



CHAT LIVE, MODULO DI CONTACTTO E SISTEMA DI TICKETING

**Chat live, modulo di contatto e sistema di ticketing (helpdesk) per PrestaShop, autogestito, gratuito per sempre!
Canale di assistenza clienti completo 3 in 1 per comunicare con i clienti in modo facile e potenziare al tempo stesso le vendite.**

Un prodotto di PrestaHero

Contenuto

I. BENVENUTO.....	3
II. INTRODUZIONE.....	3
III. INSTALLAZIONE.....	4
IV. CONFIGURAZIONE.....	5
1. Impostazioni.....	5
1.1. Configurazione della chat dal vivo	6
1.2. Configurazione del sistema di ticketing.....	35
1.3. Configurazione del dipartimento	44
1.4. Configurazione del personale	45
2. Ticket.....	47
3. Pannello di controllo.....	48
4. Aiuto.....	50
V. GRAZIE.....	50

I. BENVENUTO

Grazie per aver acquistato il nostro prodotto. Speriamo di guidarvi attraverso tutti gli aspetti dell'installazione del modulo e la configurazione del modulo all'interno di questo documento. Se avete domande che esulano dall'ambito di questa documentazione, non esitate a contattarci.

Nota

Tutte le schermate di istruzioni sono tratte da PrestaShop 1.7, ma l'installazione e la configurazione di questo modulo su PrestaShop 1.6 è simile.

II. INTRODUZIONE

In mondo di e-commerce, la velocità è il re. Dalla spedizione durante la notte all'accesso immediato al tuo prodotto o servizio, i tuoi clienti vogliono cose adesso - e di solito le ottengono. Tuttavia, questo non è il caso del servizio clienti. La ricerca mostra che il tempo medio di risposta per le richieste del servizio clienti sui social media è di 10 ore. Peggio ancora, i tempi di risposta via e-mail richiedono più di 12 ore! Questo non è accettabile. E ritardi come questo ti faranno perdere clienti.

Ma come puoi rispondere rapidamente ai tuoi clienti? È semplice: usa la chat dal vivo.

Il modulo **Chat live, modulo di contatto e sistema di ticketing** ti consente di conversare in tempo reale con i tuoi clienti mentre si trovano sul tuo sito web. È veloce, conveniente e i clienti lo adorano perché è 100 volte più veloce di qualsiasi altro canale di servizi digitali.

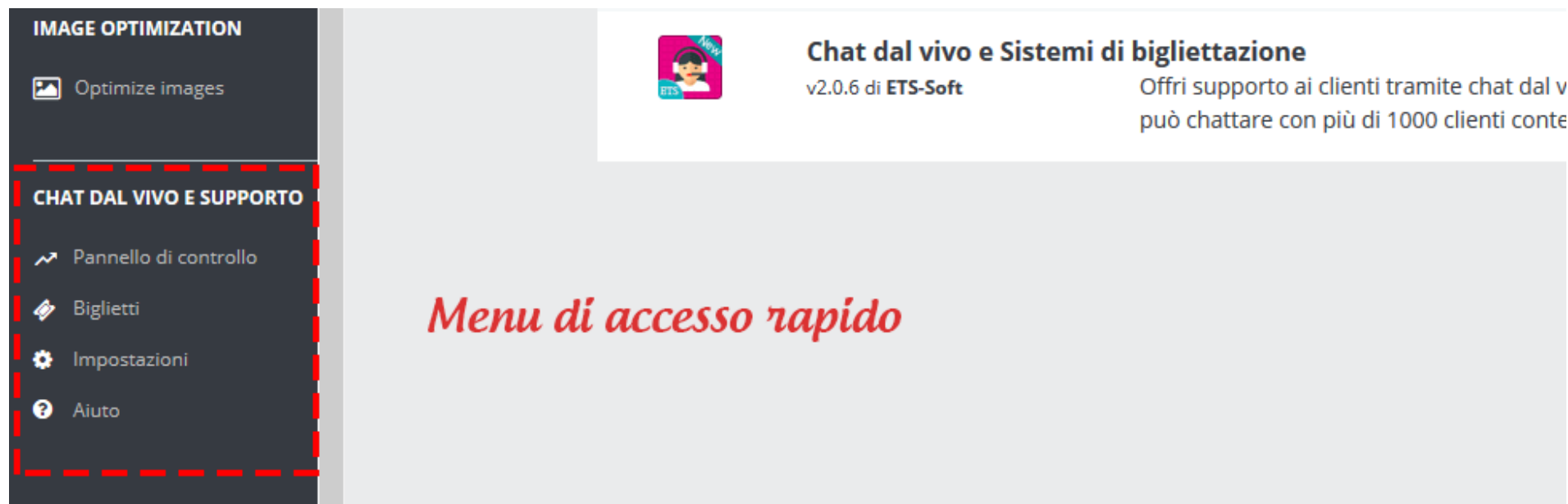
Chat live, modulo di contatto e sistema di ticketing è un modulo di chat e helpdesk online 2 in 1 per PrestaShop che può migliorare significativamente il servizio di assistenza clienti. Non solo offre la migliore esperienza di chat per ogni utente, ma ti aiuta anche a raccogliere e gestire i ticket di supporto inviati dai tuoi clienti.

* *"**Chat live, modulo di contatto e sistema di ticketing**" è compatibile con PrestaShop 1.5.x, 1.6.x, 1.7.x a PrestaShop 8.x.*

III. INSTALLAZIONE

1. Passare a "**Moduli / Moduli e servizi**", fare clic su "**Carica un modulo / Seleziona file**"
2. Seleziona il file di modulo "**ets_livechat.zip**" dal computer, quindi fare clic su "**Apri**" per installare
3. Fare clic sul pulsante "**Configura**" del modulo appena installato per aprire la pagina di configurazione del modulo

Puoi anche navigare nella pagina di configurazione di **Chat live, modulo di contatto e sistema di ticketing** attraverso il menu di accesso rapido.



NOTA: Se stai utilizzando la nostra **versione gratuita di Chat live e Sistema di ticketing**, dovrai disinstallare la versione gratuita prima di installare questa versione premium.

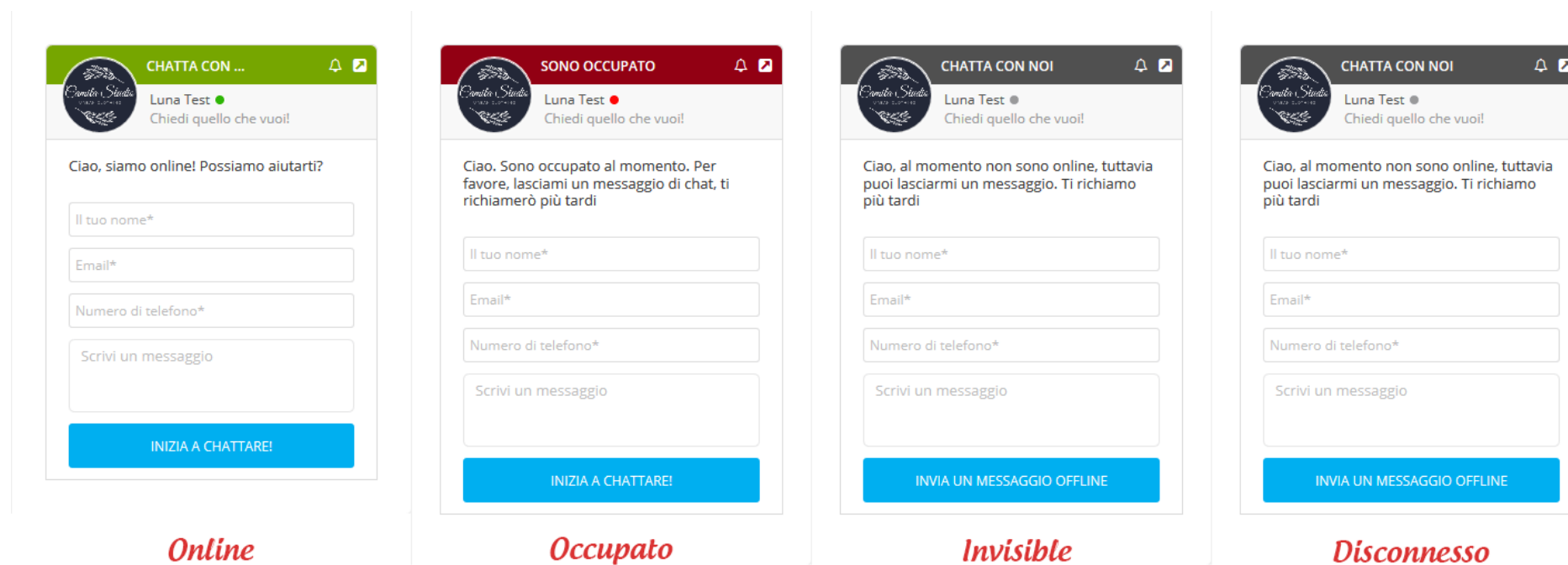
IV. CONFIGURAZIONE

1. Impostazioni

1.1. Configurazione della chat dal vivo

Stati

Chat live, modulo di contatto e sistema di ticketing supporta 4 stati di chat: online, occupato, invisibile e disconnesso. Di seguito è la finestra di chat front-end per ogni stato.



