

1

Платформа Webim для обработки

чатОВ

Логин и пароль вы можете увидеть на своей электронной почте:

Webim: для Вас создана учётная запись на сервисе Webim.



Webim.Ru  noreply@webim.ru

20 сен в 14:09

Вам:  dpliuk@yandex-team.ru ^

 Ответить  Переслать  Удалить  Ещё

Здравствуйте,

Для Вас создана учётная запись на сервисе Webim.

Для авторизации используйте

E-mail: dpliuk@yandex-team.ru

Пароль: 

Для входа в систему перейдите по ссылке: <https://edayandex.webim.ru>

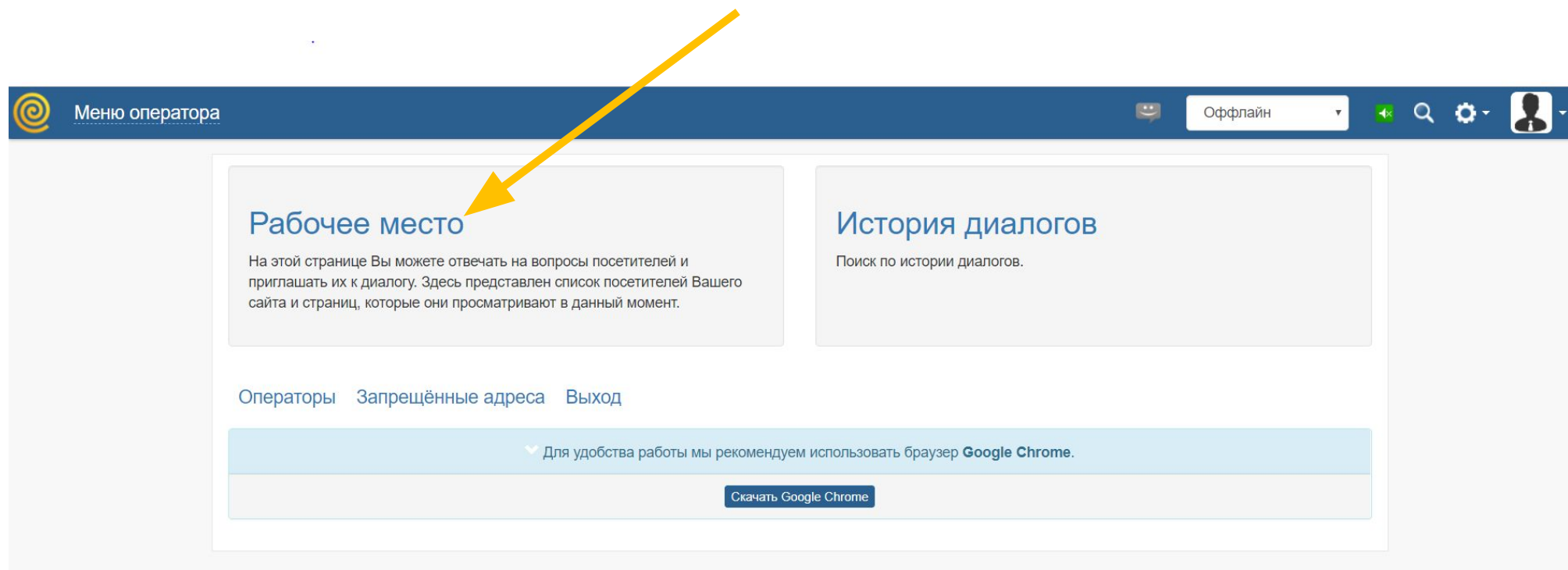
Мы настоятельно рекомендуем использовать браузер Google Chrome для работы с системой.

Установите приложение для iPhone и iPad <https://webim.ru/apps/webim-for-ios-iphone-ipad/>

2

Начало работы

Перейдя по ссылке <https://edayandex.webim.ru/operator/> вы попадаете в меню оператора. Для начала работы кликаете на "Рабочее место" и переходите в диалоги:

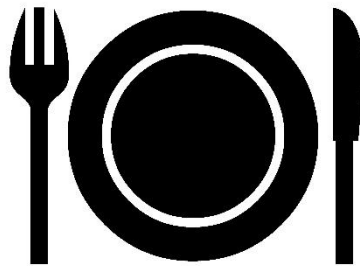


3

Статусы для работы в Webim

- Онлайн - готов принять диалог.
- Перед обедом - завершаем текущие чаты и новые чаты не поступают.
- Обед - перерыв.

Оффлайн - не активен



4

Окно диалога

- ▶ вкладка «Ожидают ответа» - на вас назначен диалог
- ▶ вкладка «В диалоге с вами» – после того, как начали печатать ответ

The screenshot displays a customer service interface. On the left, a sidebar contains several tabs: "Ожидают ответа" (1), "В диалоге с Вами" (0), "Оффлайн-обращения" (0), "Общая очередь" (0), "Прочие обращения" (0), and "Последние диалоги" (18). The "Ожидают ответа" tab is highlighted in red, and a red arrow points to a message in the list: "У курьера был почему-то указан не мой телефон, а телефон Яндекс.Еды. Н...".

