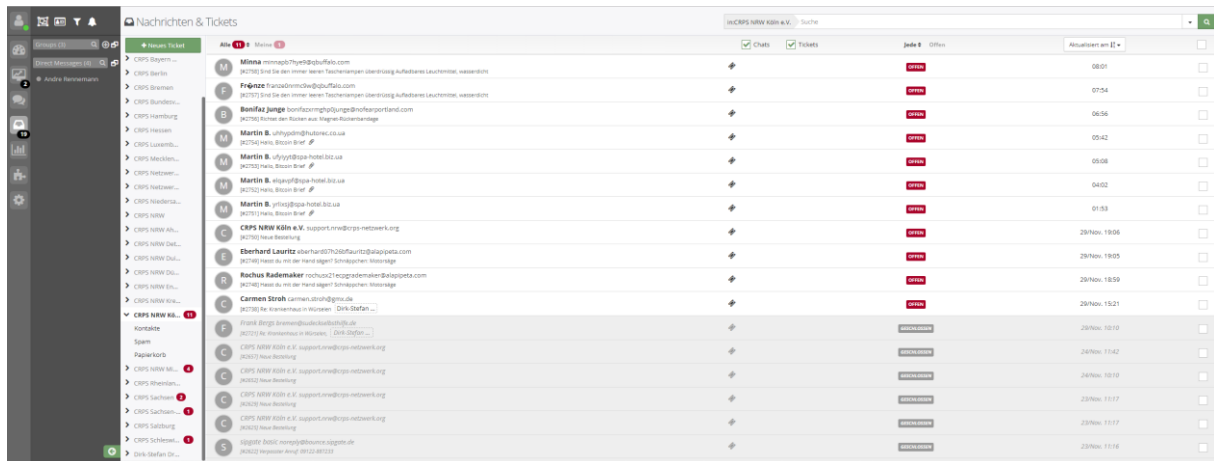


## Kurzanleitung Tawk.to „Papagei“

Anmeldung über tawk.to-Webseite oder Tawk.to-App

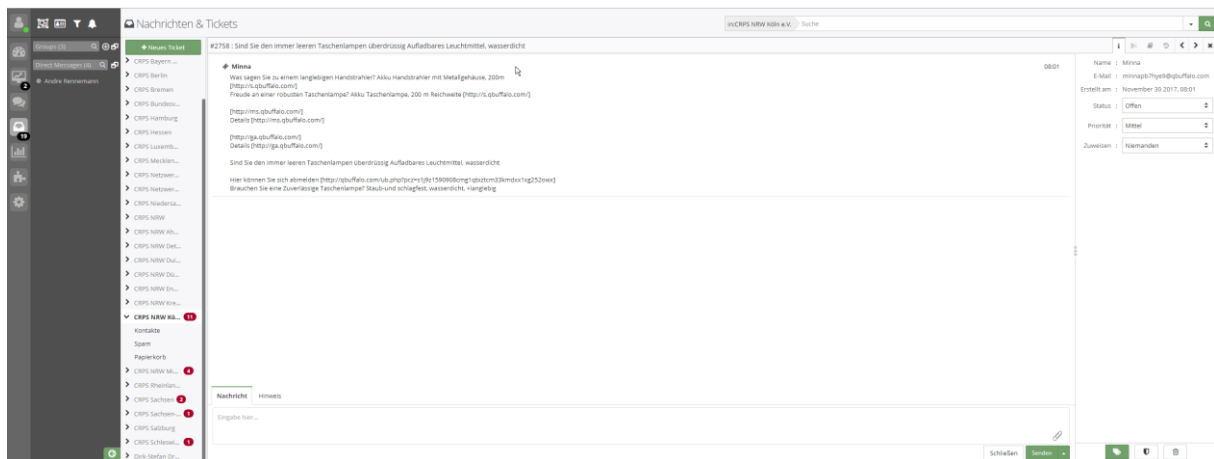
### Hauptansicht

Menü, Entity (Webseite/Gruppe), Nachrichtenfenster



Ansicht Ticket/Anfrage (durch Doppelklick)

Mit Ticketmenü rechts

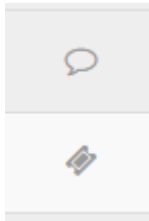


Unten kann bei Nachricht mit dem Anfragenden kommuniziert werden. Er bekommt eine Email mit der Antwort. Über ‚Senden‘ wird es verschickt.