In questa scheda "**Stati**", è possibile personalizzare la modalità di visualizzazione della finestra di chat sul front-end. Puoi anche impostare l'ora per cambiare automaticamente il tuo stato online su "Forza online". Tutte le modifiche vengono visualizzate tramite l'anteprima della finestra di chat in tempo reale dal back-end del modulo.

Pannello di controllo Ticket **Impostazioni** Aiuto

CONFIGURAZIONE DELLA CHAT LIVE Chat dal vivo

Stati ONLINE OCCUPATO INVISIBILE DISCONNESSO

* Testo dell'intestazione della finestra di chat: Chatta con noi en

* Colore di sfondo dell'intestazione: #76a600

* Messaggio di benvenuto: Ciao, siamo online! Possiamo aiutarti? en

Giorno(i) online forzato Tutti
 Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì
 Venerdì Sabato Domenica

Ora(e) online forzata Tutti
 0h 1h 2h 3h
 4h 5h 6h 7h
 8h 9h 10h 11h
 12h 13h 14h 15h
 16h 17h 18h 19h
 20h 21h 22h 23h

Anteprima della finestra di chat

CHATTA CON ...
 Camelia Studio ●
 Chiedi quello che vuoi!

Ciao, siamo online! Possiamo aiutarti?

Il tuo nome*

Email*

Numero di telefono*

Scrivi un messaggio

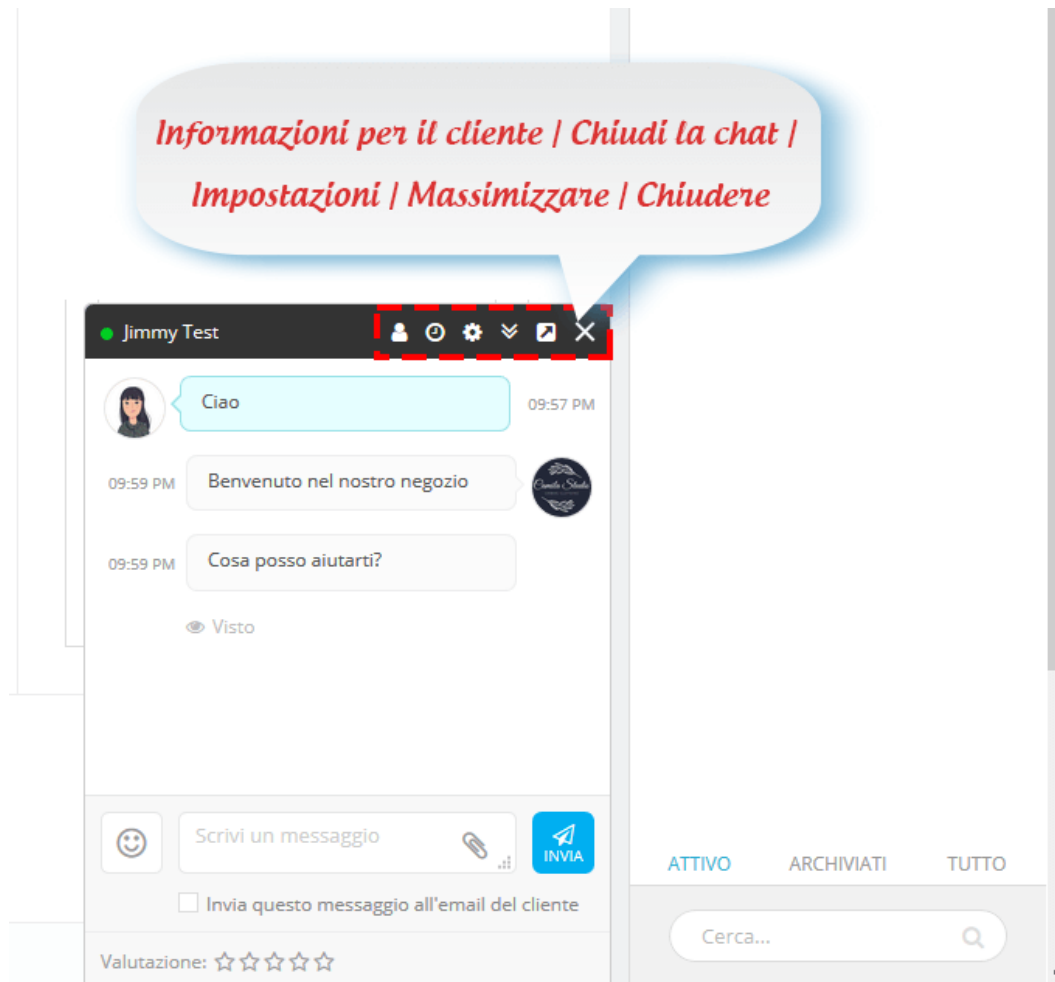
INIZIA A CHATTARE!

Salva

Seleziona l'orario in cui lo stato online dell'amministratore cambierà automaticamente in "Forza online"

❖ Finestra di chat sul back-end:

*Informazioni per il cliente | Chiudi la chat |
Impostazioni | Massimizzare | Chiudere*



❖ Finestra di chat ingrandita:

CHAT ONLINE Jimmy Test

Luna Test Online

Mariya 10:04 PM

66271396_2076178806021998_8863541948833!

Ciao

09:59 PM Benvenuto nel nostro negozio

09:59 PM Cosa posso aiutarti?

Visto

INFORMAZIONI UTENTE

JIMMY TEST (Cliente Registrato)

jimmytest@gmail.com

06854238552

Invia una email

Luna Testha accettato la chat su: 09:58 PM

Nota:

Una nota per questo cliente

Browser: Firefox

Percorso online: http://localhost/thutest/it/

Indirizzo IP: ::1

biglietto dalla chat

Impiegato:

Luna Test

Trasferisci chat

Valutazione: ☆☆☆☆

Cronologia chat

Valutazione dei clienti per questa sessione di chat

ATTIVO ARCHIVIATI TUTTO

Cerca...

Scrivi un messaggio

Invia questo messaggio all'email del cliente

INVIATA

Chiudi la chat | Bloccare | Richiedi al cliente di inserire il codice captcha | Posizione | Elimina

Informazioni Utente

Trasferisci questa conversazione a un altro dipendente

Valutazione dei clienti per questa sessione di chat

The screenshot displays a chat window for 'Jimmy Test' with a 'CREA BIGLIETTO DALLA CHAT' modal open. The modal contains the following fields:

- Soggetto**: Text input field.
- Descrizione**: Large text area.
- Nome**: Text input field (Test Test).
- Email**: Text input field (jimmytest@gmail.com).
- Personale**: Dropdown menu (Luna Test).
- Stato**: Dropdown menu (Aprire).
- Priorità**: Dropdown menu (Bassa).
- Mostra al cliente**: Toggle buttons (SI / NO).

At the bottom of the modal are two buttons: 'CREA UN BIGLIETTO' and 'ANNULLA'. In the background, the chat history shows messages from 'Luna Test' and 'Mariya'. On the right, the 'INFORMAZIONI UTENTE' panel for 'JIMMY TEST' is visible, with a red dashed box around the 'Crea biglietto dalla chat' button and a pink arrow pointing to it.

Finestra di chat

- ❖ **Attiva la chat dal vivo quando**: seleziona quando attivare la funzione di chat dal vivo (Sempre / Solo quando l'amministratore è online / Mai)


- ❖ **Informazioni sul sostenitore:** È possibile selezionare per mostrare informazioni sullo personale o informazioni generali sulla finestra di chat.
- ❖ **Informazioni sul tuo negozio:** Carica il logo del tuo negozio, inserisci il nome del tuo negozio e il testo dell'umore. Verranno visualizzati in entrambe le finestre di chat back-end e front-end.

