



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. INTRODUZIONE3**
- III. INSTALLAZIONE.....4**
- IV. CONFIGURAZIONE.....5**
 - 1. Impostazioni5
 - 1.1. Configurazione della chat dal vivo6
 - 1.2. Configurazione del sistema di ticketing.....35
 - 1.3. Configurazione del dipartimento43
 - 1.4. Configurazione del personale44
 - 2. Ticket45
 - 3. Pannello di controllo.....46
 - 4. Aiuto48
- V. GRAZIE.....48**

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.

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.

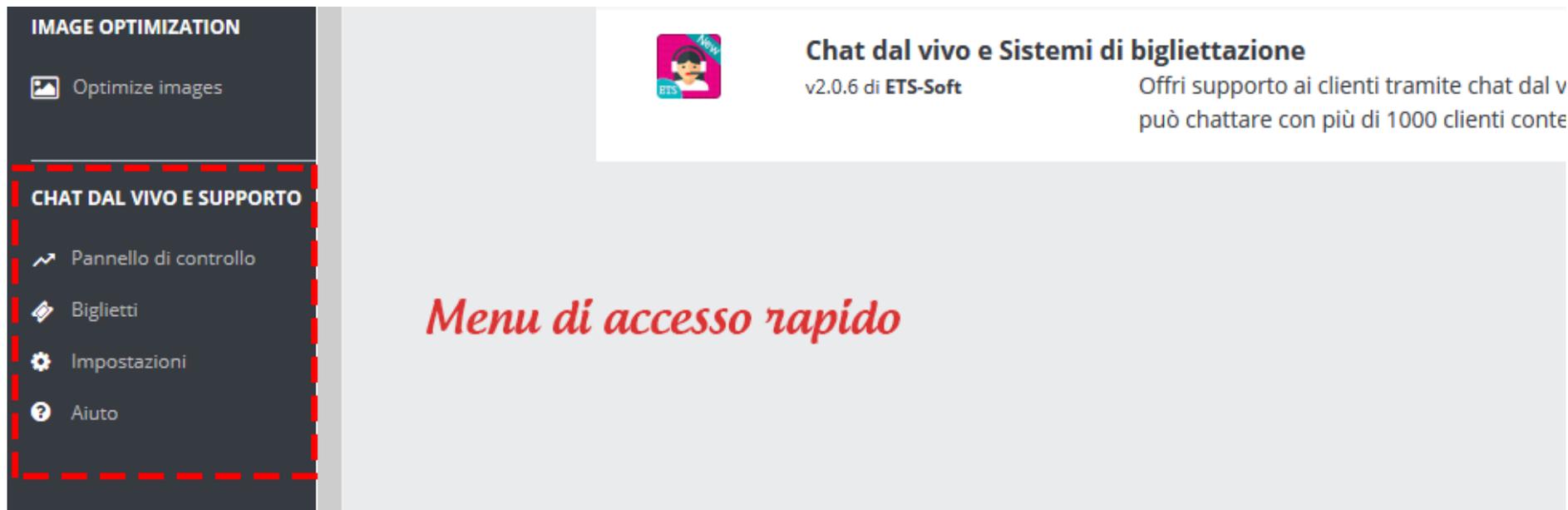
Chat live, modulo di contatto e sistema di ticketing è un modulo di chat e helpdesk online 2 in 1 per PrestaShop che può migliorare significativamente il servizio di assistenza clienti. Non solo offre la migliore esperienza di chat per ogni utente, ma ti aiuta anche a raccogliere e gestire i ticket di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

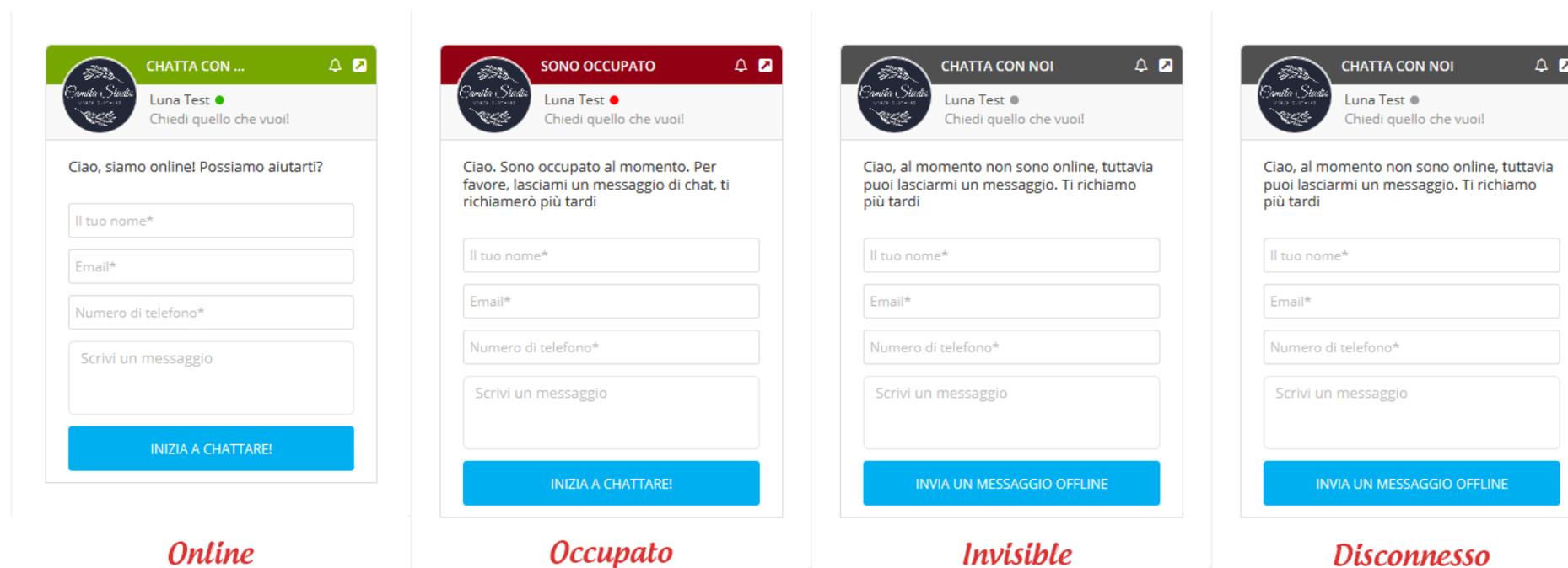
IV. CONFIGURAZIONE

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.