### Dateien anhängen/verschicken

Rechts unten über dem Senden-Button ist eine Büroklammer. Wenn man hierauf klickt, bekommt man den Dateidialog und kann eine Datei hinzufügen und mit der Email oder dem Chat verschicken.

## Unterschied zwischen Chats und Tickets



Die Sprechblase zeigt Chats, das dunkle Symbol zeigt Tickets.



Wenn jemand uns über den Chatbutton auf einer Webseite anschreibt, wird die Landesflagge angezeigt und eine laufende Nummer V151... angezeigt.

Je nachdem, ob jemand von uns online ist (mit PC oder Smartphone) verändert sich der Button auf den Webseiten.

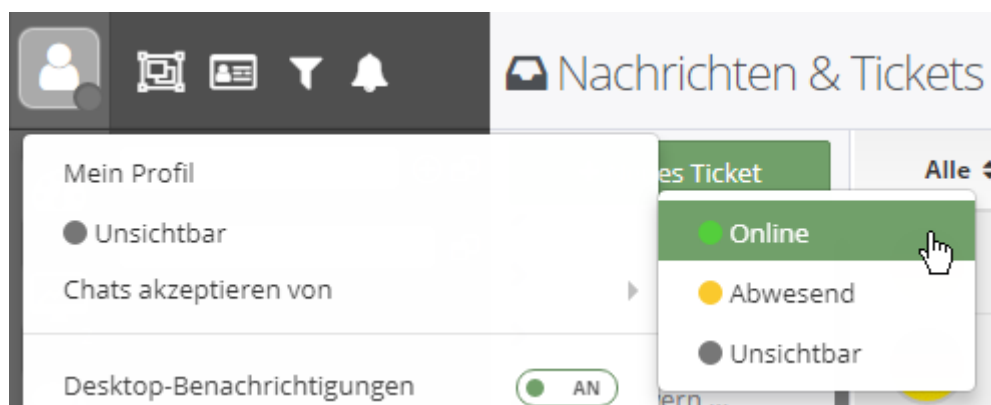


Anwesend/Online



Abwesend/Offline

Den eigenen Status kann man im Papageien oben links ändern:



Dementsprechend ändert sich das Eingabefenster

Online

Wir sind Online und bereit,  
jetzt mit Ihnen zu chatten.  
Sagen Sie etwas, um mit  
dem Live-Chat zu beginnen.

↓

Tippen Sie hier Ihre Nachricht ein  
und drücken Sie auf Enter..

Powered by **tawk.to**

->Es kann sofort mit uns gechattet werden.

Offline

Bitte füllen Sie das folgende  
Formular aus und wir werden  
Ihnen so bald wie möglich  
antworten.

\* Name

\* E-Mail

\* Nachricht

Senden

Powered by **tawk.to**

->Es kann eine Nachricht hinterlassen werden

Wenn jemand auf das Chatfenster geht, hinterlässt er keine Daten, so dass man auch nicht antworten kann, wenn das Gegenüber den Chat verlässt. Wir bekommen dann eine Email mit dem Transkript. Nur wenn jemand seine Daten hinterlassen hat, können wir darauf antworten.

Daher ist es wichtig, auch anwesend zu sein, wenn man online/sichtbar ist.

## Nachfragen/Nachtragen von Name und Emailadresse

Wenn man mit jemandem chattet, ist es ratsam, nach dem Namen und der Emailadresse zu fragen, wenn man im Kontakt bleiben möchte und auch zB etwas nachliefern will. Diese können vom Agenten oben rechts eingetragen werden. Beide Felder werden mit dem Speicherbutton festgeschrieben.