The screenshot displays the 'CONFIGURAZIONE DELLA CHAT LIVE' (Live Chat Configuration) interface. The left sidebar contains a menu with options: Stati, Finestra di chat (highlighted), IM, Vita privata, Campi, Email, Sicurezza, Timing, Visualizzazione, Suono, Risposta automatica, Messaggi predefinite, Accesso sociale, and Lista per ID. The main content area is titled 'Chat dal vivo' and includes the following settings:



- Attiva la chat dal vivo quando:** Tutto il tempo, Solo quando l'amministratore è online, Mai (disattivare la chat dal vivo)
- Informazioni sul sostenitore:** Informazioni sul personale, Informazione generale
- Logo del negozio:** shop logo.png (with 'Aggiungi files' button). Below the image, it states: 'Tipo di immagine disponibile: jpg, png, gif, jpeg'. The logo image shows 'Camila Studio URBAN CLOTHING' with a leaf design.
- * Nome del negozio:** ETS-Soft
- Umore:** Chiedi quello che vuoi! (with a language dropdown set to 'en')

❖ Impostazioni dell'avatar:

Mostrare avatar nella finestra di chat SI NO

Avatar client predefinito 

Tipo di immagine disponibile: jpg, png, gif, jpeg

Immagine caricata:  

Tipo di immagine avatar sul front office
 Arrotondato
 Quadrato

❖ Impostazioni della finestra di chat:

* Larghezza della finestra di chat sul front office px

Come crollare la finestra della chat sul front office

Come crollare la finestra della chat sul back office

❖ Impostazioni dei pulsanti:

* Etichetta pulsante durante la chat

* Etichetta pulsante durante la modifica

* Etichetta pulsante quando offline

* Etichetta pulsante per iniziare a chattare online

Mostrare pulsante "Invia"

Colore di sfondo del pulsante

Colore dello sfondo del pulsante quando il puntatore del mouse passa sopra

❖ **Altri:**

Nascondi la finestra di chat sui dispositivi mobili SI NO

Mostrare un collegamento di supporto nella parte inferiore della finestra di chat SI NO

Titolo del link di supporto

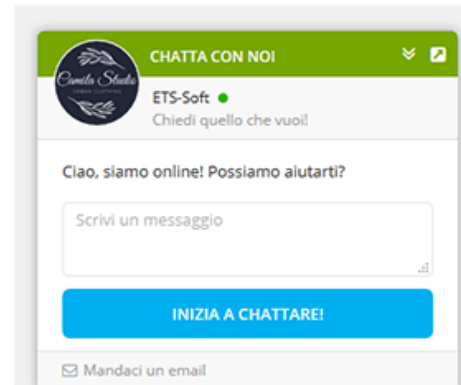
Tipo di link
 Modulo di contatto
 Modulo del biglietto
 Link personalizzato

IM

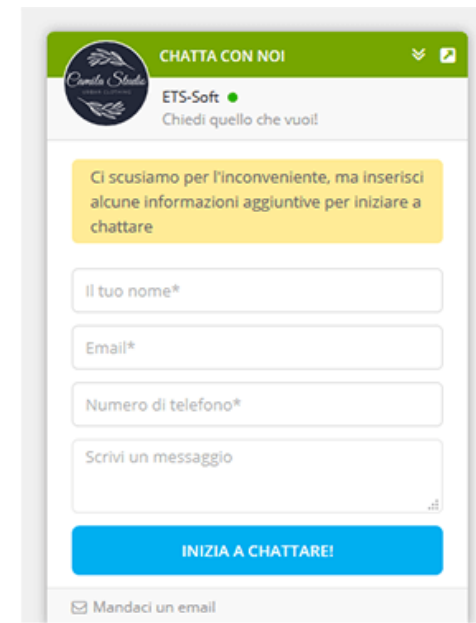
- ❖ **2 passaggi per avviare la chat:** se abiliti questa opzione, quando i clienti iniziano a chattare, devono solo inserire un singolo messaggio per iniziare la chat. Dopo il primo messaggio, i clienti vedranno questa notifica e inseriranno le loro informazioni per continuare a chattare normalmente.



Normale

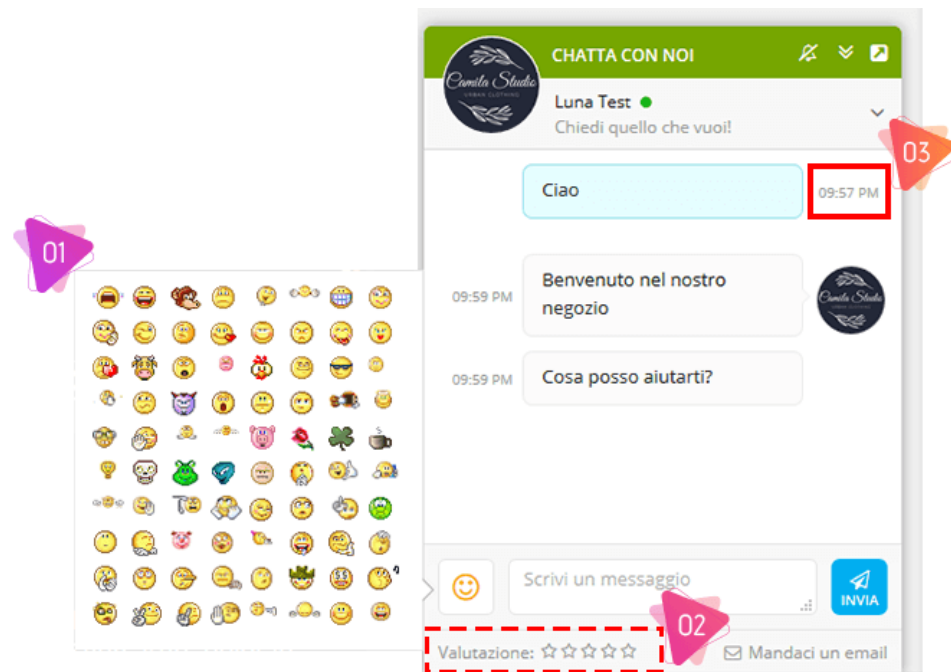


2 passaggi per avviare la chat



- ❖ **Funzionalità della finestra di chat:**

- 01 Abilita le icone delle emozioni SI NO
- 02 Consenti ai clienti di valutare una conversazione SI NO
- 03 Mostrare l'ora del messaggio SI NO
- Abilita modifica messaggio SI NO
- Abilita elimina messaggio SI NO



❖ **Impostazioni del messaggio:**

* Il conteggio dei messaggi

Il numero di messaggi visualizzati per carico Ajax

* La lunghezza del messaggio

Lunghezza massima del messaggio contata dai caratteri

Premere il tasto "Invio" per inviare il messaggio SI NO

Consenti all'amministratore di inviare un messaggio al cliente via e-mail SI NO

Consenti al cliente di vedere i messaggi passati SI NO

Il personale accetta o rifiuta la chat SI NO

Il personale deve accettare o rifiutare manualmente la sessione di chat dei clienti

Consenti al cliente di caricare il file SI NO

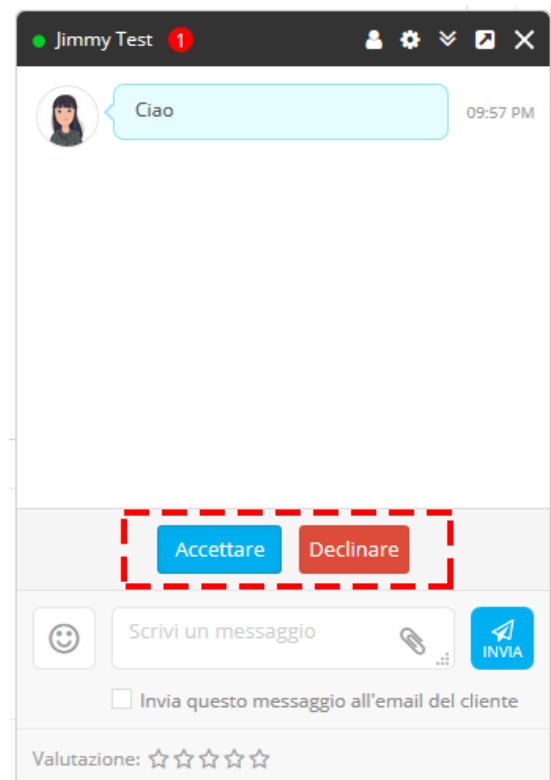
Dimensione massima del file di caricamento MB