CONFIGURAZIONE DELLA CHAT LIVE

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

ONLINE OCCUPATO INVISIBILE DISCONNESSO

* Testo dell'intestazione della finestra di chat en

* Colore di sfondo dell'intestazione #76a600

* Messaggio di benvenuto en

Giorno(i) online forzato Tutti

<input checked="" type="checkbox"/> Lunedì	<input checked="" type="checkbox"/> Martedì	<input checked="" type="checkbox"/> Mercoledì	<input checked="" type="checkbox"/> Giovedì
<input checked="" type="checkbox"/> Venerdì	<input checked="" type="checkbox"/> Sabato	<input checked="" type="checkbox"/> Domenica	

Ora(e) online forzata Tutti

<input checked="" type="checkbox"/> 0h	<input checked="" type="checkbox"/> 1h	<input checked="" type="checkbox"/> 2h	<input checked="" type="checkbox"/> 3h
<input checked="" type="checkbox"/> 4h	<input checked="" type="checkbox"/> 5h	<input checked="" type="checkbox"/> 6h	<input checked="" type="checkbox"/> 7h
<input checked="" type="checkbox"/> 8h	<input checked="" type="checkbox"/> 9h	<input checked="" type="checkbox"/> 10h	<input checked="" type="checkbox"/> 11h
<input checked="" type="checkbox"/> 12h	<input checked="" type="checkbox"/> 13h	<input checked="" type="checkbox"/> 14h	<input checked="" type="checkbox"/> 15h
<input checked="" type="checkbox"/> 16h	<input checked="" type="checkbox"/> 17h	<input checked="" type="checkbox"/> 18h	<input checked="" type="checkbox"/> 19h
<input checked="" type="checkbox"/> 20h	<input checked="" type="checkbox"/> 21h	<input checked="" type="checkbox"/> 22h	<input checked="" type="checkbox"/> 23h

Anteprima della finestra di chat

CHATTA CON ...

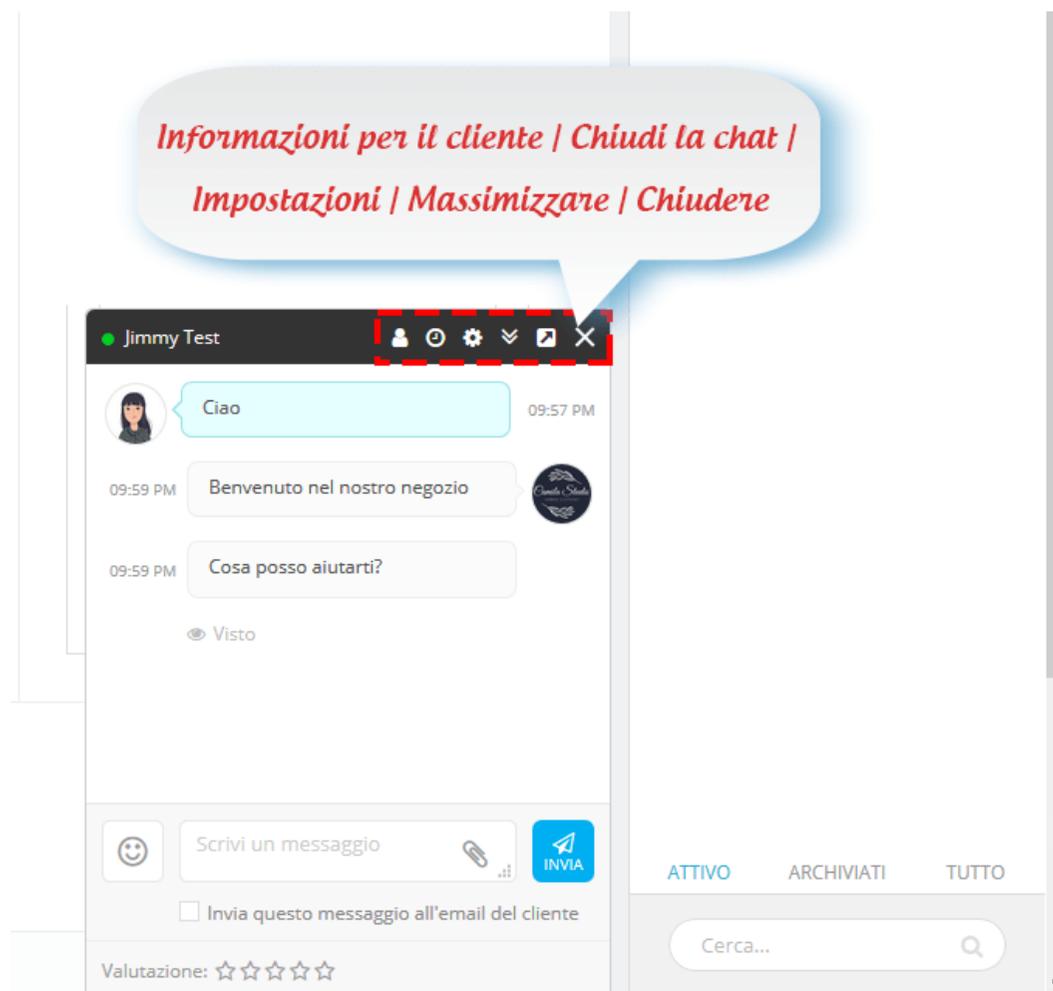
Camelia Studio ●
Chiedi quello che vuoi!