The image shows a chat interface with three input fields, each with a green save icon (floppy disk) to its right:

- Field 1: "Antje"
- Field 2: "Besucher-E-Mail"
- Field 3: "Essen, Germany" followed by "2.247.249.188"

Ohne diese Daten ist kein Kontakt mehr möglich.

## Chat wieder aufnehmen

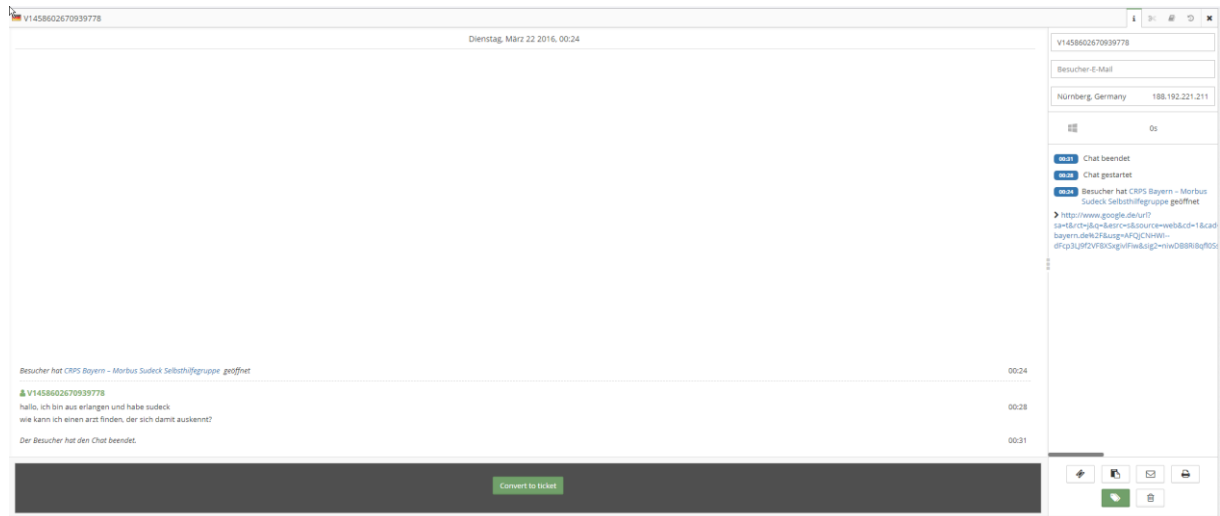
Aus den offline-Anfragen oder geschlossenen Chats kann ein Ticket geöffnet werden, um mit jemandem weiterhin Kontakt zu haben, auch wenn er nicht mehr online ist. Auch wenn jemand einen Chat geschlossen hat, kann man in der Seitenleiste (Überwachung) nachsehen, ob die Person noch online ist (solange unser Webseite offen ist), und sie mit einem Doppelklick über einen erneuten Chat direkt ansprechen. Es öffnet sich dann beim Gegenüber ein Chatfenster.

The image shows a 'Überwachung' (Monitoring) interface with a table of chat sessions:

Status	Anzahl	Benutzer	Name	Ort	URL	Zeitpunkt	...
Aktiv (4 / 4)							
🟢	1	V1512032336518668	91.21.14.254	78 Monate Krankengeld nähern sich dem Ende. Aber was dar...	http://www.google.com/	00:00:05	0 0
🟢	1	V151202360487573	185.40.60.82	Wissen - CRPS Netzwerk - Gemeinsam stark.	https://www.google.ku/	00:01:57	3 0
🟢	1	V151171852918844	78.49.122.237	Verhindert Vitamin C die Ausbildung eines CRPS? - CRPS NET...	kein referir	00:02:43	1 0
🟢	1	V151194834899043	78.141.177.170	Wissen   Mitglied im CRPS Netzwerk - Gemeinsam stark	https://www.facebook.com/	00:09:43	10 0
Im Leerlauf (1 / 1)							
🔴	1	V150277054932126	84.186.220.83	Niedersachsen - CRPS Netzwerk - Gemeinsam stark.	https://www.crps-netzwerk.org/cms/landesgruppe/	00:14:28	51 0

