



Tutorial Chat Online

Como funciona o Chat Online	2
Tela de gerenciamento do Chat.....	2
Personalizando o Atendimento	3
Departamentos	3
Criar Departamento	3
Gerar Código HTML	4
Operadores.....	6
Criar Operadores.....	6
Notas Rápidas	7
URLs.....	8
Atendimento Online	9
Tela inicial Operador.....	9
Chat - Tela de Atendimento do Operador	10
Atendendo mais de um Visitante.....	10
Chat - Tela de Atendimento do Visitante	11

Como funciona o Chat Online

Ao contratar o Chat Online você receberá um link para acessar o painel de gerenciamento do Chat, permitindo a personalização do atendimento ao cliente através da criação de departamento, usuários para atendimento, estatísticas, criação de respostas automáticas para as dúvidas comuns dos seus clientes, agilizando o atendimento.

Tela de Login do sistema:



powered by: 

Gigavox Login:
Version 2.14.6


Username:


Password:

[Esqueceu seu nome ou senha?](#)

powered by [Gigavox Soluções em Atendimento online em tempo real!](#)

Tela de gerenciamento do Chat



Indice geral  

Atendimento Online Operadores Departamentos Configurações Dados Modulos/Abas powered by: 

Gigavox

Atendimento Online:
Monitore o Tráfego Online.
Editar Notas Rápidas
Editar Images
Editar URLS
Emotion Icons
Edit Layer Images
Windows Application
Convite Autom.

Operadores:
EDITAR Your account
CRIAR/EDITAR/DELETAR

Departamentos:
HTML CODE for Departamentos
CRIAR/EDITAR/DELETAR

Dados:
Editar/Ver Transcrições
Messages
Editar/Ver Referências
Editar/Ver Páginas Visitadas
Paths
Palavras-Chave
Usuários

Bem-vindo uma sintaxe Gigavox Soluções em Atendimento online em tempo real!
Todas as funções administrativas estão situados à Esquerda fazer apresentados texto. Você PODE usar esta secção para manter anotações para si MESMO E DE OUTROS administradores, etc Para alterar o texto modal está localizado Nesta casa basta clicar sobre o pequeno Verifique botão não canto superior Direito DESTA CAIXA.

powered by [Gigavox Soluções em Atendimento online em tempo real!](#)

Personalizando o Atendimento

Departamentos

Poderá dividir seu atendimento por departamentos, assim poderá personalizar o atendimento ao seu cliente, oferecendo a possibilidade de contato direto com o departamento desejado.



Criar Departamento

Para criar um novo departamento clique em “Criar um novo departamento” em seguida será mostrada a tela abaixo:

1 - Digite o nome do departamento.

Criar um novo Departamento

Language:

Nome do Departamento
Este é o nome do departamento.
Este é o nome do departamento.

Ativas a exibição de aba do departamento
Marque as caixas de seleção das abas se quiser que sejam visíveis para este departamento. Marque também qual aba mostrar quando não houver operador on-line.

Ativo	Ordem/número	Título	Padrão quando off-line
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="1"/>	Atendimento!	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="2"/>	Contato	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="3"/>	Q & A	<input type="checkbox"/>

Tempo de espera até uma requisição de chat não respondida ser redirecionada para o módulo offline:

2 – Esconder ícone se estiver off-line.

Escolha “Sim” se desejar que os ícones de atendimento fique oculto quando não estiver on-line.

Escolha “Não” se desejar que seja exibido o ícone para que o visitante deixe uma mensagem.

Esconder ícones se estiver off-line
Quando nenhum operador está on-line você pode esconder o ícone de atendimento on-line.
Esconder ícones se estiver off-line NÃO SIM

3 – Informar o e-mail para o qual serão enviadas as mensagem que o visitante enviar no modo off-line do chat.