Limitato sia alla chat dal vivo che al sistemi di bigliettazione. Lascia vuoto questo campo per ignorare questa limitazione

Numero massimo di file che il cliente può caricare per conversazione

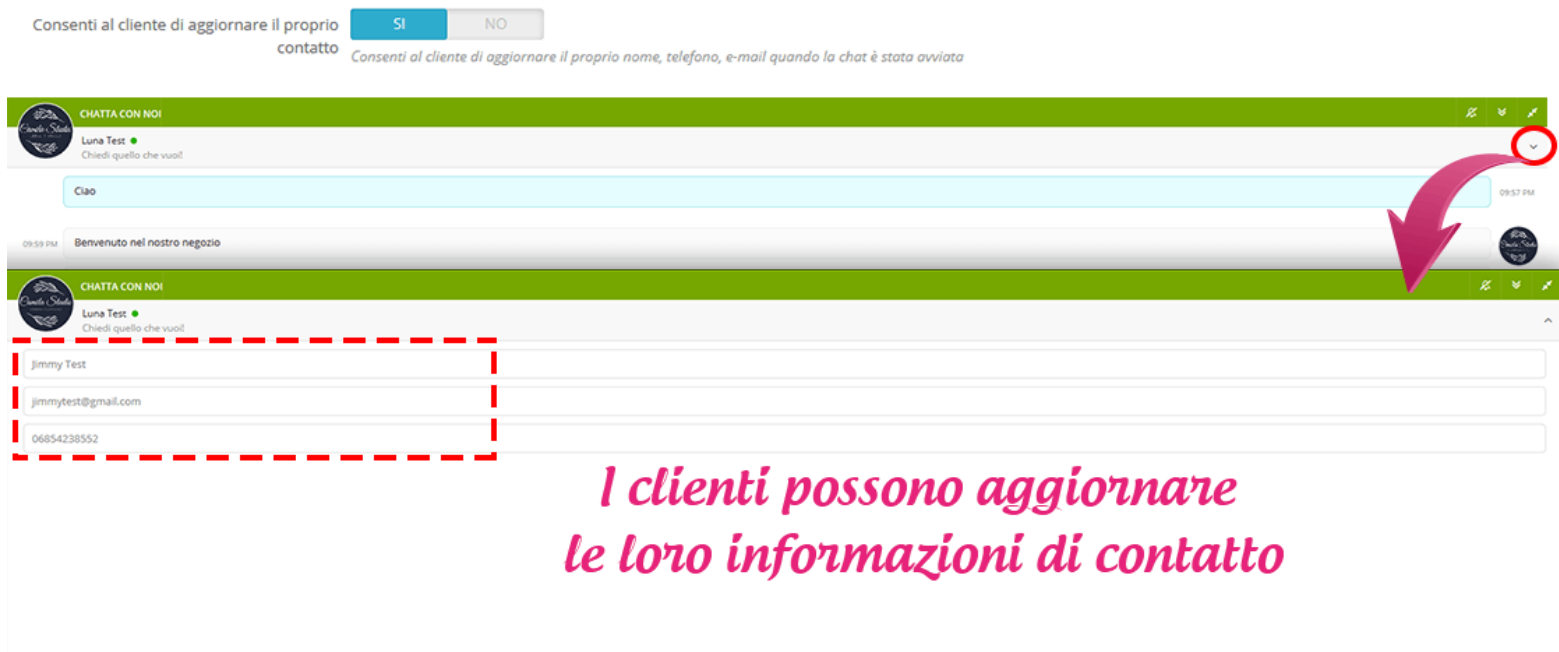
Lascia vuoto questo campo per ignorare questa limitazione

Per l'opzione "**Il personale accetta o rifiuta la chat**", quando un cliente avvia una nuova sessione di chat, il personale dovrà fare clic manualmente sul pulsante **Accetta** per iniziare a rispondere.



Vita privata

- ❖ **Informazioni di contatto del cliente:** Puoi consentire ai tuoi clienti di aggiornare le loro informazioni di contatto anche quando la chat è stata avviata.



- ❖ **Stato del messaggio:** È possibile selezionare gli stati dei messaggi da visualizzare nella finestra di chat.

Mostrare gli stati dei messaggi Inviato
 Consegnato
 Visto
 Scrivendo

Consenti al cliente di chiudere la finestra di chat SI NO

Consenti ai clienti di massimizzare / minimizzare la finestra di chat SI NO

Campi

- ❖ **Campi della finestra di chat:** Prima di chattare, i clienti dovranno fornire le seguenti informazioni.

Campi della finestra di chat Nome

Email

Telefono

Dipartimenti

Messaggio

L'email è sempre richiesta quando non in linea. Il messaggio è campo obbligatorio. Nome, e-mail e telefono vengono inseriti automaticamente se il cliente ha effettuato l'accesso

Campi richiesti Nome

Email

Telefono

Dipartimenti

Messaggio

Campi che non accettano valori vuoti


- ❖ **Invia il link del prodotto tramite la finestra di chat:** Se il cliente inizia a chattare in qualsiasi pagina dei dettagli del prodotto, può inviare il collegamento del prodotto con il primo messaggio.


Invia link al prodotto SI NO

Consenti ai clienti di inviare il link del prodotto quando i clienti iniziano a chattare nella pagina dei dettagli del prodotto


Richiedi link al prodotto SI NO

Il collegamento al prodotto verrà sempre inviato quando si inizia a chattare

Colore del nome del prodotto 

Colore del prezzo del prodotto 

Home / Letto bianco



LETTO BIANCO

16,51 US\$

Tasse escluse





Faded short sleeves t-shirt with high neckline. Soft and stretchy material for a comfortable fit. Accessorize with a straw hat and you're ready for summer!

Colore

Dimensione


Quantità

In stock

Condividi    

- Security policy (edit with Customer reassurance module)
- Delivery policy (edit with Customer reassurance module)
- Return policy (edit with Customer reassurance module)

CHATTA CON NOI

ETS-Soft 

Chiedi quello che vuoi!

Ciao, siamo online! Possiamo aiutarti?

Scrivi un messaggio

Invia anche le informazioni sul prodotto corrente

White bed 16,51 US\$

Mandaci un email

Email

In questa scheda puoi impostare come ricevere e-mail quando tu o il personale disconnesso.

- Directory di amministrazione: quando viene inserito questo campo, il pulsante "Accedi al back office" verrà mostrato nell'e-mail inviata all'amministratore. Se questo campo è vuoto, il pulsante non verrà visualizzato.

Invia e-mail all'amministratore
quando è offline

SI

NO

- Invia a
- Email del negozio
 - Tutti gli impiegati
 - Email personalizzabile

- Mail when
- Invia e-mail di notifica all'amministratore quando il cliente invia il primo messaggio
 - Invia e-mail di notifica all'amministratore se il cliente invia un messaggio dopo un certo tempo poiché l'amministratore non è in linea

Directory di amministrazione

admin12

[http://localhost/thutest/\[admin-directory\]](http://localhost/thutest/[admin-directory])

Security

Chat live, modulo di contatto e sistema di ticketing è implementato con livelli multi-sicurezza che ti aiutano a abilitare diversi livelli di sicurezza per la tua chat per sbarazzarsi di spam e aggressori. È possibile selezionare quando richiedere Captcha e il tipo di immagine Captcha in questa scheda.

The image shows a screenshot of a web-based configuration interface for a chat system. The top navigation bar includes 'Pannello di controllo', 'Biglietti', 'Impostazioni' (highlighted), and 'Aiuto'. The main area is titled 'CONFIGURAZIONE DELLA CHAT DAL VIVO' and has sub-tabs for 'Chat dal vivo', 'Sistemi di bigliettazione', 'Dipartimenti', and 'Personale'. A left sidebar lists various settings: Stati, Finestra di chat, IM, Vita privata, Campi, Email, Security (highlighted), Tempistica, Visualizzazione, Suono, Risposta automatica, Messaggi predefinite, Accesso sociale, Lista nera IP, and Pulizia. The 'Security' section is expanded, showing 'Richiedi CAPTCHA quando' with several checkboxes: 'Abilita automaticamente Captcha quando rileva spam' (checked), 'Quando il cliente invia il primo messaggio' (checked), 'Dal secondo messaggio quando nessun dipendente è online' (unchecked), 'Dal secondo messaggio quando il cliente non ha effettuato l'accesso' (unchecked), 'Sempre se il cliente non ha effettuato l'accesso' (unchecked), and 'Sempre (ogni volta che il cliente invia un messaggio)' (unchecked). Below this is the note 'Evita i messaggi di spam, evita il sovraccarico del server'. The 'Tipo di immagine captcha' dropdown is set to 'Colorato'.

