přednastavených zpráv, které můžete v konverzaci s návštěvníkem využít.



Kde najdete své oblíbené šablony?

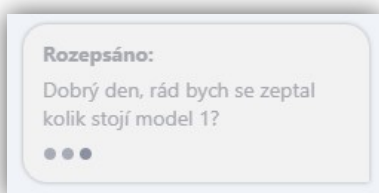
V případě, že kliknete na tlačítko hvězdičky, uloží se tato zpráva jako vaše oblíbená a najdete ji pokaždé na panelu informací o klientovi , viz kapitola 6.2.



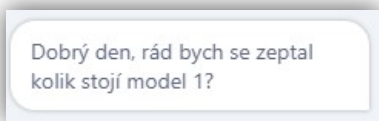
Rozepsaná zpráva od návštěvníka

Další vychytávkou jak se připravit rychleji na odpověď na návštěvníkovu zprávu, jsou jeho viditelné rozepsané zprávy.

A jak to funguje? Ještě než návštěvník odešle zprávu, již vidíte jeho text. **Pozor, na tuto rozepsanou zprávu předem nikdy neodpovídejte.**



Jakmile bude zpráva od návštěvníka odeslána, zmizí slovo rozepsáno, zvýrazní se a vy na ni můžete do chatu reagovat.



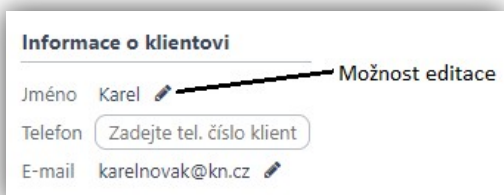
6.2 Sledujeme detail návštěvníka

Aplikace Mluvii vám velmi zdařile ukládá veškeré informace o návštěvníkovi a vy je tak máte stále k dispozici během hovoru/chatu či náhledu.

A jaké oblasti tedy u návštěvníka můžete sledovat?

6.2.1 Základní informace

Jméno, telefon i e-mail vám návštěvník může sdělit na začátku, v průběhu hovoru/chatu nebo také v minulosti a tak tyto informace ukládáme v rámci jeho cookies. Tyto informace můžete editovat či sami dopsat během sezení.



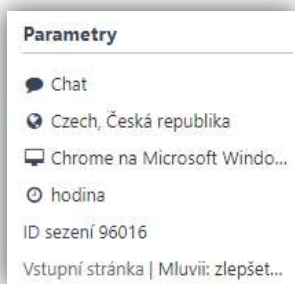
6.2.2 Tagy

Pro lepší identifikaci návštěvníka a jeho požadavky si můžete k sezení přidat tzv. TAG. Přidané tagy se ukládají do historie sezení a lze je vyfiltrovat. Pro příklad - můžete využít TAG pro různé prodejové kampaně .



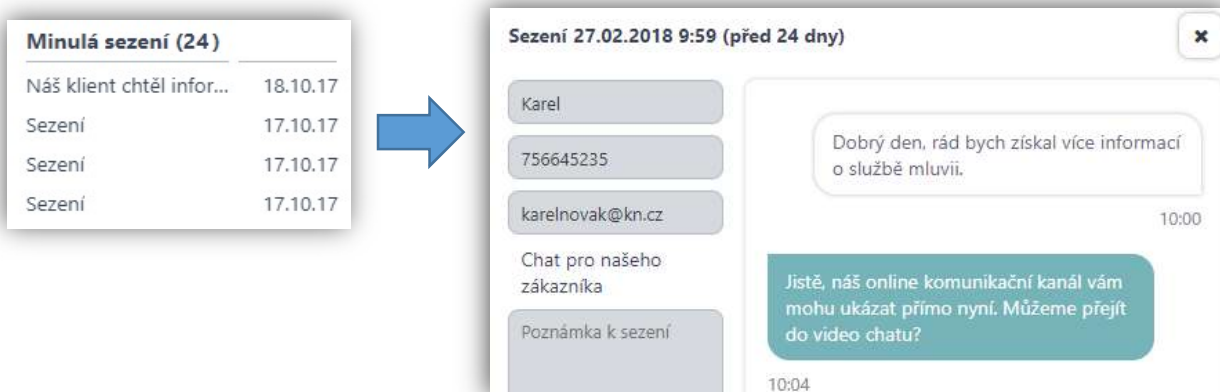
6.2.3 Parametry

V těchto parametrech najdete více informací o návštěvníkovi, jako je URL adresa, odkud klient vstoupil do vaší aplikace Mluvii, jaký má prohlížeč a operační systém a jiné. Administrátor může nastavit další parametry, které chce sledovat např. informace z registrací a nákupů návštěvníků a jiné.