Leave a message E-mail Options:
 Some servers disable "mail" function in php for "security" issues .. if so you can opt to no have the option to use mail in this department. You can also opt to record messages in the database or not.
Enable e-mail functions NÃO SIM **Enable Database recording functions** NÃO SIM
 Quando alguém sai da página de envio de mensagem em clicar em enviar este é o e-mail para o qual a mensagem será enviada.
 E-mail

4 – **Allow smilies**, define se será permitido o uso de ícones smilies durante o chat.

5 – **Fundo do cabeçalho**, escolha uma imagem para aparecer com plano de fundo do cabeçalho do chat.

6 – **Color Scheme**, escolha a cor a ser utilizada pelo chat.

7 – Clique no botão “**Criar**” para salvar as alterações e criar o departamento.

Chat Features/ Extras:
Allow smilies 😊 ? SIM NÃO

Altura do topo do frame:
 Está é a altura, em pixels, do topo do frame da janela de chat dos visitantes. A altura desta imagem deve ser determinada pela altura do gráfico de cima deste departamento..
 Altura do topo do frame:

Fundo do cabeçalho:
 Este é o fundo do cabeçalho na janela de chat dos visitantes. Você pode criar seu próprio gráfico de fundo. O CSLH vem com exemplos. Para vê-los clique nos links a seguir ou então escolha sua própria imagem

- [Company Logo 1](#)
- [Company Logo 2](#)
- [Company Logo 3](#)
- [Company Logo 4](#)
- [Company Logo 5](#)



Color Scheme:



Color Scheme:

Gerar Código HTML



The screenshot shows the Gigavox administration interface. At the top, there are navigation tabs: 'Atendimento Online', 'Operadores', 'Departamentos', 'Configurações', 'Dados', and 'Modulos/Abas'. The 'Departamentos' tab is active. Below the tabs, there is a table with columns: 'Visible', 'Ordem/número', 'Nome', and 'Opções'. The 'Suporte' department is listed with 'Visible' checked and 'Ordem/número' set to 0. In the 'Opções' column, there are two buttons: 'Configurações' and 'GERAR HTML'. The 'GERAR HTML' button is highlighted with a red rectangular box. Below the table, there is an 'ATUALIZAR' button and a link 'Criar um novo departamento'.

Clique em “**Gerar HTML**”, para gerar o código HTML para inserir em sua página.

1 – Escolha o departamento para o qual quer gerar o código HTML.

2 – No campo “Onde você vai colocar este código:” escolha “Em uma página FORA do domínio <http://www.gigavox.com.br>”.

3 – Escolha se deseja ocultar as imagens de atendimento e efetuar apenas o monitoramento das páginas:

NÃO - Mostrar imagens de online/offline do atendimento on-line

SIM - Esconda as imagens, mas monitore as páginas

4 – Em “Does the site use Frames?”, informe se utiliza frames em seu site.

5 – Em “Does the site use secure SSL?” informe se utiliza certificado de segurança em seu site.

Para qual Departamento você gostaria de gerar o código HTML

Department named: Suporte

Onde você vai colocar este código:

Em uma página FORA do domínio <http://www.gigavox.com.br>

Qual formato você quer?

Código para imagem em javascript NORMAL (Recomendado)

Quer que o ícone do atendimento on-line fique oculto?

NÃO - Mostrar imagens de online/offline do atendimento on-line

SIM - Esconda as imagens mas monitore as páginas

Does the site use Frames?

SIM NÃO

Does the site use secure SSL?

SIM NÃO

6 – Em “Cliente Pingging” selecione “do not ping”.

Client Pingging Se você estiver executando o CHAT em um site e ter a enquadrados CHAT Ícone em múltiplos frames você não vai querer ping o usuário sobre os quadros que como muitas vezes não são carregados. Também a limitação do ping SQL irá poupar recursos. O desvantagem de se fazer isso é que o ping menos que seja feito o menor tempo proactivas para convidar.

Ping idle user for: 1 minute

CRIAR

7 – Clique no botão “Criar” para gerar o código HTML para inserir em sua página.