## Umwandlung in ein Ticket

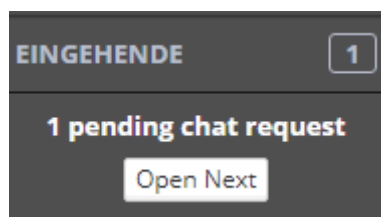
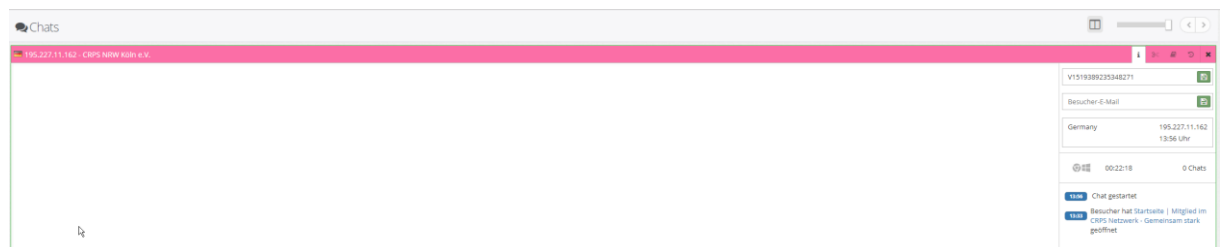
Ist die Person nicht mehr online, und wir haben die Emailadresse, können wir per Email weiterschreiben. Hierfür wird der Chat in ein Ticket konvertiert.



Das macht natürlich nur Sinn, wenn wir eine Emailadresse haben. Ansonsten kann man die Anfrage ‚Schließen‘.

## Eingehende Chatanfragen

Wenn eine Anfrage über einen Chat reinkommt, und der Agent ist online, ertönt ein akustischer Hinweis und der anfragende Chat wird im Hauptfenster und in der Seitenleiste angezeigt.



Über ‚Beitreten‘ kann man am Chat teilnehmen.

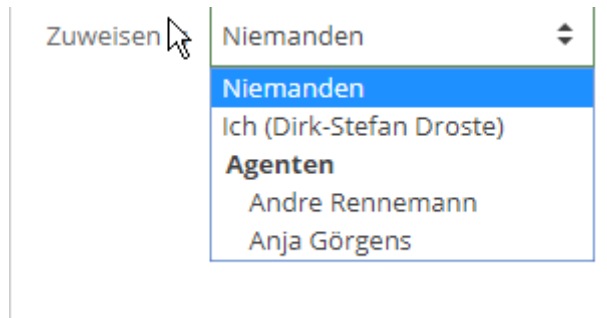


## Aktionen vor bzw. im Chat

Man kann ein Ticket erstellen, den Chattertext/Transkript in die Zwischenablage kopieren, den Chatverlauf ausdrucken, und interne Notizen zu einem Chat machen. In der zweiten

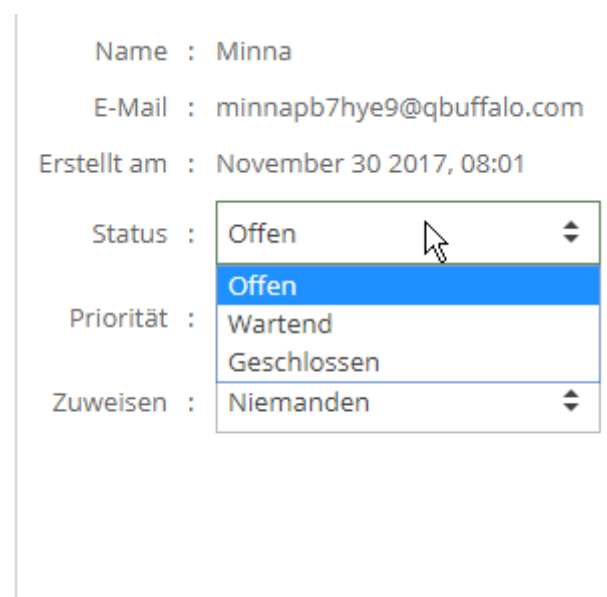
Zeile kann man Stichworte zum Chat eingeben (grün), die Anfrage auf Basis der IP-Adresse sperren (rot) und den Chat ignorieren (grau).