Ciao, siamo online! Possiamo aiutarti?

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



❖ Finestra di chat sul back-end:



❖ Finestra di chat ingrandita:

CHAT ONLINE Luna Test Online

Mariya 10:04 PM
66271396_2076178806021998_8863541948833!

Jimmy Test

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

Trasferisci questa conversazione a un altro dipendente

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 interface with a central modal window titled "CREA BIGLIETTO DALLA CHAT". The modal contains the following fields and options:

- 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).
- Buttons**: "CREA UN BIGLIETTO" and "ANNULLA".

On the right side, the "INFORMAZIONI UTENTE" panel shows user details for JIMMY TEST. A red dashed box highlights the "Crea biglietto dalla chat" button, with a pink arrow pointing to it.

INFORMAZIONI UTENTE

JIMMY TEST (Cliente Registrato)
jimmytest@gmail.com
06854238552
Invia una email

Luna Testha accettato la chat su: 09:58 PM

Nota:
Aggiungi una nota per questo cliente

Browser: Firefox
Percorso online: http://localhost/thutest /it/
Indirizzo IP: ::1

Crea biglietto dalla chat

Impiegato:
Luna Test
Trasferisci chat

Valutazione: ☆☆☆☆

Cronologia chat

ID	Ultimi messaggi	Azione
1	Ciao 09:57 PM	👁

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.

CONFIGURAZIONE DELLA CHAT LIVE

Chat dal vivo | Sistema di ticket | Dipartimenti | Personale

Stati

Finestra di chat

IM

Vita privata

Campi

Email

Sicurezza

Timing

Visualizzazione

Suono

Risposta automatica

Messaggi predefinite

Accesso sociale

Lista per ID

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 | Aggiungi files

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

Camila Studio
URBAN CLOTHING

* Nome del negozio

ETS-Soft

Umore

Chiedi quello che vuoi!

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
- 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

- Cerchio bolla
- Barra inferiore**
- Immagine personalizzata

- Cerchio galleggiante**
- Piccola bolla in cima
- Barra di avviso in basso

❖ Impostazioni dei pulsanti:

* Etichetta pulsante durante la chat

Invia

* Etichetta pulsante durante la modifica

Modifica

* Etichetta pulsante quando offline

Invia un messaggio offline

* Etichetta pulsante per iniziare a chattare online

Inizia a chattare!

Mostrare pulsante "Invia"

SI

NO

Colore di sfondo del pulsante

#00aff0



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

#00dcfa



❖ Altri:

Nascondi la finestra di chat sui dispositivi mobili SI NO

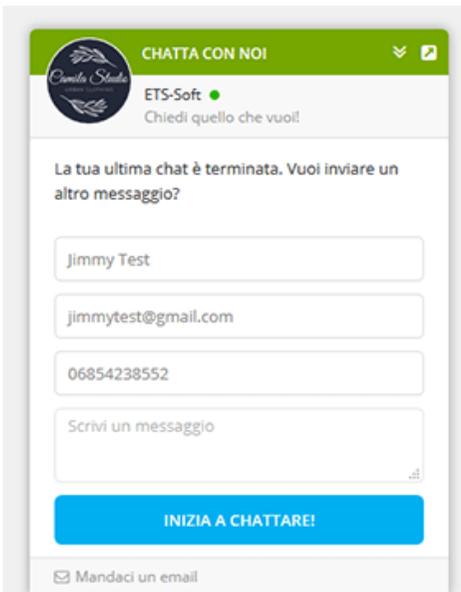
Mostrare un collegamento di supporto nella parte inferiore della finestra di chat SI NO

Titolo del link di supporto

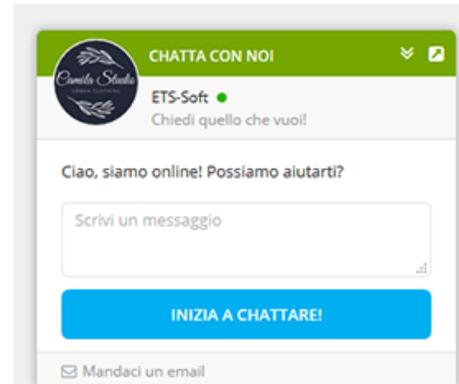
Tipo di link
 Modulo di contatto
 Modulo del biglietto
 Link personalizzato

IM

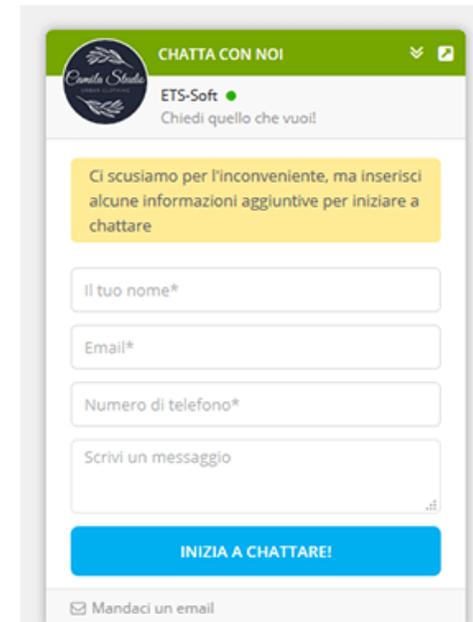
- ❖ **2 passaggi per avviare la chat:** se abiliti questa opzione, quando i clienti iniziano a chattare, devono solo inserire un singolo messaggio per iniziare la chat. Dopo il primo messaggio, i clienti vedranno questa notifica e inseriranno le loro informazioni per continuare a chattare normalmente.