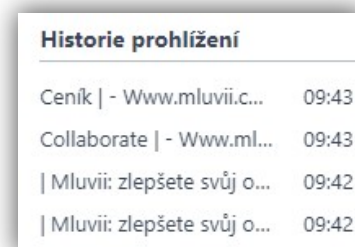
6.2.4 Minulá sezení

Je možné, že návštěvník, kterého máte nyní v aplikaci Mluvii již tento komunikační kanál v minulosti využil a vy se tak můžete podívat, s jakým operátorem a co řešil. Uvidíte základní informace o návštěvníkovi a také výpis chatu



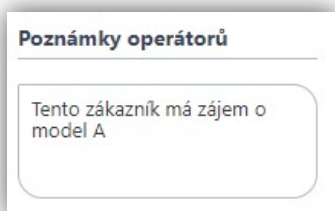
6.2.5 Historie prohlížení

V této sekce najdete odkazy na stránky, na kterých se návštěvník nacházel (nachází) před tím (nebo potom co) než vstoupil do vaší aplikace Mluvii. V průběhu hovoru odkazy mohou tedy přibývat. Klikem na tyto odkazy (abyste se podívali, na které stránky se návštěvník díval nebo dívá) se vám zobrazí v novém tabu.



6.2.6 Poznámky operátorů

Tyto poznámky můžete využít vždy v průběhu sezení, pokud chcete později poznámku dohledat v minulých sezeních nebo ve výpisu sezení z administrace. Poznámka se také objeví dalšímu operátorovi, pokud návštěvníka přepojujete na jiného operátora či skupinu operátorů.



6.2.7 Oblíbené šablony

Tyto šablony si každý operátor může nastavit sám. Výběr šablon, které budete používat nejvíce jsou poté označeny hvězdičkou. V případě, že už nechcete, aby šablona patřila mezi vaše oblíbené, stačí pouze kliknout znovu na hvězdičku a oblíbená šablona zmizí. Více o tom, jak si je nastavíte, si přečtete v kapitole 6.1. - Šablony.


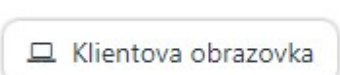
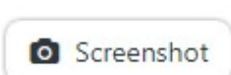
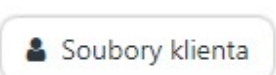
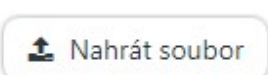




7. Využíváme interaktivní prvky

Už jste si vyzkoušeli chat a víte o návštěvníkovi spoustu informací, ale psaní zpráv je nekonečně dlouhé a bylo by lepší návštěvníkovi ukázat různé podpůrné materiály pro jeho rychlejší rozhodování a větší spokojenost.

I v této oblasti vám pomůže aplikace Mluvii, která skrývá nástroje pro sdílení různých souborů či plochy počítače.

Tlačítko pro sdílení  najdete v horním menu.

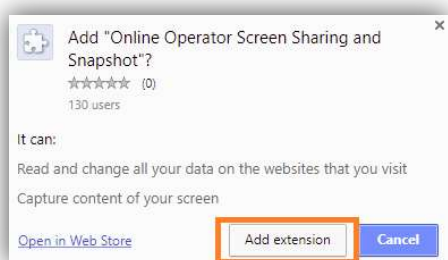
	Sdílení vaší plochy obrazovky PC (např. se využívá pro rychlou navigaci po webových stránkách nebo pro sdílení různých aplikací - word, excel a jiné)
	Sdílení návštěvníkovy obrazovky (toto nelze použít v případě, že návštěvník přišel z chatu), návštěvník musí využít Google Chrome nebo Mozillu Firefox
	Sdílení obrázku/screenshotu vaší plochy obrazovky
	Sdílení souborů na plochu od návštěvníka z PC či mobilního telefonu nebo pomocí QR kódu z mobilního telefonu nebo
	Sdílení vašich souborů z PC na plochu
	Sdílení vašeho YouTube videa (musí být veřejně uloženo na YouTube kanálu)
 23120354214264.gif cenik.png .interaktivny formular.pdf	Sdílení vašich uložených souborů na plochu, soubory se ukládají v administraci pro jednotlivé nebo všechny operátory

7.1 Sdílení obrazovky od operátora

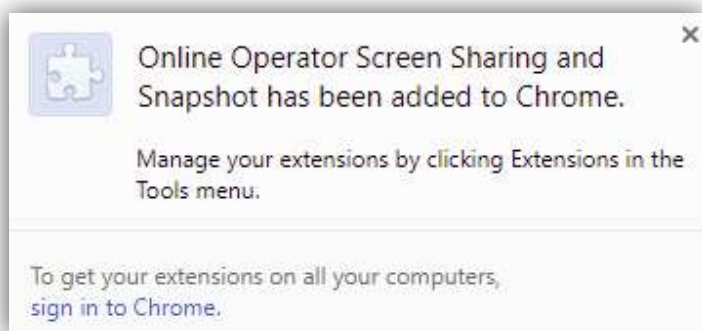
Při prvním kliknutí na moje obrazovka se vám zobrazí okno, které vás vyzve k nainstalování rozšíření aplikace Mluvii do prohlížeče Google Chrome.