Atendimento Online Operadores Departamentos Configurações Dados Modulos/Abas powered by: **gigavox**

Gigavox

Atendimento Online:

- Monitore o Tráfego Online.
- Editar Notas Rápidas
- Editar Images
- Editar URLs
- Emotion Icons
- Edit Layer Images
- Windows Application
- Convite Autom.

Operadores:

- EDITAR Your account
- CRIAR/EDITAR/DELETAR

Click anywhere in this box to select all code.
You may paste this code into any web page or website that you wish to monitor and provide Live help for.
For more help with implementing the code, please see our [Ajuda](#)

```
<!-- Powered by: Gigavox Live Help http://www.gigavox.com.br/-->
<div id="gigavox" style="width:142px">
<script type="text/javascript" src="http://www.gigavox.com.br/atendimento/livehelp_js.php?eo=1&depa:
<font style="font-family: verdana, helvetica, sans-serif; font-size: 8px; color: #000000;">Powered By:</f
<a href="http://www.gigavox.com.br" alt="Gigavox Live Help" target="_blank" style="font-family: verdan
</div>
<!-- copyright 2004 - 2008 -->
```

Basta copiar o código HTML gerado e inserir no código da sua página.

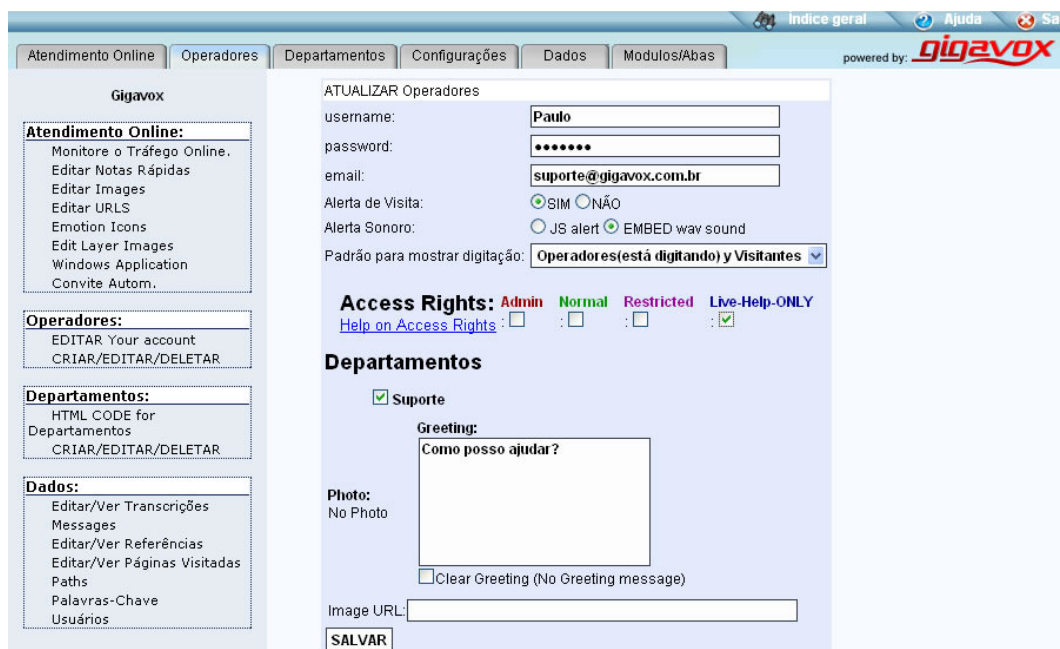
Operadores

Cadastre operadores para acesso ao atendimento do Chat.



Criar Operadores

Para criar um novo operador clique em “**Criar Operadores**” em seguida será mostrada a tela abaixo:



Username: Nome de usuário para o operador.

Password: Senha para efetuar login no atendimento.

Email: Endereço de email para envio de mensagem quando offline.

Alerta de visita: Marque a opção “**Sim**” para que o operador possa ser alertado quando um cliente solicitar atendimento.

Alerta Sonoro: Tipo de alerta a ser utilizado.