Normale

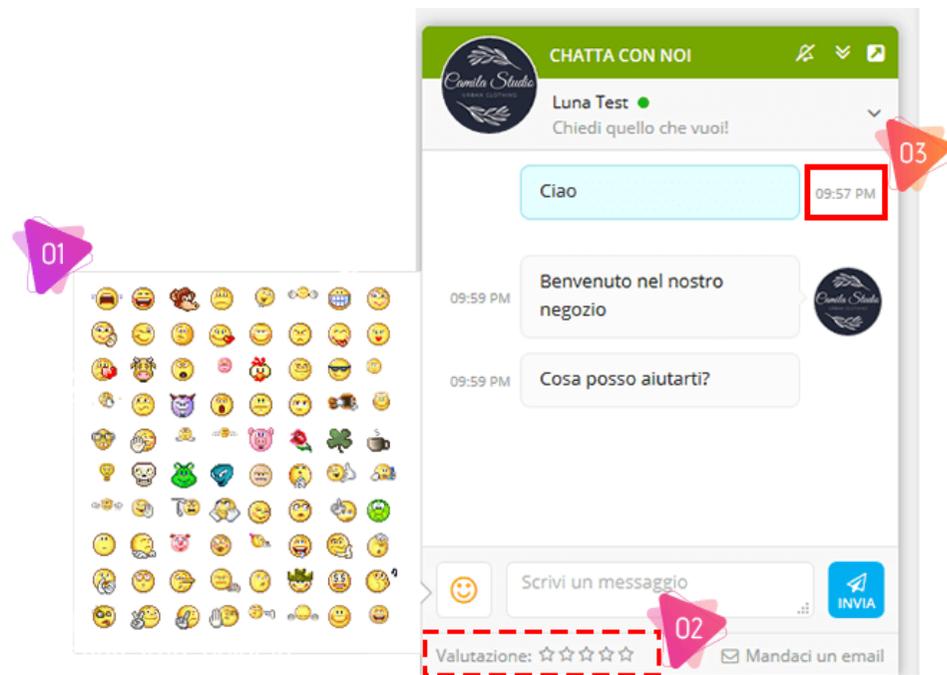


2 passaggi per avviare la chat



❖ **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

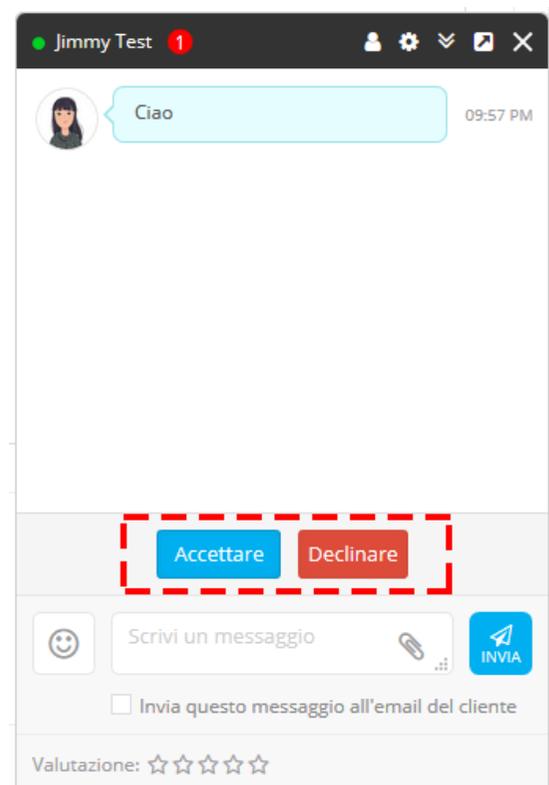
Dimensione massima del file di caricamento MB

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

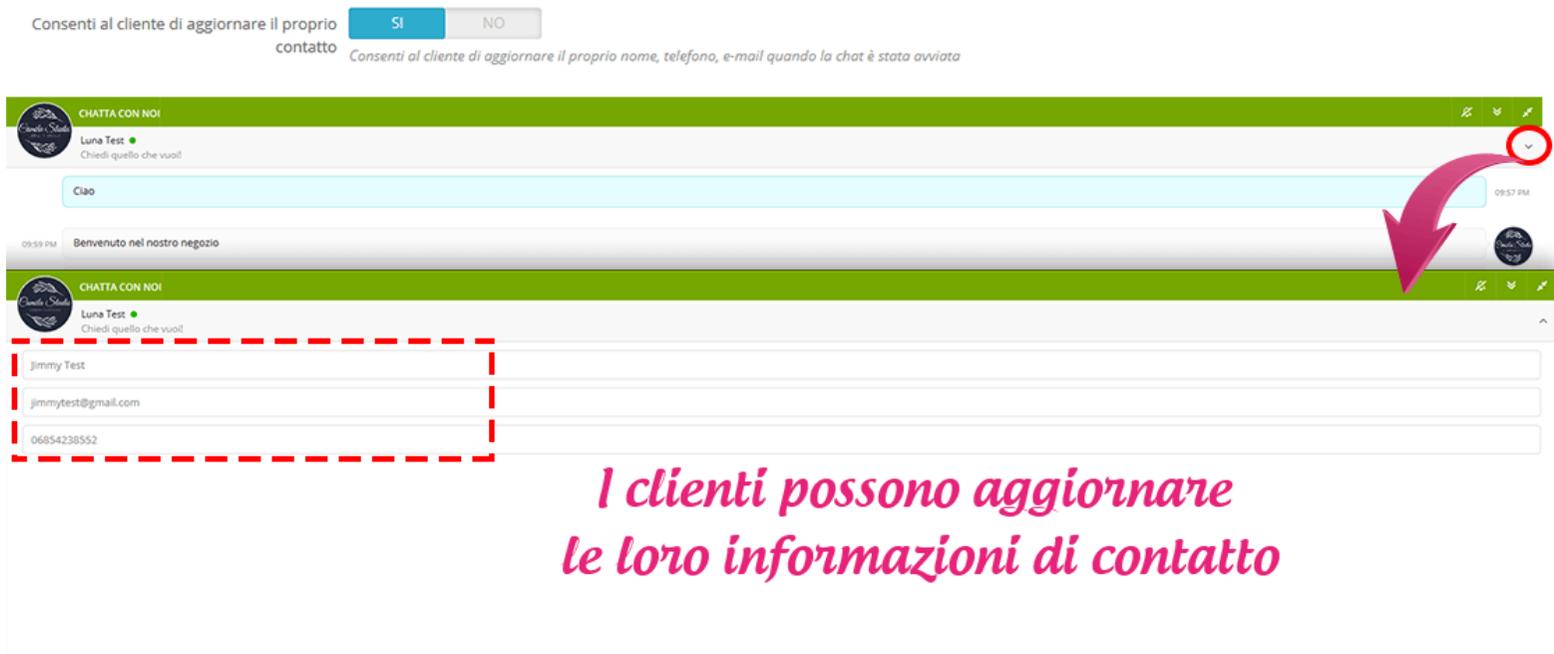
Lascia vuoto questo campo per ignorare questa limitazione