↓ Instalovat rozšíření mluvii

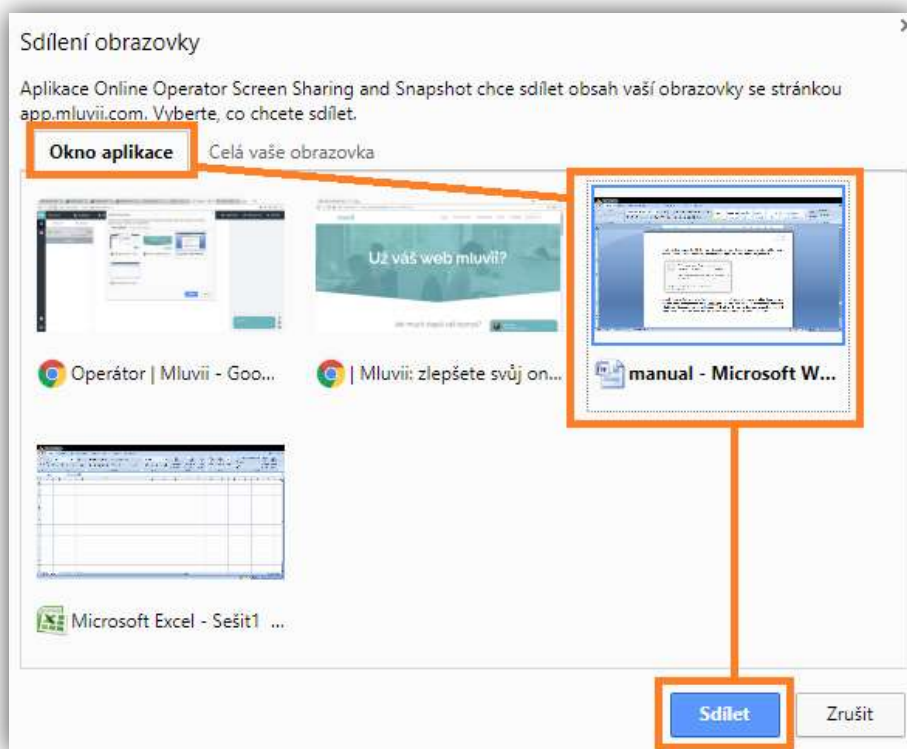
Kliknutím na tuto instalaci, se vám v češtině nebo angličtině otevře další okno právě pro přidání rozšíření/extension.



Po pár vteřinách byste si měli všimnout následujícího okna - je to informace o přidání rozšíření a nyní můžete sdílet vaši plochu obrazovky. **Toto rozšíření si přidáte pouze jednou na jednom PC.**

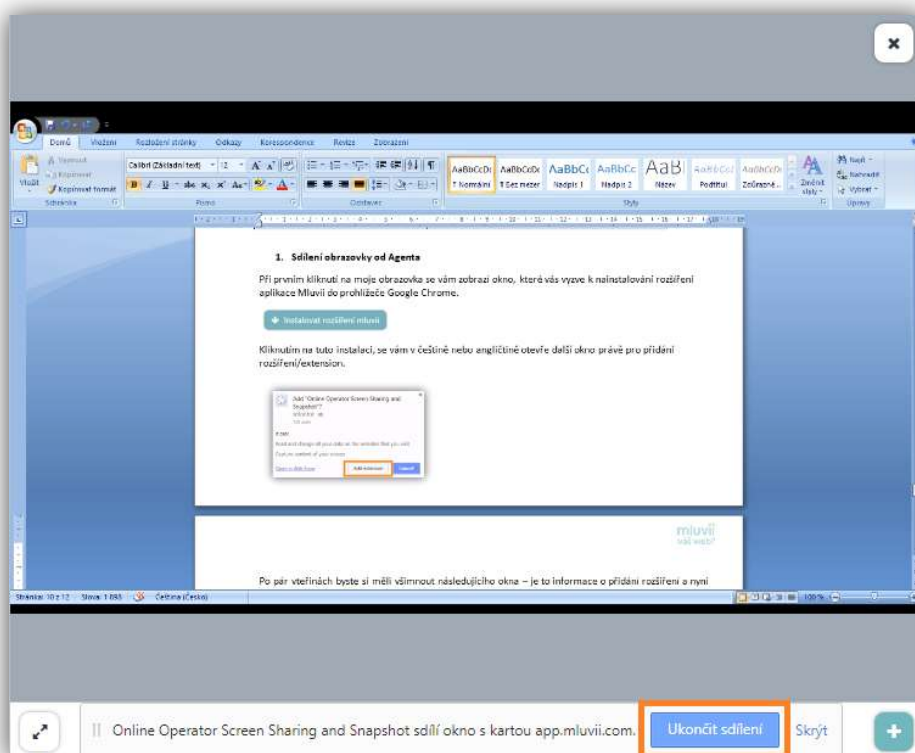


Sdílení plochy začíná výběrem okna pro sdílení - viz níže uvedeným obrázek. **Vždy doporučujeme vybrat si jedno okno (webová stránka, word, jiná aplikace a jiné) pro sdílení nikoliv celou obrazovku - kvůli nechtěnému úniku některých dat z celé vaší plochy obrazovky, které by návštěvník neměl vidět. Také doporučujeme pro sdílení plochy využívat 2 monitory.** Okna, které chcete sdílet, musí mít maximalizované a nejlépe v samostatném okně.



Po výběru okna a kliknutím na tlačítko Sdílet se objeví sdílené okno v aplikaci Mluvii, jak na straně vaší, tak na straně návštěvníka. **V tuto chvíli nepracujete v aplikaci Mluvii, ale přímo v tom okně, co sdílíte.** Pokud budete chtít sdílení ukončit, kliknete na tlačítko ukončit sdílení nebo na křížek viz obrázek.

