

TELLQ Multi

TELLQ Multi PROGRAMOS INSTRUKCIJA

TURINYS

TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS IR PROGRAMOS ATSISIUNTIMAS	4
Minimalūs reikalavimai techninei įrangai:	4
APLIKACIJOS PARSISIUNTIMAS:	4
NAUJOS PROGRAMĖLĖS ĮSIRAŠYMO INSTRUKCIJA WINDOWS.....	6
SLAPTAŽODŽIO KEITIMAS TELLQ PLATFORMOJE	7
TELLQ TEAMLEADER SETTINGS	9
PROFILE NUSTATYMAI	10
SIGNATURES (ELEKTRONINIO PARAŠO NUSTATYMAI).....	10
TEMPLATES (ŠABLONŲ KŪRIMAS)	12
AGENTS (AGENTŲ KŪRIMAS / REDAGAVIMAS / LICENCIJOS)	13
TWO – FACTOR AUTHENTICATION NUSTATYMAS	14
GENERAL SETTINGS (PAPILDOMOS FUNKCIJOS)	15
EMAIL CHANEL SETTINGS (PAŠTO DĖŽUTĖS PRIDĖJIMAS)	16
NAUJOS OUTLOOK PAŠTO DĖŽUTĖS PRIDĖJIMAS (PER API INTEGRACIJĄ).....	17
DAŽNIAUSIAI PASIKARTOJANČIOS KLAIDOS IR JŲ TAISYMAS (NAUDOJANT OUTLOOK API)	19
1.SUBSCRIBE ERROR:.....	19
JEIGU OUTLOOK PAŠTO DĖŽUTĖ YRA NE SHARED TIPO, O PILNAI LICENCIJUOTA	20
2. NELEIDŽIA ĮRAŠYTI ADMIN PRISIJUNGIMO:	21
3. AUTHORIZATION ERROR:	22
4. PRIDĖJOTE DĖŽUTĘ SĖKMINGAI, BET NEGAUNATE LAIŠKŲ:	23
ESAMOS OUTLOOK PAŠTO DĖŽUTĖS REAUTORIZAVIMAS (NAUDOJANT NAUJĄJĄ OUTLOOK INTEGRACIJĄ)	24
GMAIL PAŠTO DĖŽUTĖS PRIDĖJIMAS (SMTP NUSTATYMAI).....	25
KITŲ PAŠTO DĖŽUČIŲ PRIDĖJIMAS (SMTP NUSTATYMAI)	28
PRIJUNGTO PAŠTO DĖŽUTĖS NUSTATYMAI.....	29
NPS TICKETS VERTINIMO NUSTATYMAI (NPS promoter score).....	31
NPS TICKETS VERTINIMO EIGA.....	33
NPS TICKETS VERTINIMO REZULTATŲ ATVAIZDAVIMAS	34
LIVE CHAT CHANNELS (Live chat nustatymai)	35
PAPILDOMŲ EILUČIŲ PRIDĖJIMAS PRIE LIVE CHAT ONLINE KLIENTO FORMOS	40
NPS LIVECHAT VERTINIMO NUSTATYMAI.....	42
NPS LIVE CHAT VERTINIMO EIGA.....	44
NPS LIVECHAT VERTINIMO REZULTATŲ ATVAIZDAVIMAS	46
CHATBOTS	47
CHATBOT CONDITION PRIDĖJIMAS PRIE TRIGGER.....	49
CHATBOT ACTIONS PRIDĖJIMAS PRIE CONDITION	50
CHATBOT ACTIONS REDAGAVIMAS.....	51
CHATBOT ACTIONS APRAŠYMAI	51
PAVYZDINIO CHATBOT LOGIKOS MEDŽIO APRAŠAS	55
CHATBOT AKTYVAVIMAS TELLQ SISTEMOJE.....	58
MESSENGER CHANNELS	59
TICKET TAGS.....	60

RULES.....	61
AUTOMATINIŲ TAISYKLIŲ (RULES) PAVYZDŽIAI.....	61
CALL DISTRIBUTION.....	65
5. FORWARD FUNKCIJOS ĮJUNGIMAS ĮEINANTIEMS SKAMBUČIAMS.....	67
6. AUDIO MESSAGE ĮJUNGIMAS ĮEINANTIEMS SKAMBUČIAMS.....	68
7. IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) ĮJUNGIMAS SISTEMOJE	68
CALL TAGS	71
UNAVAILABILITY REASONS	72
CALL CENTER SETTINGS	72
SLA % SKAIČIAVIMAS.....	76
AUDIO FAILŲ KONVERTAVIMAS (TELLQ PROGRAMAI).....	78
NPS CALL SETTINGS	79
CACHE RESET INSTRUKCIJA (Programos užstrigimo atveju)	82
TELLQ PROGRAMOS PAGRINDINIS LANGAS	83
CALLS (SKAMBUČIAI)	84
CALL VIEW (SKAMBINIMO VAIZDAS).....	84
MISSED CALLS (PRALEISTI SKAMBUČIAI).....	86
CALLBACKS (ATSKAMBINIMAI)	86
CALLBACK KŪRIMAS NE POKALBIO METU	87
CALLBACK KŪRIMAS PO POKALBIO.....	89
CALLBACK UPLOAD IŠ EXCEL .CSV	89
CSV CALLBACK FAILO ĮKĖLIMO Į TELLQ PROCESAS.....	90
LOGS (SKAMBUČIŲ ĮRAŠAI)	91
GALIMI SKAMBUČIO TIPO IR SMS SIUNTIMO ATVAIZDAVIMAI:.....	92
TRANSFER + HOLD FUNKCIJA.....	93
SMS SIUNTIMAS	94
CALLS MODULIO PERTRAUKOS IR AGENTŲ STATUSAS	95
SKAMBINIMAS (CALLS MODULIS)	96
ELEKTRONINIAI LAIŠKAI (ŽYMĖJIMAI).....	97
ELEKTRONINIAI LAIŠKAI (DARBAS SU TICKET)	98
LAIŠKO ARCHYVAVIMAS:.....	100
DARBAS SU KLIENTO GAUTU LAIŠKU:.....	100
GAUTO LAIŠKO ATRAŠYMAS:	100
LAIŠKŲ TAG PRISKYRIMAS:	103
KLIENTO KORTELĖ + SUSIRAŠINĖJIMŲ ISTORIJA:	104
TICKET LOGS	104
TICKET LOGS FILTRO VEIKIMAS	105
TICKET LOGS REZULTATŲ EKSPORTAS Į EXCEL FAILĄ	106
DRAFTS (JUODRAŠTIS).....	106
ARCHIVED (ARCHYVUOTŲ LAIŠKŲ SKILTIS).....	107
Archyvuoto laiško grąžinimas į bendrą gautų laiškų srautą:	107
CONTACTS (KONTAKTŲ KNYGA)	108
VIENO KONTAKTO PRIDĖJIMAS:.....	108

VIENO AR KELIŲ KONTAKTŲ PAŽYMĖJIMAS:.....	108
KONTAKTŲ KORTELĖS PAPILDYMAS / REDAGAVIMAS.....	109
KONTAKTŲ FAILO ĮKĖLIMAS	110
KONTAKTŲ TRYNIMAS	111
KONTAKTŲ EKSPORTAS (IŠ TELLQ SISTEMOS).....	112
COMPANIES (ĮMONĖS KONTAKTŲ GRUPĖS KŪRIMAS).....	113
Kontaktų pridėjimas, prie sukurto įmonės aplanko:.....	113
TEAMS (DARBUOTOJŲ KONTAKTAI)	114
ANALITIKA (DASHBOARD).....	115
ANALITIKA (INBOX).....	117
FIRST RESPONSE + ARCHIVE SKAIČIAVIMO LOGIKOS PAVYZDŽIAI (EMAIL >> IN TICKET).....	119
FIRST RESPONSE + ARCHIVE SKAIČIAVIMO LOGIKOS PAVYZDŽIAI (EMAIL >> OUT TICKET)	121
FIRST RESPONSE + ARCHIVE SKAIČIAVIMO LOGIKOS PAVYZDŽIAI (MESSENGER >> IN TICKET).....	122
FIRST RESPONSE + ARCHIVE SKAIČIAVIMO LOGIKOS PAVYZDŽIAI (LIVE CHAT >> IN TICKET)	124
ANALITIKA (CALLS).....	125
MOBILI APLIKACIJA ANDROID PLATFORMAI	129

TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS IR PROGRAMOS ATSISIUNTIMAS [BALTNETA]

Minimalūs reikalavimai techninei įrangai:

- ✓ Darbo vietos kompiuteris su ne mažiau 8Gb RAM (Rekomenduojama 16Gb RAM).
- ✓ Profesionalios 3.5mm jungties ausinės, arba profesionalios USB ausinės.
- ✓ Laidinė interneto prieiga (Internetas į kompiuterį ateina laidu, ne WiFi).
- ✓ Microsoft Windows 10 / 11 operacinė sistema tik 64bit. (Ne senesnė) arba Mac OS naujausia versija.
- ✓ Operacinės sistemos turi turėti pačius naujausius UPDATE.

Reikalavimai tinklo nustatymams:

✧ Ištraukite į ugniasienę šiuos IP adresus, kad nebūtų taikomi jokie ribojimai:

185.140.231.165
185.140.231.166
185.140.231.167
185.140.231.168
185.140.231.169
185.140.231.170
185.140.231.171
185.140.231.172
185.140.231.173
185.140.231.174
185.140.231.175
185.140.231.176
185.140.231.177
185.140.231.179
185.140.231.181
185.140.231.182

Arba IP adresų režį (be jokių ribojimų): 185.140.231.0/24

✧ Nurodyti STUN servais turi būti pasiekiami be apribojimų:

stun1.tellq.io:3478 (185.140.231.181) (UDP/TCP)

stun2.tellq.io:3478 (185.140.231.182) (UDP/TCP)

✧ Duomenų paketų vėlavimas (Ping) - iki 10ms;

SVARBU: Tellq sistema neturi apribojimų veikimui per VPN, tačiau VPN tinklo konfigūracijoje būtina įgyvendinti tas pačias taisyklių išimtis, kurios galioja jūsų organizacijos vidiniame tinkle (darbo vietoms, iš kurių naudojotės Tellq sistema). Patikrinti ar sukurti VPN konfigūraciją jums gali padėti jūsų įmonės IT administratorius.

Jei naudojantis įmonės viduje Tellq sistema veikia korektiškai, o dirbant iš namų kyla įvairių sutrikimų, pasitikslinkite su įmonės IT administratoriumi ar aukščiau minėti reikalavimai yra įgyvendinti jūsų namų tinkle.

APLIKACIJOS PARSISIUNTIMAS:

Korektiškam Tellq Multi platformos veikimui būtina darbo vietoje sudiegti naujausią Tellq aplikaciją, kurią galite parsisiųsti žemiau nurodytais adresais:

Microsoft Windows 10 / 11 (**Baltmeta klientas**) 64bit. <https://tellq.io/application/latest/TellqBK.exe>

MAC (**Baltmeta klientas**) <https://tellq.io/application/latest/TellqBK.dmg>

TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS IR PROGRAMOS ATSISIUNTIMAS [BITĖ]

Minimalūs reikalavimai techninei įrangai:

- ✓ Darbo vietos kompiuteris su ne mažiau 8Gb RAM (Rekomenduojama 16Gb RAM).
- ✓ Profesionalios 3.5mm jungties ausinės, arba profesionalios USB ausinės.
- ✓ Laidinė interneto prieiga (Internetas į kompiuterį ateina laidu, ne WiFi).
- ✓ Microsoft Windows 10 / 11 operacinė sistema tik 64bit. (Ne senesnė) arba Mac OS naujausia versija.
- ✓ Operacinės sistemos turi turėti pačius naujausius UPDATE.

Reikalavimai tinklo nustatymams:

✧ Ištraukite į ugniasienę šiuos IP adresus, kad nebūtų taikomi jokie ribojimai:

86.38.35.4

86.38.35.5

86.38.35.3

86.38.35.6

86.38.35.7

86.38.35.8

86.38.35.2

✧ Nurodyti STUN servais turi būti pasiekiami be apribojimų:

stun1.tellq.io:3478 (185.140.231.181) (UDP/TCP)

stun2.tellq.io:3478 (185.140.231.182) (UDP/TCP)

✧ Duomenų paketų vėlavimas (Ping) - iki 10ms;

SVARBU: Tellq sistema neturi apribojimų veikimui per VPN, tačiau VPN tinklo konfigūracijoje būtina įgyvendinti tas pačias taisyklių išimtis, kurios galioja jūsų organizacijos vidiniame tinkle (darbo vietoms, iš kurių naudojotės Tellq sistema). Patikrinti ar sukurti VPN konfigūraciją jums gali padėti jūsų įmonės IT administratorius.

Jei naudojantis įmonės viduje Tellq sistema veikia korektiškai, o dirbant iš namų kyla įvairių sutrikimų, pasitikslinkite su įmonės IT administratoriumi ar aukščiau minėti reikalavimai yra įgyvendinti jūsų namų tinkle.

APLIKACIJOS PARSISIUNTIMAS:

Korektiškam Tellq Multi platformos veikimui būtina darbo vietoje sudiegti naujausią Tellq aplikaciją, kurią galite parsisiųsti žemiau nurodytais adresais:

Microsoft Windows 10 / 11 (Bitė klientas) 64bit. <https://tellq.io/application/latest/TellqBite.exe>

MAC (Bitė klientas) <https://tellq.io/application/latest/TellqBite.dmg>

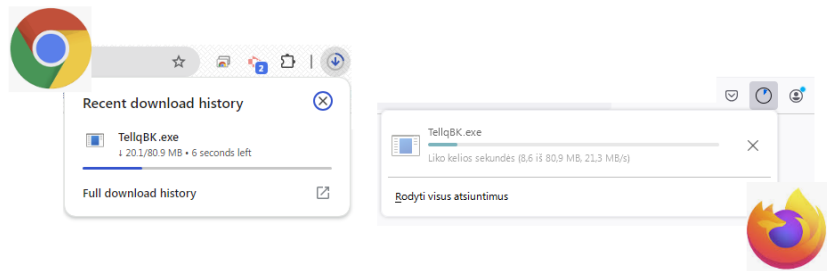
NAUJOS PROGRAMĖLĖS ĮSIRAŠYMO INSTRUKCIJA **WINDOWS**

Paspauskite ant Jums tinkančios parsisiuntimo nuorodos (rinktis reiktų pagal savo operacinę sistemą ir operatorių. Jei parsisiųsite neteisingą versiją - negalėsite prisijungti prie Tellq sistemos su savo prisijungimais):

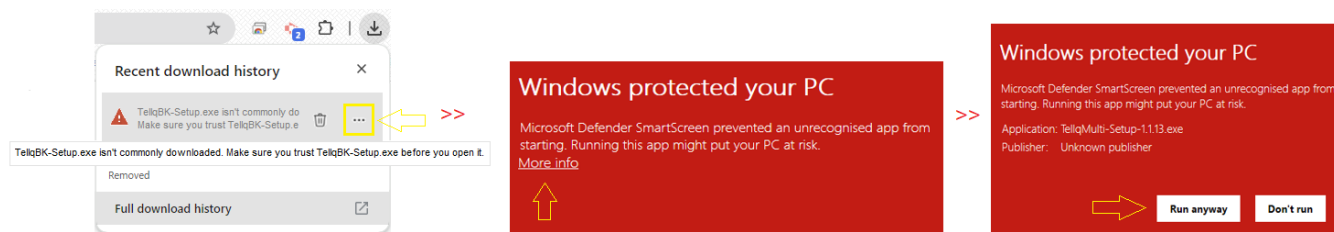
Microsoft Windows 10 / 11 (**Baltmeta klientas**) 64bit. <https://tellq.io/application/latest/TellqBK.exe>

Microsoft Windows 10 / 11 (**Bitė klientas**) 64bit. <https://tellq.io/application/latest/TellqBite.exe>

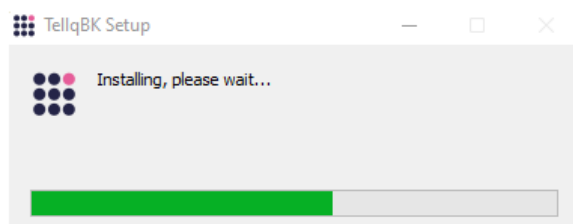
Pradėjus siųsti programą, turėtumėte matyti tokį vaizdą (Google chrome ir Mozilla Firefox pavyzdžiai):



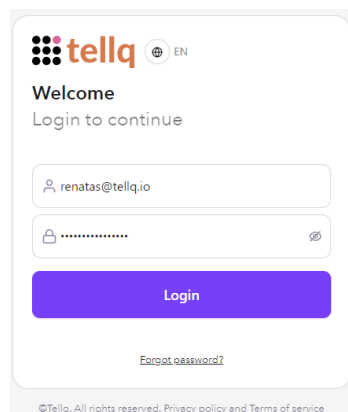
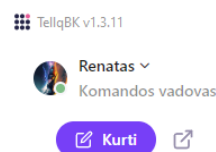
Jei taip nutiktų, kad programos atsisiųsti neleidžia ir matote tokias pačias žinutes – sekite tolimesnius veiksmus:



1. Paspauskite [...] ir atsidariusiame langelyje pasirinkite **Keep** >> tada programėlę atsisiųs iki galo.
2. Atsidarius parsisiųstą programėlę – iššokusioje saugos lentelėje paspauskite **More info**.
3. Sekančioje saugos lentelėje – **Run anyway**.
4. Jei viską atlikote gerai – prasidės programos įrašymas. Apie tai indikuos ši lentelė:



Naujausia versija turėtų būti 1.3.11 apie tai indikuoja viršutiniame kairiajame kampe (virš vardo) matomas ženkliukas:

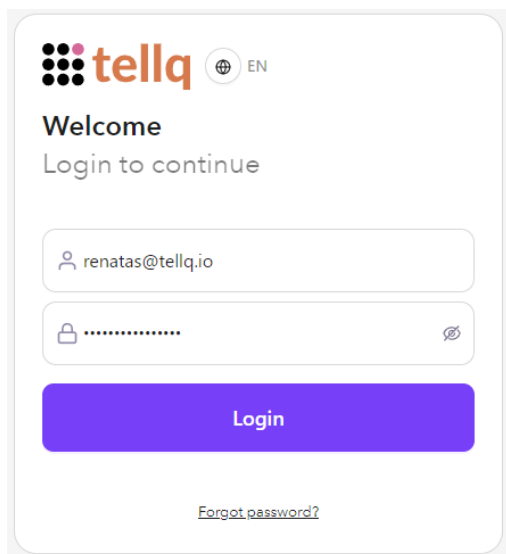


5. Kai programą įrašysite – atsidarys prisijungimo langas. Suveskite savo prisijungimo duomenis.
6. Jei savo slaptažodžio nepamenate – paspauskite **Forgot password** ir įveskite savo **Login** informaciją.
7. Spauskite **Send email** ir slaptažodžio atkūrimo nuorodą gausite į savo elektroninį paštą kuris atitinka Jūsų Login informaciją.
8. Atkūrus slaptažodį – prisijunkite prie programėlės su naujais prisijungimo duomenimis.

SVARBU: Jei esate naujas vartotojas – slaptažodžio kūrimo nuorodą turėsite gauti elektroniniu paštu.

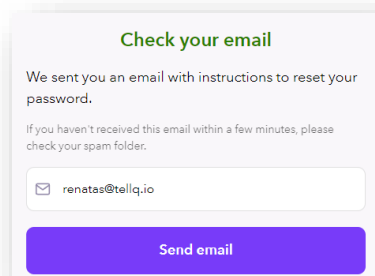
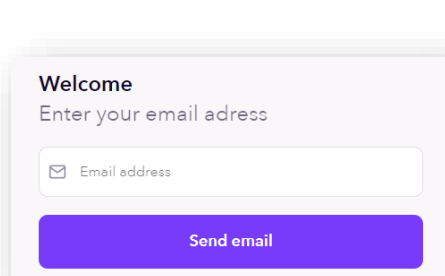
SLAPTAŽODŽIO KEITIMAS TELLQ PLATFORMOJE

Norint pasikeisti pamirštą slaptažodį – prisijungimo lango apačioje paspauskite „Forgot password“:

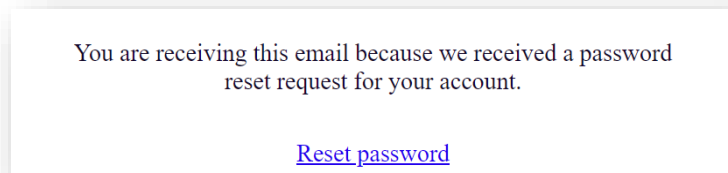


Atsiradusiame lange įrašykite savo elektroninį pašto adresą (tą adresą kuriam buvo kurta Jūsų paskyra). Kai adresas bus įrašytas (adresas turi būti galiojantis ir aktyvus) – paspauskite send email, kad slaptažodžio priminimo nuoroda būtų nusiųsta Jums į elektroninį paštą.

Apie sėkmingai išsiųstą slaptažodžio atkūrimo nuorodą matysite ekrane, kitoje lentelėje:



Atsidarius elektroninį paštą turėtumėte matyti laišką su tokiu tekstu. Paspauskite Reset password, kad galėtumėte pradėti slaptažodžio atkūrimo procesą:



Atsidarys naujas naršyklės puslapis, kuriame matysite lentelę „Enter new password“:

The screenshot shows the 'Welcome' screen of the Tellq application. It prompts the user to 'Enter new password'. There are two input fields: 'New password' and 'Confirm password'. The 'New password' field has a red border and a red strength indicator bar that is almost empty, labeled 'Too weak'. Below the input fields, there are four lines of red text providing password requirements: 'Must be at least 10 characters!', 'Must contain at least 1 number!', 'Must contain at least 1 capital and small letters!', and 'Must contain at least 1 special character (!@#\$%^&* etc...)!'. A grey 'Update password' button is at the bottom, and a link 'Go to login page' is at the very bottom.

1. Jūsų slaptažodyje turėtų būti bent 8 simboliai.
2. Slaptažodyje turėtų būti bent 1 skaičius.
3. Turėtų būti bent jau 1 didžioji raidė ir 1 mažoji.
4. Turėtų būti bent jau vienas iš nurodytų simbolių.

This screenshot shows the same 'Welcome' screen as the previous one, but with a different password entered. The 'New password' field now has a green strength indicator bar that is full, labeled 'Strong'. The 'Confirm password' field also has a green bar. The 'Update password' button is now blue. The 'Go to login page' link remains at the bottom.

5. Jei naują slaptažodį įvedėte teisingai du kartus – matysite žalią rodyklę su užrašu „Strong“ kas reiškia, kad parašas sukurtas ir jis yra tinkamas.
6. Teisingai suvedus turėtų aktyvuotis mygtukas su užrašu „Update password“ – paspauskite jį.
7. Išjunkite naršyklės langą ir su nauju slaptažodžiu prisijunkite prie programėlės.

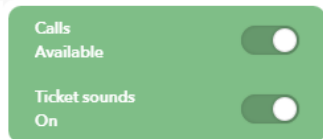
Jei visus veiksmus atlikote teisingai – turėtumėte prisijungti prie programėlės.

Nepamirškite, kad pakeistas slaptažodis nuo šiol yra Jūsų nuolatinis slaptažodis, kurį reikės naudoti bandant prisijungti prie programėlės.

TELLQ TEAMLEADER SETTINGS

TellqBK v1.3.11

Renatas
Teamleader



Settings

Help & Feedback

Log out

Norint patekti į TEAMLEADER SETTINGS paspauskite ant savo vardo ir pasirinkite Settings.

- Paspauskite šį mygtuką, jei norite pradėti darbą su skambučiais (Statusas „Available“).
- Paspauskite šį mygtuką, jei norite gauti pranešimus apie laiškus (Statusas „Available“).

- Paspauskite šį mygtuką, jei norite įeiti į TELLQ pagalbos puslapį.

- Paspauskite šį mygtuką, jei norite atsijungti nuo sistemos.

< Back

PERSONAL

Profile

Signatures

Templates

ADMINISTRATION

Agents

General settings

TICKETS

Email channels

Chat channels

Messenger channels

Chatbots

Ticket Tags

Rules

CALL CENTER

Call distribution

Call tags

Unavailability reasons

Settings

NPS calls settings

INTEGRATIONS

Webhooks

API

Grįžimas į programos pagrindinį langą.

Vartotojo profilio nustatymai. Slaptažodis / asmeninė informacija / nuotrauka.

Pašto dėžučių parašų nustatymai. Asmeniniai / agentams.

Laiškų šablonų sukūrimas. Asmeniniai / bendri – agentams.

Vartotojo sukūrimas ir jo redagavimas.

Papildomų funkcijų įjungimas.

Pašto dėžučių pridėjimas ir vartotojų nustatymas.

Live Chat vartotojų nustatymai.

Messenger vartotojų nustatymai.

Chatbot'ų nustatymai.

Laiškų Tag'ų nustatymas.

Laiškų automatizavimas.

Numerių nustatymai / agentų pridėjimas / forward / numerio įrašai ir t.t

Skambučio pabaigos Tag' nustatymas.

Pertraukėlių nustatymas.