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 #2fb5d2

Colore del prezzo del prodotto #f39d72

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
[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 the header 'CHATTA CON NOI' and 'ETS-Soft'. It contains a form with fields for 'Il tuo nome*', 'Email*', and 'Numero di telefono*'. A red dashed box highlights the captcha area, which includes a small image of a person and the text 'Codice di sicurezza:'. Below the form is a blue button labeled 'INIZIA A CHATTARE!' and a link 'Mandaci un email'.

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)

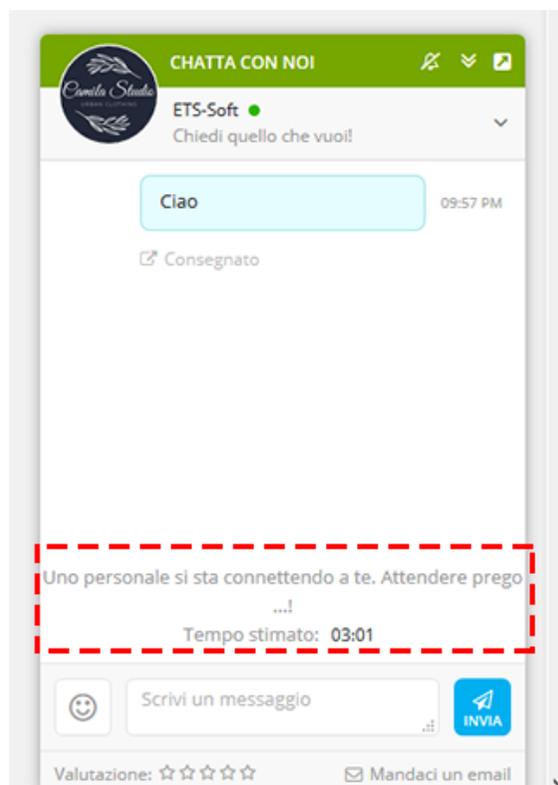
Puoi lasciare questo campo vuoto

Tempo di attesa stimato

5

minuto(i)

Puoi lasciare questo campo vuoto



Visualizzazione

Accesso Veloce

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

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

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

Mostrare blocco collegamenti di supporto sul

- Barra laterale sinistra
- Barra laterale destra
- Piè 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
- Mapa 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

Selezionare le pagine per mostrare la finestra di chat sul front office

Come visualizzare l'elenco delle discussioni sul back office

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 INVIA

Valutazione: ☆☆☆☆ Mandaci un email

Risposta automatica

Accesso Veloce All shops

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

The image shows a software interface for configuring chat messages. The main window is titled 'Configura Chat dal vivo e Sistemi di bigliettazione'. On the left, there is a sidebar with various settings like 'Stati', 'Finestra di chat', 'IM', 'Vita privata', 'Campi', 'Email', 'Security', 'Tempistica', 'Visualizzazione', 'Suono', 'Risposta automatica', 'Messaggi predefinite' (highlighted), 'Accesso sociale', 'Lista nera IP', and 'Pulizia'. The main area is titled 'CONFIGURAZIONE DELLA CHAT DAL VIVO' and has tabs for 'Chat dal vivo', 'Sistemi di bigliettazione', 'Dipartimenti', and 'Personale'. Under 'Chat dal vivo', there is a toggle for 'Abilita messaggi predefinite' set to 'SI'. Below this is a table of pre-defined messages:

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

A red dashed box highlights the two rows in the table. A callout bubble with the text 'Usa messaggi predefiniti per risparmiare tempo' points to the table. To the right, a chat window titled 'Freya' is shown. It contains a message 'Ciao' from Freya at 09:23 PM. Below the chat window, a red dashed box highlights the input area where the pre-defined messages are being used. The input area shows a dropdown menu with 'MS' selected, and the text 'Ciao, benvenuto nello studio di Camila!' and 'Con cosa possiamo aiutarti?' is visible in the chat history. The 'INVIA' button is also visible.

On the far right, there is a 'CHAT ONLINE' panel showing a list of active chats: 'Luna Test' (Online), 'Jimmy Test' (09:09 PM, 'Hai un cappotto di pelle?'), and 'Bibi Zhou' (11-10 05:05 AM, 'Voglio trovare un vestito estivo').