Pohled operátora na sdílení plochy v aplikaci Mluvii



7.2 Sdílení obrazovky od návštěvníka

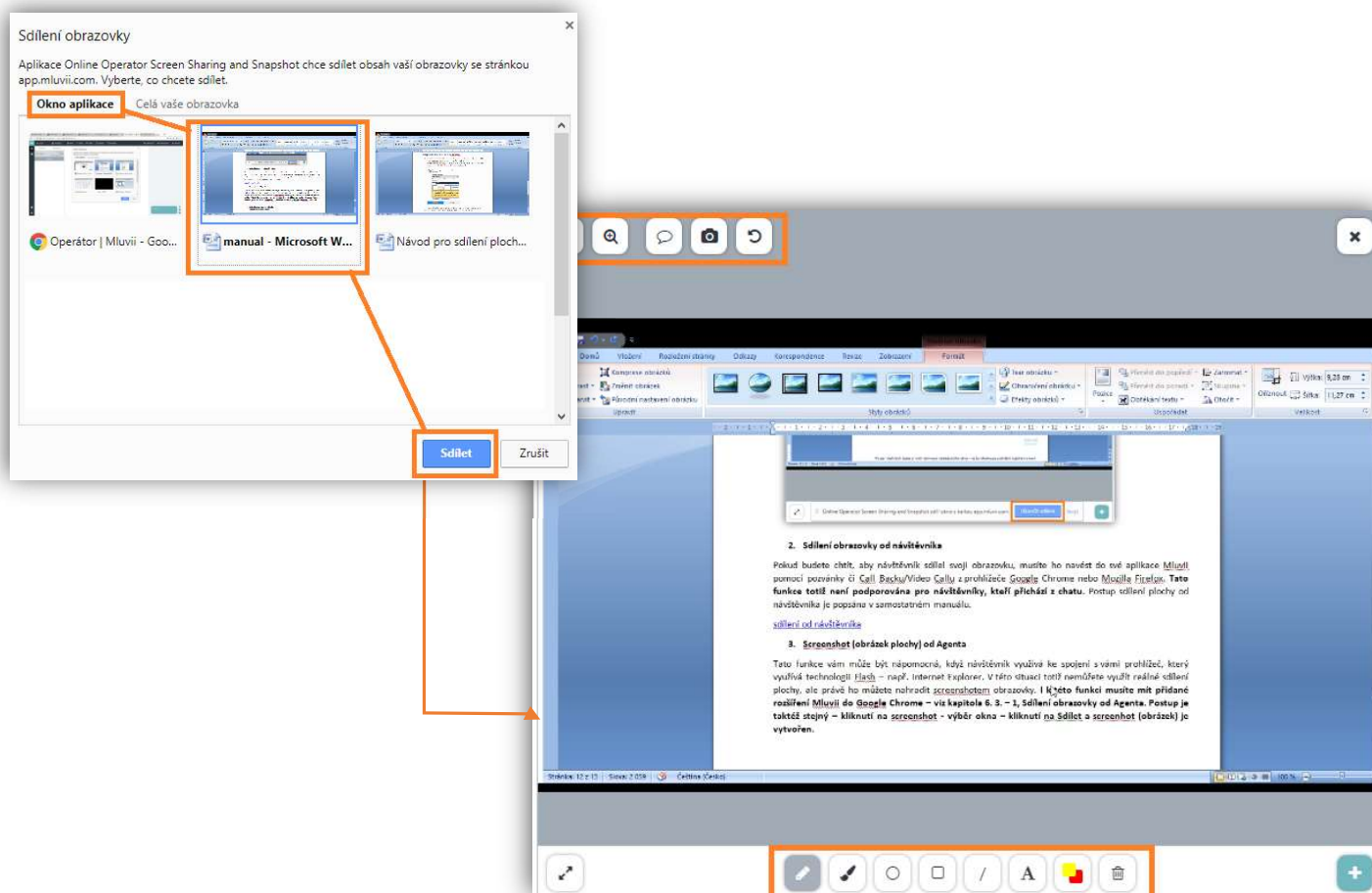
Pokud budete chtít, aby návštěvník sdílel svoji obrazovku, musíte ho navést do své aplikace Mluvii pomocí pozvánky či Call Backu/Video Callu z prohlížeče Google Chrome nebo Mozilla Firefox. **Tato funkce totiž není podporována pro návštěvníky, kteří přichází z chatu.** Postup sdílení plochy od návštěvníka je popsána v samostatném manuálu.

[sdílení od návštěvníka](#)

7.3 Screenshot (obrázek plochy) od operátora

Tato funkce vám může být nápomocná, když návštěvník využívá ke spojení s vámi prohlížeč, který využívá technologii Flash - např. Internet Explorer. V této situaci totiž nemůžete využít reálné sdílení plochy, ale právě ho můžete nahradit screenshotem obrazovky.