### Zuweisung eines Tickets an einen anderen Bearbeiter/Agenten)



Der Agent bekommt dann eine Email-Benachrichtigung und es wird im Ticket verzeichnet

### Bearbeitungsstatus eines Tickets ändern



Offen: unbearbeitet

Wartend: zurückgestellt (nicht mehr sichtbar in der Seitenleiste)

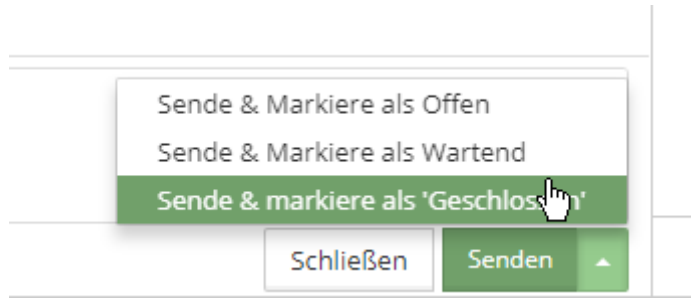
Geschlossen: Thema erledigt

### Aktionen in Tickets



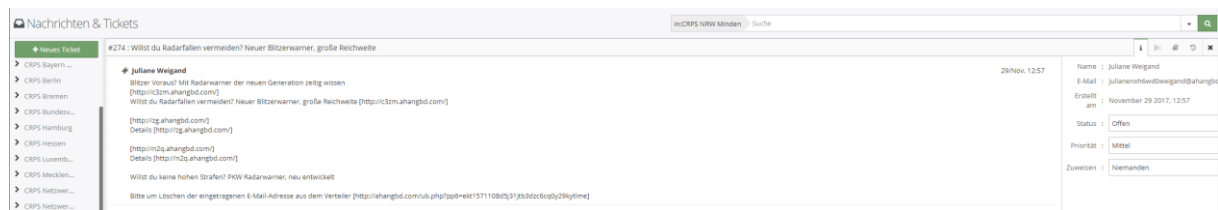
Stichworte (Tags) hinzufügen  
 Als Spam markieren (meistens)  
 Löschen

Beim Senden direkt den Status des Tickets ändern zB auf ‚Geschlossen‘

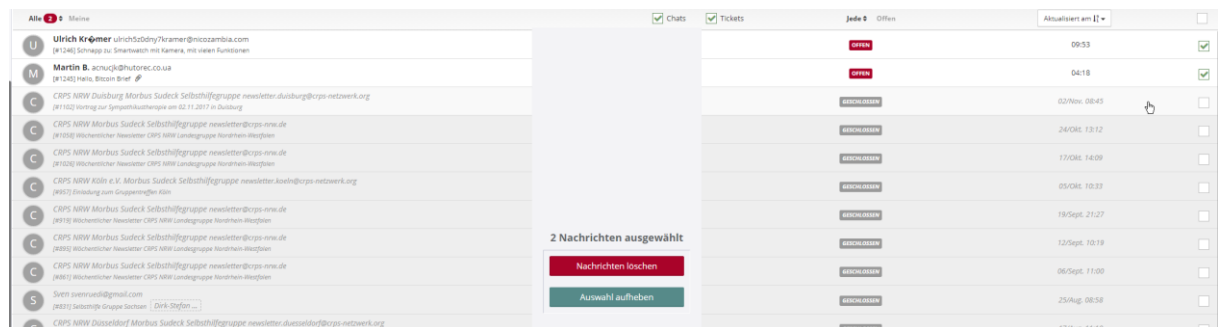


## Anwendertipp!

Beim Aufruf der einzelnen Entities/Webseiten wird manchmal direkt ein Ticket geöffnet (**Bug/Fehler!**), Hier kann man nicht direkt weiterverarbeiten, sondern muss das Ticket erst schließen (x oben rechts)