Lista nera IP

Accesso Veloce

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

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 per le richieste di chat. Inserisci ogni IP in una riga

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

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

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...

Pulizia

Accesso Veloce

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

Conversazioni chiare: Tutto

Elimina gli allegati precedenti: Tutto (1 file - 0.21 MB)

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

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

ATTIVO ARCHIVIATI TUTTO

Cerca...

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

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 X (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

Campi	URI di reindirizzamento	<input type="text" value="http://localhost/thutest/it/module/ets_livechat/callback"/>
Email		<i>Copia e incolla questo URI di reindirizzamento per ottenere la coppia di chiavi API della tua rete sociale</i>
Security		
Tempistica	Fai il login con Google	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Visualizzazione	* ID dell'applicazione Google	<input type="text" value="205524585721-3o1mg1vro8vu3c2llhpepb9vhcdhaqid.apps.googleusercontent.com"/>
Suono		<i>Dove ottengo queste informazioni?</i>
Risposta automatica	* Segreto dell'applicazione Google	<input type="text" value="GkQDGP_fy_vlrygCCRWws95V"/>
Messaggi predefinite		<i>Dove ottengo queste informazioni?</i>
Accesso sociale	URI di reindirizzamento	<input type="text" value="http://localhost/thutest/it/module/ets_livechat/callback"/>
Lista nera IP		<i>Copia e incolla questo URI di reindirizzamento per ottenere la coppia di chiavi API della tua rete sociale</i>
Pulizia	Fai il login con Twitter	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
	* ID dell'applicazione Twitter	<input type="text" value="q6AWCal2jsKtyp74jHabP3HRy"/>
		<i>Dove ottengo queste informazioni?</i>
	* Segreto dell'applicazione Twitter	<input type="text" value="2dDtZFN5fgQjcRWW49PgTABLcKf0l8aRsujTDKvVsuEvXV1"/>
		<i>Dove ottengo queste informazioni?</i>
	URL di richiamata	<input type="text" value="http://localhost/thutest/it/module/ets_livechat/callback"/>
		<i>Copia e incolla questo URL di richiamata per ottenere la coppia di chiavi API della tua rete sociale</i>

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

FRONT OFFICE

CHATTA CON NOI

ETS-Soft
Chiedi quello che vuoi!

Ciao, siamo online! Possiamo aiutarti?

O accedi con

aa2cff Codice di sicurezza

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.

⚙️ Configurazione del sistema di ticketing

Chat live Sistema di ticketing Dipartimenti Personale

Abilita il sistema di ticketing Sì

*L'alias URL di supporto

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

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

Rimuovi ID di supporto su URL No
Rendi gli URL più amichevoli

Visualizza i prodotti nell'elenco dei ticket No

Visualizza il riferimento dell'ordine nell'elenco dei ticket di supporto No

Visualizza il personale nell'elenco dei ticket No

Numero di messaggi da visualizzare
Lascia vuoto per visualizzare tutti i messaggi

Gestisci i ticket di assistenza
Ogni email è separata da una virgola (,)

Visualizza solo i ticket aperti per il gestore del sito No

Innanzitutto, creiamo il modulo del ticket.

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

Moduli del ticket predefiniti, per favore non cancellare

Elementi SEO

ID	Modulo	URL del modulo	Descrizione
1	Ticket dalla chat	--	
2	Supporto tecnico	http://localhost/prestashop_1.7.0.17/supporto/2-tech-nical-support	Modulo per l'invio del supporto

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. Sodalés 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

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 SÌ NO

È soggetto SÌ NO

Segnaposto it

Descrizione it

Richiesto SÌ 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 E-MAIL IMPOSTAZIONI GENERALI

Invia da e-mail

Invia da nome

A chi inviare una notifica via e-mail quando è arrivato un nuovo biglietto?

- Super amministratori
- Tutti gli impiegati
- Tutti i dipendenti del reparto associato
- Email personalizzate

Inviare un'e-mail di conferma al cliente quando il biglietto viene inviato? Sì

Invia e-mail al cliente quando l'amministratore risponde al suo ticket? Sì

Inviare un'e-mail al cliente quando ha risposto correttamente? Sì

Inviare un'e-mail all'amministratore quando il cliente risponde a un ticket? Sì

Inviare un'e-mail all'amministratore quando hanno risposto correttamente? Sì

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 E-MAIL IMPOSTAZIONI GENERALI

Consentire agli utenti non registrati di inviare ticket? Sì

Consentire allo staff di caricare il file? Sì

Salvare il file di caricamento dello staff? Sì
Abilita questa opzione per salvare il file di caricamento dello staff sul server. In caso contrario, il file di caricamento verrà inviato al cliente solo tramite e-mail.

Salvare il file di caricamento del cliente? Sì
Abilita questa opzione per salvare il file di caricamento del cliente sul server. In caso contrario, il file di caricamento verrà inviato all'amministratore solo tramite e-mail.

Consenti al cliente di allegare un file quando risponde a un ticket? Sì

Richiedere al cliente di selezionare un reparto prima di inviare un ticket? Sì

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

Abilitare la protezione CAPTCHA?

Priorità predefinita

Visualizza il prodotto correlato nel modulo di supporto? No

Pulsante di contatto sulla pagina del prodotto
Lascia vuoto per utilizzare il titolo predefinito

Visualizza il riferimento dell'ordine sul modulo di supporto? No

Pulsante di contatto nella pagina dell'ordine
Lascia vuoto per utilizzare il titolo predefinito

Invia etichetta del pulsante

NOTA:

Per utilizzare Google reCAPTCHA, devi inserire la **Chiave del sito e la Chiave segreta** (per la chiave reCAPTCHA classica) oppure l'**ID reCAPTCHA** (per il nuovo progetto reCAPTCHA creato in Google Cloud Console).