Papildomi skambučių nustatymai.

NPS vertinimo nustatymai.

Naudojami Webhooks.

API aprašymas.

PROFILE NUSTATYMAI

Avatar – galite įsikelti savo nuotrauką arba norimą paveikslėlį. Taip pat pašalinti jį su **Remove image**.

Time zone – galite nusistatyti laiko zoną, pagal kurią skaičiuosime sistemos valandas.

Time format – pasirinkite sistemos laiko formato nustatymus.

First name – Jūsų vardas.

Last name – Jūsų pavardė.

Email – Jūsų elektroninis paštas.

Default email – nusistatykite pagrindinę dėžutę iš kurios rašysite laiškus.

Password – Paspaudus **change password**, galėsite pasikeisti savo dabartinį slaptažodį.

Language – Galite pasirinkti sistemos kalbą.

SIGNATURES (ELEKTRONINIO PARAŠO NUSTATYMAI)

Pasirinkus opciją „Signatures“ galėsite sukurti elektroninį parašą, kuris visuomet bus pridedamas prie Jūsų rašomo laiško.

Pridėjimo būdai gali būti du:

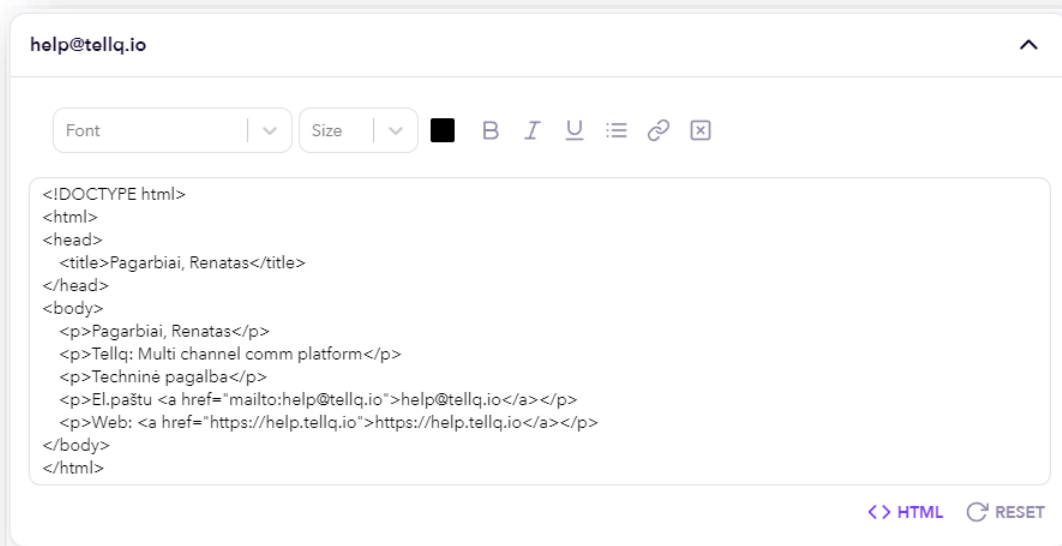
1-asis būdas yra „Copy paste“ funkcija iš kito šaltinio. Labai svarbu žinoti, kad kopijuojant parašą iš kito šaltinio – paveikslėliai neįsikels. Paveikslėlius reiktų į parašą įkopijuoti atskirai. Taip pat kopijavimo minusas yra tas, jog gali susidarkyti išdėstymas, tam patartume naudoti HTML kodo įkėlimą.

2-asis būdas yra <> HTML kodo įkėlimas į sistemą. Šis būdas yra patikimiausias, jei norite parašą įkelti tvarkingai ir nesugadinti išdėstymo. Svarbu prisiminti, kad kuriant kodą – paveikslėlių nuorodos turėtų būti po <https://> kitu atveju paveikslėlio vietoje matysite tuščią erdvę.

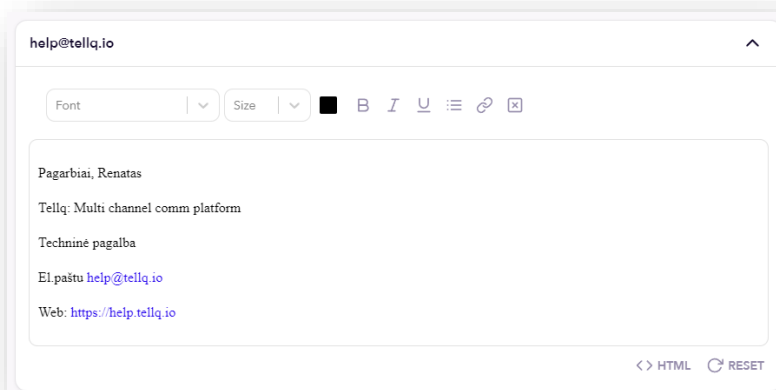
<> **HTML** būdu parašą galite įkelti taip:

Lentelės kamputyje paspauskite ženkluką <> **HTML**. Kai atsidarys naujas langas – įkėlkite savo HTML kodą. Mano pavyzdyje parašas yra pats elementariausias. Jei parašas sudėtingas, HTML kodas bus ilgesnis ir sudėtingesnis. Svarbiausia yra išlaikyti tinkamą kodo struktūrą. Geriausiai rašant kodą naudoti **.CSS reikšmes**.

Tai turėtų atrodyti maždaug taip:

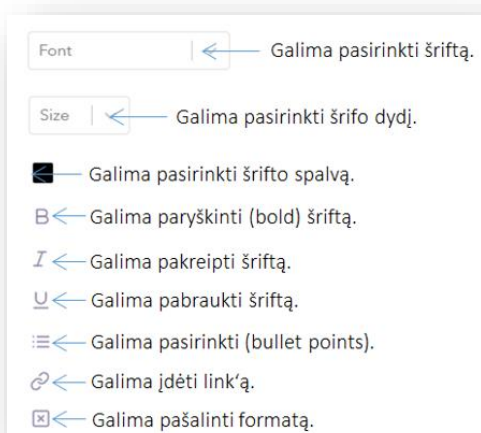


Jei kodą įkėlėte ir norite patikrinti parašo atvaizdavimą >> paspauskite <> **HTML** ženkluką ir pamatysite, kaip atrodo Jūsų galutinis parašas.



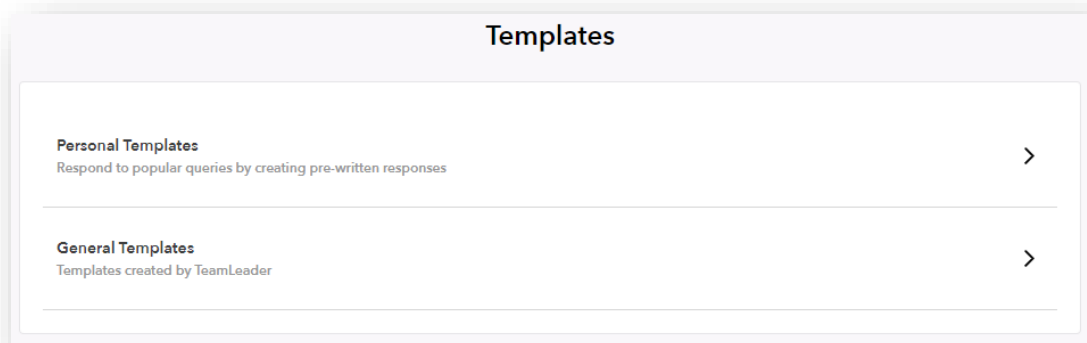
Jei parašas tinka – viršutiniame lango kampe paspauskite **UPDATE**, jei atvaizdavimas neteisingas – reiktų taisyti savo HTML kodą taip, kad galutinis vaizdas atitiktų Jūsų poreikį.

Parašo lentelės reikšmės:

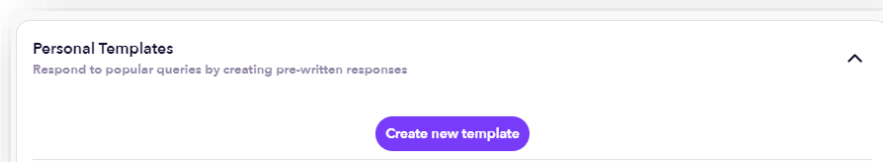


TEMPLATES (ŠABLONŲ KŪRIMAS)

Paspaudus šią skiltį galėsite susikurti asmeninius šablonus (paruoštukus) arba – general šablonus, kuriuos matys visi kolegos, kurie naudojami pašto moduliais. Šie šablonai gali būti naudojami Email / LiveChat / Messenger moduliams.



Norint sukurti naują šabloną (Template) >> atsidarykite norimą skiltį ir paspauskite „Create new template“



Atsidarys šablono kūrimo langas, kuriame galėsite šabloną parašyti ranka, įkelti iš kitų šaltinių ar įdėti jau turimą šablono <>HTML kodą:

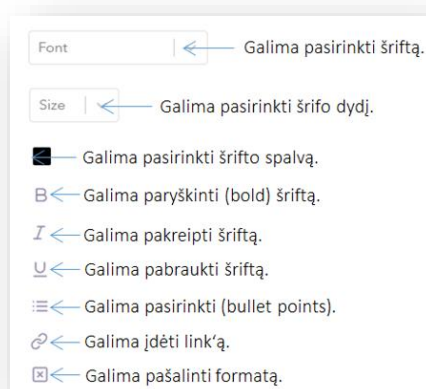
Title – Šablono pavadinimas (kad būtų lengva atskirti, jei kursite ne vieną).

Subject – Čia galite įrašyti „Subject“ pavadinimą, jei norite, kad pasirinkus pasikeistų ir „Subject“ skiltis – įsidėtų Jūsų parašytas pavadinimas. **Jei norite, kad „Subject“ eilutės pavadinimas nesikeistų – palikite šią eilutę tuščią.**

<> HTML būdu šabloną galite įkelti taip:

Lentelės kamputyje paspauskite ženkluką <> HTML. Kai atsidarys naujas langas – įkėlkite savo HTML kodą.

Mano pavyzdyje parašas yra pats elementariausias. Jei parašas sudėtingas, HTML kodas bus ilgesnis ir sudėtingesnis. Svarbiausia yra išlaikyti tinkamą kodo struktūrą. Geriausiai rašant kodą naudoti **.CSS reikšmes**.



AGENTS (AGENTŲ KŪRIMAS / REDAGAVIMAS / LICENCIJOS)

Šioje skiltyje galėsite matyti visus su Tellq sistema dirbančius agentus, taip pat redaguoti jų profilio informaciją ir default nustatymus.

Total licenses – šioje skiltyje matysite, kiek ir kokių esate užsisakę licencijų.

Available licenses – šioje skiltyje matysite kiek laisvų licencijų šiuo metu turite.

Jei agentų sąrašas ilgas – galite pasinaudoti šia paieškos eilute, įvedę agento vardą arba pavardę.

Paspaudus **+ Add new** mygtuką – pradėsite agento kūrimą. Ekrane turėtų atsirasti tokia lentelė:

Norint sukurti naują agentą (jei turite laisvų licencijų) – spauskite šį mygtuką:

+ Add new

Norint redaguoti agento kortelę – spauskite šį mygtuką:

Edit

Norint iš sistemos pašalinti agento paskyrą – spauskite šį mygtuką:

Delete

Edit agent

Permission skiltyje galite pasirinkti ar kuriamas agentas bus Teamleader ar paprastas Agent.

First ir Last name skiltyse įrašome agento vardą ir pavardę (arba kitokias reikšmes). Abi skiltys turi būti užpildytos. Taip pat turite neviršyti simboliu kiekio /20

Email skiltyje turi būti įrašytas agento elektroninis paštas. Šis paštas turi būti aktyvus ir galiojantis (ne sugalvotas).

Jei agentui įjungtas Email modulis – reiktų pasirinkti agento default email dėžutę iš kurios jis rašys OUT laiškus.

Modules skiltyje matysite visus galimus modulius. Visus juos rodys tik tuo atveju, jei turite pakankamai licencijų.

Outbound number – tai skiltis kurioje galėsite parinkti agentui OUT numerį, jei jam bus įjungtas Call modulis. Iš šio numerio jis atlikinės skambučius iš sistemos.

Two-factor authentication - Įjungus šį nustatymą – agentas turės prie sistemos jungtis naudojant dvigubą autentifikaciją.

Jei suvedėte visus duomenis ir norite sukurti agentą – paspauskite mygtuką submit ir agentas bus sukurtas Tellq sistemoje.

Slaptažodžio kūrimo nuoroda jam bus nusiųsta į Jūsų įrašytą pašto adresą. Login vardas bus agento elektroninio pašto adresas.

TWO – FACTOR AUTHENTICATION NUSTATYMAS

Norint įjungti šį autentifikavimo metodą agento paskyroje – paspauskite

Edit

ir įjunkite šį nustatymą:

Two-factor authentication 

Kai įjungsite nustatymą – paspauskite mygtuką

Submit

. Paspaudus šį mygtuką – nustatymas bus įjungtas, o agentas nedelsiant atjungtas nuo Tellq sistemos.

Nuo šiol norint prisijungti prie sistemos – jam reiks suvesti 2-FA kodą. Viskas vyks taip:

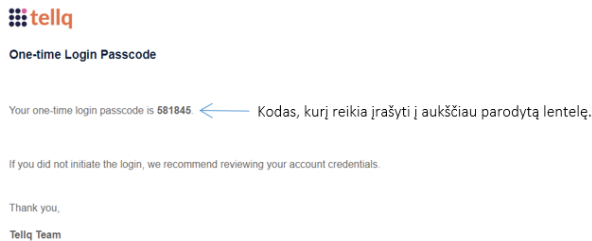
Agentas suveda savo paskyros prisijungimus ir spaudžia

Login

mygtuką. Jei duomenys teisingi, iš kart iššoka lentelė, kurioje bus prašoma įvesti gautą kodą:

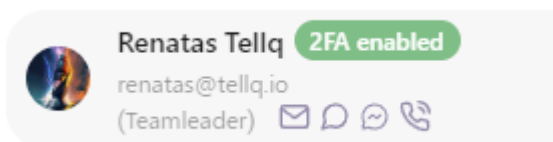


Svarbu: 2FA kodas bus nusiųstas į elektroninį paštą – laiško pavidalu.



Suvedus gautą kodą – agentas turėtų prisijungti prie savo paskyros. Šį procesą reiks kartoti kas kart iš naujo bandant prisijungti prie Tellq sistemos.

Pranešimą apie įjungtą 2FA – matysite prie agento vardo:



Norint išjungti agentui 2FA autentifikaciją – darykite identiškus veiksmus aprašytus viršuje, tiesiog vietoje įjungimo – išjunkite šį funkcionalumą.

GENERAL SETTINGS (PAPILDOMOS FUNKCIJOS)

Agents sees other agents info

Logs and analytics

Assignment rules

If setting is activated, no other agent will be able to assign the ticket for the selected period

16:15

Deleting tickets data

Please select one of the following tickets deletion options

☒

 Delete attachments only

☐ Delete all tickets data: history, ticket logs, attachments (without possibility to recover)

Automatically delete selected information older than

180

days

Agents sees other agents info – Galite papildomai įjungti funkciją, kad ne tik Teamleader, bet ir kiekvienas agentas matytų savo kolegų statistiką.

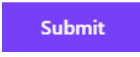
Assignment rules – Šios funkcijos pavyzdys: Agentas 1 prisiskiria ticket'ą sau → Agentas 2 negali to paties ticket'o prisiskirti sau nustatytą laiko periodą.

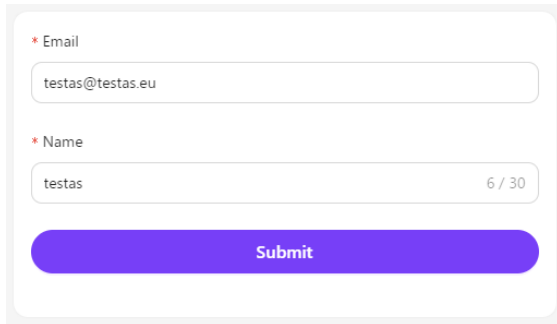
Deleting tickets data - Laiškų trynimo nustatymai.

EMAIL CHANEL SETTINGS (PAŠTO DĖŽUTĖS PRIDĖJIMAS)

Šioje skiltyje galite pridėti elektroninio pašto dėžutės (kiekis neribojamas). Norint pridėti pašto dėžutę – vadovaukitės toliau aprašytais veiksmais:

Norint pridėti pašto dėžutę – spauskite  simbolį.

Iššokusioje lentelėje įrašykite pašto dėžutės adresą ir pavadinimą. Kai tai padarysite paspauskite mygtuką :

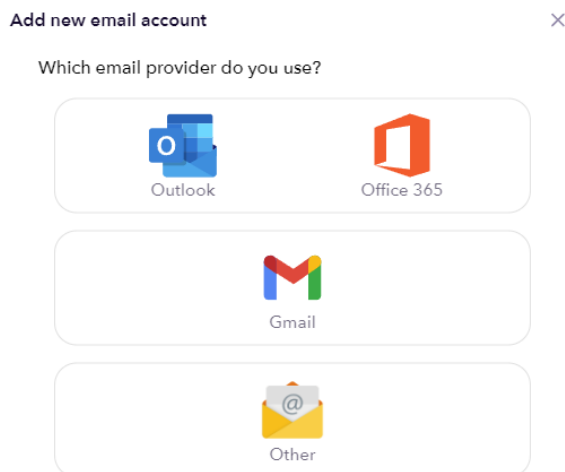


* Email
testas@testas.eu

* Name
testas 6 / 30

Submit

Paspaudus mygtuką „Submit“ – sistemą paklaus Jūsų, kokių būdu norite pridėti Jūsų turimą pašto dėžutę:



Add new email account

Which email provider do you use?

 Outlook
  Office 365

 Gmail

 Other

Pašto dėžutės pridėjimo būdai yra tokie:

1. **OUTLOOK / OUTLOOK 365** pašto dėžutės pridėjimas naudojant API integraciją.
2. **EMAIL SMTP** pašto dėžutės pridėjimas naudojant SMTP protokolą.
3. **Kitokios pašto dėžutės** pridėjimas naudojant custom nustatymus ir SMTP protokolą. Visos dėžutės, kurioms nėra išjungtas SMTP.

Norint pridėti Outlook pašto dėžutę naudojant API – pasirinkite vieną iš nurodytų pasirinkimų:



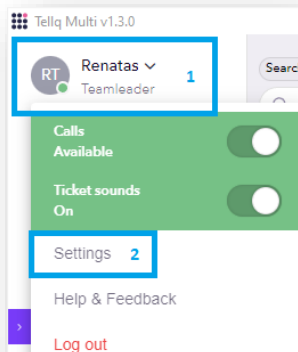
 Outlook
  Office 365

1-asis pasirinkimas – Paprastos Outlook pašto dėžutės.

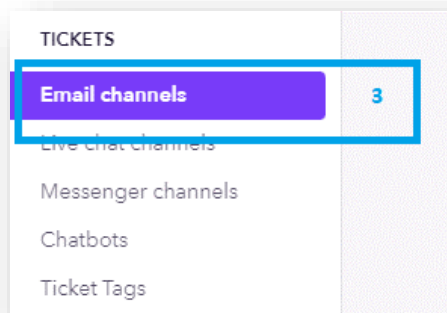
2-asis pasirinkimas – Naujosios Outlook 365 pašto dėžutės

NAUJOS OUTLOOK PAŠTO DĖŽUTĖS PRIDĖJIMAS (PER API INTEGRACIJĄ)

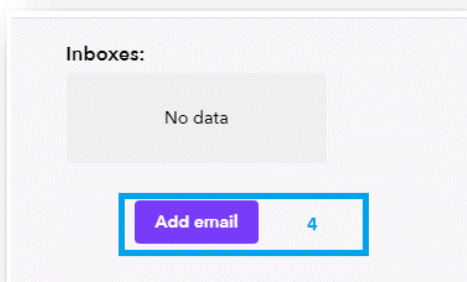
Paspauskite ant savo teamleader vardo (1) ir nueikite į nustatymus >> settings (2)



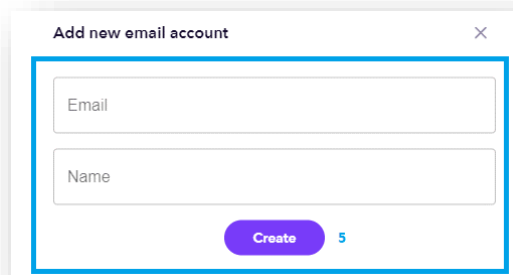
Atsidariusiame nustatymų lange paspauskite email channels (3)



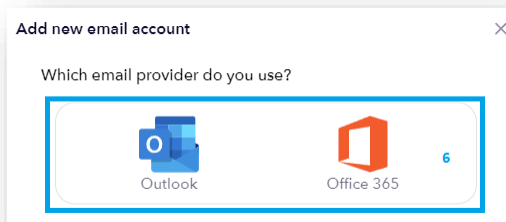
Inboxes dalyje paspauskite add email (4)



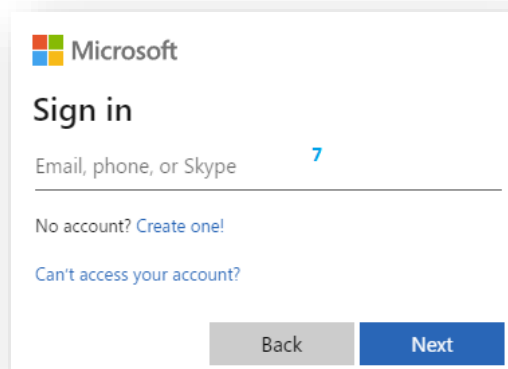
Įveskite savo naujos pašto dėžutės duomenis ir spauskite create (5)



Iššokusioje lentelėje pasirinkite naudojamos outlook pašto dėžutės tipą (365 arba paprastas outlook) (6)



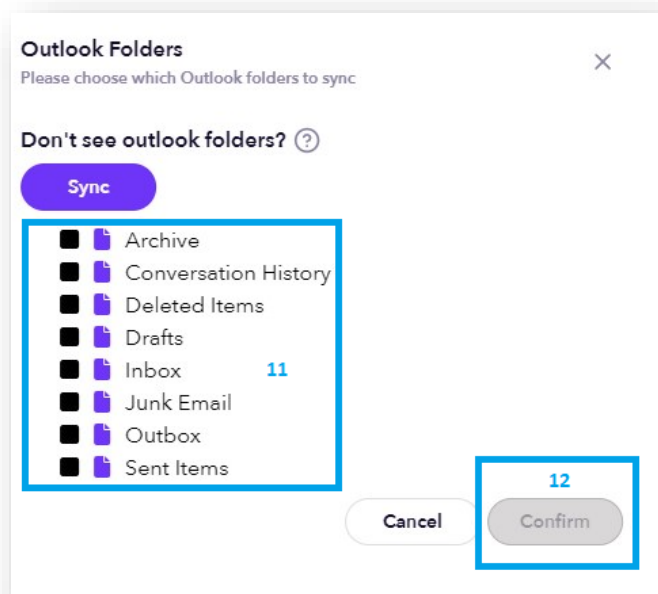
Atsidariusiame prisijungimų lange (7) **suveskite savo pagrindinio outlook admin prisijungimus** (pagrindinis admin yra tas, kuris valdo visų pašto dėžučių licencijas ir nustatymus (Global admin)):



Teisingai įvedus main admin prisijungimus turėtumėte prisijungti prie jūsų dėžutės apie sėkmingą prisijungimą turėtų indikuoti ši lentelė (8)

Kartais iššoka permission approval lentelė, kurioje reikia paspausti patvirtinimą.