On the right, a chat window is shown with a green header 'CHATTA CON NOI' and 'ETS-Soft' logo. The chat content includes a greeting, input fields for 'Il tuo nome*', 'Email*', and 'Numero di telefono*', a captcha field with the code 'd53133' and a 'Codice di sicurezza' button, a message input field, and a blue 'INIZIA A CHATTARE!' button. A red dashed box highlights the captcha area.

Tempistica

❖ Finestra di chat di apertura automatica:

Finestra di chat di apertura automatica	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Tempo di ritardo per aprire la finestra di chat	<input type="text" value="10"/> <input type="text" value="secondo(i)"/>
<i>Tempo di ritardo per aprire automaticamente la finestra di chat. Lascia vuoto per aprire immediatamente la finestra di chat quando il cliente arriva sul sito Web</i>	
Apri automaticamente la finestra di chat solo quando l'amministratore è online	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

- ❖ **Velocità di aggiorna:** Dopo la velocità di aggiorna del front office e back office, se durante quel periodo non viene eseguita alcuna azione, il messaggio verrà contrassegnato come "Disconnesso".

Ad esempio: Velocità di aggiorna del front office = 10000 ms (10 secondi); Velocità di aggiorna del back office = 10 secondi. => Dopo 20 secondi senza alcuna azione, lo stato del messaggio diventerà "Disconnesso" con colore grigio scuro.

* Velocità di aggiorna del front office

3000

ms

Si consiglia 3000 ms. Aumentare questo valore può ridurre il carico del server ma rallenterà la velocità di comunicazione

Ottimizza automaticamente la velocità di aggiornamento del front office

SI

NO

* Velocità di aggiorna del back office

3000

ms

Si consiglia 3000 ms. Aumentare questo valore può ridurre il carico del server ma rallenterà la velocità di comunicazione

Ottimizza automaticamente la velocità di aggiornamento del back office

SI

NO

❖ Altri:

* Metti automaticamente in pausa la chat dei clienti se non sono attivi in

10

minuto(i)

Termina automaticamente la chat se non ci sono nuovi messaggi in

60

minuto(i)

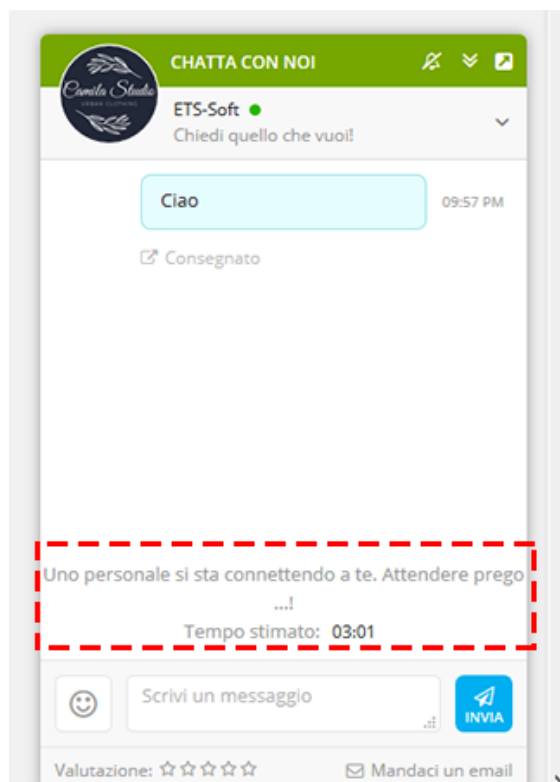
Puoi lasciare questo campo vuoto

Tempo di attesa stimato

5

minuto(i)

Puoi lasciare questo campo vuoto



Visualizzazione

Accesso Veloce All shops 24

Moduli / ets_livechat / Configura

Configura

Chat dal vivo e Sistemi di bigliettazione

Pannello di controllo **Impostazioni**

Indietro Traduci Controlla aggiornamenti Gestisci i punti di collegamento

CONFIGURAZIONE DELLA CHAT DAL VIVO Chat dal vivo Sistemi di bigliettazione Dipartimenti Personale

Stati
 Finestra di chat
 IM
 Vita privata
 Campi
 Email
 Security
 Tempistica
 Visualizzazione
 Suono
 Risposta automatica
 Messaggi predefinite
 Accesso sociale
 Lista nera IP
 Pulizia

Mostrare la finestra di chat solo su quelle pagine **Tutti** Homepage Categoria Prodotto CMS Altre pagine

Gruppo di clienti **Tutti** Visitatore Ospite Cliente

Seleziona il gruppo di clienti che può utilizzare la funzione di chat dal vivo

Tipo di elenco di conversazioni **Fisso**

Come visualizzare l'elenco delle discussioni sul back office

Mostrare la chat solo sulla back-end del dashboard **SI** **NO**

Mostrare blocco collegamenti di supporto sul Barra laterale sinistra Barra laterale destra **Più di pagina** Barra di navigazione nella parte superiore della pagina Hook personalizzato

Per utilizzare "hook personalizzato", inserisci {hook h="customBlockSupport"} sul file tpl dove desideri visualizzare il blocco dei link di supporto.

PRODOTTI

- Offerte
- Nuovi prodotti
- Più venduti

LA NOSTRA AZIENDA

- Delivery
- Legal Notice
- Terms and conditions of use
- About us
- Secure payment
- Contattaci
- Mappa del sito
- Negozi

IL TUO ACCOUNT

- Informazioni personali
- Ordini
- Note di credito
- Indirizzi
- Buoni
- Informazioni sulla chat
- Biglietto di supporto
- Cronologia chat

CENTRO DI SUPPORTO

- Supporto tecnico

© 2019 - Software di Ecommerce di PrestaShop™

CHAT ONLINE Luna Test Online

Bibi Zhou 05:05 AM
Voglio trovare un vestito estivo

ATTIVO ARCHIVIATI TUTTO

Cerca...

Salva

Suono

Pannello di controllo Biglietti **Impostazioni** Aiuto

CONFIGURAZIONE DELLA CHAT DAL VIVO Chat dal vivo Sistemi di bigliettazione Dipartimenti Personale

Stati
Finestra di chat
IM
Vita privata
Campi
Email
Security
Tempistica
Visualizzazione
Suono
Risposta automatica
Messaggi predefinite
Accesso sociale
Lista nera IP

Tipo di suono di notifica Suono 1

Abilita il suono di notifica sul back-office SI NO

Abilita il suono di notifica sul front-office SI NO

Suono 1
Suono 2
Suono 3
Suono 4
Suono 5
Suono 6
Suono 7
Suono 8

Seleziona una notifica sonora quando arriva un nuovo messaggio. Se i clienti o l'amministratore non inseriscono il puntatore del mouse nella finestra di chat, sentiranno un suono

FRONT OFFICE

CHATTA CON NOI

ETS-Soft
Chiedi quello che vuoi!

Ciao 09:57 PM

Consegnato

Uno personale si sta connettendo a te. Attendere prego ...!

Tempo stimato: 03:01

Scrivi un messaggio

Valutazione: ☆☆☆☆ Mandaci un email

Risposta automatica

Accesso Veloce All shops 24 🏆 👤

Moduli / ets_livechat / Configura

Configura

Chat dal vivo e Sistemi di bigliettazione

Indietro Traduci Controlla aggiornamenti Gestisci i punti di collegamento

Pannello di controllo Biglietti **Impostazioni** Aiuto

CONFIGURAZIONE DELLA CHAT DAL VIVO

Chat dal vivo Sistemi di bigliettazione Dipartimenti Personale

Stati Finestra di chat IM Vita privata Campi Email Security Tempistica Visualizzazione Suono **Risposta automatica** Messaggi predefinite Accesso sociale Lista nera IP Pulizia

Invia un messaggio di risposta automatica solo quando il personale non ha bisogno di accettare o rifiutare la chat. In altre parole, l'opzione "Personale per accettare o rifiutare la chat" nella scheda IM deve essere disabilitata per inviare i messaggi di risposta automatica

Abilita risposta automatica SI NO

Invia messaggio automatico solo quando è abilitato "Forza online" SI NO

Interrompi risposta automatica se l'amministratore ha risposto manualmente a un messaggio del cliente SI NO

MESSAGGIO AUTOMATICO

Ordine di messaggi	Contenuto del messaggio automatico	Azione
1	Benvenuto nel nostro negozio	
2	Cosa posso fare per lei?	