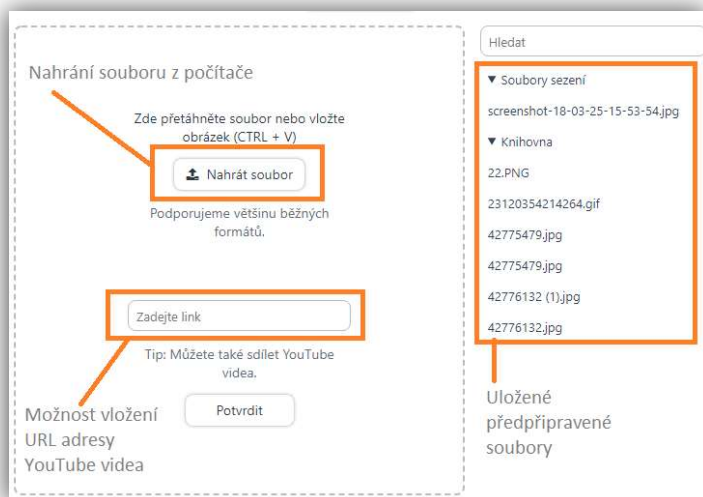
I k této funkci musíte mít přidáné rozšíření Mluvii do Google Chrome - viz kapitola 6. 3. - 1, Sdílení obrazovky od operátora. Postup je taktéž stejný - kliknete na screenshot - vyberete okno - kliknete na Sdílet a screenshot (obrázek) je vytvořen. Do tohoto obrázku lze kreslit, psát či ho poslat do chatu ke stažení - více o panu nástrojů pro úpravu souboru najdete v kapitole 6. 3. - 4, Sdílení souborů od operátora.



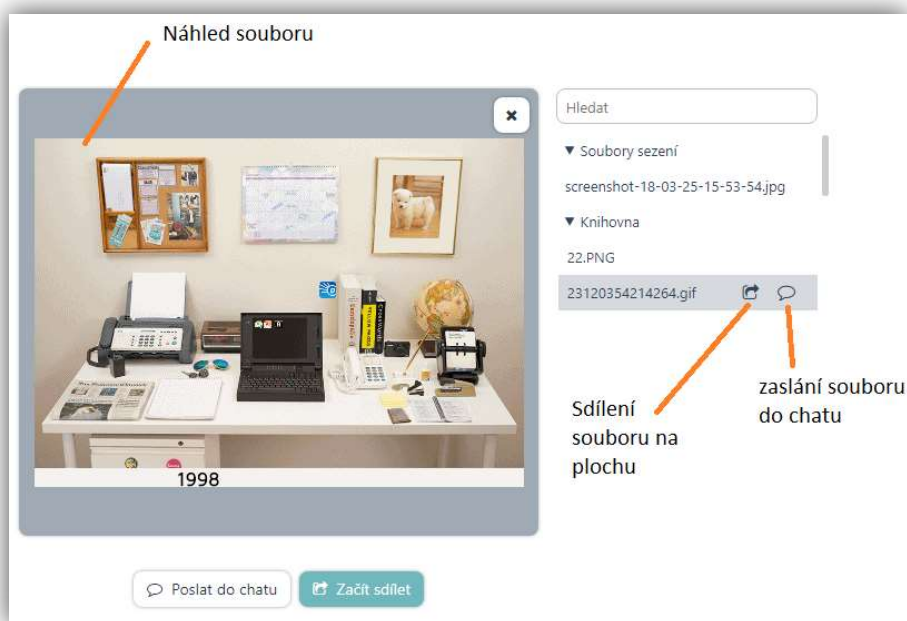
7.4 Sdílení souborů od operátora

Sdílení souborů, obrázků či YouTube videí je velmi zajímavá, efektivní a jednoduchá funkce, která dodá chatu vizuální stránku. Sdílet můžete různé soubory - MS office (ppt, word, excel,..), obrázky (jpg, gif, png,..), PDF soubory a jiné.

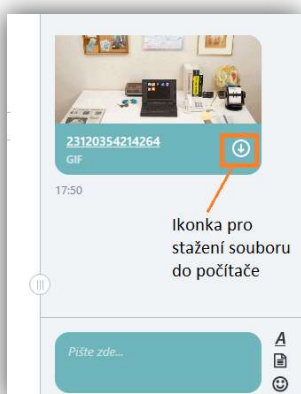
Sdílet můžete předpřipravené soubory (nahrávají se v administraci) nebo nahrané soubory přímo z vašeho počítače.



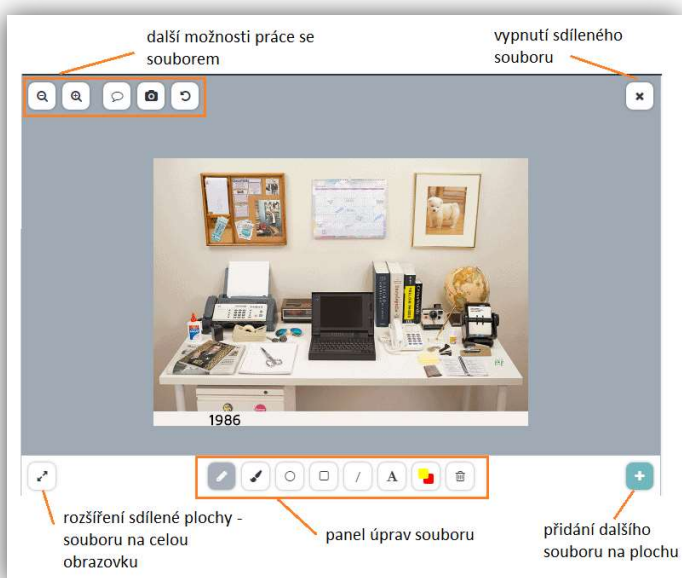
Kliknutím na předpřipravený soubor v knihovně, se vám zobrazí jeho náhled a umožní vám další možnosti - Sdílet soubor na plochu nebo poslat do chatu ke stažení návštěvníkovi.