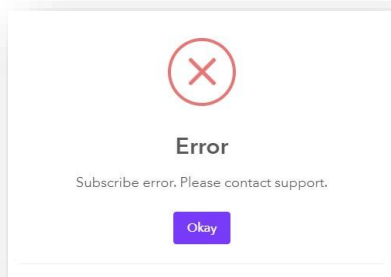
Po (10) punkto atlikimo turėtų iššokti lentelė, kurioje reiktų pasirinkti iš kokio outlook folder tellq sistema galės pasiimti laiškus (11)



Pasirinkę norimus aplankus >> spauskite confirm (12)

DAŽNIAUSIAI PASIKARTOJANČIOS KLAIDOS IR JŲ TAISYMAS (NAUDOJANT OUTLOOK API)

1.SUBSCRIBE ERROR:

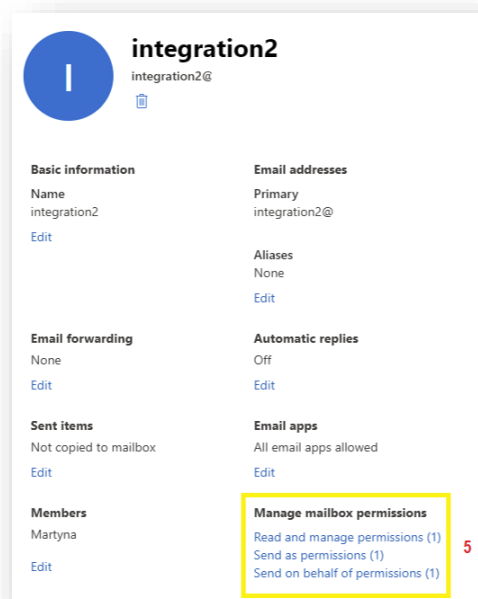
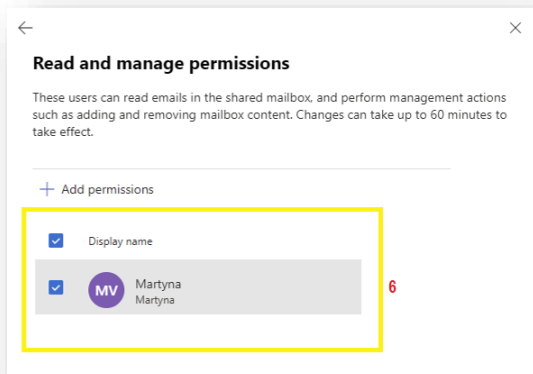
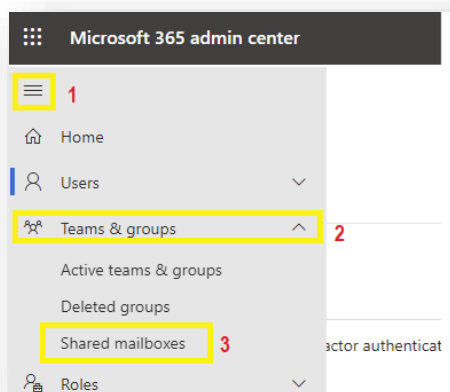


Tokio tipo error gaunate tada, kai bandoma pridėti pašto dėžutė neturi **manage mailbox permissions**

Šių nustatymų reiktų ieškoti prisijungus prie main admin, šioje vietoje (**Jeigu pridedama pašto dėžutė yra shared tipo**):

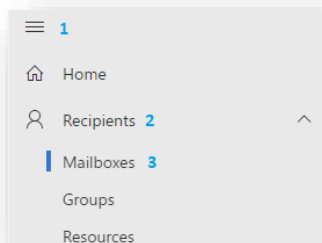
PRISIJUNKITE PRIE (GLOBAL OUTLOOK ADMIN PAGE): <https://admin.microsoft.com/#/homepage>

1. Paspauskite tris brūkšnius viršutiniame kairiajame kampe.
2. Pasirinkite teams and groups.
3. Pasirinkite shared mailboxes
4. Pasirinkite pašto dėžutę.
5. Skiltyje **manage mailbox permissions** sudėkite visus 3 permission'us į global admin account.
6. Tai reiktų padaryti paspaudžiant ant kiekvieno permission ir pasirenkant global admin account:

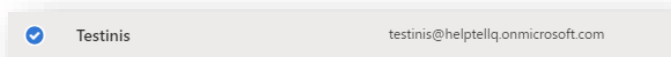


JEIGU OUTLOOK PAŠTO DĖŽUTĖ YRA NE SHARED TIPO, O PILNAI LICENCIJUOTA

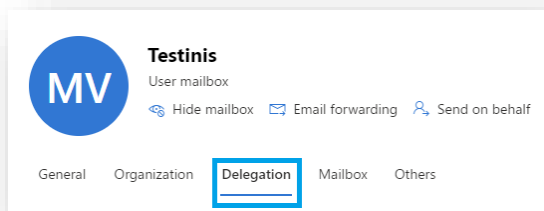
1. Prisijunkite prie admin exchange portalo: <https://admin.exchange.microsoft.com/#/mailboxes>
2. Paspauskite tris brūkšnius viršutiniame kairiajame kampe (1)
3. Paspauskite ant recipients (2)
4. Paspauskite ant mailboxes (3)



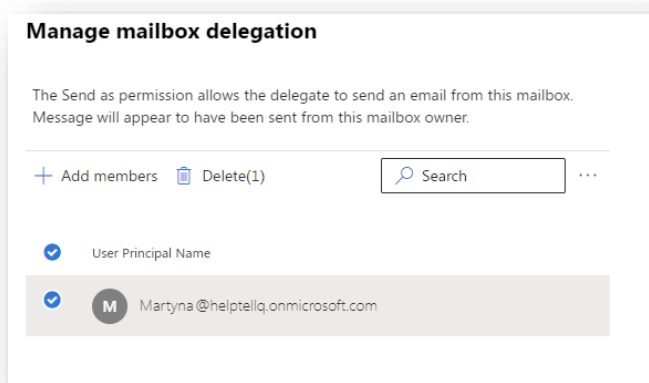
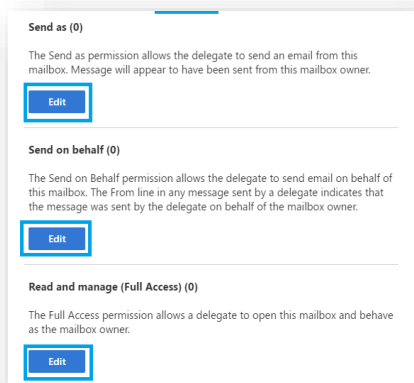
5. Mailboxes skiltyje pasirenkame licencijuotą dėžutę, kurią norime pridėti prie tellq programos:



6. Šone atsidariusioje vartotojo lentelėje paspauskite delegation:

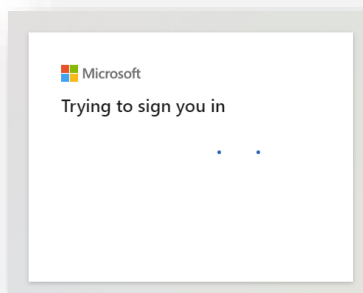


7. Suteikite permissions, kaip ir shared mailbox instrukcijoje:



Svarbu: Visi trys permissions turi būti į pagrindinį (global) system admin.

2. NELEIDŽIA ĮRAŠYTI ADMIN PRISIJUNGIMO:



Pereinate visus naujos pašto dėžutės pridėjimo žingsnius iki 6 punkto, bet vietoje 7 punkto lentelės (admin prisijungimas) >> sistema bando pati jungtis prie kažkokių sistemos įsimintų prisijungimų.

1. Įsitikinkite, kad savo kompiuteryje esate atsijungę nuo visų microsoft outlook paskyrų:

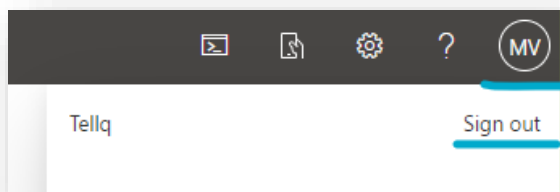
<https://admin.exchange.microsoft.com/>

<https://admin.microsoft.com/#/homepage>

<https://outlook.office.com/mail/>

<https://www.office.com/?auth=2>

2. Pašto dėžutėje, viršutiniame dešiniame kampe paspauskite ant savo vartotojo inicialų ir atsijunkite:



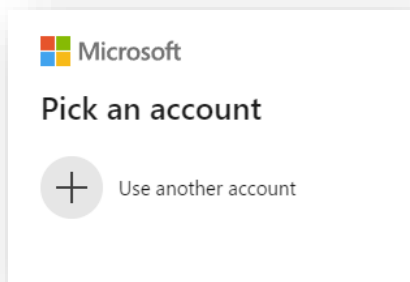
3. Kai atsijungsite nuo paskyrų, prisijunkite prie tellq web puslapio (ne aplikacijos) adresu:

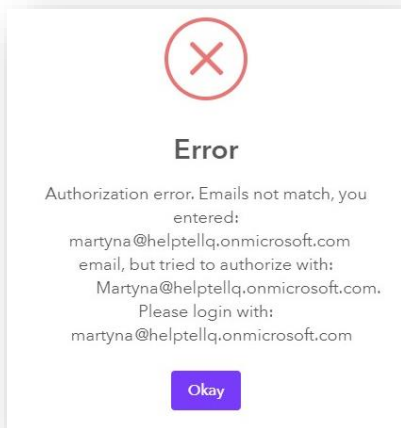
<https://multi.tellq.io/>

PRISIJUNGĘ PASPAUSKITE CTRL + R

4. Atlikite visus pašto dėžutės pridėjimo veiksmus aprašytus antrame puslapyje.

Jei viskas gerai – turėtų leisti prisijungti ir rodyti tokią lentelę:



3. AUTHORIZATION ERROR:

Bandote pridėti pašto dėžutę, vedate teisingus duomenis, bet gaunate tokio tipo klaidą.

Taip nutinka, kai vedate ne tokį login, koks yra nurodytas admin paskyroje. Jei norite patikrinti, kokį teisingą login reiktų įrašyti, turite prisijungti prie vieno iš šių nuorodų:

<https://admin.exchange.microsoft.com/>

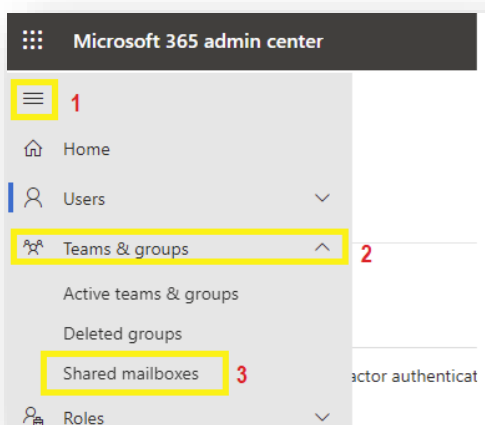
<https://admin.microsoft.com/#/homepage>

1. Pvz. pasirinkote prisijungti prie <https://admin.microsoft.com/#/homepage>

2. Paspauskite tris brūkšnius viršutiniame kairiajame kampe.

3. Pasirinkite teams and groups.

4. Pasirinkite shared mailboxes

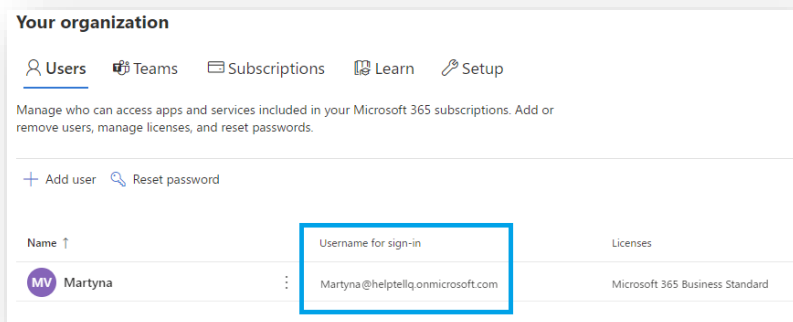


5. Pasižiūrėkite kaip yra užvardinta jūsų paskyra.

Mano pavyzdyje matosi, kad bandžiau pridėti pašto dėžutę įrašydamas jos adresą iš mažosios raidės:

martyna@helptellq.onmicrosoft.com

Tačiau admin paskyroje matosi, kad vartotojo pašto dėžutės pavadinimas yra iš didžiosios raidės:



Pabandykite dar kartą pridėti dėžutę prie tellq sistemos, tik šį kartą įrašykite tokį pašto dėžutės pavadinimą, koks yra nustatytas admin paskyroje.

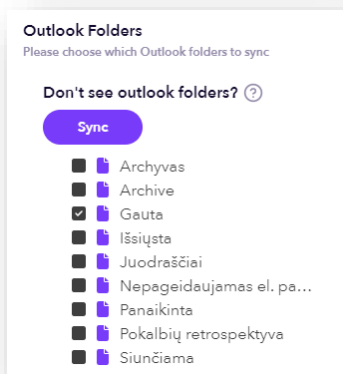
Jei viską padarėte teisingai – pašto dėžutė turėtų prisidėti nedelsiant.

4. PRIDĖJOTE DĖŽUTĘ SĖKMINGAI, BET NEGAUNATE LAIŠKŲ:

Taip gali nutikti tik vienu atveju.

Gali būti, kad pamiršote pažymėti, arba neteisingai pažymėjote pašto dėžutės aplanką, iš kurio sistema ims laiškus.

1. Esant tellq programėlėje paspauskite ant savo vardo.
2. Paspauskite settings.
3. Tickets kortelėje pasirinkite email channels.
4. Pasirinkite pašto dėžutę, kurią pridėjote.
5. Eikite į outlook folders kortelę.
6. Pasirinkite reikiamus outlook aplankus (uždėkite varnelę) ir spauskite sync



7. Kai paspausite **Sync**, papildomai programėlėje paspauskite **ctrl +R** kad viskas persikrautų.

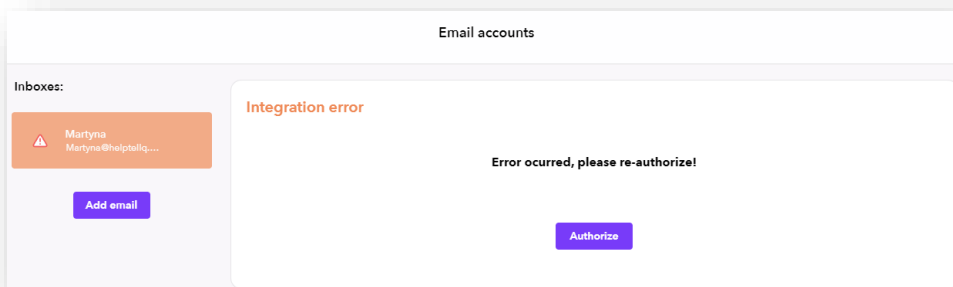
8. Atlikę šiuos veiksmus patikrinkite ar gaunate incoming laiškus.

5. PAŠTO DĖŽUTĖ NUSTOJO VEIKTI IR NEBEGAUNATE LAIŠKŲ:

Taip gali nutikti tik vienu atveju.

Gali būti, kad **pagrindinis admin keitė slaptažodį** ir pridėta pašto dėžutė pametė access.

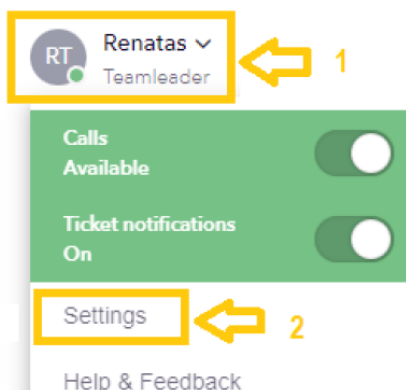
Tokiu atveju prisijungę prie Teamleader paskyris ir **ties pašto dėžute** į kurią negaunate laiškų **matysite tokią klaidą**:



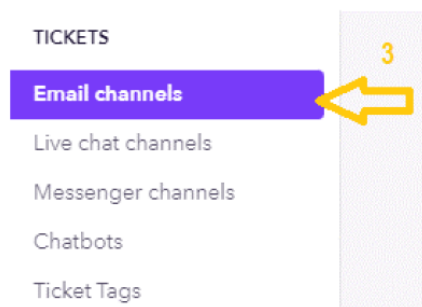
Paspauskite **authorize** ir prisijunkite su naujais admin prisijungimais.

ESAMOS OUTLOOK PAŠTO DĖŽUTĖS REAUTORIZAVIMAS (NAUDOJANT NAUJĄJĄ OUTLOOK INTEGRACIJĄ)

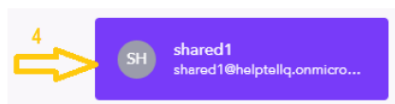
PASPAUSKITE ANT SAVO TEAMLEADER VARDO
(1) IR NUIKITE | NUSTATYMUS >> SETTINGS (2)



ATSIDARIUSIAME NUSTATYMŲ LANGE PASPAUSKITE
EMAIL CHANNELS (3):



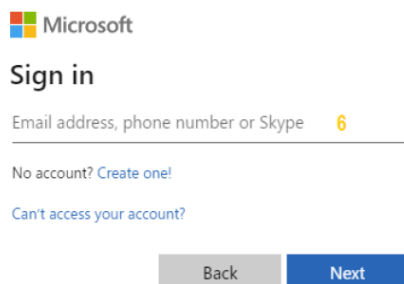
ATSIDARIUSIAME EMAIL CHANNELS LANGE
PASIRINKITE OUTLOOK 365 PAŠTO DĖŽUTĘ
KURIAI NORĖSITE PRITAIKYTI NAUJĄ TELLO
OUTLOOK INTEGRACIJĄ (4)



ATSIDARIUSIAME PAŠTO DĖŽUTĖS NUSTATYMŲ LANGE
PASPAUSKITE CONNECT (5) ESANTĮ PRIE SKILTIES OUTLOOK
INTEGRATION:



ATSIDARIUSIAME PRISIJUNGIMŲ LANGE (6)
SUVEKITE SAVO PAGRINDINIO OUTLOOK
ADMIN PRISIJUNGIMUS (PAGRINDINIS
ADMIN YRA TAS, KURIS VALDO VISŲ PAŠTO
DĖŽUČIŲ LICENCIJAS IR NUSTATYMUS):



7 KAI PRISIJUNGSITE – TURĖTUMĖTE GAUTI PATVIRTINIMO
LANGĄ (SAUGOS PATVIRTINIMAS DĖL TELLO APP) – JI RODO TIK
PAGRINDINIAM VISŲ PAŠTO DĖŽUČIŲ ADMINISTRATORIUI. JEI
BANDYSITE PRISIJUNGTI NE SU PAGRINDINIO
ADMINISTRATORIAUS PRISIJUNGIMAIS – GAUSITE ŽINUTĘ,
KURIOJE MATYSITE TOKĮ VAIZDĄ:

Need admin approval



This app may be risky. If you trust this app, please
ask your admin to grant you access. [Learn more](#)

[Have an admin account? Sign in with that account](#)

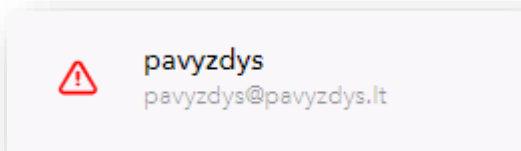
[Return to the application without granting consent](#)

8 KAI VISKĄ SĖKMINGAI ATLIKSITE – IŠJUNKITE
PAŠTO DĖŽUTĖJE (KURIAJ TIK KĄ NUSTATINĖJOTE)
FORWARD FUNKCIJĄ. ŠIS VEIKSMAS LABAI
SVARBUS, KAD PAŠTO DĖŽUTĖ TOLIAU
FUNKCIONUOTŲ TINKAMAI.

JEI MATOTE TOKĮ PRANEŠIMĄ – BANDYKITE PRISIJUNGTI SU
ADMINISTRATORIAUS PRISIJUNGIMAIS, ARBA KREIPKITĖS Į
SAVO PAŠTO SERVERIO ADMINISTRATORIŲ, KAD TUOS
PRISIJUNGIMUS SUTEIKTŲ.

GMAIL PAŠTO DĖŽUTĖS PRIDĖJIMAS (SMTP NUSTATYMAI)

Pridėkite egzistuojančią GMAIL pašto dėžutę prie



Svarbu žinoti: Kai pridedate pašto dėžutę – prie jos užsidega raudonas šauktukas. Šis raudonas šauktukas reiškia, kad pašto dėžutė dar nėra nustatyta ir reikia ją sukonfiguruoti.

Pranešimas, jog reikia baigti pašto dėžutės konfigūraciją.

Savo pašto web serverio nustatymuose turite nustatyti „FORWARD“ funkciją gaunamiems laiškam į nurodytą sistemos nuorodą.

Pasižiūrėkite instrukcijas, kaip reiktų nustatyti „FORWARD“ savo web serveryje. Turėkite omenyje, kad šios instrukcijos yra konkrečių pašto dėžučių pavyzdžiai – Jūsų situacija gali skirtis.

Jei pašto dėžutė yra kitokia nei šios pavyzdinės – reiktų kreiptis į savo IT specialistą, jog jis pakoreguotų pašto serverio nustatymus pagal reikalavimus.

Nustačius nustatymus, paspauskite šį mygtuką ir jei viskas gerai turėtumėte gauti testinio formato laišką, kuris patvirtintų jog laiškų peradresavimas įjungtas sėkmingai.

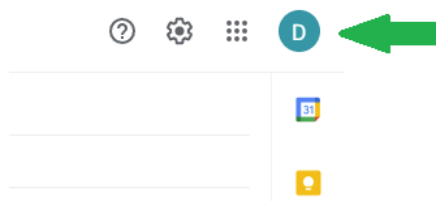
3 When forwarding is set, please test email by clicking on this button:

In progress

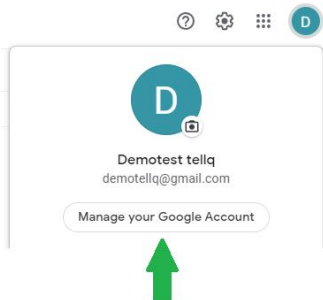
If you have entered correct email address (renatas@tellq.io) and successfully forwarded emails, please send test email to renatas@tellq.io and it should be received in (Tellq) system

Tolimesni veiksmai >>> užeikite į <https://mail.google.com> ir prisijunkite prie savo originalios pašto dėžutės.

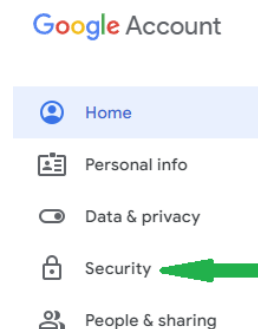
1. Paspauskite ant rutuliuko su savo inicialais.



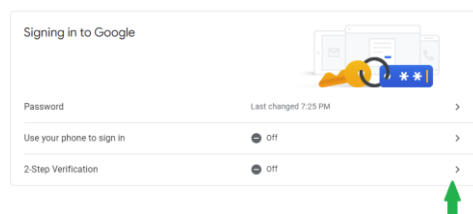
2. Paspauskite “Manage your Google Account”



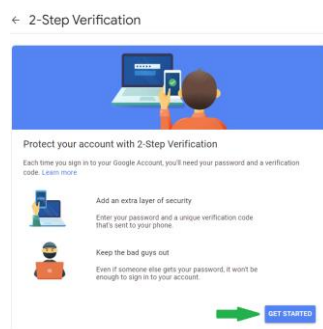
3. Atsidarykite “Security” langą.



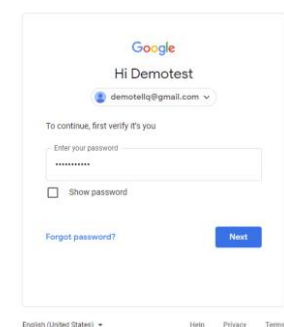
4. Pasirinkite “2-Step Verification”



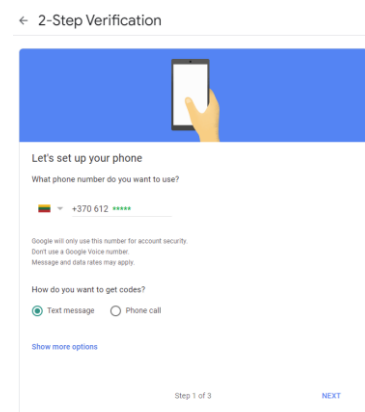
5. Paspauskite “GET STARTED”



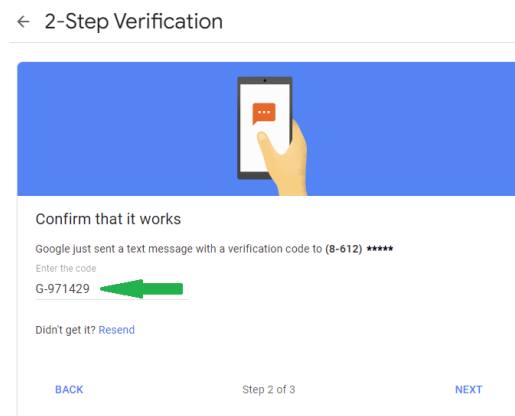
6. Prisijunkite dar kartą:



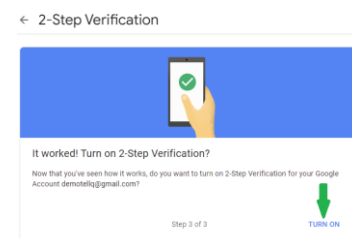
7. Atsidariusiame lange įveskite savo telefono numerį ir pasirinkite, kaip norėtumėte gauti atpažinimo kodus >> spauskite “Next”:



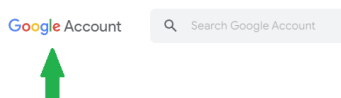
8. Įveskite į Jūsų telefoną gautą kodą ir spauskite “Next”:



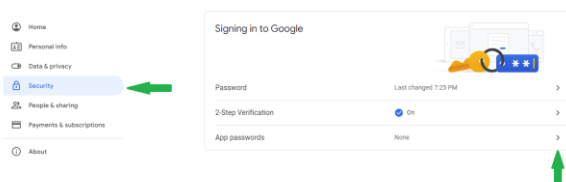
9. Paspauskite “Turn On” kad įjungtumėte “2-step verification”:



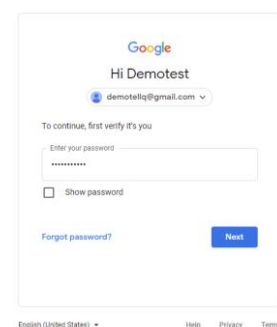
10. Viršutiniame kairiajame lango kampe paspauskite “Google Account”:



11. “Security” skylyje nueikite į “Signing in to Google” ir pasirinkite “App Passwords”:



12. Prisijunkite dar kartą:



13. Pasirinkite “Select App” >> “Other” ir įrašius susigalvotą pavadinimą spauskite >> “Generate”:

← App passwords

App passwords let you sign in to your Google Account from apps on devices that don't support 2-Step Verification. You'll only need to enter it once so you don't need to remember it. [Learn more](#)

You don't have any app passwords.