Google ha annunciato che **tutte le chiavi reCAPTCHA classiche dovranno essere migrate a Google Cloud Console entro la fine del 2025**. In precedenza, le chiavi reCAPTCHA venivano gestite separatamente nella **console di amministrazione di Google reCAPTCHA**, dove gli utenti potevano crearle gratuitamente senza dover collegare una carta di credito. Tuttavia, **Google ha spostato tutti i servizi reCAPTCHA su Google Cloud Console per una gestione centralizzata**.

Cosa significa per te?

- Se **hai già chiavi reCAPTCHA classiche**, puoi continuare a usarle **fino alla fine del 2025**, ma dovrai migrarle a un **progetto Google Cloud**.
- Se **stai configurando reCAPTCHA per la prima volta**, devi **generare nuove chiavi in Google Cloud Console**, invece di utilizzare la vecchia console di amministrazione di Google reCAPTCHA.

Cosa devi fare?

Se stai utilizzando chiavi reCAPTCHA classiche: Per continuare a utilizzare le tue chiavi esistenti, devi migrarle a Google Cloud Console.

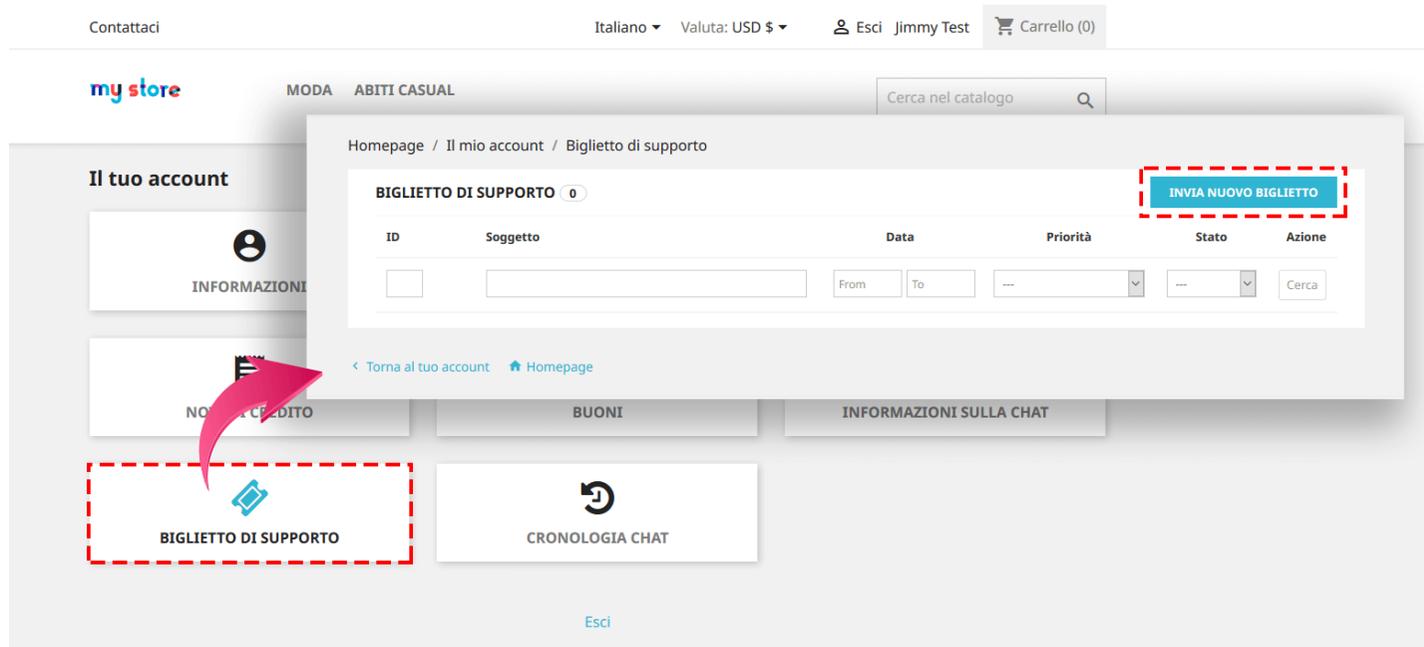
Segui questa guida: [Come migrare reCAPTCHA Classic a Google Cloud](#)

Se hai bisogno di nuove chiavi reCAPTCHA: Devi creare nuove chiavi, a seconda di dove desideri gestirle:

- Nella vecchia console di amministrazione di Google reCAPTCHA (fino alla sua completa disattivazione): [Creare una chiave reCAPTCHA nella console di amministrazione di Google reCAPTCHA](#)
- In Google Cloud Console (consigliato per la compatibilità futura): [Come creare chiavi reCAPTCHA in Google Cloud](#)

Una volta ottenute le nuove chiavi, aggiornale nelle impostazioni del modulo **Chat live, modulo di contatto e sistema di ticketing** nel back office di PrestaShop.

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



1.3. Configurazione del dipartimento

The image shows a user interface for configuring departments. At the top, there is a navigation bar with 'Pannello di controllo', 'Biglietti', 'Impostazioni', and 'Aiuto'. Below this, a sub-navigation bar includes 'Chat dal vivo', 'Sistemi di bigliettazione', 'Dipartimenti', and 'Personale'. The main content area is divided into two sections:

- CONFIGURAZIONE DEL DIPARTIMENTO:** Contains two toggle switches:
 - 'Consentire al personale di trasferire la conversazione in un altro reparto' with 'SI' selected.
 - 'Consentire al personale di visualizzare i messaggi passati del cliente' with 'SI' selected.
- DIPARTIMENTI:** Shows 'Nessun dipartimento disponibile' and a red dashed box with a '+' icon, which is highlighted by a red arrow pointing to the 'AGGIUNGI DIPARTIMENTO' form below.