7.4.1 Poslání do chatu - soubor v chatu ke stažení




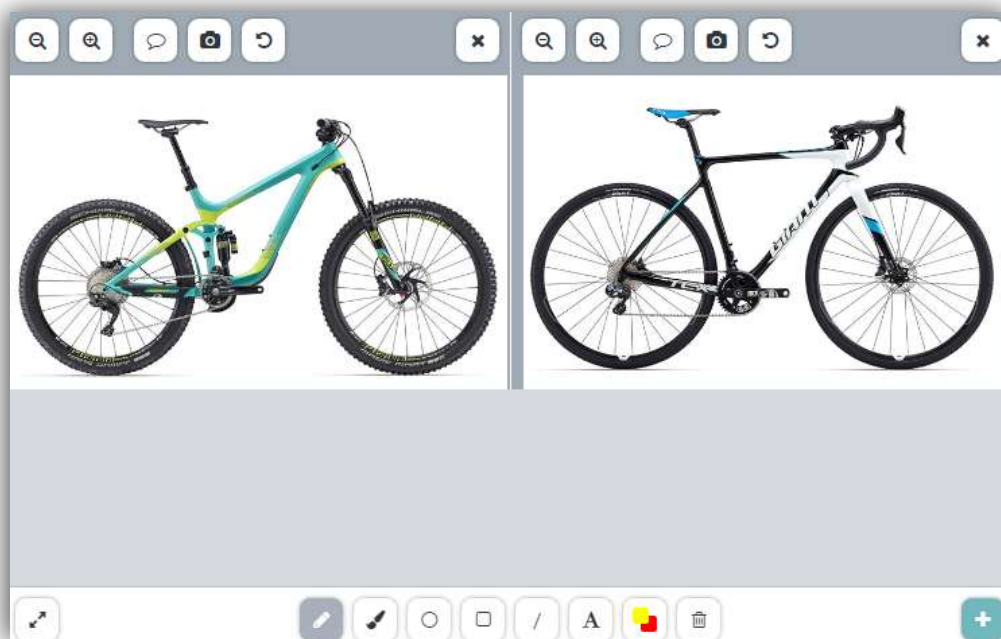
7.4.2 Sdílení souboru na plochu



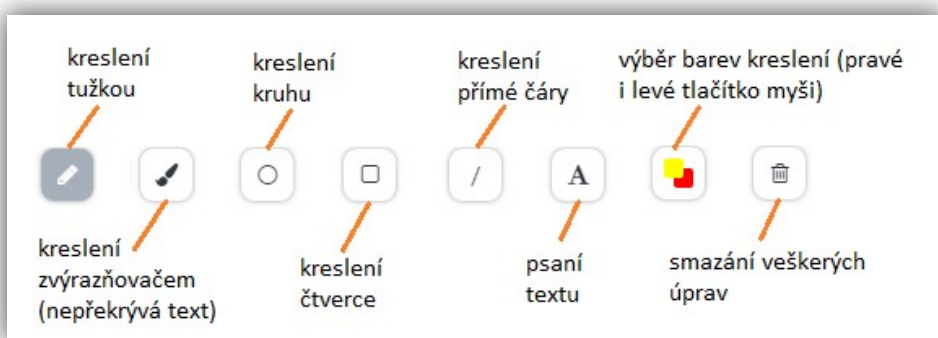
7.4.3 Sdílení více souborů najednou

Chtěli byste sdílet více souborů najednou (např. pro srovnání zboží)?

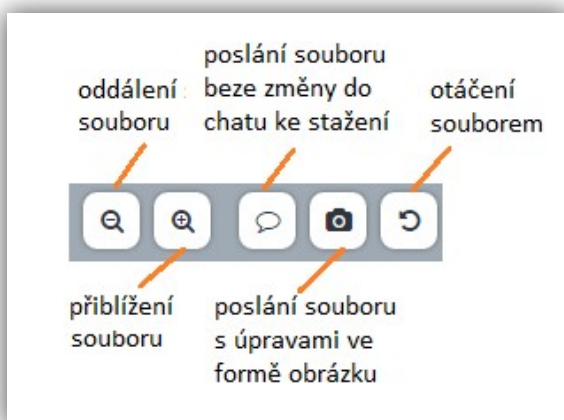
Stačí nasdílet jeden soubor a poté kliknout na ikonku , vybrat další soubor ke sdílení a opět kliknout na „Začít sdílet“. Na níže uvedeném obrázku vidíte 2 kola pro srovnání. Do obou obrázků můžete zakreslovat i s návštěvníkem.



7.4.4 Panel úprav souboru



7.4.5 Práce se souborem



7.5 Sdílení souborů od návštěvníka

Má návštěvník např. fotografii výrobku či sken konkurenční smlouvy a vy ji chcete nasdílet? Využijte možnosti sdílení souboru od návštěvníka. Klikem na soubory klienta dáte návštěvníkovi 3 možnosti - sdílet soubor přímo z počítače, využitím QR čtečky sdílet jeho fotografii přes načtený QR kód v mobilním telefonu anebo opsat „shortcut“ krátkou URL adresu a sdílet připravenou či vyfocenou fotografii.