Select the app and device you want to generate the app password for.

Select app

Select device

Mail

Calendar

Contacts

YouTube

Other (Custom name)

GENERATE

← App passwords

App passwords let you sign in to your Google Account from apps on devices that don't support 2-Step Verification. You'll only need to enter it once so you don't need to remember it. [Learn more](#)

You don't have any app passwords.

Select the app and device you want to generate the app password for.

My Tellq Chanel

×

GENERATE

14. Sistema sugeneruos Jums Jūsų pašto dėžutės slaptažodį >> Nukopijuokite jį arba išsaugokite:

Generated app password

Email

securesally@gmail.com

Password

••••••••

Your app password for your device

chvz mokd jepd tkhu

How to use it

Go to the settings for your Google Account in the application or device you are trying to set up. Replace your password with the 16-character password shown above. Just like your normal password, this app password grants complete access to your Google Account. You won't need to remember it, so don't write it down or share it with anyone.

DONE

Sveikiname – Jūs įjungėte dvigubo autentifikavimo nustatymą >> savo Gmail pašto dėžutėje.

Toliau sekite Tellq programėlės nustatymų instrukciją:

Tellq Multi v1.1.15

RT Renatas Teamleader

1

Calls Available

Ticket notifications On

Settings 2

Help & Feedback

Log out

Back to ticketing

PERSONAL

Profile

Signatures

Templates

ADMINISTRATION

Agents

General settings

TICKETS

Email channels 3

Live chat channels

Messenger channels

Inboxes:

4

GM Gmail Test inbox (Renatas) demotellq@gmail.com

Outlook integration

Connect

Sending emails

Send emails through Tellq server or your email provider (demotellq@gmail.com)

5

▼

Send emails through Tellq server

Customers receiving emails will see FROM: your mailbox via Tellq

6

Toggle

Send emails from Tellq through your email provider

(Gmail, Outlook, etc.)

6

Toggle

Your email provider

gmail

Email

demotellq@gmail.com

Password

7 Type password

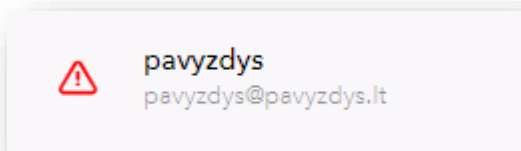
Test connection 8

1. Paspauskite ant savo vardo.
2. Paspauskite settings.
3. Pasirinkite Email channels.
4. Pasirinkite savo Gmail dėžutę.
5. Raskite Sending emails ir šalia jo paspauskite rodyklę žemyn, kad išskleistumėte pasirinkimus.
6. Įjunkite nustatymą „Send emails from Tellq through your email provider“.
7. Pasirinkite GMAIL ir įveskite sugeneruotą 2FA slaptažodį.
8. Paspauskite Test connection.
9. Jei sistemos lange pamatysite žinutę: „Your gmail custom SMTP set-up is successfully done“ – Jūsų pašto dėžutė sėkmingai sukonfiguruota.

✓ Done Your gmail custom SMTP set-up is successfully done 9

KITŲ PAŠTO DĖŽUČIŲ PRIDĖJIMAS (SMTP NUSTATYMAI)

Pridėkite egzistuojančią pašto dėžutę prie TELLQ sistemos.



Svarbu žinoti: Kai pridedate pašto dėžutę – prie jos užsidega raudonas šauktukas. Šis raudonas šauktukas reiškia, kad pašto dėžutė dar nėra nustatyta ir reikia ją sukonfiguruoti.

Receiving emails

Finish setting up receiving and sending emails

In order to receive emails to **pavyzdys@pavyzdys.lt** inbox in the Tellq system, please do the following steps:

- Forward **pavyzdys@pavyzdys.lt** emails to this Tellq email: **multi-pavyzdys-603-1@mg.tellq.io**

Copy the link:

multi-pavyzdys-603-1@mg.tellq.io **Copy URL**
- Enable email forwarding on your email web server. Please find info about set-up for most often email providers:

[Instructions](#) [Video tutorial](#)

[Instructions for web](#) [Video tutorial for web](#)

[Instructions](#) [Video tutorial](#)
- When forwarding is set, please test email by clicking on this button:

Send test email

Pranešimas, jog reikia baigti pašto dėžutės konfigūraciją.

Savo pašto web serverio nustatymuose turite nustatyti „FORWARD“ funkciją gaunamiems laiškam į nurodytą sistemos nuorodą.

Pasižiūrėkite instrukcijas, kaip reiktų nustatyti „FORWARD“ savo web serveryje. Turėkite omenyje, kad šios instrukcijos yra konkrečių pašto dėžučių pavyzdžiai – Jūsų situacija gali skirtis.

Jei pašto dėžutė yra kitokia nei šios pavyzdinės – reiktų kreiptis į savo IT specialistą, jog jis pakoreguotų pašto serverio nustatymus pagal reikalavimus.

Nustačius nustatymus, paspauskite šį mygtuką ir jei viskas gerai turėtumėte gauti testinio formato laišką, kuris patvirtintų jog laiškų peradresavimas įjungtas sėkmingai.

3 When forwarding is set, please test email by clicking on this button:

In progress

If you have entered correct email address (renatas@tellq.io) and successfully forwarded emails, please send test email to renatas@tellq.io and it should be received in (Tellq) system

SMTP nustatymai kitokio tipo pašto dėžutei:

Paspauskite ant savo pašto dėžutės kurią pridėjote ir nueikite į skiltį **Sending emails**

Sending emails
 Send emails through Tellq server
Customers receiving emails will see FROM: your mailbox via Tellq

Send emails from Tellq through your email provider
(Gmail, Outlook, etc.)

In order to send emails from Tellq through your email provider's server (Gmail, Outlook, etc.), please finalise Custom SMTP set-up in a few quick steps:

- Email providers ask for some additional permissions, please find how to provide them:

Generate app password, copy it in "passwords" field bellow
 [Video tutorial](#)

Approve email sent to your outlook inbox
 [Video tutorial](#)
- Choose your email provider from the list
 - Enter users name and password of your mailbox
 - Press Test connection

For Outlook users:
Outlook will ask your confirmation by email. After the confirmation press "Test connection" again. If the license is not bought directly from Microsoft (e.g. GoDaddy), you may have limited user permissions to enable the "Authenticated SMTP" service. Please apply to your email server provider for these permissions.

Your email provider

other

Host

Type host

Port

Type port

Email

testas@testas.lt

Password

Type password

Connect with encryption

ssl

Test connection

Remove this email account

Ijunkite šį nustatymą:

Send emails from Tellq through your email provider
(Gmail, Outlook, etc.)

Šioje skiltyje pasirinkite OTHER:

Your email provider

other

Užpildykite kitą reikalingą informaciją ir paspauskite Test Connection:

Host

Type host

Port

Type port

Email

testas@testas.lt

Password

Type password

Connect with encryption

ssl

Test connection

Jei viskas gerai – turėtumėte matyti tokį užrašą:

Done

Your gmail custom SMTP set-up is successfully done

PRIJUNGTOS PAŠTO DĖŽUTĖS NUSTATYMAI

Jei nustatymai sėkmingi – turėtų atsirasti toks langas, kuriame galima įjungti pašto dėžutės prieigą ir kitus nustatymus:

Renatas Tellq
 renatas@tellq.io

Office hours
 Set office hours to get more accurate response time analytics. All new and updated tickets outside of office hours will not affect these numbers

Autoreponse
 Change templates for default reply

Default template
 Choose pre-selected template when opening the ticket
 None

Outlook integration
 Connect

Sending emails
 Send emails through Tellq server or your email provider
 (help@tellq.io)

Receiving emails
 Receive emails to help@tellq.io inbox in the

Net Promoter Score (NPS)
 Let customers evaluate your tickets

Remove this email account

Office hours
Set office hours to get more accurate response time analytics. All new and updated tickets outside of office hours will not affect these numbers

☐ Monday From 08:00 To 17:00

☐ Tuesday From 08:00 To 17:00

☐ Wednesday From 08:00 To 17:00

☐ Thursday From 08:00 To 17:00

☐ Friday From 08:00 To 17:00

☐ Saturday From 08:00 To 17:00

☐ Sunday From 08:00 To 17:00

Darbo laiko nustatymai:

Nustatykite darbo laiką, kad gautumėte tikslesnę atsakymo į laišką laiko analizę - statistikoje.

Visi nauji ir atnaujinti „Ticket“ai ne darbo valandomis neturės įtakos statistikos atvaizdavimui.

Autoreponse
Change templates for default reply

☐ Automatic response when receiving an email.
Template: None

☐ Automatic response during closed hours.
Template: None

☐ Automatic response when ticket is archived.
Template: None

Galite nustatyti automatinį laišką siuntėjui iškart kai gaunate iš jo laišką. Šabloną galite susikurti „Personal templates“ skiltyje. Pavyzdžiui: „Sveiki, Jūsų laiškas gautas. Atsakysime artimiausiu metu.“

Galite nustatyti automatinį laišką siuntėjui iškart kai gaunate laišką ne darbo valandomis. Šabloną galite susikurti „Personal templates“. Pavyzdžiui: „Sveiki, Jūsų laiškas gautas.“

Galite nustatyti automatinį laišką siuntėjui iškart kai suarchyvuojuote laišką. Šabloną galite susikurti „Personal templates“. Pavyzdžiui: „Sveiki, Jūsų laiškas gautas. Atsakysime artimiausiu metu.“

Default template
Choose pre-selected template when opening the ticket

None

Outlook integration [Connect](#)

Sending emails
Send emails through Tellq server or your email provider (help@tellq.io)

Receiving emails
Receive emails to help@tellq.io inbox in the

Net Promoter Score (NPS)
Let customers evaluate your tickets

[Remove this email account](#)

Default template - Galite nustatyti automatinį laišką siuntėjui iškart kai atidarote gautą laišką. Šabloną galite susikurti „Personal templates“. Pavyzdžiui: „Sveiki, Jūsų laiškas gautas. Atsakysime artimiausiu metu.“

Outlook integration – Šioje integracijoje galima prijungti tik Outlook pašto dėžutes (Naudojant API).

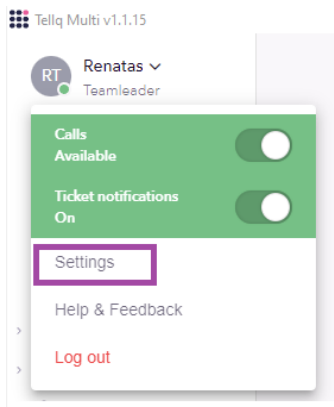
Sending Emails / Receiving emails – Vidiniai pašto dėžučių nustatymai.

NPS promoter score (NPS) – Laiškų vertinimo nustatymai.

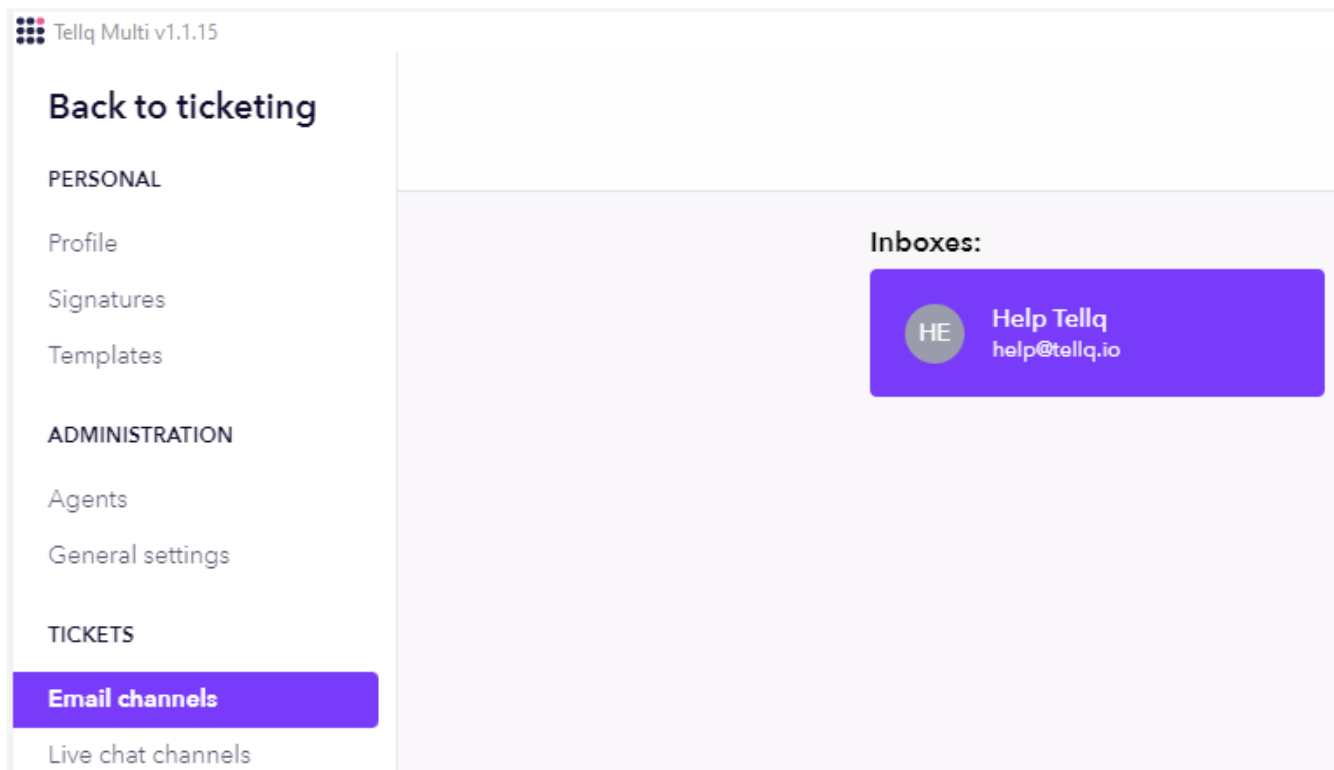
Remove this email account – pašalinti pridėtą pašto dėžutę.

NPS TICKETS VERTINIMO NUSTATYMAI (NPS promoter score)

Paspauskite ant savo vardo – kairiajame, viršutiniame lango kampe ir pasirinkite **settings**.



Atsidariusiame nustatymų lange pasirinkite **Email Chanel** ir išsirinkite pašto dėžutę, kuriai norėsite įjungti NPS vertinimą:



Lango apačioje (pašto dėžutės nustatymuose) pamatysite NPS nustatymus. **Išskleiskite juos paspausdami pažymėtą rodyklės simbolį:**

Net Promoter Score (NPS)
Let customers evaluate your tickets



Net Promoter Score (NPS)

Let customers evaluate your tickets

Mygtukas, kurio pagalba galima įjungti arba išjungti NPS vertinimą:



Title

How did we do? Šioje eilutėje galite įrašyti NPS vertinimo lentelės pavadinimą. 14/160

Message placeholder

Leave your opinion here (optional) Komentaro eilutės paaiškinimas (kad klientas žinotų, ką įrašyti).

Button text

Submit Siuntimo mygtuko pavadinimas.

Message after the evaluation

Thank you! Your feedback has been registered Pranešimas klientui, kad jo vertinimas užregistruotas. 44/160

Agents evaluation

Select agents which will be evaluated

Select agents Galite pasirinkti vertinamus agentus. Jei nesirinksite jokio – vertins visus.



Ticket status

Select which type of emails should receive NPS message

all Pasirinkite IN ar OUT laiškus vertinsite. Jei pasirinkote ALL >> vertins visus.



Main

Submitted

How did we do?

1

★

2

★

3

★

4

★

5

★

6

★

7

★

8

★

9

★

10

★

Leave your opinion here (optional)

0/160

Submit

Šioje lentelėje realiu laiku galite matyti, kaip atrods Jūsų vertinimo lentelė. Darant pakeitimus aprašytuose nustatymuose, keičiasi ir lentelės reikšmės.

Paspaudus **Main** matysite kaip atrods vertinimo lentelės vaizdas pradžioje (kontrolinis vaizdas).

Paspaudus **Submitted** matysite kaip lentelė atrods po kliento vertinimo (kontrolinis vaizdas).

Main

Submitted



Thank you! Your feedback has been registered

NPS TICKETS VERTINIMO EIGA

Nustačius NPS nustatymus – įjunkite NPS funkciją lango viršuje (**pirmasis aprašytas mygtukas**).

Po įjungimo, galite pasitesti funkcijos veikimą.

Pagal mūsų pateiktą instrukcijos pavyzdį, bus vertinami visi pašto dėžutės agentai (Agents evaluation lentelėje nesirinkome nieko, todėl vertins visus agentus priskirtus prie pasirinktos pašto dėžutės).

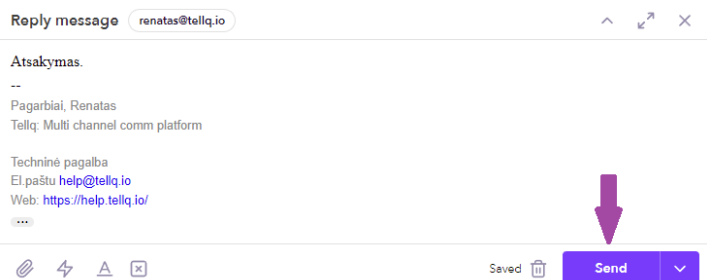
Ticket status eilutėje pasirinkome ALL, todėl bus vertinami ir IN ir OUT laiškai.

Kaip vyksta pats vertinimas?

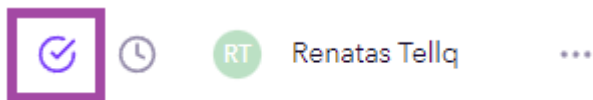
1. Gaunate iš kliento laišką su klausimu ir tą laišką prisiskiriate sau / arba laišką parašote pats.



2. Parašote atsakymą / arba naują laišką ir spaudžiate send.



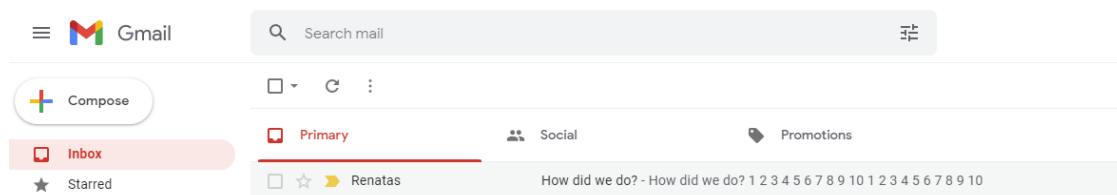
3. Po šio veiksmo paspaudžiate mygtuką „Archive“ ir tuo metu kai laiškas suarchyvuojamas – sistema klientui išsiunčia atskirą vertinimo laišką.



Labai svarbu: Vertinimas siunčiamas tik tada, kai laiškas yra archyvuojamas (Paspaudus pažymėtą mygtuką).

Labai svarbu: Vienam unikaliam siuntėjui (IN) arba gavėjui (OUT) - NPS vertinimas per parą siunčiamas tik vieną kartą.

4. Klientas savo pašto dėžutėje gauna NPS vertinimo laišką su Jūsų, nustatymuose nustatytos lentelės turiniu:



Atsidarius laišką klientas matys tokia lentelę:

How did we do?

12345678910

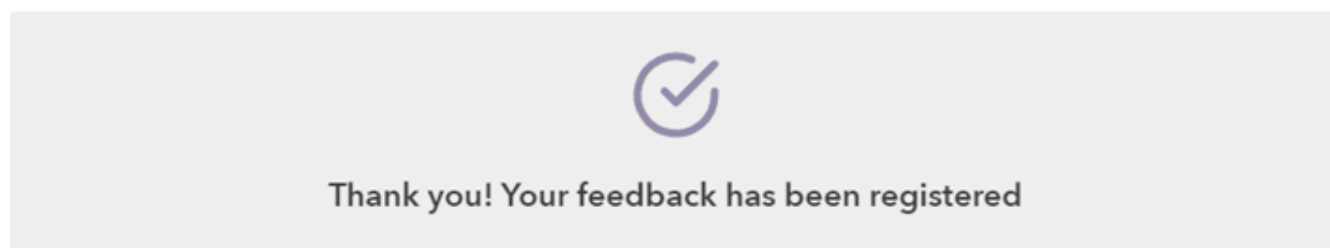
★★★★★★★★★★

Leave your opinion here (optional)

0/160

Šioje lentelėje galima pažymėti vertinimą arba parašyti komentarą / pastabą prie vertinimo (komentaras nėra būtinas).

Paspaudus atitinkamą vertinimą (pažymėjus norimą žvaigždučių kiekį) ir paspaudus mygtuką submit – gausime patvirtinimo pranešimą apie užregistruotą vertinimą.



Jei išsoko toks pranešimas – įvertinimas buvo užskaitytas.

Jei buvo paliktas komentaras – jį matysite Tellq programėlėje prie įvertinimo balo.

NPS TICKETS VERTINIMO REZULTATŲ ATVAIZDAVIMAS

Vertinimo rezultatus galite rasti Ticket logs skiltyje arba atsidarius įvertintą laišką:

[Ticket logs skiltis:](#)

Tellq Multi v1.1.15

Renatas Teamleader

[Compose](#)

[Assigned to me](#) 0

[Comments](#) 1

[Drafts](#) 0

[All inboxes](#) 0

[Live chat](#) 0

[Messenger](#) 0

[Ticket logs](#)

[Archived](#)

Ticket logs (148)
Last updated: Jul 21, 22:06:15

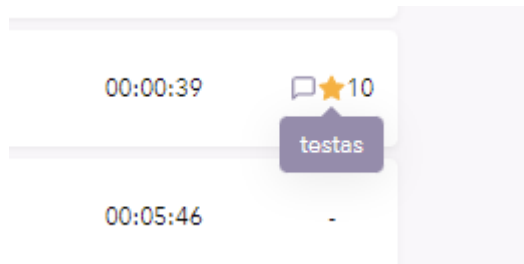
07/21/2022 - 07/21/2022

Ticket	Ticket created	Latest response	Type	Agent	Tags	Channel	Contact	First response time	Archive time	NPS
3993471	2022-07-21, 16:23:22	2022-07-21, 16:23:48	in	Renatas	TESTAS	Renatas	Renatas	00:00:25	00:00:39	★10
3993417	2022-07-21, 16:17:33	2022-07-21, 16:17:33	in	-	Kita	Renatas	Renatas	-	00:05:46	-

Šioje skiltyje įvertintus laiškus galite atpažinti pagal Paskutiniojo stulpelio (NPS) reikšmę (rezultatą). Jei NPS skiltyje yra vertinimo balas su žvaigždutės simboliu – šis laiškas buvo vertintas kliento.

Jei prie vertinimo matote debesėlio simbolį – prie vertinimo buvo paliktas komentaras.

Komentarą galite paskaityti ant debesėlio užvedę pelės žymeklį:



Įvertintas laiškas:



Atsidarius įvertintą laišką, vertinimą taip pat galite matyti prie laiško ID.

Vertinimas bus su žvaigždutės simboliu.

LIVE CHAT CHANNELS (Live chat nustatymai)

Norint sukurti Jūsų Live Chat kanalą – reikia užpildyti šią lentelę paspaudus

Chat channels



Add new live chat channel

1 Add your website ————— 2 Install widget

Channel name: testas 000

Website address: https://www.testas.lt/livechat

Continue

Channel name – Įrašykite savo Live chat kanalo pavadinimą (gali būti koks tik norite).

Website address: Įrašykite tikslią puslapio vietą, kurioje bus Live chat widget ženkliukas (dažniausiai tai būna pradinio puslapio adresas). Svarbu – adresas neturi būti Http://

Įrašę reikiamą informaciją – paspauskite

Continue

Jei viską įrašėte teisingai – atsiras lentelė patvirtinanti, kad kanalas sukurtas.

Nukopijuokite nurodytą kodą ir perduokite jį savo puslapio administratoriui, kad įkeltų į nurodytą vietą:

Click to copy the installation code below and paste it before </body> tag on your website.

1 Add your website ————— 2 Install widget

Channel name: testas 000

Channel website: https://www.testas.lt/livechat

Click to copy the installation code below and paste it before </body> tag on your website.

```
<script type="text/javascript" src="https://storage.tellq.io/cdn.tellq.io/mount-cha
t.js"></script>
```

Finish

Paspauskite

Finish

užbaigti kūrimui.

Live chat channels

Chat channels

testas 000
https://www.testas.lt/livechat

Name

testas 000

Website

https://www.testas.lt/livechat

Agent access

Configure who has access to this channel

tellq

Gytis Tellq
gytis@tellq.io

RT

Renatas Tellq
renatas@tellq.io

Office hours

Set office hours to get more accurate response time analytics. All new and updated tickets outside of office hours will not affect these numbers

Livechat customization

Configure chat widget

Customize

Chatbot

Connect one or multiple chatbots

Installation widget

View your installation widget

Net Promoter Score (NPS)

Let customers evaluate your tickets

Remove this chat channel

Po sėkmingai pridėto kanalo – nustatykite reikiamus nustatymus, kad Live Chat veiktų tinkamai.