The **AGGIUNGI DIPARTIMENTO** form includes the following fields and options:

- 'Abilitare' toggle with 'SI' selected.
- '*Nome' text input field.
- 'Descrizione' text area.
- '*Personale' section with:
 - 'Tutto' checkbox (unchecked).
 - 'Luna Test (SuperAdmin)' checkbox (checked).

1.4. Configurazione del personale

CONFIGURAZIONE DEL PERSONALE

Chat dal vivo Sistemi di bigliettazione Dipartimenti **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

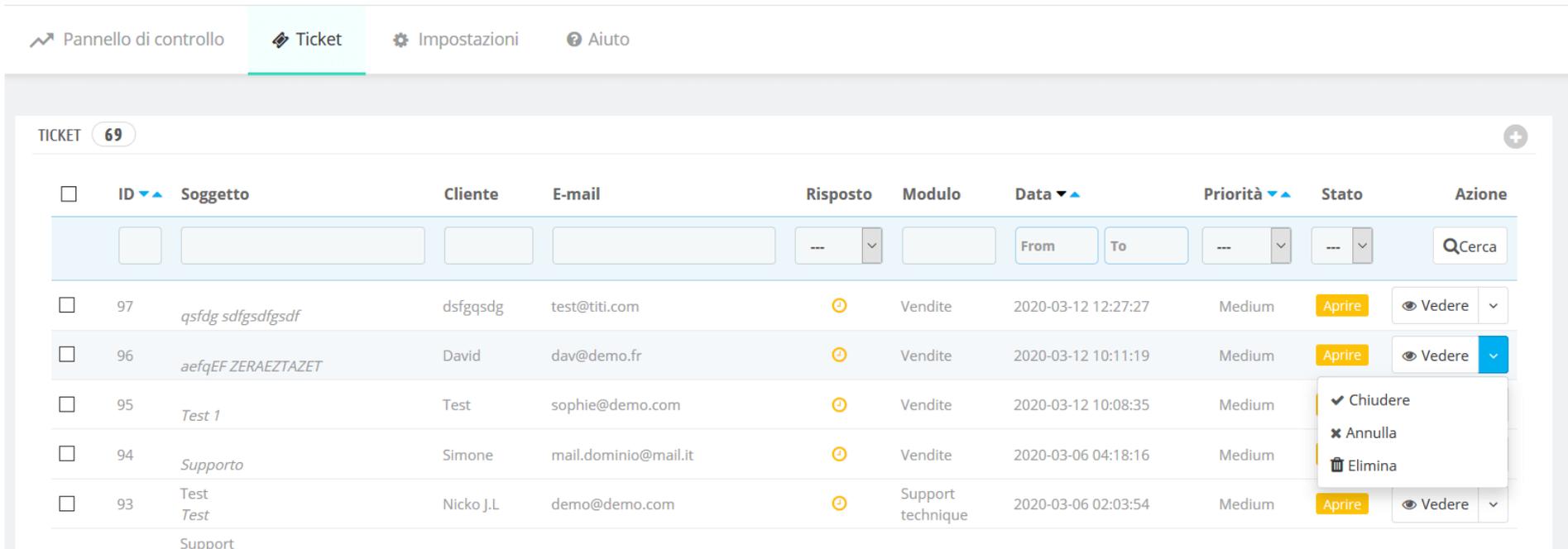
Immagine caricata:  

Firma
La firma viene aggiunta al messaggio di risposta del biglietto

Stato ABILITATO DISABILITATO

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 are navigation links: "Pannello di controllo", "Ticket" (highlighted), "Impostazioni", and "Aiuto". Below this is a header for the "TICKET" section with a count of "69". The main area contains a table with the following columns: ID, Soggetto, Cliente, E-mail, Risposto, Modulo, Data, Priorità, Stato, and Azione. The table lists five tickets, with the last one (ID 93) having a context menu open showing options: "Chiudere", "Annulla", "Elimina", and "Aprire".

ID	Soggetto	Cliente	E-mail	Risposto	Modulo	Data	Priorità	Stato	Azione
97	qsf dg sdfg sdfg sdf	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		Chiudere, Annulla, Elimina
94	Supporto	Simone	mail.dominio@mail.it	🕒	Vendite	2020-03-06 04:18:16	Medium		
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
--	------------------------------------	--	--

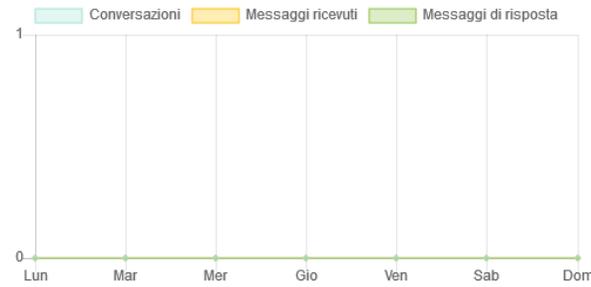
STATISTICA

Settimana Mese Anno Tutto

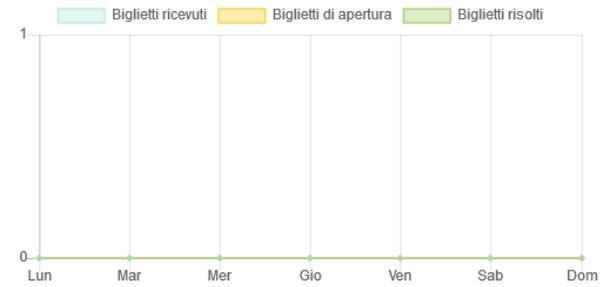
Login cliente recente

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.