Nahrání a sdílení souboru z PC

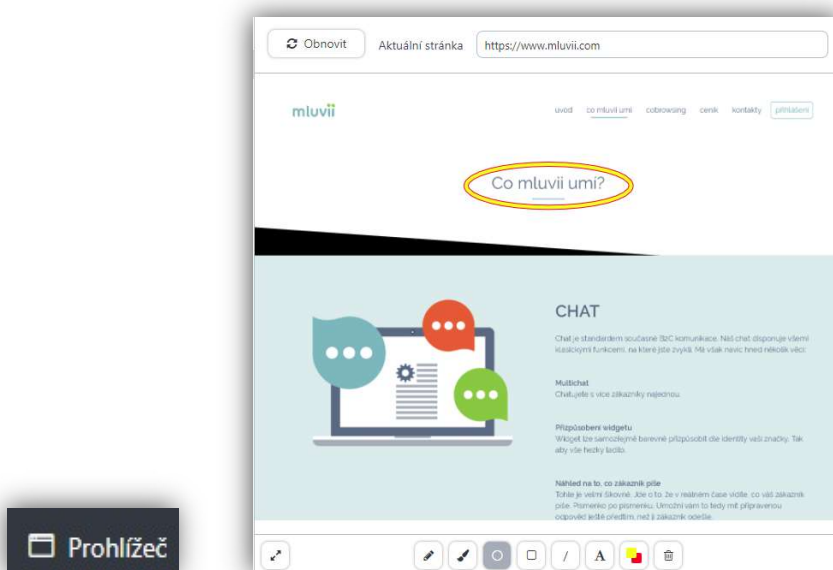


Načtení QR kódu přes QR čtečku v mobilním telefonu a nasdílení připravené/vyfocené fotografie

Opsání URL adresy do mobilního telefonu (PC) a nasdílení připravené či vyfocené fotografie (souboru)

7.6 Funkce Prohlížeč

Návštěvník vám sděluje, že se nachází na stránce X a nyní si neví rady? Stačí kliknout na menu **Prohlížeč** a ihned se vám v aplikaci Mluvii zobrazí obrázek stránky, na které se návštěvník nachází. **Reálně se dá do této stránky kreslit jako do sdíleného souboru a návštěvník tyto úpravy vidí přímo ve svém prohlížeči.** Pokud návštěvník překlikne na další stránku, obnoví se vám náhled této stránky.



7.7 Funkce Cobrowsing (připravuje se)

Už jste využili funkci sdílení plochy, ale zdá se vám, že by bylo lepší, kdyby do sdílené plochy mohl v reálném čase zasahovat s vámi i návštěvník (např. společné vyplňování údajů ve formuláři)? I tuhle funkci si budete moci zanedlouho vyzkoušet.

Cobrowsing je jednoduše spolupráce v reálném čase operátora i návštěvníka, kteří přistupují na stejnou webovou stránku najednou. Jakmile budete chtít zahájit „cobrowsování“, stačí kliknout v aplikaci Mluvii na níže uvedenou ikonku „Cobrowsing“, kterou najdete v menu „Sdílet“ a poté stiskem tlačítka „Začít“.



Jak poznáte, že už s návštěvníkem vidíte stejnou webovou stránku a můžete do ní oba zasahovat? V aplikaci Mluvii budete informováni, že se vám otevřel nový tab (okno) s načtenou webovou stránkou.




Kliknutím do tohoto nového tabu můžete začít s návštěvníkem procházet web. Oba vidíte své kurzory myši a můžete překlíkávat kam potřebujete nebo společně vyplňovat formulář (viz obrázek).



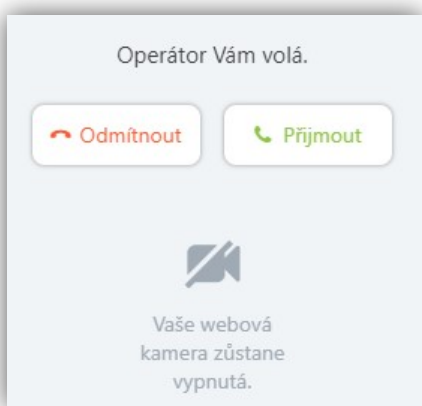
8. Nabízíme návštěvníkovi audio - video chat

Už máte vyzkoušenou chatovou konverzaci a vizuální část pomocí sdílení souborů či plochy, ale stále vaše konverzace s návštěvníkem nebere konce? Zkuste mu nabídnout **video chat**.

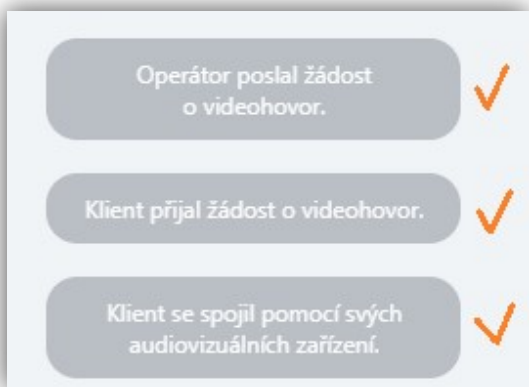
Stačí kliknout na tlačítko  a otevře se vám možnost zahájit audio-video chat s návštěvníkem na webu. V tuto chvíli se můžete upravit ☺ návštěvník vás ještě nevidí.