Agent access

Configure who has access to this channel

tellq

Gytis Tellq
gytis@tellq.io

RT

Renatas Tellq
renatas@tellq.io

Office hours

Set office hours to get more accurate response time analytics. All new and updated tickets outside of office hours will not affect these numbers

Always open

Customers will be able to see open chat. It is recommended to set working hours.

Monday

From 08:00 To 17:00

Tuesday

From 08:00 To 17:00

Wednesday

From 08:00 To 17:00

Thursday

From 08:00 To 17:00

Friday

From 08:00 To 17:00

Saturday

From 08:00 To 17:00

Sunday

From 08:00 To 17:00

Šioje vietoje įjunkime Live chat pasirinktiems Tellq agentams. Agentas turi turėti Live chat licenciją, kitaip jo šiame sąraše nebus.

Office hours – šioje skiltyje galite nusistatyti ar Jūsų Live chat kanalas bus pasiekiamas tik nustatytu laiko periodu, ar bus pasiekiamas visą laiką.

Jei norite, kad būtų pasiekiamas visą laiką – uždėkite varnelę ant

Always open
Customers will be able to see open chat. It is recommended to set working hours.

Jei norite dirbti pagal nustatytą laiką – pažymėkite dienas ir pasirinkite laiko intervalus nurodytame laiko meniu.

Livechat customization

Configure chat widget

Customize

Šiame pasirinkime (paspaudę Customize) – atidarysite pagrindinį Live chat nustatymo meniu, kuris atrodys taip:

Chat messages – Live chat pagrindinės lentelės nustatymai.

Online contact form – Kliento prisijungimo prie live chat pokalbio nustatymų lentelė (reikiama informacija apie klientą).

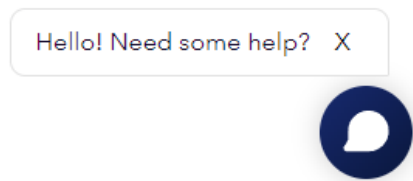
Offline contact form – Offline lentelės nustatymai, jei naudojate darbo laiko nustatymus.

Colors – Live chat lentelės spalvų nustatymas.

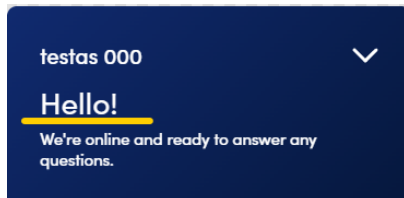
Preview lentelėje galite pasirinkti kokio meniu pasikeitimus norite matyti Live pavyzdyje.

Išskleidus Chat messages skiltį – matysime tokius pasirinkimus:

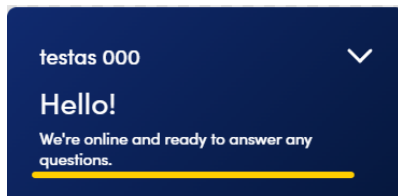
Welcome message – Šioje vietoje galėsite nustatyti chat widget debesėlio tekstą. Debesėlis reikalingas klientams, kad greičiau pastebėtų Chat widget ikonėlę puslapyje:



Greeting – Šioje vietoje galėsite nustatyti pasisveikinimą, kuris matysis šioje Live chat widget vietoje:

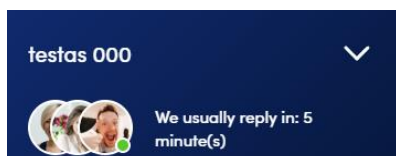


Online welcome message – tekstas online formoje, kurį matysite šioje Live chat widget vietoje:

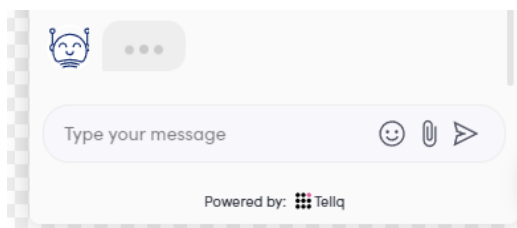


Offline welcome message – Offline žinutė (nedarbo metas). Žinutė pasirodys kartu su offline formos lentele, kurią klientas turės užpildyti.

We usually reply in – Galite parašyti laiko vidurkį, per kurį atsakote į užklausas.



User input placeholder – Žinutės teksto lauko užrašas:



Online contact form
Here you can rename input placeholders & modify statuses for the online form

Anonymous customer
No personal information will be asked

Full name*
Full name 9/20
Placeholder ☒ Required ☐ Disabled

Email*
Email address 13/20
Placeholder ☒ Required ☐ Disabled

phone*
Phone number 12/20
Placeholder ☒ Required ☐ Disabled

company
Your company 12/20
Placeholder ☐ Required ☒ Disabled

account manager
Your manager 12/20
Placeholder ☐ Required ☒ Disabled

Submit button
Start a conversation 20/20

GDPR

Show Hide

T Text In order to start a conversation, you must agree with our 57 / 200

T URL Text privacy policy 14 / 200

URL https://tellq.io/assets/docs/Tellq-privacy-policy.html

Šioje lentelėje galite pasirinkti, ką klientas turėtų užpildyti prieš pradėdant pokalbį su Tellq agentu. Jei eilutė yra būtina – uždėkite varnelę ant „**Required**“ – tuomet sistema neleis klientui neužpildyti šios eilutės.

Jei eilutę norite išjungti – uždėkite varnelę ant „**Disabled**“

Submit button -  paspaudus šį mygtuką – pradėsite chat su Tellq agent (lentelės duomenų patvirtinimas).

Jei norite į savo LiveChat lentelę įterpti **GDPR** nuorodą su patvirtinimu – užpildykite GDPR lentelės nustatymus:

GDPR

Show Hide

T Text In order to start a conversation, you must agree with our 57 / 200

T URL Text privacy policy 14 / 200

URL https://tellq.io/assets/docs/Tellq-privacy-policy.html

Pirmoje eilutėje  įrašykite savo GDPR tekstą iki žodžio, po kuriuo talpinsite nuorodą į Jūsų puslapį.

Antroje eilutėje  įrašykite žodį po kuriuo talpinsite GDPR nuorodą.

Trečioje eilutėje  įrašykite puslapio nuorodą į Jūsų GDPR reikalavimus. Turite rašyti nuorodą su https://

  Šių mygtukų pagalba galėsite GDPR reikalavimo patvirtinimą įjungti / išjungti.

Įjungus šį nustatymą – klientas matys tokį vaizdą Jūsų Chat widget (jei klientas neuždės varnelės prie GDPR taisyklių >> Start a conversation mygtukas bus neaktyvus ir klientas negalės pradėti bendrauti su Tellq programėlės agentu):

Tellq Chat
Online

Hello!
We are ready to answer your questions!

Full name*

Email address*

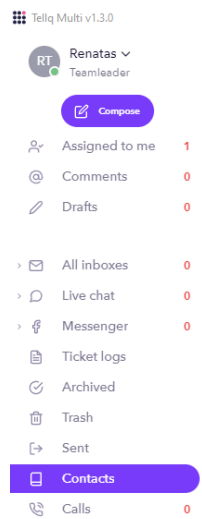
Phone number*

☐ In order to start a conversation, you must agree with our [privacy policy](#)

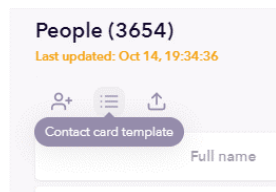
Start a conversation

PAPILDOMŲ EILUČIŲ PRIDĖJIMAS PRIE LIVE CHAT ONLINE KLIENTO FORMOS

Esant pagrindiniame Tellq programos lange, paspauskite „Contacts“



Atsidariusiame „contacts“ meniu – pasirinkite „Contact card template“ pasirinkimą:



Turėtų atsidaryti lentelė, kurioje galėsite pridėti norimus stulpelius:

1. Paspauskite Add new field +
2. Atsidariusioje eilutėje įrašykite norimą reikšmę ir pasirinkite tipą. Tipai yra trys – išsirinkite pagal įrašomo teksto pobūdį.
3. Spauskite Add
4. Po pridėjimo matysite savo pridėtą naują stulpelį:

Edit contact card template



Create new or delete existing fields (except default ones) from the contact card to suit your needs

5. Paspauskite Update ir patikrinkite, ar Jūsų sukurtas stulpelis atsirado Live Chat customize meniu:

Grįžtant prie Live Chat nustatymų – pasižiūrėkime **Offline contact** formos nustatymus:

Offline contact form
Here you can rename input placeholders for the offline form

Send to: ▼

Full name* 9/20

Email* 13/20

Message* 12/20

Submit button 14/20

Thank you message 81/200

GDPR Show Hide

T Text 49 / 200

T URL Text 14 / 200

URL

Lentelė yra aktyvi tik tuomet, kai yra nustatytos darbo valandos. Ji aktyvuojasi nedarbo metu.

Send to – Šioje eilutėje galima įrašyti savo, arba pasirinkti iš sąrašo - elektroninio pašto adresą į kurį eis klientų užklauskos nedarbo metu.

Full name / email / message – yra privalomi užpildyti laukai. Juos turės užpildyti klientas – offline formos lentelėje.

Colors skiltyje – galėsite nustatyti iššokančio lango, chat widget ir kitą spalvyną. Išskleistas meniu atrodys taip:

Colors
Configure chat colors

Launcher color ☒ Use gradient

Header background color ☒ Use gradient

Header text color

Sent message background color ☒ Use gradient

Sent message text color

Received message background color ☐ Use gradient

Received message text color

Button background color ☐ Use gradient

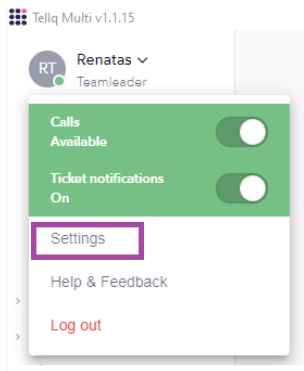
Button text color

Default colors

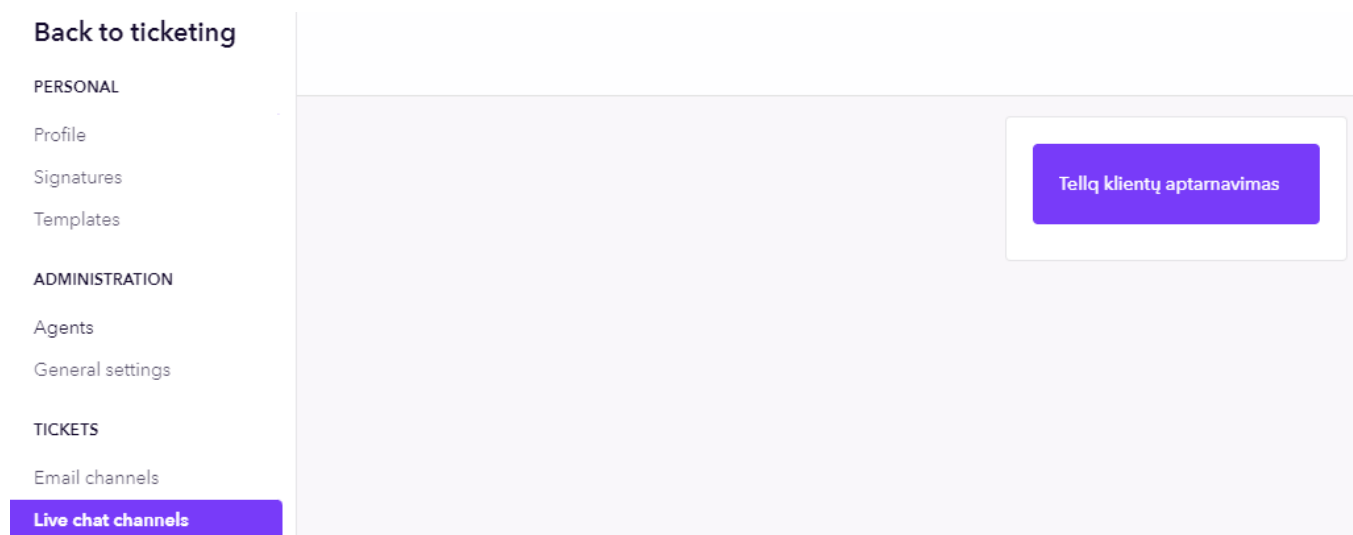
Norint pasižiūrėti spalvyną – galite pasinaudoti kampe esančiu preview mode. Jo veikimas aprašytas aukščiau.

NPS LIVECHAT VERTINIMO NUSTATYMAI

Paspauskite ant savo vardo – kairiajame, viršutiniame lango kampe ir pasirinkite **settings**.



Atsidariusiame nustatymų lange pasirinkite **Live Chat chanel** ir išsirinkite live chat kanalą, kuriam norėsite įjungti NPS vertinimą:



Lango apačioje (Live chat kanalo nustatymuose) pamatysite NPS nustatymus. **Išskleiskite juos paspausdami pažymėtą rodyklės simbolį:**

Net Promoter Score (NPS)
Let customers evaluate your tickets



Net Promoter Score (NPS)
Let customers evaluate your tickets

Mygtukas, kurio pagalba galima įjungti arba išjungti NPS vertinimą:



Title

How did we do? Šioje eilutėje galite įrašyti NPS vertinimo lentelės pavadinimą. 14/160

Message placeholder

Leave your opinion here (optional) Komentaro eilutės paaiškinimas (kad klientas žinotų, ką įrašyti).

Button text

Submit Siuntimo mygtuko pavadinimas.

Message after the evaluation

Thank you! Your feedback has been registered Pranešimas klientui, kad jo vertinimas užregistruotas. 44/160

Agents evaluation

Select agents which will be evaluated

Select agents Galite pasirinkti vertinamus agentus. Jei nesirinksite jokio – vertins visus. ▼

Ticket status

Select which type of emails should receive NPS message

all Pasirinkite IN ar OUT laiškus vertinsite. Jei pasirinkote ALL >> vertins visus. ▼

Main

Submitted

How did we do?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

Leave your opinion here (optional) 0/160

Submit

Šioje lentelėje realiu laiku galite matyti, kaip atrodys Jūsų vertinimo lentelė. Darant pakeitimus aprašytuose nustatymuose, keičiasi ir lentelės reikšmės.

Paspaudus **Main** matysite kaip atrodys vertinimo lentelės vaizdas pradžioje (kontrolinis vaizdas).

Paspaudus **Submitted** matysite kaip lentelė atrodys po kliento vertinimo (kontrolinis vaizdas).

Main

Submitted



Thank you! Your feedback has been registered

NPS LIVE CHAT VERTINIMO EIGA

Nustačius NPS nustatymus – įjunkite NPS funkciją lango viršuje (**pirmasis aprašytas mygtukas**).

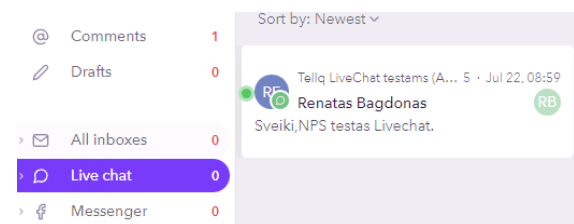
Po įjungimo, galite pasitesti funkcijos veikimą.

Pagal mūsų pateiktą instrukcijos pavyzdį, bus vertinami visi pašto dėžutės agentai (Agents evaluation lentelėje nesirinkome nieko, todėl vertins visus agentus priskirtus prie pasirinktos pašto dėžutės).

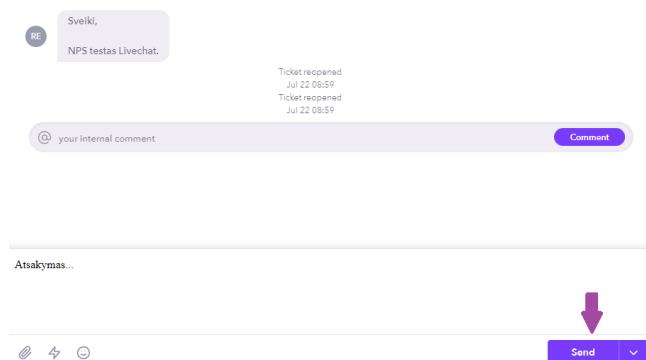
Ticket status eilutėje pasirinkome ALL, todėl bus vertinami ir IN ir OUT laiškai.

Kaip vyksta pats vertinimas?

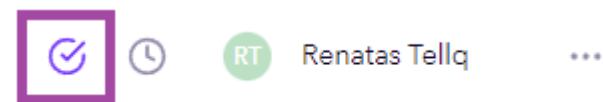
1. Gaunate iš kliento Live chat laišką su klausimu ir tą laišką prisiskiriate sau / arba parašote atsakymą į senesnę communication.



2. Parašote atsakymą ir spaudžiate send.



3. Po šio veiksmo paspaudžiate mygtuką „Archive“ ir tuo metu kai laiškas suarchyvuojamas – sistema klientui išsiunčia atskirą vertinimo laišką.



Labai svarbu: Vertinimas siunčiamas tik tada, kai laiškas yra archyvuojamas (Paspaudus pažymėtą mygtuką).

Labai svarbu: NPS vertinimas per parą siunčiamas tik vieną kartą – unikaliam pašto adresui.

Labai svarbu: Tam, kad NPS vertinimas būtų siunčiamas – klientas į Live chat duomenų lentelę turi būti įrašęs savo elektroninio pašto adresą (Kitaip vertinimas siunčiamas nebus):

Tellq LiveChat testams (APP admin) Online ▼

Hello!
We're online and ready to answer any questions.

Full name*

Email*

Phone Number

Company

id

Start conversation

Powered by: Tellq

Nusistatyti livechat kontaktinę formą galite šioje vietoje:

Back to ticketing

PERSONAL
Profile
Signatures
Templates

ADMINISTRATION
Agents
General settings

TICKETS
Email channels
Live chat channels
Messenger channels
Ticket Tags
Rules

CALL CENTER

Live chat channels

2 **Tellq LiveChat testams (A...**

DM test staging

LOCAL

Create new chat channel

Name Tellq LiveChat testams (APP admin)

Website <https://admin.tellq.io>

Agent access
Configure who has access to this chat account

Office hours
Set office hours to get more accurate response time analytics. All new and updated tickets outside of office hours will not affect these numbers

Livechat customization
Configure chat widget

3 **Customize**

Chat messages

Online contact form
Here you can rename input placeholders & modify statuses for the online form

Offline contact form
Here you can rename input placeholders for the offline form

Colors
Configure chat colors

4 **▼**

email* Placeholder

Email

5 ☒ Required ☐ Disabled

5/20

Email laukelis turi būti pažymėtas kaip Required, kad klientas elektroninį paštą privalėtų įrašyti.

4.Klientas savo pašto dėžutėje gauna NPS vertinimo laišką su Jūsų, nustatymuose nustatytos lentelės turiniu:

Gmail

Search mail

Compose

Inbox

Starred

Primary

Social

Promotions

Renatas

How did we do? - How did we do? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Atsidarius laišką klientas matys tokia lentelę:

How did we do?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

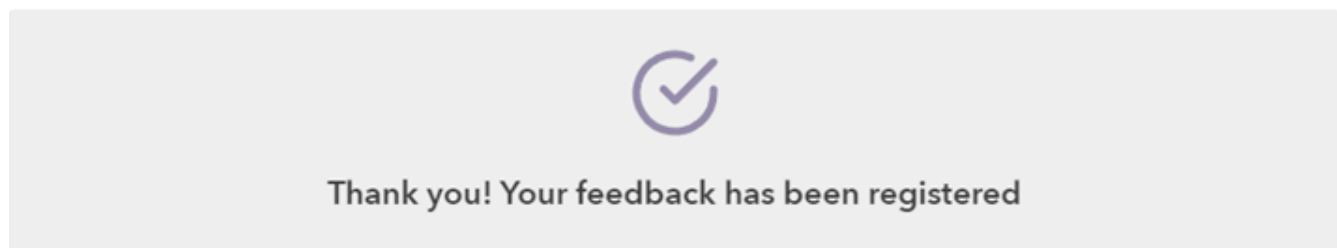
Leave your opinion here (optional)

0/160

Submit

Šioje lentelėje galima pažymėti vertinimą arba parašyti komentarą / pastabą prie vertinimo (komentaras nėra būtinas).

Paspaudus atitinkamą vertinimą (pažymėjus norimą žvaigždučių kiekį) ir paspaudus mygtuką submit – gausime patvirtinimo pranešimą apie užregistruotą vertinimą.



Jei išsoko toks pranešimas – įvertinimas buvo užskaitytas.

Jei buvo paliktas komentaras – jį matysite Tellq programėlėje prie įvertinimo balo.

NPS LIVECHAT VERTINIMO REZULTATŲ ATVAIZDAVIMAS

Vertinimo rezultatus galite rasti Ticket logs skiltyje arba atsidarius įvertintą laišką:

[Ticket logs skiltis:](#)

Tellq Multi v1.1.15

Renatas Teamleader

Compose

Assigned to me 0

Comments 1

Drafts 0

All inboxes 0

Live chat 0

Messenger 0

Ticket logs

Archived

Ticket logs (148)

Last updated: Jul 21, 22:06:15

07/21/2022 - 07/21/2022

Search...

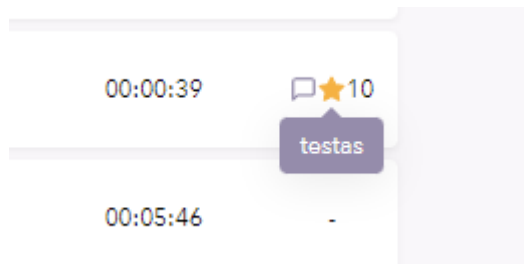
pages << < > >>

Ticket	Ticket created	Latest response	Type	Agent	Tags	Channel	Contact	First response time	Archive time	NPS
3993471	2022-07-21, 16:23:22	2022-07-21, 16:23:48	in	Renatas	TESTAS	Renatas	Renatas	00:00:25	00:00:39	★10
3993417	2022-07-21, 16:17:33	2022-07-21, 16:17:33	in	-	Kita	Renatas	Renatas	-	00:05:46	-

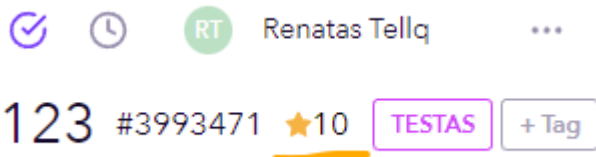
Šioje skiltyje įvertintus laiškus galite atpažinti pagal Paskutiniojo stulpelio (NPS) reikšmę (rezultatą). Jei NPS skiltyje yra vertinimo balas su žvaigždutės simboliu – šis laiškas buvo vertintas kliento.

Jei prie vertinimo matote debesėlio simbolį – prie vertinimo buvo paliktas komentaras.

Komentarą galite paskaityti ant debesėlio užvedę pelės žymeklį:



Ivertintas laiškas:



Atsidarius įvertintą Live chat laišką, vertinimą taip pat galite matyti prie laiško ID.

Vertinimas bus su žvaigždutės simboliu.

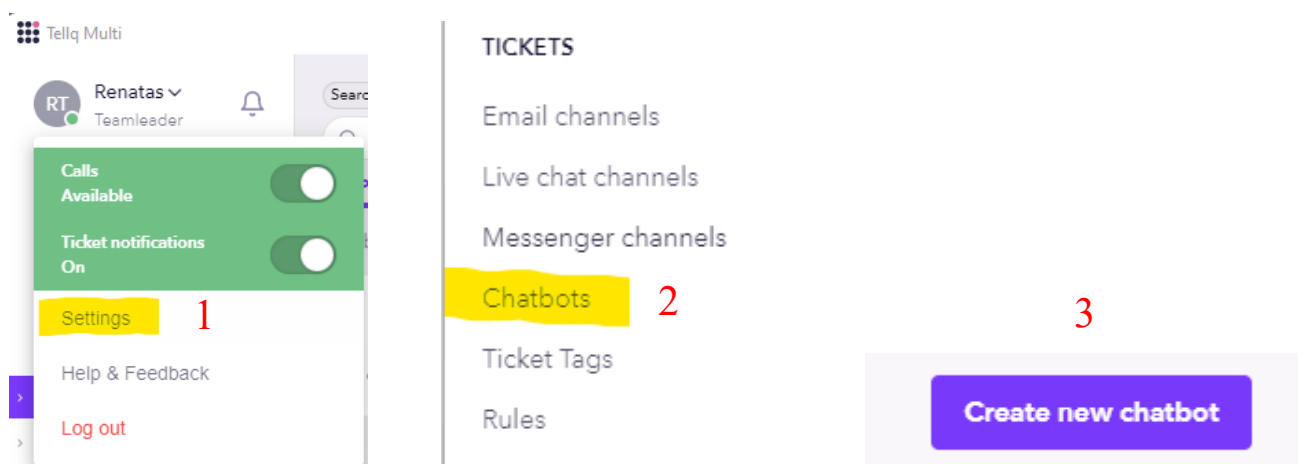
CHATBOTS

Paspauskite ant savo “Teamleader” vardo - kairiajame viršutiniame lango kampe.