Utilizzo del messaggio automatico quando il cliente invia un nuovo messaggio, in base all'ordine di quel messaggio per mostrare i messaggi predefiniti

FRONT OFFICE

CHATTA CON NOI ETS-Soft 👤 Chiedi quello che vuoi!

Ciao 09:09 PM

09:09 PM Benvenuto nel nostro negozio

Hai un cappotto di pelle? 09:09 PM

09:09 PM Cosa posso fare per lei?

Scrivi un messaggio INVIA

Valutazione: ☆☆☆☆☆ Mandaci un email

Messaggi predefinite

Accesso Veloce

Moduli / ets_livechat / Configura

Configura

Chat dal vivo e Sistemi di bigliettazione

Pannello di controllo | Biglietti | **Impostazioni** | Aiuto

CHAT ONLINE
Luna Test
Online

Jimmy Test 09:09 PM
Hai un cappotto di pelle?

Bibi Zhou 11-10 05:05 AM
Voglio trovare un vestito estivo

Indietro Traduci Controlla aggiornamenti Gestisci i punti di collegamento

CONFIGURAZIONE DELLA CHAT DAL VIVO

Chat dal vivo | Sistemi di bigliettazione | Dipartimenti | Personale

Abilita messaggi predefinite SI NO

Codice corto	Contenuto del messaggio	Azione
MS01	Ciao, benvenuto nello studio di Camila!	
MS02	Con cosa possiamo aiutarti?	

Usa messaggi predefiniti per risparmiare tempo

Freya

Ciao 09:23 PM

MS INVIA

Ciao, benvenuto nello studio di Camila!

Con cosa possiamo aiutarti?

ATTIVO | ARCHIVIATI | TUTTO

Cerca...

Lista nera IP

Accesso Veloce



Moduli / ets_livechat / Configura


Configura Chat dal vivo e Sistemi di bigliettazione

Pannello di controllo Biglietti **Impostazioni** Aiuto

All shops   

   
Indietro Traduci Controlla aggiornamenti Gestisci i punti di collegamento

CHAT ONLINE  


 Luna Test Online

Freya 09:23 PM
Ciao

Jimmy Test 09:09 PM
Hai un cappotto di pelle?

Bibi Zhou 11-10 05:05 AM
Voglio trovare un vestito estivo

ATTIVO ARCHIVIATI TUTTO

Cerca... 

CONFIGURAZIONE DELLA CHAT DAL VIVO

Chat dal vivo Sistemi di bigliettazione Dipartimenti Personale

Stati Finestra di chat IM Vita privata Campi Email Security Tempistica Visualizzazione Suono Risposta automatica Messaggi predefinite Accesso sociale **Lista nera IP** Pulizia

Lista nera IP
255.124.35.0
168.53.45.13
25.68.165.1

Questo è l'elenco di indirizzi IP che si desidera bloccare le richieste di chat. Inserisci ogni IP in una riga

I clienti nella lista nera IP non possono vedere la finestra di chat



Pulizia

Accesso Veloce


Moduli / ets_livechat / Configura


Configura Chat dal vivo e Sistemi di bigliettazione

Pannello di controllo Biglietti **Impostazioni** Aiuto

All shops   

   
Indietro Traduci Controlla aggiornamenti Gestisci i punti di collegamento

CHAT ONLINE 


 Luna Test Online

Freya 09:23 PM
Ciao

Jimmy Test 09:09 PM
Hai un cappotto di pelle?

Bibi Zhou 11-10 05:05 AM
Voglio trovare un vestito estivo


ATTIVO ARCHIVIATI TUTTO


Cerca... 

CONFIGURAZIONE DELLA CHAT DAL VIVO

Chat dal vivo Sistemi di bigliettazione Dipartimenti Personale

- Stati
- Finestra di chat
- IM
- Vita privata
- Campi
- Email
- Security
- Tempistica
- Visualizzazione
- Suono
- Risposta automatica
- Messaggi predefinite
- Accesso sociale
- Lista nera IP
- Pulizia**

Conversazioni chiare  Conversazioni chiare

Elimina gli allegati precedenti:  Elimina allegati

*Nota: questo cancellerà gli allegati della chat dal vivo e dei sistemi di bigliettazione



Accesso sociale

I tuoi clienti possono facilmente avviare una sessione di chat con la funzione di accesso social. Il nostro modulo di chat live, modulo di contatto e helpdesk ora supporta i social network più popolari: accesso a Facebook, Google e Twitter.

Per ogni rete, questo modulo fornisce un URI di reindirizzamento o un URL di richiamata predefiniti per aiutarti a ottenere facilmente la tua coppia di chiavi API della rete sociale. Utilizza questo URI di reindirizzamento o URL di richiamata quando crei una nuova app per il tuo social network selezionato.

Configura

Chat dal vivo e Sistemi di bigliettazione

CHAT ONLINE

Luna Test
Online

Freya 09:23 PM
Ciao

Jimmy Test 09:09 PM
Hai un cappotto di pelle?

Bibi Zhou 11-10 05:05 AM
Voglio trovare un vestito estivo

Campi

- Email
- Security
- Tempistica
- Visualizzazione
- Suono
- Risposta automatica
- Messaggi predefinite
- Accesso sociale**
- Lista nera IP
- Pulizia

URI di reindirizzamento
`http://localhost/thutest/it/module/ets_livechat/callback`
Copia e incolla questo URI di reindirizzamento per ottenere la coppia di chiavi API della tua rete sociale

Fai il login con Google SI NO

* ID dell'applicazione Google: 205524585721-3a1mg1vro8vu3c2llhpepb9vhcdhaqid.apps.googleusercontent.com
Dove ottengo queste informazioni?

* Segreto dell'applicazione Google: GkQDGP_fy_vlrygCCRWws9SV
Dove ottengo queste informazioni?

URI di reindirizzamento
`http://localhost/thutest/it/module/ets_livechat/callback`
Copia e incolla questo URI di reindirizzamento per ottenere la coppia di chiavi API della tua rete sociale

Fai il login con Twitter SI NO

* ID dell'applicazione Twitter: q6AWCal2jsKtyp74JHapP3HRy
Dove ottengo queste informazioni?

* Segreto dell'applicazione Twitter: 2dDtZFN5fgQjcRWW49PgTABLcKf0I8aRsujTDKvWsuEvXvi1
Dove ottengo queste informazioni?

URL di richiamata
`http://localhost/thutest/it/module/ets_livechat/callback`
Copia e incolla questo URL di richiamata per ottenere la coppia di chiavi API della tua rete sociale

FRONT OFFICE

CHATTA CON NOI




ETS-Soft
Chiedi quello che vuoi!



Ciao, siamo online! Possiamo aiutarti?

Il tuo nome*

Email*

Numero di telefono*

O accedi con   

 aa2cff  Codice di sicuro:

Scrivi un messaggio

INIZIA A CHATTARE!

Mandaci un email

1.2. Configurazione del modulo di contatto e sistema di ticketing

La funzione di ticket (**sistema di ticketing di supporto**) consente ai clienti di contattarti tramite i ticket anche se la chat non è disponibile.

Chat live, modulo di contatto e Sistema di ticketing può consentire a un cliente di selezionare il dipartimento di invio del ticket, il che li aiuterà a ottenere risposte rapide, precise e utili in breve tempo.

Puoi creare un numero illimitato di moduli ticket, personalizzare i campi modulo per raccogliere le informazioni necessarie dai tuoi clienti. Tutti i moduli dei ticket hanno un design pulito e i tuoi clienti avranno bisogno solo di pochi minuti per compilare e inviare il loro ticket di supporto.

Pannello di controllo Ticket **Impostazioni** Cronjob Aiuto

CONFIGURAZIONE DEL SISTEMA DI TICKETING Chat live **Sistema di ticketing** Dipartimenti Personale

Abilita il sistema di ticketing SÌ NO

*L'alias URL di supporto support en

Il ticket verrà automaticamente chiuso se non ci sarà risposta da parte del cliente dopo X giorni Giorno(i)
Lasciare vuoto questo campo per non limitare il tempo di chiusura del ticket di supporto

Usa il suffisso URL SÌ NO
Abilita per aggiungere '.html' alla fine degli URL

Rimuovi ID di supporto su URL SÌ NO
Rendi gli URL più amichevoli

Visualizza i prodotti nel ticket elenco SÌ NO

Impostazioni per gli URL dei moduli di ticket

Salva

Innanzitutto, creiamo il modulo del ticket.