Jakmile kliknete na zelené tlačítko volat, návštěvníkovi se v chatu objeví možnosti - přijmout váš audio-video chat nebo odmítnout.



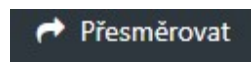
Po přijetí hovoru, od návštěvníka, budete informováni, že hovor probíhá a jsou pro vás velmi důležité **systemové zprávy** v chatu. Aby došlo ke spojení hlasu i obrazu, je nutné, aby návštěvník **povolil přístup ke svým audiovizuálním zařízením** (mikrofon a kamera). Pokud tedy v chatu vidíte níže uvedené systemové zprávy, měli byste návštěvníka slyšet (standardně je nastavena vypnutá kamera návštěvníka) a on vás taktéž slyšet a zároveň vidět.



Kameru a mikrofon můžete kdykoliv vypnout či znovu zapnout. V případě, že nedojde k audio-video spojení, návštěvník nepovolí přístup k audiovizuálním zařízením nebo se objeví technické potíže, můžete křížkem audio-video hovor zavřít a pokračovat dále v chatové konverzaci.

9. Používáme ostatní možnosti

Neumíte již více návštěvníkovi pomoci, ale kolega z druhé skupiny ano? Stačí využít funkci **přesměrování** na příslušného operátora či skupinu operátorů a návštěvník dostane požadované informace.



Přesměrovat klienta

Možnost najít konkrétního Agentu dle jména

Hledat operátora

● ● ● ● ●

Business	2	0	1	0	0
Daniel Peltek					
Iveta Makovská					
Ondřej Fogatoš					
Daniel	1	0	0	0	0
democenter	3	0	0	0	0
Ivet	1	0	1	0	0

Jaké to bylo?

Poznámka pro dalšího operátora

Zrušit **Přesměrovat**

Vybraná skupina, na kterou bude návštěvník přesměrován

Výběr možností ukončení - přesměrování sezení

Možnost Agentovi či skupině Agentů napsat poznámku k sezení

Vysvětlení ikonek u přesměrování

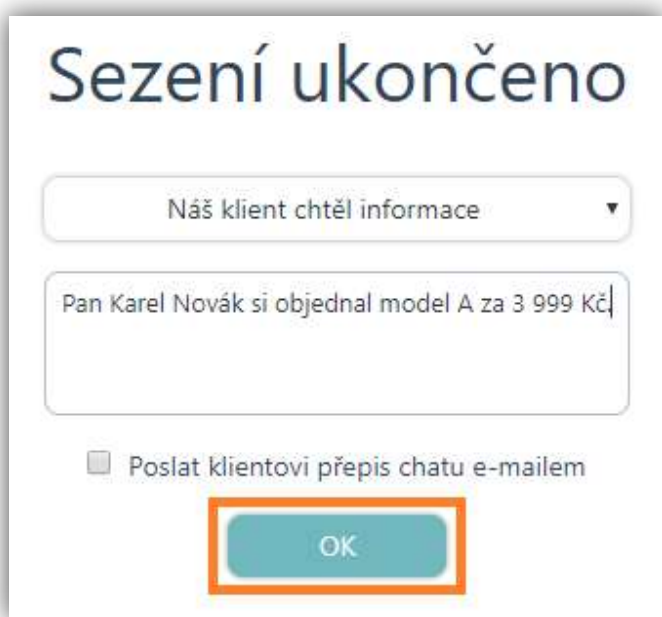
	Online operátoři, kteří mohou přijmout další chat (pokud chcete přesměrovat audio-video hovor, ujistěte se, že operátor nemá žádný započatý chat)
	Zaneprázdnění operátoři, kteří nemohou přijímat již další chat ani audio-video hovor (mohou mít již vyčerpané kapacity chatů nebo unikátní video hovor)
	operátoři, kteří mají nyní z různých důvodů pauzu a pravděpodobně nebudou moci přijmout další chat ani audio-video hovor (není to ovšem zakázáno)
	Tato ikonka ukazuje počet návštěvníků ve frontě čekajících u operátorů
	Tato ikonka ukazuje počet návštěvníků, kteří čekají na vstoupení do fronty čekajících k operátorům (ještě je tedy operátoři v aplikaci Mluvii nevidí)

10. Návštěvník je spokojen a ukončujeme sezení

Návštěvník dostal požadované informace, je spokojen a vy ukončujete sezení tlačítkem „Ukončit“, které se nachází v pravém horním rohu.

Po ukončení hovoru vás aplikace vyzve k hodnocení tohoto sezení (k poznámce), které se využívá poté hlavně kvůli reportingu a zpětnému dohledání daných sezení. Doporučujeme toto vyplňovat. Pokud znáte návštěvníkův e-mail (a máte ho vyplněný v informacích o klientovi), můžete mu přepis chatové konverzace odeslat do e-mailu.

K úplnému ukončení sezení dojde pouze po kliknutí na OK (viz obrázek), jinak si stále budete zabírat kapacitu pro další čekající návštěvníky.



Sezení ukončeno

Náš klient chtěl informace ▼

Pan Karel Novák si objednal model A za 3 999 Kč

Poslat klientovi přepis chatu e-mailem

OK