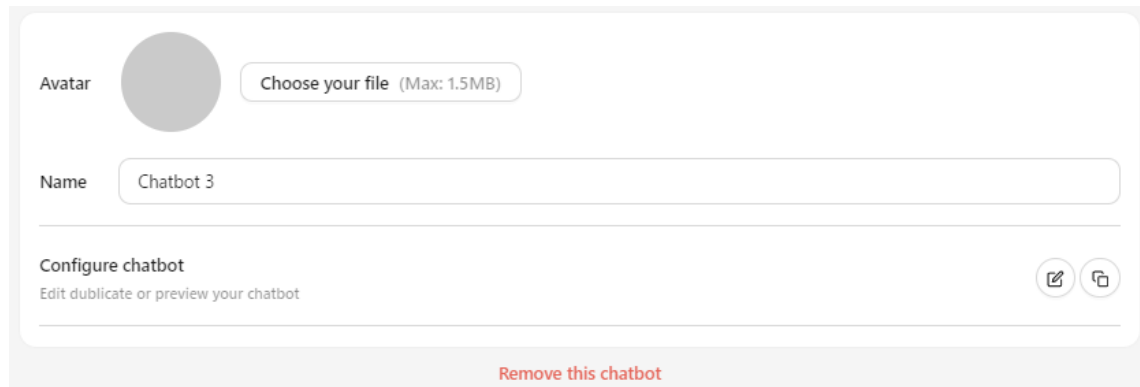
Atsidariusiame langelyje spauskite – “Settings” (1)

Atsidariusiame meniu, prie “Tickets” paspauskite – “Chatbots” (2)

Paspauskite – “Create new chatbot” (3)



Jei viską atlikote teisingai – sistemoje turėjo susikurti pradinis “ChatBot” nustatymų langas :



Avatar – Galite pridėti „chatbot“ avataro paveiksluką.

Name – Galite pakeisti savo „Chatbot“ pavadinimą.

Configure your Chatbot – Galite pradėti kurti „chatbot“ logikos medį.

Remove this chatbot – Galite ištrinti sukurtą „chatbot“.

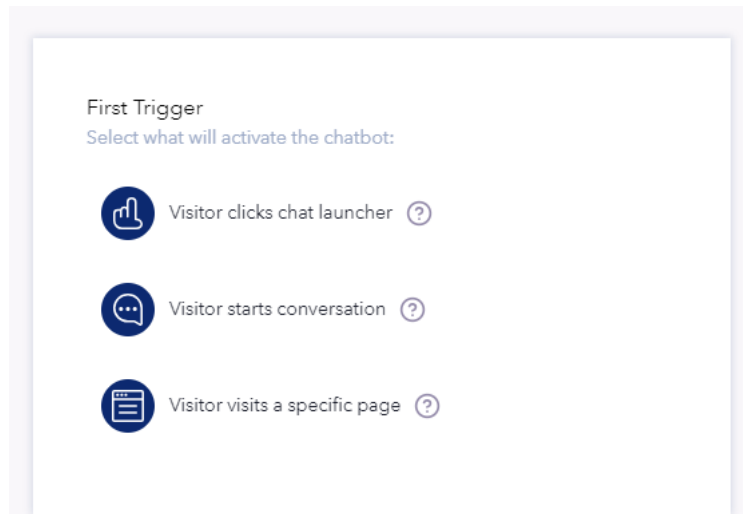
Norėdami pradėti kurti savo “Chatbot” loginį medį – paspauskite geltona spalva pažymėtą ikoną:

Configure Your Chatbot

Edit duplicate or preview your chatbot



Atsidariusiame lange Jums reiktų pasirinkti vieną iš esamų “Triggers”:



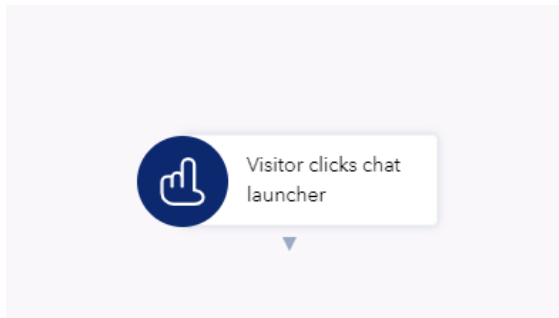
Kuriant “Chatbot” visuomet reikia pasirinkti vieną “Trigger” kuris nusakys, kada turi startuoti Jūsų sukurtas “ChatBot”.

[Visitor click chat launcher](#) - “ChatBot” įsijungs vos tik klientas paspaus Jūsų tinklapyje esančią “Chat” ikonėlę.

[Visitor starts conversation](#) - “ChatBot” įsijungs vos tik klientas inicijuos pokalbio pradžią – parašys pirmąją žinutę.

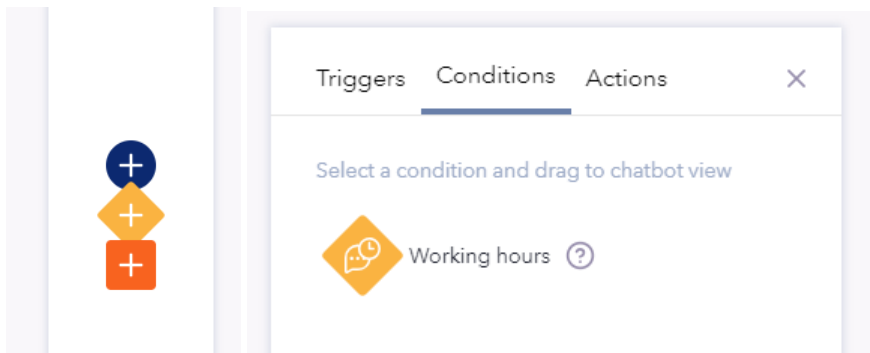
[Visitor visits a specific page](#) - “ChatBot” įsijungs vos tik klientas užeis į tam tikrą puslapio vietą (Jūsų nustatytą).

Pasirinkus norimą “trigger” - jis turėtų atsidaryti naujame lange ir atrodyti taip:



CHATBOT CONDITION PRIDĖJIMAS PRIE TRIGGER

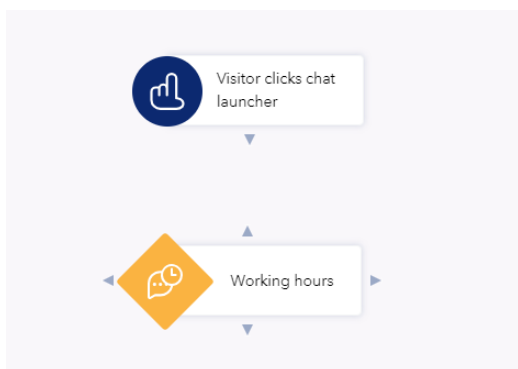
Dešiniajame šone esančiame meniu, pasirinkite oranžinės spalvos ikonėlę “Conditions”



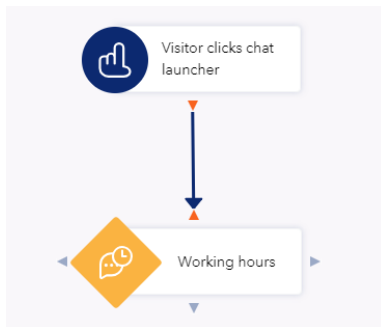
Norėdami esamą “Condition” įtraukti į loginį medį, paspauskite su kairiuoju pelės klavišu ant “Working hours” ir vilkite jį prie jau pridėto “Trigger”.

Atleiskite pelės klavišą.

Teisingai įkeltas “Condition” atrodys taip:

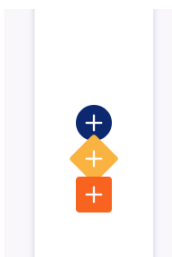


Norint sujungti šiuos du dėmenis - pelės kairiuoju klavišu paspauskite “Trigger” apačioje esančią rodyklę ir vilkite ją link viršuje esančios “Condition” rodyklės. Apsijungus, rezultatas turėtų atrodyti taip:

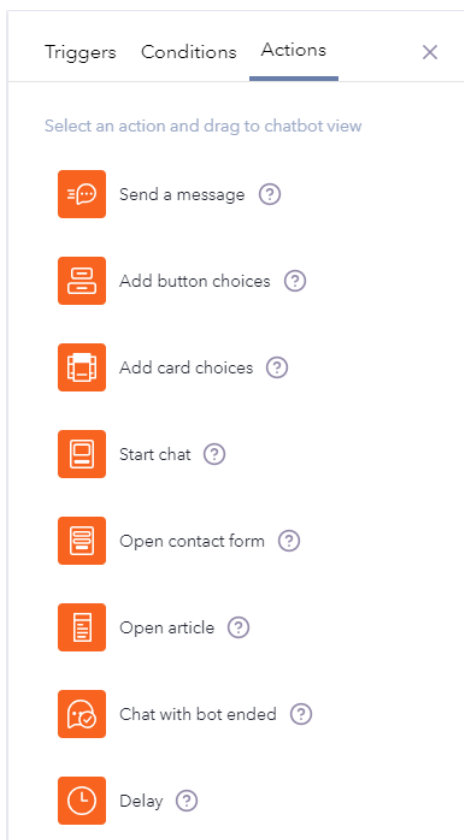


CHATBOT ACTIONS PRIDĖJIMAS PRIE CONDITION

Norėdami prie “ChatBot” logikos medžio pridėti papildomus “Action” spauskite raudoną kvadratą esantį dešiniajame nustatymų šone.



Atsidariusioje lentelėje matysite visus šiuo metu esamus “Conditions” (visus paaiškinimus galite matyti užvedę pelytę ant klaustuko simbolio, prie atitinkamo “Action”):



SEND A MESSAGE – Klientui bus siunčiamas Jūsų nustatytas pranešimas.

ADD BUTTON CHOICES – Galėsite pridėti papildomus pasirinkimus mygtukų pavidalu (Jūs matys ir galės paspausti klientas).

ADD CARD CHOICES - Galėsite pridėti papildomus pasirinkimus lentelių pavidalu (Jūs matys ir galės paspausti klientas).

START CHAT – Darbo valandomis prasidės tiesioginis „Chat“ su atsakingu darbuotoju.

OPEN CONTACT FORM – Atsidarys kontaktų forma, kurioje klientas turės įrašyti savo duomenis.

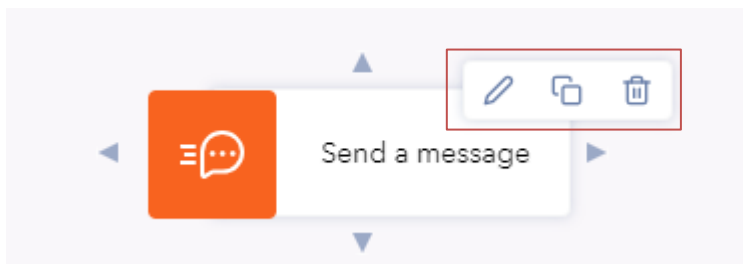
OPEN ARTICLE – Galite įdėti nuorodą į puslapį arba jo vietą su automatinio arba pačių aprašytu „Article“

CHAT WITH BOT ENDED – Parodoma žinutė, kad pokalbis su „Chatbot“ pasibaigė. Galima pradėti naują „Conversation“.

DELAY – „Chatbot“ atidedamas nustatytam laiko periodui.

CHATBOT ACTIONS REDAGAVIMAS

Norint redaguoti norimą “Action” užveskite pelės žymeklį ant jo ir kampe atsidarys mini pasirinkimų langas:

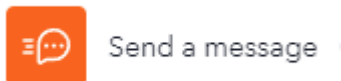


PIEŠTUKO SIMBOLIS – Paspaudę šį simbolį pateksite į pačio “Action” nustatymą. Šiuo atveju, vidiniuose nustatymuose galėsite parašyti žinutę, kurią gautų klientas.

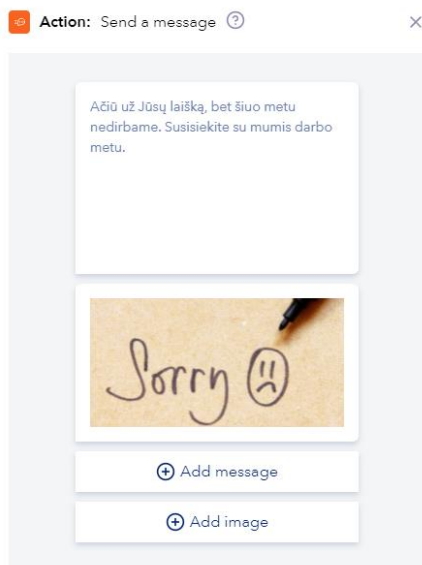
LANGELIŲ SIMBOLIS – Paspaudę šį simbolį galėsite nukopijuoti analogišką “Action” su visais vidiniais nustatymais.

ŠIUKŠLEDĖŽĖS SIMBOLIS – Ištrinsite pasirinktą “Action”.

CHATBOT ACTIONS APRAŠYMAI



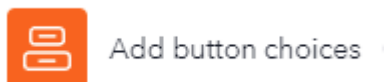
“Send a message” reikalingas norint išsiųsti automatinę žinutę klientui su pasirinktu paveikslėliu (jei toks poreikis yra). Šio “Action” nustatymų langas atrodo taip:



+ Add message – Galite parašyti Jūsų norimą pranešimo tekstą (Kaip parodyta pavyzdyje).

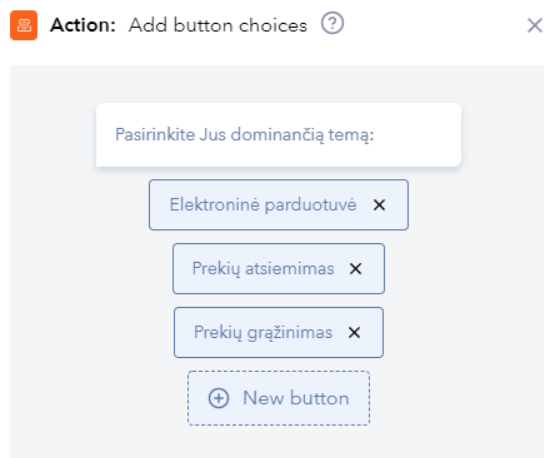
+ Add image – Galite įkelti Jūsų norimą paveikslėlį (kaip parodyta pavyzdyje).

Svarbu: Žinučių ir paveikslukų kiekis gali būti daugiau nei 1.



“Add button choices” reikalingas norint pridėti pasirinkimų mygtukus. Klientas matys Jūsų nustatytus mygtukus, kuriuos paspaudęs gaus skirtingus rezultatus.

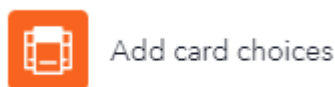
Šio “Action” nustatymų langas atrodo taip:



Balta eilutė – Galite parašyti Jūsų norimą pranešimo tekstą prieš mygtukų pasirodymą (Kaip parodyta pavyzdyje).

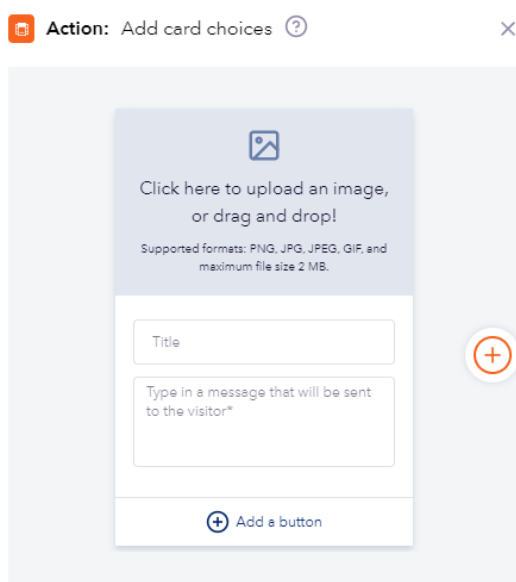
+ New button – Galite sukurti Jūsų norimų mygtukų pavadinimus (kaip parodyta pavyzdyje).

Svarbu: Mygtukų kiekis gali būti daugiau nei 1.



“Add card choices” reikalingas norint pridėti pasirinkimų mygtukus. Klientas matys Jūsų nustatytus mygtukus, kuriuos paspaudęs gaus skirtingus rezultatus.

Šio “Action” nustatymų langas atrodo taip:



Click here to upload an image, or drag and drop – Galite įkelti norimą paveikslėlį nurodytu formatu iki 2mb.

Title – Parašykite paveikslėlio pavadinimą.

Type in a message – Parašykite įkelto paveikslėlio aprašymą (Pvz nurodytos prekės aprašymas ir t.t)

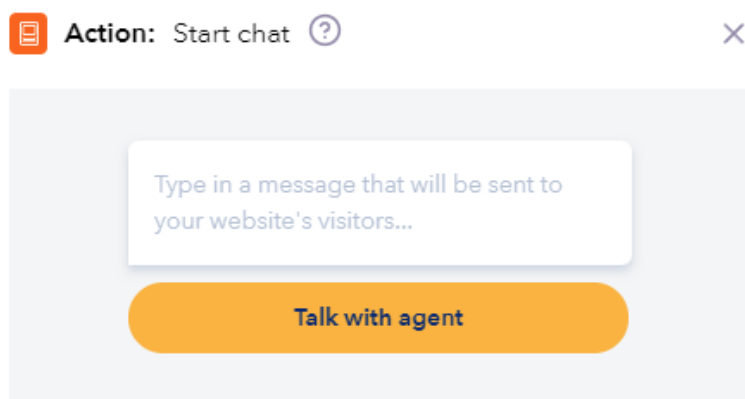
Jei norite pridėti daugiau tokių kortelių – spauskite +

Svarbu: Kortelių kiekis gali būti daugiau nei 1.

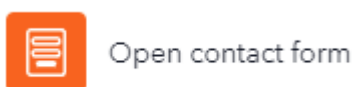


“Start chat” reikalingas norint nukreipti klientą pas Online esantį konsultantą – tolimesniam susirašinėjimui.

Šio “Action” nustatymų langas atrodo taip:

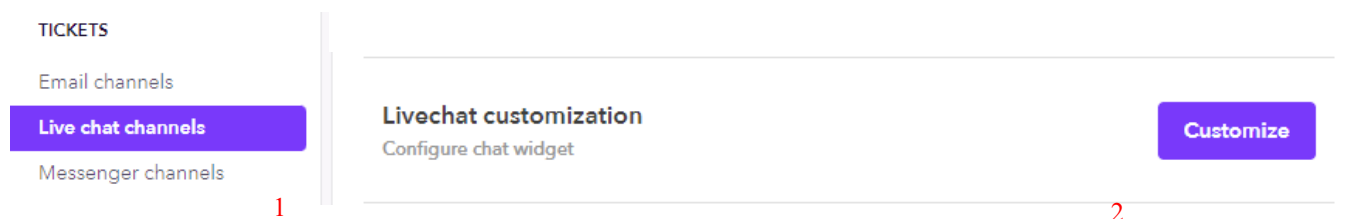


Type in a message – įrašykite pradžios tekstą klientui, kad žinotų, jog paspaudus „**Talk with agent**“ mygtuką – bus sujungtas su gyvu online konsultantu tolimesniam susirašinėjimui.



“Open contact form” reikalingas norint nusiųsti klientui lentelę, kurioje jis turėtų užpildyti prašomą kontaktinę informaciją.

Lentelė kontaktinei informacijai pildyti imama iš LiveChat nustatymų esančių čia:

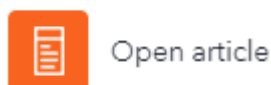


Online contact form

Here you can rename input placeholders & modify statuses for the online form 3

Offline contact form

Here you can rename input placeholders for the offline form 4



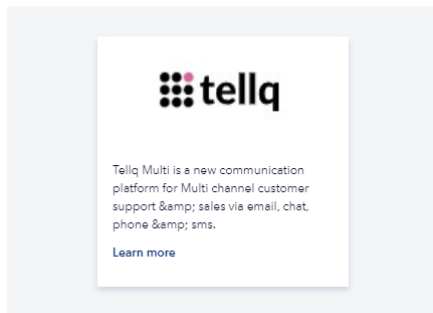
“Open article” reikalingas norint sukurti nuorodą su Originaliu, arba “Cuscom article” į pasirinktą puslapį ar jo vietą. Šio “Action” nustatymų langas atrodo taip:

 **Action:** Open article  

Article type:

- ☒ Auto generated
☐ Custom

Paste an URL to fetch an auto-generated link preview:



Auto generated – Įkopijavus nuorodą į „Paste an url“ skiltį – susigeneruos nuorodą į puslapį su automatiškai parinktu jo aprašymu.

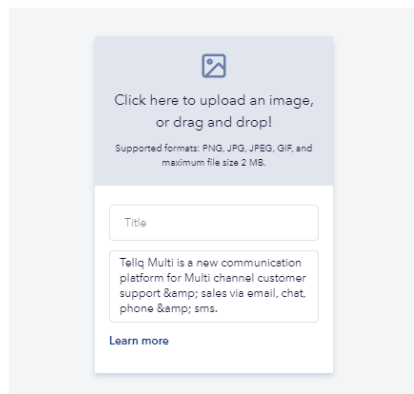
Klientas paspaudęs „Learn more“ bus nukreiptas į šį web puslapį.

 **Action:** Open article  

Article type:

- ☐ Auto generated
☒ Custom

URL to main article:



Custom – Įkopijavus nuorodą į „URL to main article“ skiltį – Galėsite patys aprašyti nuorodą, pridėti norimą paveikslėlį ir „title“.

Klientas paspaudęs „Learn more“ bus nukreiptas į šią Jūsų nuorodą.

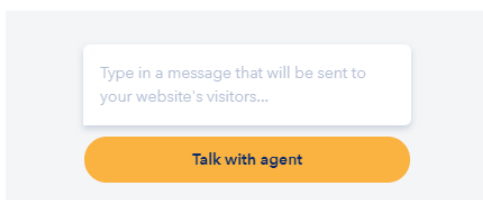


Chat with bot ended

“Chat with bot ended” - Pasirinkus šį “Action” Chatbot baigs savo darbą (su specifine Jūsų sukurta žinute) ir pasiūlys klientui paspausti mygtuką, kad pradėtų bendrauti su online esančiu agentu.

 **Action:** Chat with bot ended  

This action displays a message after the bot is finished with the conversation. The visitor then gets to start another conversation.





“Delay” – Su šiuo pasirinkimu galite atidėti Chatbot starto laiką pasirinktam laikotarpiui.

Action: Delay ?

Delay chatbot by:

0 seconds

seconds

minutes

hours

days

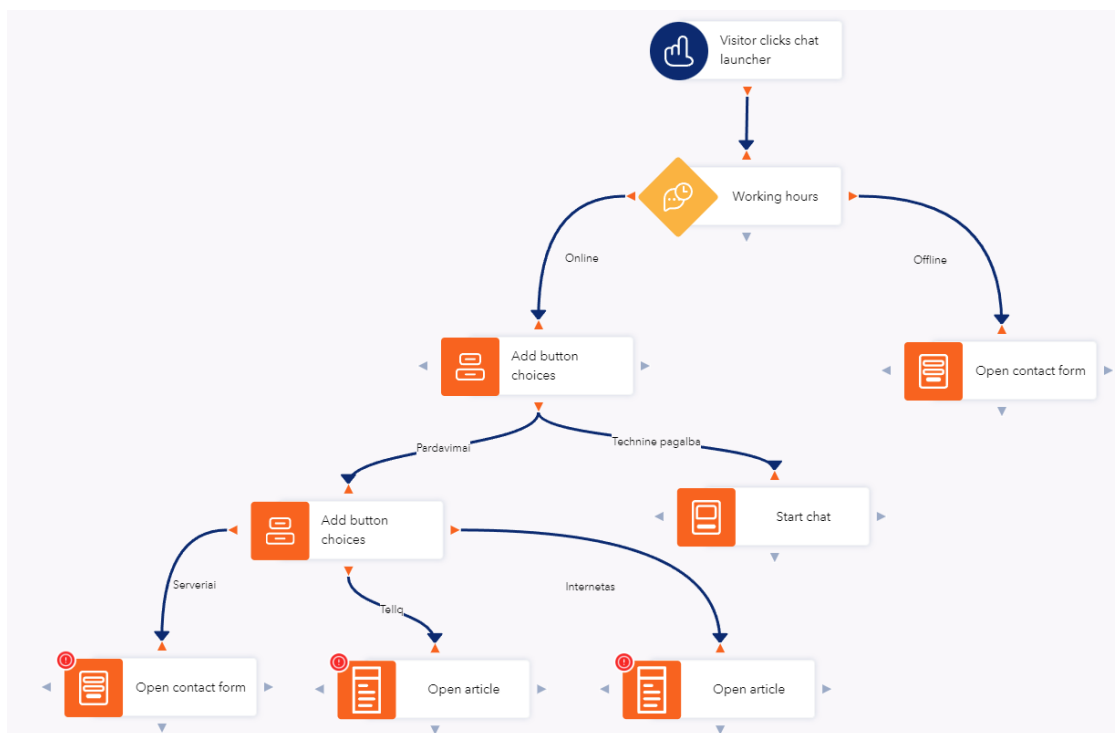
Delay chatbot by – Nustatykite laiko periodą, po kurio bus paleidžiamas Jūsų sukurtas „Chatbot“.

