

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>

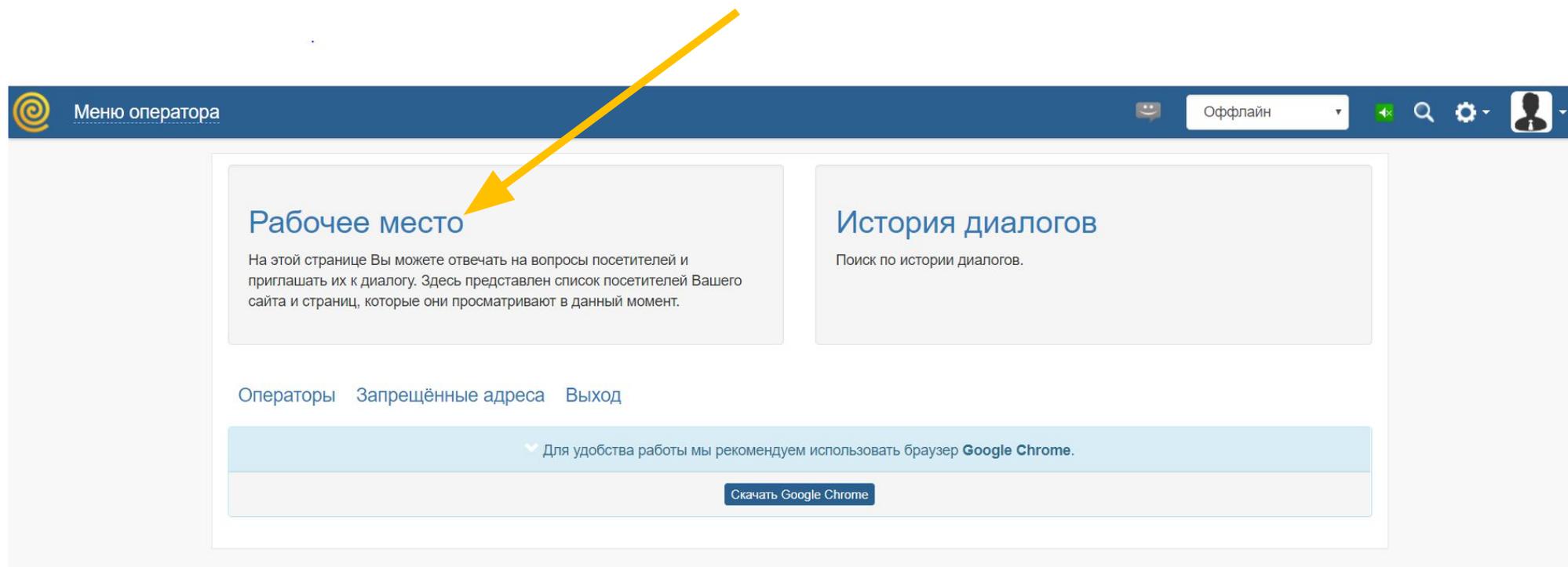
Мы настоятельно рекомендуем использовать браузер Google Chrome для работы с системой.

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:

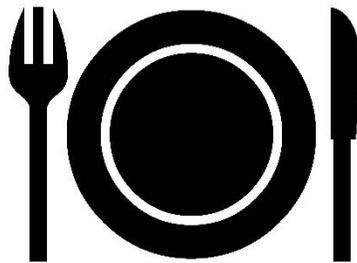


3

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

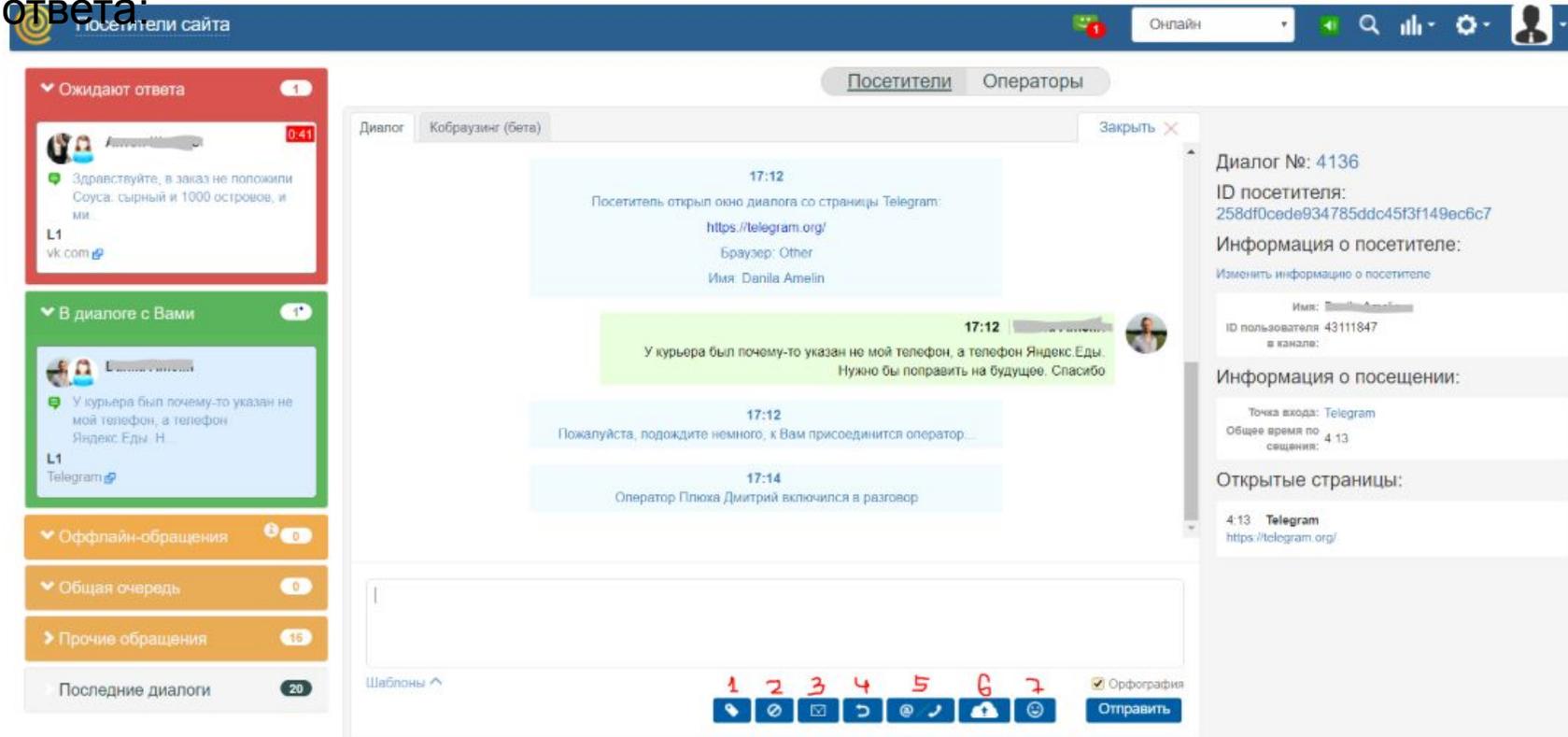
The screenshot displays a customer service interface. On the left, a sidebar contains several tabs: 'Ожидают ответа' (1), 'В диалоге с Вами' (0), 'Оффлайн-обращения' (0), 'Общая очередь' (0), 'Прочие обращения' (0), and 'Последние диалоги' (18). The 'Ожидают ответа' tab is highlighted in red, and a red arrow points to a message in this tab: 'У курьера был почему-то указан не мой телефон, а телефон Яндекс.Еды. Н...'. The main area shows a dialog window titled 'Диалог Кобраузинг (бета)'. The dialog history includes: a system message at 17:12 stating 'Посетитель открыл окно диалога со страницы Telegram: https://telegram.org/ Браузер: Other Имя: [redacted]'; a customer message at 17:12: 'У курьера был почему-то указан не мой телефон, а телефон Яндекс.Еды. Нужно бы поправить на будущее. Спасибо'; and a system message at 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' button. On the right, a panel shows details for 'Диалог №: 4136', including the visitor's ID, name, and the page they visited (Telegram).

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)