Passaggio 1: fare clic sul pulsante "Aggiungi nuovo modulo". Inserisci le informazioni generali per il modulo del ticket.

Pannello di controllo Ticket Impostazioni Aiuto

rimuovi ID di supporto su URL
Rendi gli URL più amichevoli

Salva

MODULI DEL TICKET

ID	Modulo	URL del modulo	Descrizione
1	Ticket dalla chat	--	
2	Supporto tecnico	http://localhost/prestashop_1.7/it/supporto/2-tech nical-support	Modulo per l'invio del supporto t

Aggiungi nuovo modulo

MODULI DEL TICKET

INFORMAZIONI ELENCO DEI CAMPI EMAIL IMPOSTAZIONI GENERALI

* Titolo del modulo: Sample ticket form

URL amichevole

Descrizione: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Sodales neque sodales ut etiam. Ut lectus arcu bibendum at varius. Et molestie ac feugiat sed lectus vestibulum mattis ullamcorper velit. Malesuada bibendum arcu vitae elementum. Mattis enim ut tellus elementum sagittis vitae et leo. Pretium viverra suspendisse potenti nullam ac tortor.

Meta titolo

Meta descrizione

Meta parole chiave: keyword1 keyword2 Aggiungi tag

Attivo SI NO

Moduli del ticket predefiniti, per favore non cancellare

Elementi SEO

Passaggio 2: aprire la scheda "Elenco campi". Aggiungi i campi necessari per il modulo.

CONFIGURAZIONE DEL SISTEMI DI BIGLIETTAZIONE

Chat dal vivo Sistemi di bigliettazione Dipartimenti Personale

MODULI DEL BIGLIETTO

INFORMAZIONI ELENCO DEI CAMPI EMAIL IMPOSTAZIONI GENERALI

+ Aggiungi campo

Annulla

MODULI DEL BIGLIETTO

INFORMAZIONI ELENCO DEI CAMPI EMAIL IMPOSTAZIONI GENERALI

+ Aggiungi campo

+ 1 -Testo

* Etichetta Nome del cliente it

Tipo Testo

È il nome del contatto SI NO

È soggetto SI NO

Segnaposto it

Descrizione it

Richiesto SI NO

- Testo
- Editor di testo
- Selezionare
- Pulsante di opzione
- Email
- Numero di telefono
- File

Passaggio 3: Apri la scheda "Email". Imposta la configurazione e-mail per il modulo del ticket.

CONFIGURAZIONE DEL SISTEMA DI TICKETING

Chat live Sistema di ticketing Dipartimenti Personale

MODULI DEL TICKET

INFORMAZIONI ELENCO DEI CAMPI EMAIL IMPOSTAZIONI GENERALI

Invia da e-mail

Invia da nome

A chi inviare email di notifica quando è arrivato un nuovo ticket?

- Super amministratori
- Tutti gli impiegati
- Tutti i dipendenti del dipartimento associato
- Email personalizzabile




Invia un'email di conferma al cliente quando viene inviato il ticket? SI NO

Invia email al cliente quando l'amministratore risponde al loro ticket? SI NO

Invia email ai clienti quando hanno risposto con successo? SI NO

Invia email all'amministratore quando il cliente risponde a un ticket? SI NO

Invia email all'amministratore quando hanno risposto con successo? SI NO

 Annulla   Salva

Passaggio 4: configurare le impostazioni generali per il modulo del biglietto. Fai clic su "Salva" per terminare.

CONFIGURAZIONE DEL SISTEMA DI TICKETING

Chat live **Sistema di ticketing** Dipartimenti Personale

MODULI DEL TICKET

INFORMAZIONI ELENCO DEI CAMPI EMAIL **IMPOSTAZIONI GENERALI**

Consentire agli utenti non registrati di inviare il ticket? SI NO

Salvare il file di caricamento del cliente? SI NO
Abilitare questo per salvare il file di caricamento del cliente sul server. In caso contrario, il file di caricamento verrà inviato all'amministratore solo via e-mail.

Salvare il file di caricamento del personale? SI NO
Abilitare questo per salvare il file di caricamento del personale sul server. In caso contrario, il file di caricamento verrà inviato al cliente solo via e-mail.

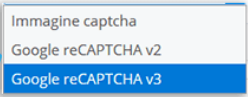
Consenti al cliente di allegare il file quando risponde a un ticket SI NO

È necessario che il cliente selezioni un dipartimento prima di inviare un ticket? SI NO

Dipartimenti associati Tutti
Seleziona i dipartimenti che possono risolvere insieme i ticket generati da questo modulo

Abilitare la protezione CAPTCHA? SI NO

Non richiedere all'utente registrato di inserire il codice captcha SI NO

Tipo di captcha 

* Chiave del sito

* Chiave segreta

Priorità predefinita

Etichetta pulsante 'Invia'

Annulla Salva

NOTA:

Questo modulo supporta reCAPTCHA v2 e reCAPTCHA v3. Per iniziare con reCAPTCHA, devi disporre di un account Google e registrare il tuo sito per una coppia di chiavi API.

Passo 1: Vai alla [pagina di amministrazione di reCAPTCHA di Google](#).

Passo 2: Registra il tuo sito.

- Selezionare il tipo di reCAPTCHA che si desidera
- Inserisci il tuo dominio
- Accettare i Termini di servizio di reCAPTCHA
- Fare clic su "**Invia**"

← Register a new site

Label ⓘ

Your Prestashop site

20 / 50

reCAPTCHA type ⓘ

- reCAPTCHA v3 Verify requests with a score
- reCAPTCHA v2 Verify requests with a challenge

Domains ⓘ

+ yourdomain.com


Owners

(You)

+ 👤 Enter email addresses

Accept the reCAPTCHA Terms of Service

reCAPTCHA Terms of Service 

Send alerts to owners 

CANCEL

SUBMIT


Passo 3: Ottenere una chiave del sito e una chiave segreta

Google reCAPTCHA


Adding reCAPTCHA to your site

'Demo contact form Ultimate' has been registered.

Use this site key in the HTML code your site serves to users. [See client side integration](#)

 COPY SITE KEY

Use this secret key for communication between your site and reCAPTCHA. [See server side integration](#)

 COPY SECRET KEY

GO TO SETTINGS

GO TO ANALYTICS

Ecco come i tuoi clienti inviano un nuovo ticket dalla loro pagina di gestione dell'account:

Contattaci Italiano Valuta: USD \$ Esci Jimmy Test Carrello (0)

my store MODA ABITI CASUAL Cerca nel catalogo

Homepage / Il mio account / Biglietto di supporto

BIGLIETTO DI SUPPORTO 0 **INVIAMO NUOVO BIGLIETTO**

ID	Soggetto	Data	Priorità	Stato	Azione
<input type="text"/>	<input type="text"/>	From <input type="text"/> To <input type="text"/>	--- <input type="text"/>	--- <input type="text"/>	Cerca

< Torna al tuo account [Homepage](#)

INFORMAZIONI NOVITÀ CREDITO BUONI INFORMAZIONI SULLA CHAT

BIGLIETTO DI SUPPORTO CRONOLOGIA CHAT

Esci

1.3. Configurazione del dipartimento

Pannello di controllo Biglietti Impostazioni Aiuto

CONFIGURAZIONE DEL DIPARTIMENTO Chat dal vivo Sistemi di bigliettazione **Dipartimenti** Personale

Consentire al personale di trasferire la conversazione in un altro reparto SI NO

Consentire al personale di visualizzare i messaggi passati del cliente SI NO

DIPARTIMENTI

Nessun dipartimento disponibile

+

CONFIGURAZIONE DEL DIPARTIMENTO Chat dal vivo Sistemi di bigliettazione **Dipartimenti** Personale

AGGIUNGI DIPARTIMENTO

Abilitare SI NO

*Nome

Descrizione

*Personale Tutto Luna Test (SuperAdmin)

1.4. Configurazione del personale

PERSONALE

Nome	Nick name	Firma	Stato	Email	Avatar	Azione
Luna Test			✓	your_company@gmail.com		

Business Go

Piedad Formabaño

Super Admin

demo demo

Hinh ETS

demo demo

MODIFICA PERSONALE

Nick name

If you do not enter a specific nick name, employee name will become nick name

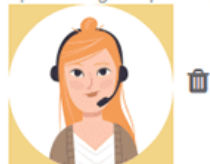
Email

Avatar

No file selected.