Ši funkcija naudinga, jei nenorite iš pradžių klientui paleisti chatbot.

SVARBU – Jei yra įjungtas “Chatbot” jis visuomet pasileis pirmiau “LiveChat”. Toks yra “system default” nustatymas.

PAVYZDINIO CHATBOT LOGIKOS MEDŽIO APRAŠAS

Šioje skiltyje aptarsime pavyzdį iš jau paruošto, trumpo, elementaraus – “Chatbot” logikos medžio.

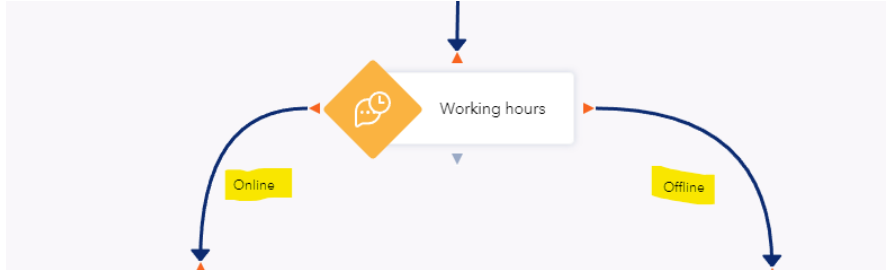


Pagal paruoštą “ChatBot” logikos medį matome tokią veiksmų seką:

Klientas paspaudžia “Chat” ikonėlę esančią Jūsų tinklapyje.



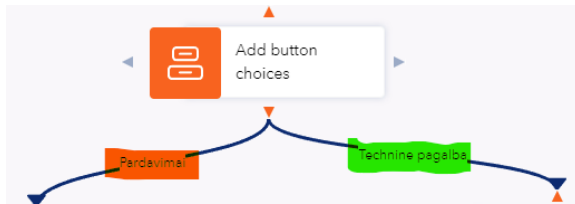
Aktyvuojasi “ChatBot” >> tikrinama ar šiuo metu yra darbo, ar ne darbo valandos.



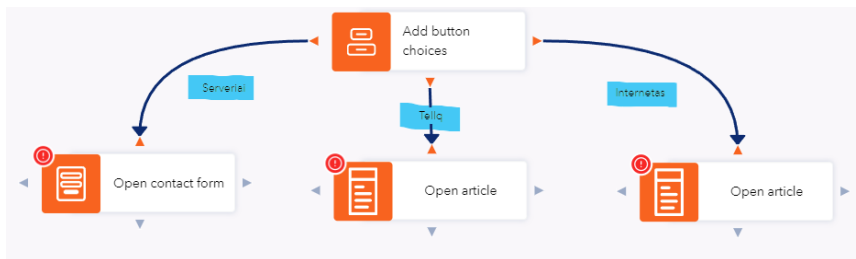
Jei šiuo metu yra darbo valandos (online) – klientui rodoma mygtukų pasirinkimai

[PARDAVIMAI]

[TECHNINĖ PAGALBA]



Pasirinkus **[PARDAVIMAI]** - parodomi dar trys pasirinkimai:

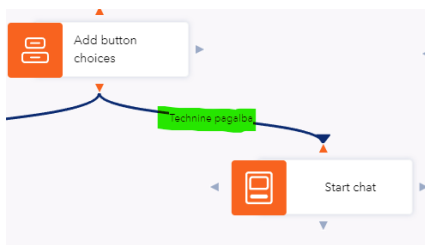


[SERVERIAI] - Pasirinkus šį pasirinkimą, bus pildoma kontaktinė forma.

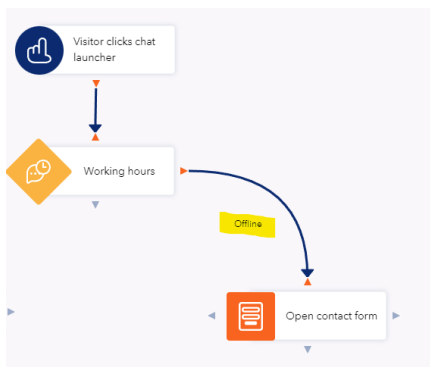
[TELLQ] – Pasirinkus šį pasirinkimą – klientui parodys informacinį pranešimą apie tam tikrą nustatytą puslapį (paveikslėlį, titulinę antraštę, aprašymą).

[INTERNATAS] - Pasirinkus šį pasirinkimą – klientui parodys informacinį pranešimą apie tam tikrą nustatytą puslapį (paveikslėlį, titulinę antraštę, aprašymą).

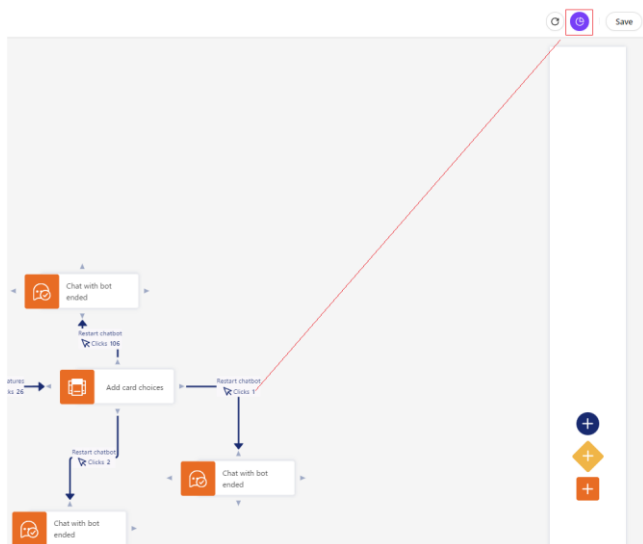
Pasirinkus **[TECHNINĖ PAGALBA]** – Klientas bus tiesiogiai jungiamas su online esančiu konsultantu.



Jei šiuo metu yra ne darbo valandos (offline) – Bus atidaroma tik kontaktinė forma:

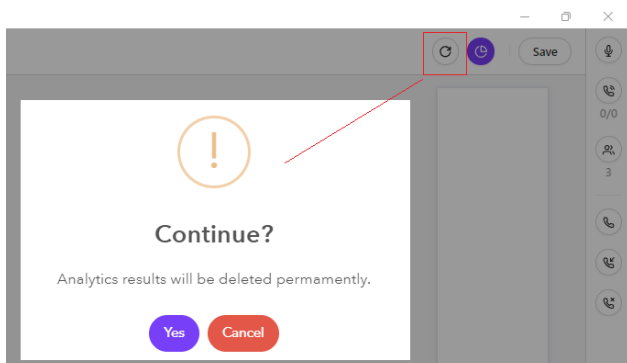


CHATBOT ANALITIKA:



Paspaudus pyrago formos mygtuką viršuje pamatysite kliento paspaudimus ties kiekvienu chatbot pasirinkimu. Ši informacija padės orientuotis dėl Jūsų chatbot medžio populiarumo. Matant rodiklius – galėsite pakoreguoti atitinkamą pasirinkimą, arba jį pašalinti.

Jei šiuos rodiklius norėsite nunulinti – reiktų spausti šį mygtuką:



CHATBOT AKTYVAVIMAS TELLQ SISTEMOJE

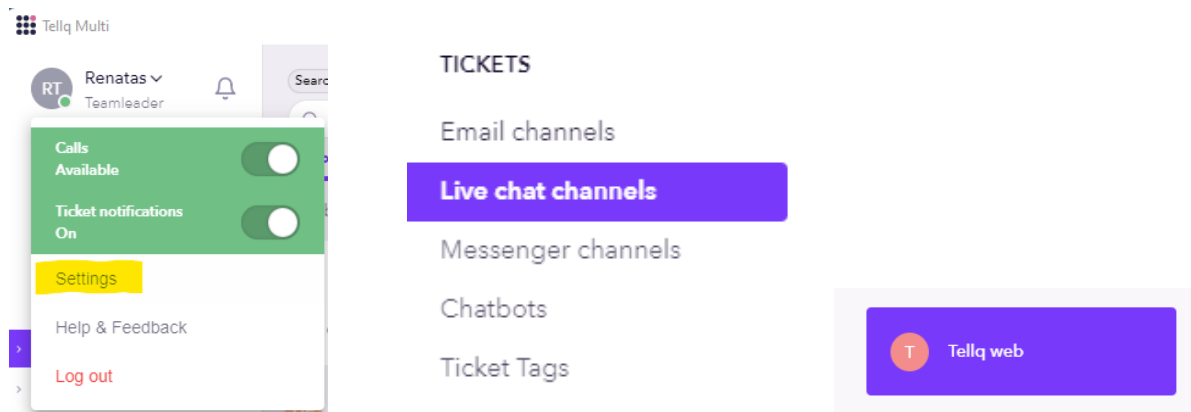
Aktyvyoti jau sukurtą “Chatbot” galite taip:

Paspauskite ant savo “Teamleader” vardo - kairiajame viršutiniame lango kampe.

Atsidariusiame langelyje spauskite – “Settings”

“Tickets” dalyje pasirinkite - “Live Chat Chanel”

Pasirinkite Jūsų “Live Chat” kanalą, ant kurio norite uždėti “ChatBot”.

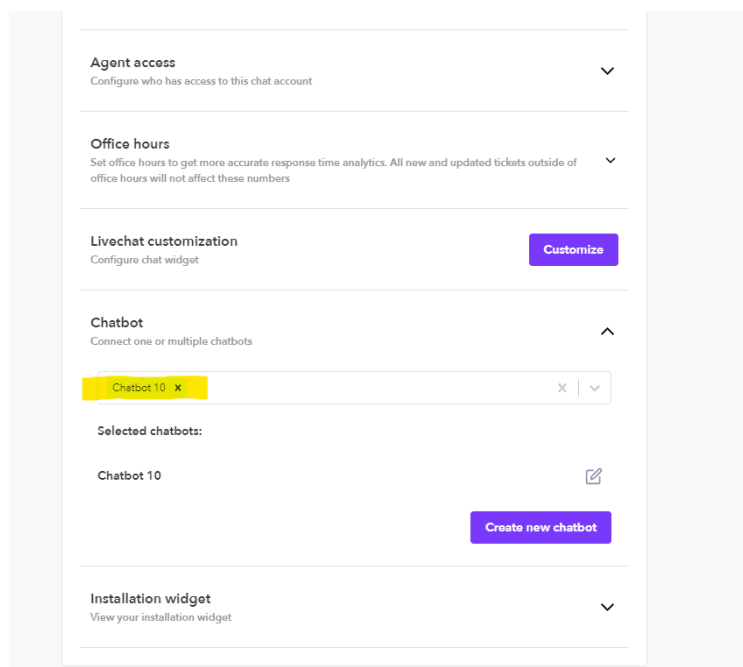


Paspauskite “Chatbot” pasirinkimą ir atsidariusiame lange pasirinkite anksčiau sukurtą “Chatbot”

Chatbot
Connect one or multiple chatbots



Jei viską atlikote teisingai, tai turėtų atrodyti taip:



Nuo šiol Jūsų “Chatbot” yra aktyvuotas ir veiks pagal nustatytą logikos medį.

Nuo šio momento galite patikrinti savo Livechat medžio veikimą savo Live chat Widget’e.

MESSANGER CHANNELS

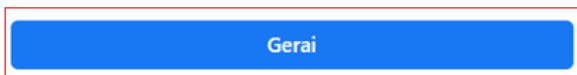
Norint pridėti savo įmonės Facebook paskyra pirmiausiai reikia turėti patvirtintą „facebook page“. Jei jau turite susikūrę Facebook paskyrą ir ją norite pridėti prie Tellq sistemos – žiūrėkite šią instrukciją.

1. Paspauskite ant savo vardo ir pasirinkite >> Settings.
2. Pasirinkite Messenger channels.
3. Paspauskite + simbolį, kad galėtume pridėti kanalą.
4. Pasirinkite Continue with Meta
5. Prisijunkite prie Facebook admin paskyros su savo prisijungimo duomenimis.
6. Suvedę prisijungimus patvirtinkite savo tapatybę paspausdami šį mygtuką.
7. Pažymėkite savo įmonės paskyrą, kurią norite pridėti prie Tellq sistemos.
8. Spauskite „Kitas“ norėdami patvirtinti savo pasirinkimą.
9. Šiame pasirinkime pasirinkite visas opcijas.
10. Paspauskite atlikta ir patvirtinkite pasirinkimus.
11. Jei viskas gerai, turėtumėte matyti tokį pranešimą, kuris įspės jus, kad nustatymus visuomet galite redaguoti Facebook „Business Integrations Settings“ Patvirtinkite spausdami pasirinkimą „Gerai“

You've now linked Tellq to Facebook

You can update what Tellq can do in your [Business Integrations Settings](#). To finish setup, Tellq may require additional steps.

11



Select Your Messenger Page to add

Pats geriausias puslapis (#102375594939215)

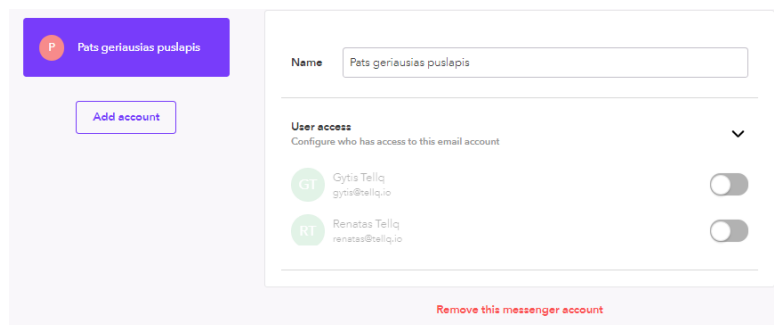
12

Finish

13

12. Pasirinkite savo pridėtą įmonę sąrašė.

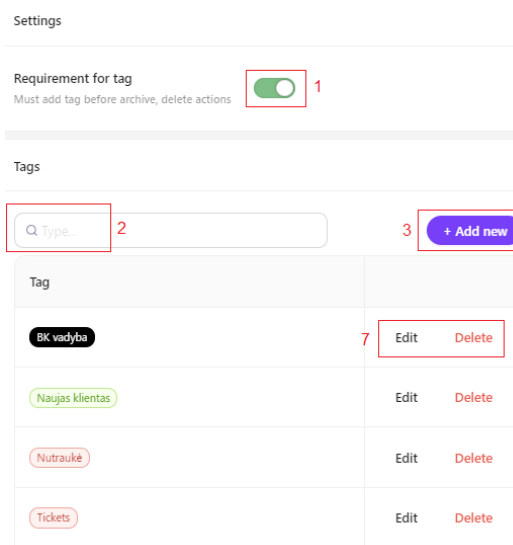
13. Spauskite mygtuką „Finish“. Atlikę šiuos veiksmus perkraukite puslapį.



14. Po perkrovimo matysime, jog prie Tellq programos pridėjome savo įmonės Facebook paskyrą. Šioje vietoje galime sistemoje pasikeisti paskyros pavadinimą ir įjungti agentams galimybę naudotis šia paskyra.

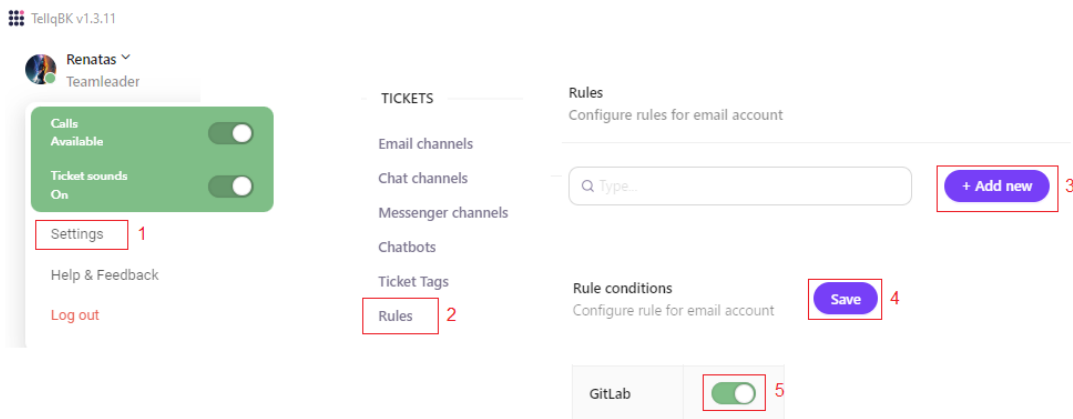
Taip pat galime visiškai pašalinti iš sistemos pridėtą paskyrą.

TICKET TAGS



1. Galite nustatyti ar TAG bus privalomas ar ne.
2. Tag paieškos eilutė.
3. Pridėti naują TAG
4. TAG pavadinimas
5. TAG spalva
6. Patvirtinti naujai sukurtą TAG
7. Redaguoti sukurtą TAG
8. Ištrinti sukurtą TAG

RULES



1. Paspauskite ant savo vardo >> settings.
2. Pasirinkite Rules.
3. Pasirinkite + Add new.
4. Išsaugokite sukurtą taisyklę.
5. Įjunkite sukurtą taisyklę.

AUTOMATINIŲ TAISYKLIŲ (RULES) PAVYZDŽIAI

WHEN	
Chose options	
Inbound email ticket	

IF	
Chose options	
Inbox is	example@example.lt
AND	
Chose options	
Message contains	TEST

THEN	
Chose options	
Add Tag	Sales
Assign to specific user	Vardenis Pavardenis

TAISYKLĖ IR PAAIŠKINIMAS

WHEN inbound email ticket **IF** inbox is example@example.lt **AND** message contains TEST **THEN** add tag Sales, assign to specific user Vardenis Pavardenis.

Jei į sistemą ateina laiškas į pašto dėžutę example@example.lt ir žinutėje yra pasirinktas žodis „TEST“ Tokiai žinutei sistema uždės tag'ą „Sales“ ir priskirs nurodytam agentui „Vardenis Pavardenis“.

WHEN	
Chose options	
Inbound email ticket	

IF	
Chose options	
Inbox is	example@example.lt
AND	
Chose options	
Not assigned longer than	30 minutes

THEN	
Chose options	
Add Tag	Something
Assign to specific user	Vardenis Pavardenis

TAISYKLĖ IR PAAIŠKINIMAS

WHEN inbound email ticket **IF** inbox is example@example.lt **AND** not assigned longer than 30minutes **THEN** add tag Something, assign to specific user Vardenis Pavardenis.

Jei į sistemą ateina laiškas į pašto dėžutę example@example.lt ir laiškas nėra priskiriamas kažkuriam iš agentų ilgiau nei 30 minučių – Sistema uždės tag'ą „Something“ ir priskirs laišką pasirinktam agentui Vardenis Pavardenis automatiškai.

WHEN Chose options	
Outbound email ticket	
IF Chose options	
During open hours	
AND Chose options	
Inbox is	pastas@pastas.lt
THEN Chose options	
Archive	

TAISYKLĖ IR PAAIŠKINIMAS

WHEN outbound email ticket **IF** during open hours **AND** inbox is pastas@pastas.lt **THEN** archive.

Jei Darbo valandomis sukuriate laišką ir išsiunčiate jį iš pašto dėžutės pastas@pastas.lt – po išsiuntimo Sistema tokį laišką automatiškai archyvuos.

WHEN Chose options	
Inbound email ticket	
IF Chose options	
Inbox is	example@example.lt
AND Chose options	
No response from agent longer than	1 hour
THEN Chose options	
Forward to	something@something.lt
Add tag	Pavėluotas

TAISYKLĖ IR PAAIŠKINIMAS

WHEN inbound email ticket **IF** inbox is example@example.lt **AND** no response from agent longer than 1 hour **THEN** forward to something@something.lt, add tag pavėluotas.

Jei į sistemą ateina laiškas į pašto dėžutę example@example.lt ir klientas negauna atsakymo iš agento ilgiau nei 1 valandą, toks laiškas bus persiunčiamas į something@something.lt ir Sistema uždės tag'ą "Pavėluotas".

WHEN Chose options	
Inbound email ticket	
IF Chose options	
Inbox is	example@example.lt
AND Chose options	
Subject contain	UŽSAKYMAS
THEN Chose options	
Add Tag	užsakymas
Assign to specific user	Vardenis Pavardenis

TAISYKLĖ IR PAAIŠKINIMAS

WHEN inbound email ticket **IF** inbox is example@example.lt **AND** subject contain užsakymas **THEN** add tag užsakymas, assign to specific user Vardenis Pavardenis.

Jei į sistemą ateina laiškas į pašto dėžutę example@example.lt ir "subject" pavadinimas yra užsakymas, tokiam laiškui Sistema uždės tag'ą "užsakymas" ir priskirs pasirinktam agentui Vardenis Pavardenis.

WHEN Chose options	
Inbound email ticket	
IF Chose options	
Inbox is	example@example.lt
AND Chose options	
Message contains	TEST
THEN Chose options	
Add Tag	Sales
Assign to specific user	Vardenis Pavardenis

WHEN Chose options	
Inbound email ticket	
IF Chose options	
Inbox is	example@example.lt
AND Chose options	
During open hours	
AND Chose options	
Message contains	užsakymas
THEN Chose options	
Assign using strategy	Round robin (Only active)
Add tag	Sales

WHEN Chose options	
Inbound email ticket	
IF Chose options	
Received from email	reklama@example.lt
THEN Chose options	
Add Tag	Šlamštas
Archive	

TAISYKLĖ IR PAAIŠKINIMAS

WHEN inbound email ticket **IF** inbox is example@example.lt **AND** message contain TEST **THEN** add tag sales, assign to specific user Vardenis Pavardenis.

Jei į sistemą ateina laiškas į pašto dėžutę example@example.lt ir žinutėje yra žodis TEST, tokiam laiškui Sistema uždės tag'ą "Sales" ir priskirs pasirinktam agentui Vardenis Pavardenis.

TAISYKLĖ IR PAAIŠKINIMAS

WHEN inbound email ticket **IF** inbox is example@example.lt **AND** During open hours **AND** message contain užsakymas **THEN** assign using strategy Round robin (only active), add tag sales.

Jei į sistemą ateina laiškas į pašto dėžutę example@example.lt darbo metu ir žinutėje yra žodis užsakymas, toks ticket'as bus priskiriamas vienam iš prisijungusių agentų naudojant round robins strategiją ir uždedamas tag'as "Sales".

TAISYKLĖ IR PAAIŠKINIMAS

WHEN inbound email ticket **IF** received from email reklama@example.lt **THEN** add tag Šlamštas, Archive.

Jei gaunate laišką iš pašto dėžutės reklama@example.lt Sistema uždės tag'ą "Šlamštas" ir tokį laišką iš kart suarchyvuos.

WHEN Chose options	
Outbound email ticket	

IF Chose options	
Subject contains	Raginimas susimokėti skolą
AND Chose options	
No response from customer longer than	72 hours

THEN Chose options	
Add Tag	Skola
Forward to	skolos@skolos.lt

WHEN Chose options	
Inbound email ticket	

IF Chose options	
Ticked chanel is	Email
AND Chose options	
Ticket chanel is	Chat
OR	
Ticket chanel is	Fb messenger
AND Chose options	
During close hours	

THEN Chose options	
Send template	Šablonas
Add tag	Nedarbo valandomis

TAISYKLĖ IR PAAIŠKINIMAS

WHEN outbound email ticket **IF** subject contains Raginimas susimokėti skolą **AND** No response from customer longer than 72 hours **THEN** Add tad skola, Forward to skolos@skolos.lt

Jei išsiuntėte laišką iš sistemos ir subjeck skiltyje yra frazė “Raginimas susimokėti skolą” ir iš kliento negaunate jokio atsakymo 72 valandas, tokiame laiškui bus uždėtas tag’as “skola” ir persiųstas į skolos@skolos.lt

TAISYKLĖ IR PAAIŠKINIMAS

WHEN inbound email ticket **IF** Ticket chanel is Email **AND** ticket chanel is Chat **OR** Ticket chanel is FB messenger **AND** During close hours **THEN** send template Šablonas, add tag Nedarbo valandomis.

Jei į sistemą nedarbo valandomis ateina laiškas ir jis yra iš Email, chat ar FB messenger, kaip atsakymas į laišką bus siunčiamas šablonas iš sistemos ir tokiame laiškui uždedamas tag’as “Nedarbo valandomis”.

CALL DISTRIBUTION

Pasirinkus šį nustatymą iššoka prisijungimo langas, kuriame turėtumėte įvesti savo **TEAMLEADER PRISIJUNGIMUS**.



Prisijungus pasirinkite skiltį **NUMBERS** ir paspauskite pieštuką prie norimo redaguoti numerio.

renatas@tellq.io

LOGIN

Tellq.io © 2020

NUMBERS			Search...
Country:	Number:	Name:	
Lithuania	+37052683307	Tellq Support	

NUMBERS			Search...
Country:	Number:	Name:	
Lithuania	+37052237319	Demo Phonenumber	

Country - Šalies pavadinimas.

Number - Numeris pridėtas prie Tellq sistemos.

Name - Telefono linijos pavadinimas.

- Dial plano konfigūravimas (Pakeisite numerio nustatymus).