Padrão para mostrar digitação: Escolha “**Operadores (está digitando) y Visitantes**” assim o operador visualizará o que o visitante está digitando, mas ao visitante apenas aparecerá à mensagem “**Operado está digitando**”.

Access Rights: Define o tipo de acesso que o operador terá:

Admin: Permissão total.

Normal: Permite acesso as abas Atendimento, Operadores, Departamentos e Dados.

Restricted: Acesso somente ao Atendimento e aos Dados.

Live-Help-Only: Acesso somente ao atendimento

Departamentos: Selecionar os departamentos que o atendente vai atender.

Greeting: Saudação inicial que será exibida ao visitante quando o Operador iniciar o atendimento.

Image URL: Caminho para a imagem ou foto do operador (opcional).

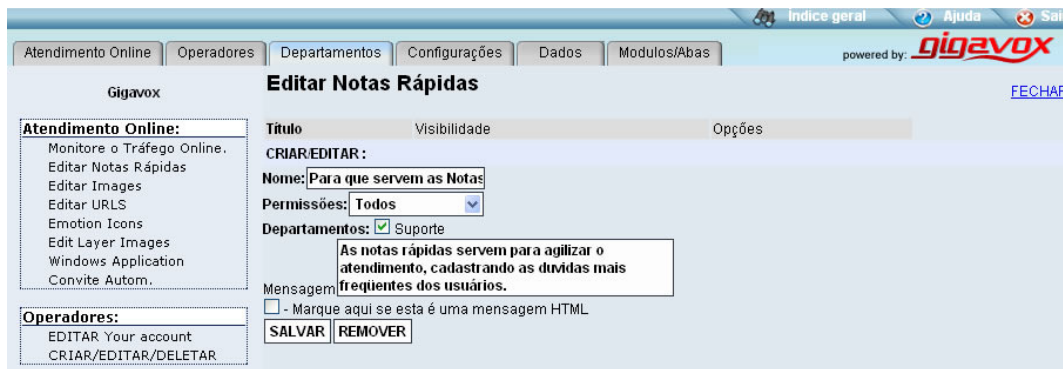
Após preencher todos os campos clique no botão “**Salvar**” para salvar as alterações feitas e criar o operador.

Notas Rápidas

Utilize as notas rápidas para oferecer respostas rápidas a seus visitantes quando em chat. Com as notas rápidas é possível cadastrar as perguntas e resposta mais utilizadas agilizando o tempo de atendimento ao cliente.



Para criar notas rápidas, clique em “Editar notas Rápidas” e depois em “+Criar”.



Nome: Título da nota rápida, poderá utilizar como título uma pergunta que identificação quando o operador for escolher uma nota rápida para enviar ao visitante.

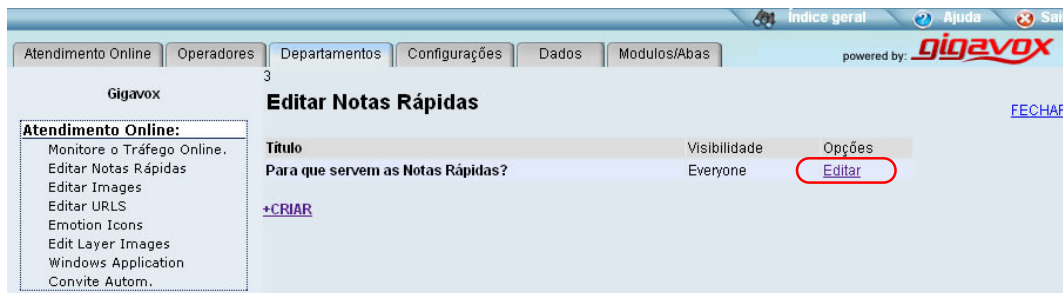
Permissões: Define quem poderá utilizar a nota rápida (Particular, Departamentos ou Todos).

Departamentos: Define quais departamentos poderão utilizar a nota rápida cadastrada.