Tipi di immagini disponibili: jpg, png, gif, jpeg

Immagine caricata:



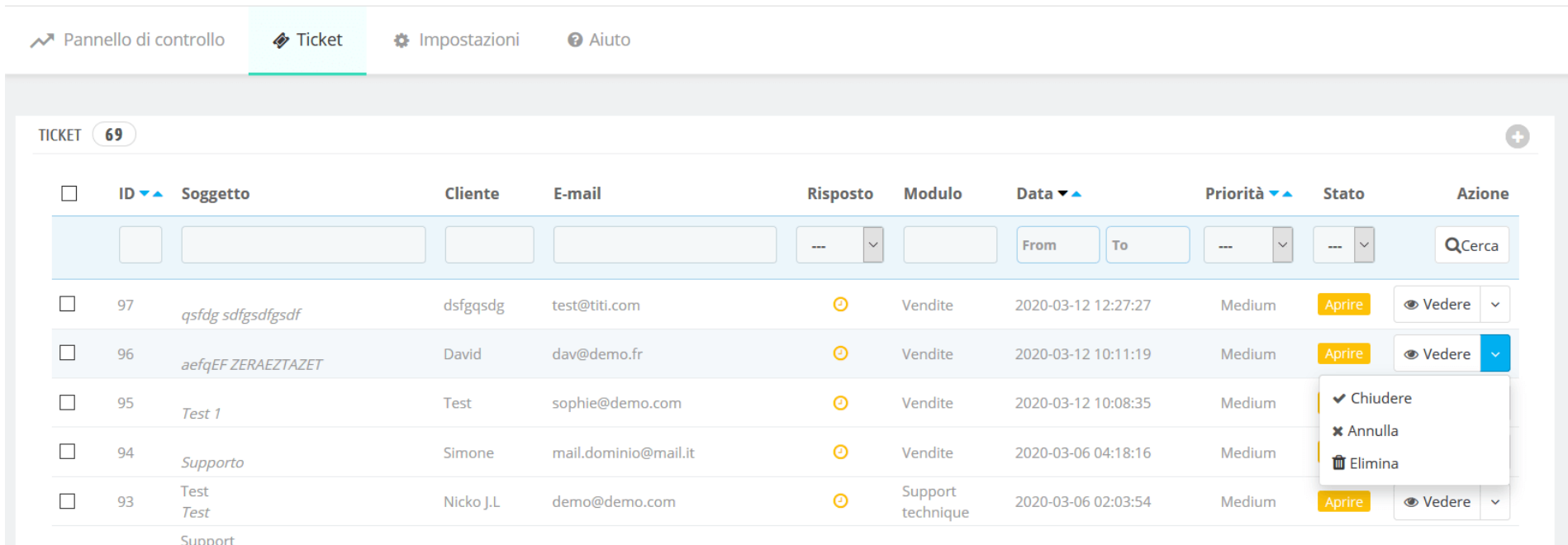
Firma

La firma viene aggiunta al messaggio di risposta del biglietto

Stato

2. Ticket

Per gestire il tuo ticket di supporto, dal back-end **Chat live, modulo di contatto e sistema di ticketing** vai alla scheda **Ticket**.



The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top, there is a navigation bar with links for "Pannello di controllo", "Ticket" (highlighted), "Impostazioni", and "Aiuto". Below the navigation bar, there is a header for the "TICKET" section with a count of "69". The main content is a table with the following columns: ID, Soggetto, Cliente, E-mail, Risposto, Modulo, Data, Priorità, Stato, and Azione. The table contains five rows of ticket data. A dropdown menu is open over the "Azione" column for the ticket with ID 95, showing options: "Chiusure", "Annulla", and "Elimina".

ID	Soggetto	Cliente	E-mail	Risposto	Modulo	Data	Priorità	Stato	Azione
97	qsf dg sdfgsdfgsdf	dsfgqsdg	test@titi.com	---	Vendite	2020-03-12 12:27:27	Medium	Aprire	Vedere
96	aefqEF ZERAEZTAZET	David	dav@demo.fr	☉	Vendite	2020-03-12 10:11:19	Medium	Aprire	Vedere
95	Test 1	Test	sophie@demo.com	☉	Vendite	2020-03-12 10:08:35	Medium	Chiusure	Annulla
94	Supporto	Simone	mail.dominio@mail.it	☉	Vendite	2020-03-06 04:18:16	Medium	Elimina	
93	Test Test	Nicko J.L	demo@demo.com	☉	Support technique	2020-03-06 02:03:54	Medium	Aprire	Vedere

Informazioni dettagliate sul ticket: In questa schermata è possibile chiudere, annullare o eliminare il ticket. Per altre impostazioni, è possibile modificare la priorità dei ticket su 1 di 4 livelli: basso, medio, alto, urgente. Puoi anche rispondere al cliente e allegare un file (se necessario).

ID ticket: #90 Stato: **Chiuso** Priorità: Medium Data: 2020-02-20 03:35:05 Valutazione: ☆☆☆☆☆ Dipartimento: Technical support

Riaprire

Nome: Nicko J.L (Cliente registrato)

Email: demo@demo.com

Oggetto: Lorem ipsum dolor sit amet

Messaggio: Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

- Riaprire
- × Annulla
- 🏷️ Cambia priorità
- ⇄ Trasferisci un ticket
- 🗑️ Elimina

Inserisci un messaggio per rispondere

Allegato (opzionale): No file selected.

INVIA MESSAGGIO

3. Pannello di controllo

Conversazioni Questo mese: 5	Messaggi Questo mese: 16	Biglietti di apertura Questo mese: 1	Biglietti risolti Questo mese: 0
--	------------------------------------	--	--

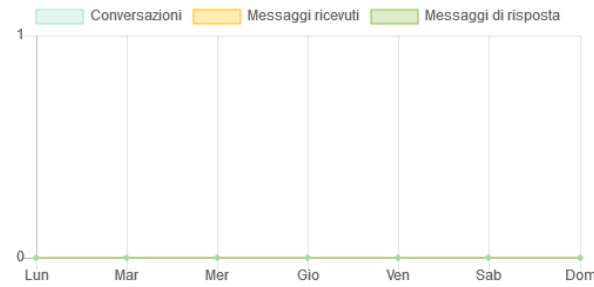
STATISTICA

Settimana Mese Anno Tutto

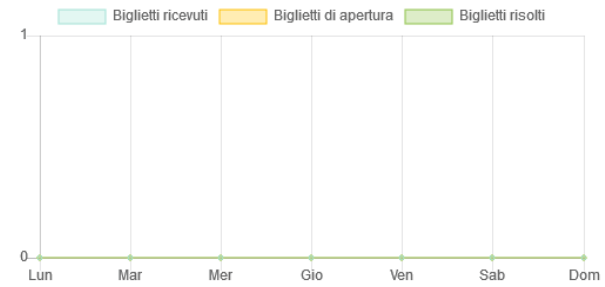
Login cliente recente

Hai 0 clienti che hanno effettuato l'accesso con un account di rete sociale

Chat dal vivo



Biglietti



Personale attivo



demo demo

☆☆☆☆☆ (0)

Risposto 0 conversazione.

Risolto 0 biglietto



Conversazioni recenti

- Freya
Ciao 13-10 09:23 PM
- Jimmy Test
Hai un cappotto di pelle? 13-10 09:09 PM
- Bibi Zhou
Voglio trovare un vestito estivo 11-10 05:05 AM
- Mariya
10-10 10:04 PM

[Visualizza tutte le conversazioni](#)

Biglietti recenti

- Jimmy Test
Est ultricies integer quis auctor elit sed. 13-10 11:54 PM ●

[Vedi tutti i biglietti](#)

4. Aiuto

In questa scheda abbiamo elencato alcune note a cui devi prestare attenzione dopo aver installato questo modulo sul tuo sito web. Assicurati di capirli correttamente prima di procedere con l'impostazione delle funzionalità di "Chat live".

V. GRAZIE

Grazie ancora per aver acquistato il nostro prodotto e aver attraversato questa documentazione. Speriamo che questo documento sia utile ed efficiente nella configurazione completa di questo modulo. Se avete domande per le quali la risposta non è disponibile in questo documento, non esitate a contattarci.