- Numerio panaikinimas iš sistemos.

Norint keisti sistemoje pridėtų numerių nustatymus turite mūsų programėlėje paspausti „Numbers“ mygtuką ir pamatysite visus prie sistemos pridėtus numerius, kuriuos galėsite konfiguruoti pagal savo norą.

Norint pradėti numerio konfigūraciją, paspauskite pieštuko simbolį.

Set Up Your New Phonenumber
Nustatykite savo telefono linijos nustatymus

SELECTED PHONE NUMBER
Pasirinktas telefono numeris

+37052237319

NAME YOUR NEW PHONELINE
Sukurkite pavadinimą savo telefono linijai

Demo Phonenumber

WHEN IS THIS PHONELINE OPEN?
Kada ši telefono linija pasiekiamas?

Pasiekiamas 24/7 ☐ Always open ☒ Custom hours Nustatytos darbo valandos

1. Atsidariusiame lange pirmiausiai patikrinkite ar tam telefono numeriui keisite nustatymus. Jei numeris teisingas, galite sukurti pavadinimą savo telefono linijai.
2. Pasirinkite darbo valandų nustatymus. Jei pasirinkote „**Always open**“ Numeris bus aktyvus ir pasiekiamas visą parą 24/7.

3. Jei pasirinkote „**Custom hours**“ galite nusistatyti tikslius darbo laiko nustatymus DARBO VALANDOMIS:

Nuo Pirmadienio through Iki Penktadienio Nuo 9:00 ryto iki 18:00 vakaro

MONDAY through FRIDAY from 09:00 to 18:00

ADD TIME SLOT

Pridėkite papildomus laiko nustatymus (jei reikia)

4. Sekantis žingsnis yra nustatyti „**Įeinančių skambučių nustatymus**“ darbo valandomis:

INCOMING CALLS DISTRIBUTION

During open hours During close hours

Call queue Forward Audio message Interactive Voice Response

Select Queue: + ADD NEW Pasirinkite +ADD NEW

Place your callers into queues and manage their settings

Pirmas ir populiariausias pasirinkimas yra „Call queue“.

Paspauskime ant šio pasirinkimo ir pridėkime naujus „Queue“ nustatymus pasirinkdami +ADD NEW

Queue Name: ex. London Support Team, etc.

Sukurkime savo telefono linijos pavadinimą.

Select Agents: All incoming calls will be forwarded to selected users or external numbers

type agent's name + Enter

Martynas
Demo Teamleader
Gytis Tellq
Marcus Smith
Renatas

Pridėkime norimus agentus prie šios linijos. Paspaudžiame pelės žymekliu ant paieškos eilutės ir sąraše pasirenkame agentus.

Queue Strategy: Click here for strategy descriptions

FEWEST CALLS

Most recent
Linear
Fewest calls
Random
Ring all
Round robin

Skambėjimo strategija:

Most recent – Skambins paskutiniam kalbėjusiam agentui.
Linear – Skambins visiems iš eilės, jei yra pridėtas daugiau nei vienas agentas.
Fewest calls – Skambins tam, kas turi mažiausiai skambučių.
Random – Skambins atsitiktine tvarka.
Ring all – Skambins visiems vienu metu.
Round robin – Skambučiai eis ratu.

Welcome Message: Greet your customers with a pre-recorded intro message

+ ADD NEW

Message Name: ex. London Support Team, etc.

Recording file: Choose File No file chosen...

Šioje vietoje galite į sistemą įkelti „welcome message“. Kai klientas skamabins į šią telefono liniją girdės pasisveikinimo žinutę – tokią kokią įdėsite čia.

Labai svarbu: Žinutė turi būti tik .wav formato ir neviršyti 256kbps

Hold Music: Which tune you want your customers to hear while waiting?

+ ADD NEW

Hold music name: ex. London Support Team, etc.

Recording file: Choose File No file chosen...

Šioje vietoje galite į sistemą įkelti „Hold Music“, arba pasirinkti iš sąrašo. Kai klientas skamabins į šią telefono liniją girdės tokią laukimo melodiją kokią pasirinksite šioje vietoje.

Labai svarbu: Žinutė turi būti tik .wav formato ir neviršyti 256kbps

Periodic Voice Message: Replay a voice message while the caller is waiting in queue

+ ADD NEW

Message Name: ex. London Support Team, etc.

Play every: NO TIME SELECTED

Recording file: Choose File No file chosen...

Šioje vietoje galite į sistemą įkelti „Periodic Voice Message“. Įkelus periodinį balso pranešimą ir nustačius norimą laiko intervalą – klientas kas kart praėjus tam tikram laikui girdės šį pranešimą.

Labai svarbu: Žinutė turi būti tik .wav formato ir neviršyti 256kbps

Time-out time:
Time after which the call waiting will be disconnected

NO QUEUE TIME-OUT SELEC

Šioje vietoje galite nustatyti po kiek laiko sistema nutrauks kliento skambučių.

Voicemail:
Ask your callers to leave a voicemail after the beep

+ ADD NEW

Message Name: ex. We'll call you back, etc.

Recording file:

Choose File

No file chosen...

Šioje vietoje galite įdėti „Voicemail“ pranešimą po kurio klientas išgirdęs signalą galės palikti balso pranešimą, kurį galėsite išklausti sistemoje „Logs“ skiltyje.

Labai svarbu: Žinutė turi būti tik .wav formato ir neviršyti 256kbps

SMS:
You can send a short message in case of automatic time-out

+ ADD NEW

Message Name: ex. We'll call you back, etc.

Message Text:

Šioje vietoje galite sukurti „SMS message“ kuri automatiškai bus išsiųsta po skambučio nutraukimo.

Reikia įrašyti žinutės pavadinimą ir žinutės tekstą.

SAVE

SAVE

Labai svarbu: Norint išsaugoti naujus nustatymus, reikia paspausti šiuos du „SAVE“ MYGTUKUS.

5. **FORWARD FUNKCIJOS ĮJUNGIMAS ĮEINANTIEMS SKAMBUČIAMS.** Šioje vietoje galime įjungti skambučių peradresavimus pasirinktam agentui arba išoriniam telefono numeriui.

Call queue Forward Audio message Interactive Voice Response

Forward to:

Select users or phone numbers to forward the call to

+ ADD NEW

FORWARD SETTINGS

Forward preset name:

ex. Upper management, etc.

Sukurkime pavadinimą šiam „Forward“ nustatymui.

Select Agents / Numbers:

All incoming calls will be forwarded to selected users or external numbers



Type name or number + Ent

Įrašykime agento vardą, kuriam bus peradresuojami skambučiai, arba išorinį telefono numerį tokiu formatu: +37066666666 Pasirinkime įrašytą numerį.

Forward Strategy:

Click here for strategy descriptions

LINEAR

Pasirinkime „Forward strategiją“ jei yra įrašytas daugiau nei vienas numeris arba agentas.

Welcome Message:

Greet your customers with a pre-recorded intro message

NO WELCOME MESSAGE SEL

Galite pridėti „Welcome message“ Kaip ją pridėti skaitykite aukščiau.

Voicemail:

Ask your callers to leave a voicemail after the beep

NO VOICEMAIL SELECTED

Galite pridėti „Voicemail“ pranešimą po kurio klientas galės palikti balso pranešimą. Kaip pridėti žiūrėkite aukščiau.

SMS:

You can send a short message in case of automatic time-out

NO SMS SELECTED

Galite pridėti „SMS message“ kuri bus išsiųsta po skambučio nutraukimo. Kaip pridėti žiūrėkite aukščiau.

SAVE

SAVE

Labai svarbu: Norint išsaugoti naujus nustatymus, reikia paspausti šiuos du „SAVE“ MYGTUKUS.

6. **AUDIO MESSAGE ĮJUNGIMAS ĮEINANTIEMS SKAMBUČIAMS.** Šioje vietoje galėsite įjungti balso pranešimą tuo atveju, kai įmonė nedirba, arba dėl kažkokių kitų priežasčių norite, jog skambinantys klientai girdėtų tam tikrą pranešimą.

Call queue Forward **Audio message** Interactive Voice Response

Audio Message:
Let your callers know why you weren't available

+ ADD NEW

Missed Calls:
Check the box if you want to register missed calls during close hours



Pažymėkite ar norite fiksuoti IN skambučius darbo valandomis.

AUDIO MESSAGE SETTINGS

Audio message preset name:

ex. Upper management, etc.

Šioje vietoje galite susikurti pavadinimą ir įdėti „Audio message“ su tam tikru pranešimu klientui. Pavyzdžiui dėl tam tikrų priežasčių esate nepasiekiami.

Audio Message Recording:
Upload the recording of the voice message you want to be played to your customers

NO AUDIO MESSAGE RECORDING

Labai svarbu: Žinutė turi būti tik .wav formato ir neviršyti 256kbps

ADDITIONAL SETTINGS

Voicemail:
Ask your callers to leave a voicemail after the beep

NO VOICEMAIL SELECTED

Galite pridėti „Voicemail“ pranešimą po kurio klientas galės palikti balso pranešimą. Kaip pridėti žiūrėkite aukščiau.

SMS:
You can send a short message in case of automatic time-out

NO SMS SELECTED

Galite pridėti „SMS message“ kuri bus išsiųsta po skambučio nutraukimo. Kaip pridėti žiūrėkite aukščiau.

SAVE

SAVE

Labai svarbu: Norint išsaugoti naujus nustatymus, reikia paspausti šiuos du „SAVE“ MYGTUKUS.

7. **IVR (INTERACTIVE VOICE RESPONSE) ĮJUNGIMAS SISTEMOJE.** Šioje vietoje galite susikurti Interactive Voice Response (IVR) – tai yra "automatinė sekretorė", kuri skirsto IN skambučius pagal kliento pasirinkimus, pvz. "Pasirinkite temą: Informacija -> spauskite 1, Užsakymai -> spauskite 2."

Agentas, gaudamas IN skambutį, matys kokią temą pasirinko klientas.

Pirmiausiai aptarkime „ROUTE TO QUEUE“ Nustatymus:

LEVEL 1 IVR Message: NO AUDIO MESSAGE

WHEN A CALLER CLICKS:

1 then ROUTE TO QUEUE + ADD NEW

QUEUE SETTINGS

Queue Name: ex. London Support Team, etc.

Select Agents: All incoming calls will be forwarded to selected users or external numbers

Queue Strategy: Click here for strategy descriptions

Welcome Message: Greet your customers with a pre-recorded intro message

Hold Music: Which tune you want your customers to hear while waiting?

Periodic Voice Message: Replay a voice message while the caller is waiting in queue

Sukurkime pavadinimą šiam pasirinkimui.

Pridėkime norimus agentus prie šios linijos. Paspaudžiame pelės žymekliu ant paieškos eilutės ir sąraše pasirenkame agentus.

Pasirenkame skambėjimo strategiją ir įkeliamė garsines žinutes į sistemą. Kaip tai padaryti žiūrėkite ankstesniuose pavyzdžiuose.

TIME-OUT SETTINGS

Queue Time-out: NO QUEUE TIME-OUT SELEC

Time after which the call waiting will be disconnected

ADDITIONAL SETTINGS

Voicemail: NO VOICEMAIL

Ask your callers to leave a voicemail after the beep

SMS: NO SMS SELECTED

You can send a short message in case of automatic time-out

Priority: NONE

10 - highest, 1 - lowest

SAVE

ADD NEW COMMAND

Šioje vietoje galite nustatyti po kiek laiko sistema nutrauks kliento skambutį.

Pasirenkame skambėjimo strategiją ir įkeliame garsines žinutes į sistemą. Kaip tai padaryti žiūrėkite ankstesniuose pavyzdžiuose.

Galite pridėti „SMS message“ kuri bus išsiųsta po skambučio nutraukimo. Kaip pridėti žiūrėkite aukščiau.

Labai svarbu: Norint išsaugoti naujus nustatymus, reikia paspausti „SAVE“ MYGTUKĄ.

Jei norite susikurti daugiau parinkčių (2,3,4,5... ir t.t) paspauskite mygtuką esantį

„FORWARD THE CALL“ nustatymai IVR skiltyje.

LEVEL 1 IVR Message: NO AUDIO MESSAGE

WHEN A CALLER CLICKS:

1 then FORWARD THE CALL + ADD NEW

FORWARD SETTINGS

Forward preset name: ex. Upper management, etc.

Select Agents / Numbers: Type name or number + Ent

Forward Strategy: LINEAR

Click here for strategy descriptions

Welcome Message: NO WELCOME MESSAGE SEL

Greet your customers with a pre-recorded intro message

ADDITIONAL SETTINGS

Voicemail: NO VOICEMAIL

Ask your callers to leave a voicemail after the beep

SMS: NO SMS SELECTED

You can send a short message in case of automatic time-out

Priority: NONE

10 - highest, 1 - lowest

SAVE

ADD NEW COMMAND

Sukurkime pavadinimą šiam pasirinkimui.

Įrašykime agento vardą, kuriam bus peradresuojami skambučiai, arba išorinį telefono numerį tokiu formatu: +37066666666 Pasirinkime įrašytą numerį.

Pasirenkame skambėjimo strategiją ir įkeliame garsines žinutes į sistemą. Kaip tai padaryti žiūrėkite ankstesniuose pavyzdžiuose.

Galite pridėti „SMS message“ kuri bus išsiųsta po skambučio nutraukimo. Kaip pridėti žiūrėkite aukščiau.

Labai svarbu: Norint išsaugoti naujus nustatymus, reikia paspausti „SAVE“ MYGTUKĄ.

Jei norite susikurti daugiau parinkčių (2,3,4,5... ir t.t) paspauskite mygtuką esantį

SAVE

Susikūrus visus norimus pasirinkimus nepamirškime paspausti galutinio “SAVE” mygtuko jog visi nustatymai būtų

„PLAY AUDIO MESSAGE“ nustatymai IVR skiltyje.

Sukurkite pavadinimą šiam pasirinkimui.

Šioje vietoje galite susikurti pavadinimą ir įdėti „Audio message“ su tam tikru pranešimu klientui. Pavyzdžiui dėl tam tikrų priežasčių esate nepasiekiami.

Labai svarbu: Žinutė turi būti tik .wav formato ir neviršyti 256kbps

Galite pridėti „Voicemail“ pranešimą po kurio klientas galės palikti balso pranešimą. Kaip pridėti žiūrėkite aukščiau.

Galite pridėti „SMS message“ kuri bus išsiųsta po skambučio nutraukimo. Kaip pridėti žiūrėkite aukščiau.

Labai svarbu: Norint išsaugoti naujus nustatymus, reikia paspausti „SAVE“ MYGTUKĄ.

„GO TO BEGIN“ nustatymas IVR skiltyje.

Pasirinkus nustatymą „Go to Begin“ klientas bus grąžintas į pradžią ir vėl girdės visus galimus pasirinkimus. Dažniausiai šis pasirinkimas būna paskutinis, jei klientas nori perklausyti viską iš naujo.

„GO BACK“ nustatymas IVR skiltyje.

Pasirinkus nustatymą „Go Back“ klientas bus grąžintas žingsniu atgal ir galės rinktis kitus pasirinkimus.

„ACTIVATE 2ND IVR LEVEL“ nustatymai IVR skiltyje.

Sukurti LEVEL 2 Galite lygiai taip pat kaip ir LEVEL 1.

Informaciją kaip sutvarkyti lygių nustatymus rasite ankstesniuose paaiškinimuose - viršuje.

Pasirinkus šį pasirinkimą aktyvuojamas kitas IVR lygis.

Šis pasirinkimas ypač patogus norint klientui nukreipti tinkama tema. Pvz:

Level 1 IVR žinutė: "Pasirinkite kalbą: Lietuvių -> 1, English -> 2, RU -> 3

Level 2 IVR žinutė: "Pasirinkite miestą. Vilnius -> 1, Kaunas -> 2

Level 3 IVR žinutė: Jau būtų "Pasirinkite temą: Informacija -> 1, Užsakymai-> 2, Kiti klausimai -> 3

Iš viso yra galimi 3 IVR lygiai, kiekvienam lygyje turint 10 IVR pasirinkimų (kiekvienam lygyje klientas gali paspausti nuo "0" iki "9" mygtukų paspaudimus).

SVARBU PRISIMINTI: Kiekvieną eilę / pasirinkimą galite redaguoti prie atitinkamos eilės paspaudus pieštuką. Atlikus pakitimus, nepamirškite paspausti mėlyno Save mygtuko ir tuomet žalio Save mygtuko.

CALL TAGS

Settings

Requirement for tag ☐ 1
Must add tag before finishing the calls

Tags

Q Type... 2

+ Add new 3

Title Type 4 0 / 40

Submit 5

Tag	
TESTAS	6 Edit 8 Delete

Title TESTAS 7 6 / 40

1. Uždėkite varnelę jei norite, jog „Call tag“ būtų privalomas, jei norėsite pabaigti pokalbį neuždėję „Tag“ to padaryti negalėsite.
2. TAG paieška jei jų turite daugiau.
3. Naujo TAG kūrimas.
4. Įrašykite naujo TAG pavadinimą.
5. Spauskite Submit naujo TAG išsaugojimui
6. Esamo TAG redagavimas.
7. TAG pavadinimo redagavimo eilutė.
8. TAG trynimo mygtukas.

UNAVAILABILITY REASONS

Unavailability Reasons

Unavailability Reasons

Unavailability reasons to choose from when agents go offline

+ Add new

Unavailability Reasons	
Coffee break	Edit Delete
Dokumentai	Edit Delete

1. Peieškos eilutė.
2. Pridėti naują pertrauką.
3. Redaguoti pertrauką.
4. Ištrinti pertrauką.

CALL CENTER SETTINGS

Missed calls modules

Chose which calls you want to see in the system

Hide short abandoned missed calls

Missed calls which waiting time will be shorter than you set - will be hidden (not registered).

10 sec ☐

Disable Personal missed calls

All personal missed calls will be abandoned for a team and not registered for an exact agent.

☐

Hide short abandoned missed calls – tai modulis, kurį įjungus paslėpsite visus praleistus sistemos skambučius iki nustatyto laiko. Pasirinkite norimą laiką ir įjunkite nustatymą. Nustatymas iš kart išims visus praleistus skambučius ir jų nebeatvaizduos LOGS skiltyje. Kartu logs skiltyje išjungsite ir tokius praleistus skambučius, kuomet klientas net nepateko į liniją (nespaudė jokio pasirinkimo).



1. Pasirinkite laiką iki kurio praleisti skambučiai bus nefiksuojami (kliento „waiting time“ iki jūsų nustatyto laiko).

Pavyzdys: Nustatome 15 sec. Visi šie praleisti skambučiai nebus fiksuojami praleistų skambučių skiltyje ir LOGS skiltyje. **Svarbu:** Įjungus modulį – nustatymai įsigalios tik naujiems praleistiems skambučiams.

38 Total calls	14 Inbound calls	24 Outbound calls	0 Transferred calls	12 Missed calls	0 Calls to return	0 SMS sent	3 NPS			
Type	Contact	Date	Agent	Phoneline	Queue	Duration	Wait time	Attachments	Tags	NPS
 Missed	Gediminas +3706291159	2023-01-12 22:50:33	Gediminas	Support 3705204157	CUSTOMER SUPPORT	-	11s	-	-	-
 Missed	Gediminas +3706291159	2023-01-12 22:53:03	Martynas	Support 3705204157	CUSTOMER SUPPORT	-	6s	-	-	-
 Missed	Gediminas +3706291159	2023-01-12 22:50:33	Gediminas	Support 3705204157	CUSTOMER SUPPORT	-	11s	-	-	-

2.Kai pasirenkate laiką – jį turėtų rodyti užfiksuotą kvadratėlyje:

15 sec ▾

☐

3.Kai laikas pasirinktas – įjunkite modulį ir patikrinkite ar sistema fiksuos trumpesnius nei Jūsų nustatytas laikas – skambučius.

Įjungtas modulis turėtų atrodyti taip (Svarbu: Įjungus modulį – „save“ mygtuko „settings“ skiltyje spausti nebereikia. Modulis pradeda veikti iškart po įjungimo):

15 sec ▾

☒

Taip pat svarbu žinoti:

Įjungus modulį, bus eliminuoti visi skambučiai nepatekę į jokią eilę.

Pavyzdys: Skambiname į liniją ir išgirstame IVR pasirinkimus. Išklausome pasirinkimus ir nutraukiame pokalbį. Tellq sistemoje susikuria tokio tipo praleistas skambutis, kuriame nėra nei „Queue name“ nei „Wait time“.

Įjungus „**Hide short abandoned missed calls**“ modulį – šių skambučių taip pat neberodys (nesvarbu kokį laiką pasirinktumėte).

Type	Contact	Date	Agent	Phoneline	Queue	Duration	Wait time	Attachments	Tags	NPS
Missed	TESTAS +37061252710	2023-02-08 10:29:03	Abandoned	Support 37052041571	-	-	-	-	-	-

Jei modulis bus išjungtas – sistema fiksuos visus praleistus skambučius 100% (ir patekusius į eilę ir nepatekusius).

DISABLE PERSONAL MISSED CALLS - Jei įjungsite šį modulį – visi praleisti skambučiai gaus statusą „Abandoned“ – nebeliks asmeninių praleistų skambučių. Praleistus skambučius matys visi prie linijos pridėti agentai.

Type	Contact	Date	Agent	Phoneline
 Missed	TESTAS +37061252	2023-02-08 10:29:03	Abandoned	Support 370520415

Calls / Missed calls
Determine how you want to handle calls

Automatic expire
Automatically mark unreturned missed calls as expired

1 days

Giving up
Mark unreturned missed calls as expired after

1 attempts

Automatic expire - nustatykite, po kiek dienų neatskambinti praleisti skambučiai dingsta agentams iš Missed calls sąrašo. Tokius skambučius matysite TL >> Logs dalyje parinkus Missed (x) filtrą.

Giving up - nustatykite, po kiek nesėkmingų bandymų atskambinti, praleisti skambučiai dingsta agentams iš Missed calls sąrašo. Tokius skambučius matysite TL >> Logs dalyje parinkus Missed (x) filtrą.

Praktikoje dažniausiai pasitaikantis nustatymas: 2 dienos ir 3 bandymai atskambinti.

Deleting calls data
Determine how you want to delete calls data

Please select one of the following calls deletion options:

☐ Delete all calls log data: calls history, notes, audio recordings (without possibility to recover information)

☒ Delete only calls audio recordings (all other historical data will be available)

Automatically delete selected information older than

Maximum available value (180)

175 days

Deleting calls data – Galite pasirinkti kiek laiko bus saugomi skambučių įrašai sistemoje. Maksimalus laikotarpis yra 180 dienų (6 mėnesiai).

Taip pat galite pasirinkti ir kitus nustatymus – Ištrinti pokalbių įrašus, kad liktų statistika, arba ištrinti viską.

Callbacks
Determine how you want to handle callbacks

Giving up
Mark callbacks as expired after

1 attempts

Callback notifications
Choose callback notification

No

Delete expired callbacks
Delete expired callbacks after X days

Please select

Giving up – Galite nustatyti po kiek bandymų perskambinti skambutis bus fiksuojamas, kaip “Expired” (pasibaigęs).

Callback notification - Galite nustatyti ar perskambinimo pranešimai bus asmeniniai ar nematys niekas.

Delete expired callbacks – Galite nustatyti po kiek laiko bus ištrinti pasibaigę perskambinimai.

Service level goals (SLA)
Specify your company targets for customer service quality. This will be taken into account in the dashboard

Service Level Target
Customers should be greeted in less than X sec: 90 sec

Returned Calls
By the end of the day, at least X% of all missed calls should be returned: 90 %

Service Level Target - Nustatote per kiek laiko reikia atsilipti į IN skambutį. Pagal tai, TL >> Dashboard dalyje "Service Level" matysite kiek procentaliai skambučių yra atsiliepiama per trumpesnę nei nustatytą laiką.

Returned Calls - Nustatykite kiek % praleistų skambučių dienos pabaigoje turi būti sėkmingai atskambinta. Analytics >> Call summary dalyje pagal burbuliuko spalvą matysite ar vykdoma ši kriterijų.

Outbound welcome message
A message that a client hears before the actual call with an agent

Phoneline
Select phoneline

Please save any number's Dial plan settings at TL >> Settings >> Call distribution

Call note
Call note send as a ticket: ☒

From
Select an email: help@tellq.io

Outbound welcome message – Galite nustatyti OUTBOUND garso žinutę skambinimui. Kai klientas pakels – girdės Jūsų uždėtą pranešimą ir tik po to Jus.

Select Phoneline – pasirinkite numerį, kuriam uždėsite OUTBOUND welcome message:

Outbound welcome message
A message that a client hears before the actual call with an agent

Phoneline
Support (37052041571)

Audio
wELCOME

Please save any number's Dial plan settings at TL >> Settings >> Call distribution

Pasirinkus select audio atsiras laukelis pavadinimu “Audio”. Šiame laukelyje galite pasirinkti jau įdėtus welcome įrašus arba įkelti naują įrašą.

Call Note – galite įjungti funkciją kurios dėka, galėsite sukurtus call note siųsti kaip informacinį pranešimą >> laiško pavidalu.

From (Select an email) – Pasirinkite default email iš kurio siųsime call note.