The main area shows a dialog window titled "Диалог Кобраунинг (бета)". The dialog history includes:

- 17:12: Посетитель открыл окно диалога со страницы Telegram: <https://telegram.org/>. Браузер: Other. Имя: [redacted]
- 17:12: У курьера был почему-то указан не мой телефон, а телефон Яндекс.Еды. Нужно бы поправить на будущее. Спасибо
- 17:12: Пожалуйста, подождите немного, к Вам присоединится оператор...

At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Начните вводить ответ, чтобы включиться в диалог:" and a "Сообщение" label. There are also "Шаблоны" and "Орфография" options.

On the right, a panel displays details for "Диалог №: 4136":

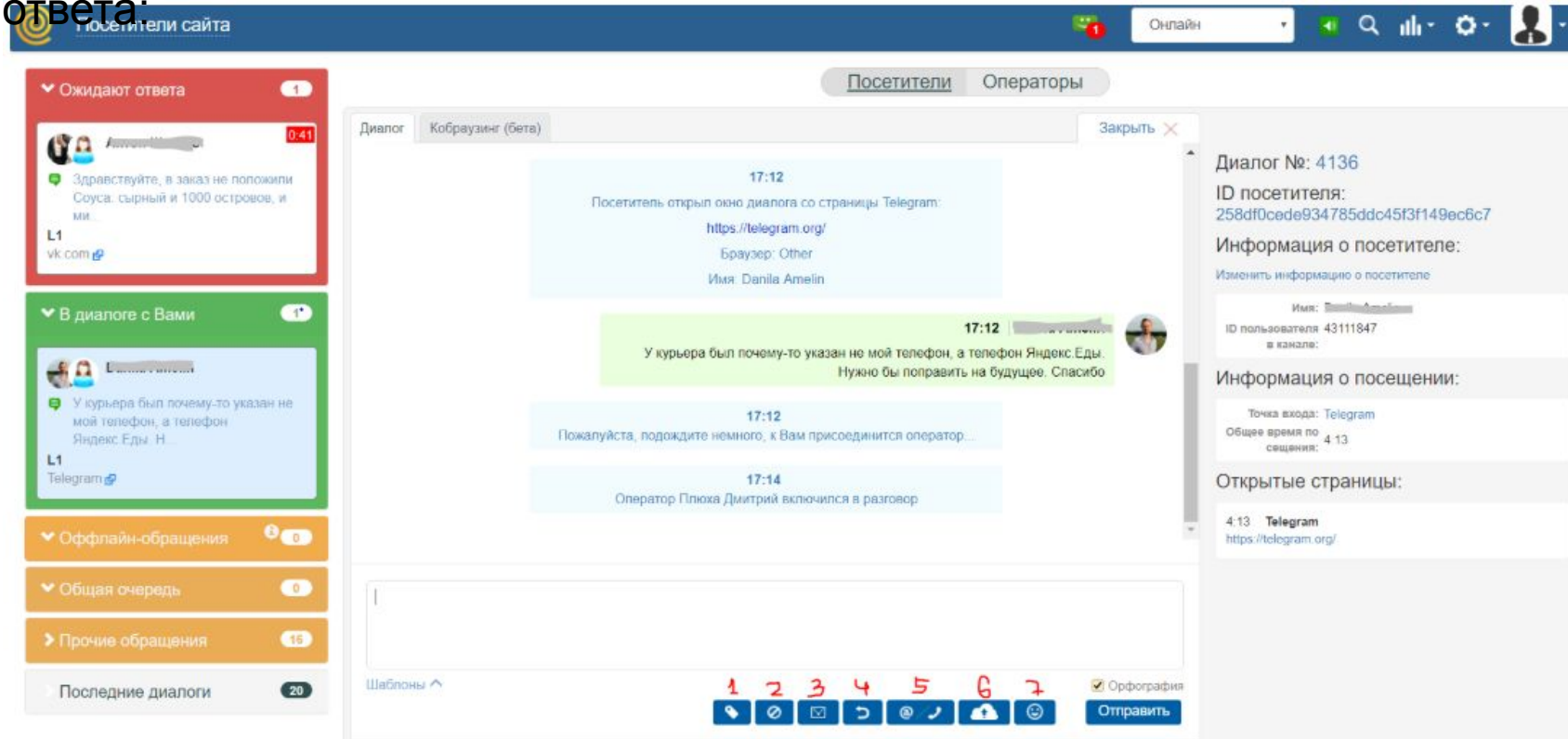
- ID посетителя: 258df0ced934785ddc45f3f149ec6c7
- Информация о посетителе: Имя: [redacted], ID пользователя: 43111847, в канале: [redacted]
- Информация о посещении: Точка входа: Telegram, Общее время посещения: 0:20
- Открытые страницы: 0:20 Telegram <https://telegram.org/>

5

Основные элементы

управления

Шаблоны - готовые макросы для
ответа:



1 - Причина обращения: вы можете ее выбрать в течение диалога, а также при его закрытии

2 - Блокировка клиента (по согласованию с team leader)

3 - Отправить копию диалога на электронную почту сотрудника

4 - Передать диалог (эскалация на L2)