Chattwidget på er webbplats

Skapa en chattwidget i adminportalen så att besökare på er webbplats kan chatta med er och se köns väntetid och öppettider.

Med chattwidgeten kan besökare på er webbplats chatta med er. Widgeten kan också visa väntetiden i telefonkön, era öppettider och kontaktuppgifter. Chattwidget ingår i 3Koppla.

Skapa en chattwidget

1. Logga in i adminportalen på admin.3koppla.tre.se och gå till **Chat Widget**.
2. Välj att skapa en ny widget.
3. Ge livechatten ett namn och lägg till de kollegor som ska svara.
4. Välj vilket telefonnummer och vilken e-postadress som ska visas, och om öppettiderna ska synas. Klicka på **Ändra** vid numret om du vill dölja numret eller välja vad som visas.
5. Välj färg och om widgeten ska ligga till höger eller vänster på sidan.
6. Ange webbadressen där widgeten ska visas och klicka på **Spara**.
7. Du får en kod (en scripttagg). Klistra in den på webbplatsen, eller ge den till er webbutvecklare.

Chattarna besvaras i Softphone och i 3Koppla Mobilapp.

Hantera livechatten

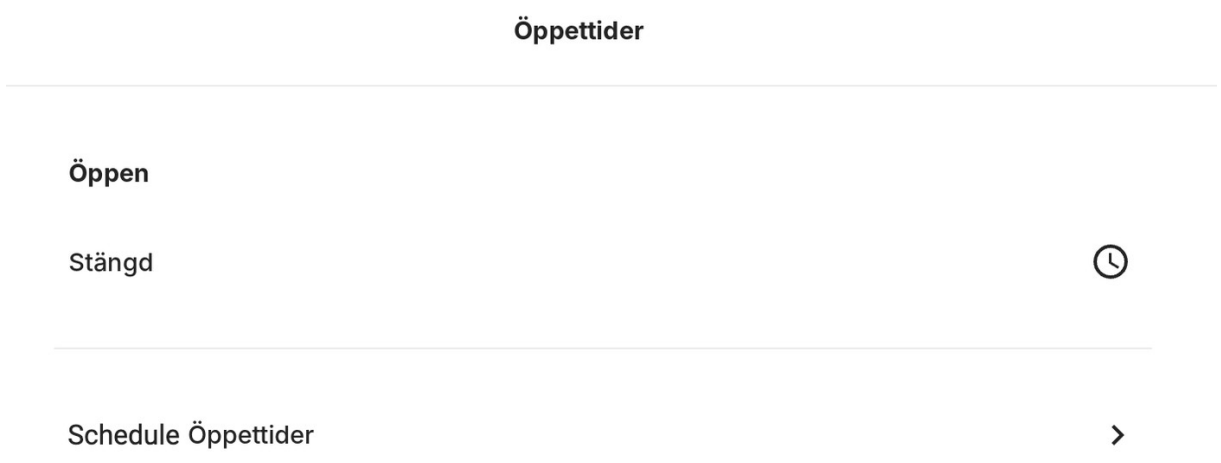
1. Öppna Softphone och gå till fliken **Växel**.
2. Välj **Livechattar** och sedan den livechatt du vill ändra.

Lägg till eller ta bort kollegor

1. Välj **Medlemmar**.
2. Klicka på **Lägg till medlem** för att lägga till en kollega.
3. Vill du ta bort någon klickar du på **Editera medlemmar** och sedan **Ta bort**.

Öppettider

1. Välj **Öppettider**.
2. Öppna eller stäng chatten manuellt, eller skapa ett schema för när den ska vara öppen.



Välj Öppen eller Stängd, eller skapa ett schema.

Svarsgrad

En statistikruta visar hur stor andel av chattarna som besvaras. Klicka på rutan och stjärnmarkera den information du vill se.

Återuppringning

Har ni aktiverat återuppringning i era köer kan besökaren lämna sitt telefonnummer och bli uppringd, i stället för att vänta i kön.

WhatsApp i chattwidgeten

Har ni WhatsApp-integrationen kan widgeten visa ert WhatsApp-nummer. Välj numret under **Chat Widget**. Integrationen måste vara aktiverad på kön för att alternativet ska synas.

Kräver tillval. WhatsApp kräver Kundkontakt Omni, som i sin tur kräver Kundkontakt Plus eller Pro.

Dölj widgeten tillfälligt

1. Gå till **Chat Widget** i adminportalen.
2. Klicka på pennikonen vid widgeten.
3. Välj **Visibility Status** → **Hide widget**.

Du kan visa widgeten igen när du vill.

Behöver du hjälp?

Kontakta i första hand administratören för 3Koppla på ditt företag. Du når också Tres kundservice på 0771-735 311 (kortnummer 311 från din 3Mobil) eller kundservice@tre.se.

INTERNT – inför publicering (tas bort, publiceras inte)

Föreslagen URL: /chattwidget

Metabeskrivning: Skapa en chattwidget i adminportalen så att besökare på er webbplats kan chatta med er och se köns väntetid och öppettider.

Kategori: 3Koppla > Admin

Telavox-original: https://support.telavox.com/sv_SE/administration/kom-igang-med-telavox-widget

Att verifiera:

- Kontrollera knappnamnet för att skapa en ny widget under Chat Widget i adminportalen (Telavox: Skapa ny Widget).
- Kontrollera att livechattar hanteras under Växel → Livechattar i Softphone, med Medlemmar, Lägg till medlem, Editera medlemmar och Öppettider.
- Kontrollera om Visibility Status → Hide widget är på engelska även i adminportalen.
- Kontrollera att WhatsApp-alternativet i chattwidgeten följer med Kundkontakt Omni.
- Skärmbilder bör läggas till: chattwidgeten på en webbplats, formuläret för ny widget, medlemshantering och öppettider för livechatten.
- Bilder: Telavox-skärmbilder omgjorda till 3Koppla-profil (illustration) – byt mot riktiga 3Koppla-skärmbilder när sådana finns.
- Engelsk rest i bilden för öppettider: 'Schedule'. Bilderna från adminportalens Chat Widget är inte med eftersom de visar Telavox-adresser i inbäddningskoden.
- Bekräfta att kundservice@tre.se är rätt kontaktväg.

Länkar till andra artiklar är markerade i fetstil. Lägg in länkarna i CMS:et.