Mensagem: Digite a resposta a ser enviada ao visitante.

Se utilizou código HTML em sua nota rápida marque a opções “Marque aqui se esta é uma mensagem HTML”.

Clique no botão “Salvar” para salvar as alterações.



Sua nota rápida será cadastrada e estará pronta para ser utilizada, para editar basta clicar sobre “Editar” para efetuar alterações.

URLs

Utilize as notas rápidas para oferecer respostas rápidas a seus visitantes quando em chat. Com as notas rápidas é possível cadastrar as perguntas e resposta mais utilizadas agilizando o tempo de atendimento ao cliente.



Para criar notas rápidas, clique em “**Editar notas Rápidas**” e depois em “**+Criar**”.



Nome: Título da URL, poderá utilizar como título uma pergunta que identificação quando o operador for escolher uma URL para enviar ao visitante.

Permissões: Define quem poderá utilizar a nota rápida (Particular, Departamentos ou Todos).

Departamentos: Define quais departamentos poderão utilizar a nota rápida cadastrada.

URL: Digite o endereço da URL a ser enviada ao visitante.

Clique no botão “**Salvar**” para salvar as alterações.



Sua nota URL será cadastrada e estará pronta para ser utilizada, para editar basta clicar sobre “**Editar**” para efetuar alterações.

Atendimento Online

Tela inicial Operador

Entendendo como funciona o painel de atendimento do Chat Online:

Atendimento Online powered by: **gigavox**

Status: **Online** Convite Autom. Alerta de Visita Alerta Sonoro Marcar automático

Você não está em chat com visitantes.

March 30, 2009, 7:39 am

Chat Requests
No Chat Requests...

Usuários em Chat
Paulo

Visitantes 2 Online 0 Invisível

ID	Status:	#
<input type="checkbox"/> 189.7.55.130_1	Convite	0
<input type="checkbox"/> 189.7.55.130	Convite	1

com os selecionados:

[Click Aqui para esconder os Visitantes](#)

Taxa de Atualização: **Automático**
([Mudar](#) | [Atualizar](#))
Convite Autom.: **OFF**
([Ligar](#) | [Editar Monitores](#))

Você não está em chat com visitantes. Quando um visitante inicia uma sessão de chat com você um nome aparecerá sobre este texto com opção de enviar mensagens ao usuário. Se um operador ou usuário está em chat com você e você não vê o nome dele acima, clique do ícone de atualização ou [clique aqui](#)

Status: Definir status de atendimento “**Online**” ou “**Offline**”.

Convite Autom.: Quando marcado exibe convite automática ao visitante para iniciar atendimento por chat.

Alerta de Visita: Manter marcado para ser avisado quando um visitante solicitar atendimento por chat.

Alerta Sonoro: Quando marcado, emiti um bip quando um visitante solicitar atendimento por chat.

Chat Requests: Lista de visitante solicitando atendimento por chat.

Usuários em Chat: Lista de visitante em chat com operadores.

Quando um visitante clicar no ícone do chat e solicitar atendimento, aparecerá uma a solicitação em “**Chat Requests**” basta clicar em ativar para iniciar o atendimento.

Atendimento Online powered by: **gigavox**

Status: **Online** Convite Autom. Alerta de Visita Alerta Sonoro Marcar automático

Você não está em chat com visitantes.

March 30, 2009, 7:44 am

Chat Requests
07:43 Arthur ([Ativar](#)) ([Ignorar](#))

Usuários em Chat
Paulo

Visitantes 1 Online 0 Invisível

ID	Status:	#
<input type="checkbox"/> 189.7.55.130	Convite	0

com os selecionados:

[Click Aqui para esconder os Visitantes](#)

Chat - Tela de Atendimento do Operador

The screenshot shows the Gigavox chat operator interface. At the top, there are navigation links for "Índice geral", "Ajuda", and "Sair". The main header includes "Atendimento Online" and "powered by: gigavox". Below this, there are status controls: "Status: Online", "Convite Autom.", "Alerta de Visita", "Alerta Sonoro", and "Marcar automático". The chat area displays a message from Arthur: "Pergunta Por favor, gostaria de mais informações?". Below the message, there are input fields for "Mensagem para enviar a Arthur:" and "Enviar URL:". There are also checkboxes for "SMILES", "HTML", and "PREVIEW:", and a dropdown menu for "Operadores(está digitando) y Visitantes". On the right side, there is a sidebar with "Chat Requests", "Usuários em Chat" (showing Paulo and Arthur [PARAR]), and "Visitantes 1 Online 0 Invisível" (showing ID 189.7.55.130). At the bottom right, there are settings for "Taxa de Atualização: Automático" and "Convite Autom.: OFF".

O operador poderá utilizar vários recursos de atendimento com as “Nota(s) rápidas”, poderá atender mais de um visitante simultaneamente.

Mensagem para enviar a “Nome do visitante”: campo para digitar mensagem ao visitante.





Enviar URL: Enviar uma URL cadastrada ao visitante.

Imagens/Nota(s) rápidas: Enviar notas rápidas cadastradas ou imagens cadastradas ao visitante.

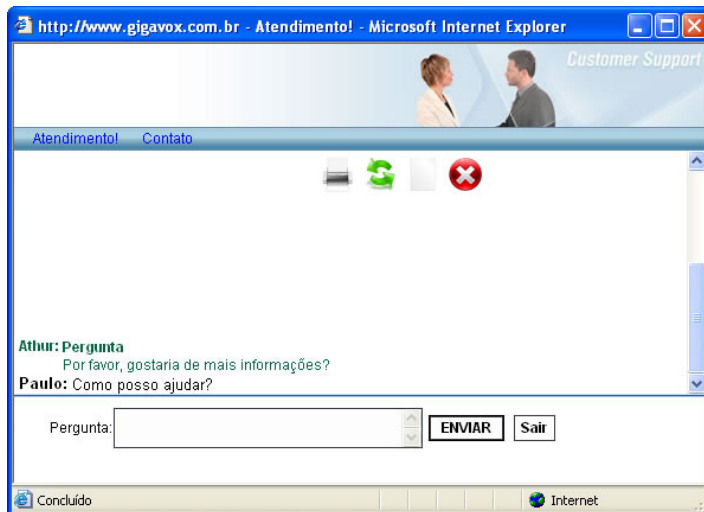
Atendendo mais de um Visitante

The screenshot shows the Gigavox chat operator interface with multiple chat sessions. The main header is the same as in the previous screenshot. The chat area displays three messages: Arthur: "Pergunta Por favor, gostaria de mais informações?", Paulo: "Como posso ajudar?", and Daniel: "Pergunta Qual é o custo para utilizar em meu site?". Below the messages, there are input fields for "Mensagem para enviar a Daniel:" and "Enviar URL:". There are also checkboxes for "SMILES", "HTML", and "PREVIEW:", and a dropdown menu for "Operadores(está digitando) y Visitantes". On the right side, the sidebar shows "Chat Requests", "Usuários em Chat" (showing Paulo, Daniel [PARAR], and Arthur [PARAR]), and "Visitantes 0 Online 0 Invisível". At the bottom right, there are settings for "Taxa de Atualização: Automático" and "Convite Autom.: OFF".

Para atender mais de um visitante basta utilizar as abas para alternar entre os visitantes atendidos por chat. Para facilitar a identificação, o diálogo será mostrado com uma cor diferente para cada visitante atendido.





-  - Imprimir o diálogo.
-  - Atualizar
-  - Limpar o diálogo.
-  - Encerrar atendimento.

Chat - Tela de Atendimento do Visitante



Pergunta: Campo para o visitante digitar suas perguntas ao operador.

Enviar: Botão para enviar a pergunta ao operador.

-  - Imprimir o diálogo.
-  - Atualizar
-  - Limpar o diálogo.
-  - Sair do atendimento.