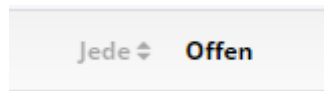


Markieren mehrerer Tickets über das Auswahlkästchen (einzeln anwählen oder mit dem oberen Kästchen alle auswählen). Dann wird „Nachrichten löschen“ angezeigt und es erfolgt noch eine Sicherheitsabfrage. Die gelöschten Tickets werden dann in den Papierkorb verschoben (hier können auch versehentlich gelöschte Tickets wieder rausgeholt werden).

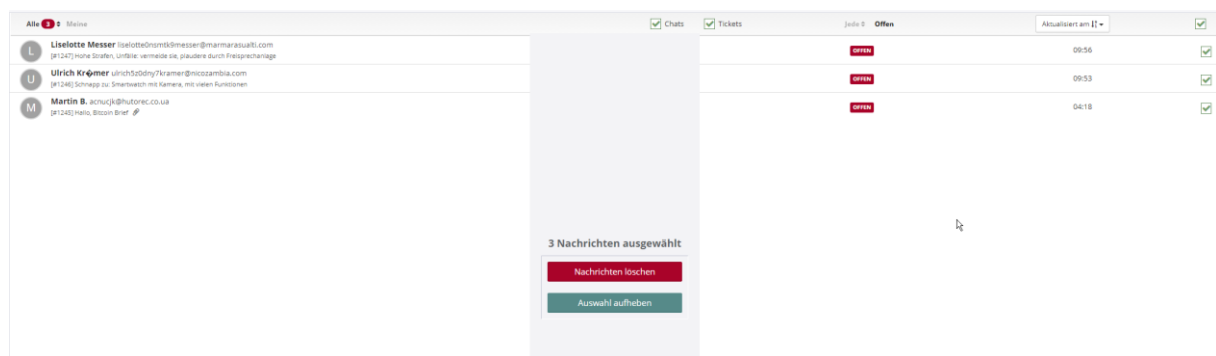


## Filtern der Ansicht

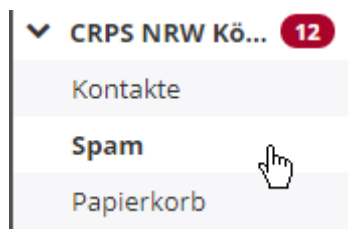
In der Übersicht kann über dem Status ein Filter gesetzt werden (wichtig bei der Sammelauswahl zum löschen). So werden geschlossene Tickets nicht mehr angezeigt.



Über der Ticketspalte werden offene Tickets mit einer Nummer signalisiert. Hier kann man Filtern auf alle (nicht zugeordnete) und eigene Tickets.



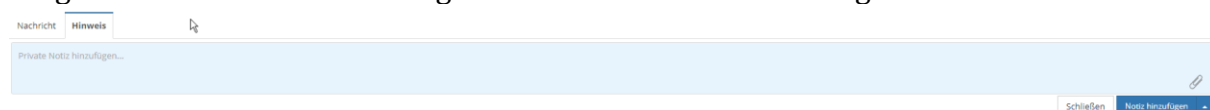
In der Seitenleiste der Entities/Webseiten werden neue Tickets ebenfalls mit einer Nummerierung angezeigt.



Wenn man mit der eckigen Klammer die Entity/Webseite aufreißt, wird das Adressbuch angezeigt, in das alle eingehenden Adressen eingetragen werden. Im Ordner Spam werden alle als Spam markierten Tickets abgelegt und der Spamfilter lernt dadurch. In den Papierkorb wandern alle gelöschten Tickets.

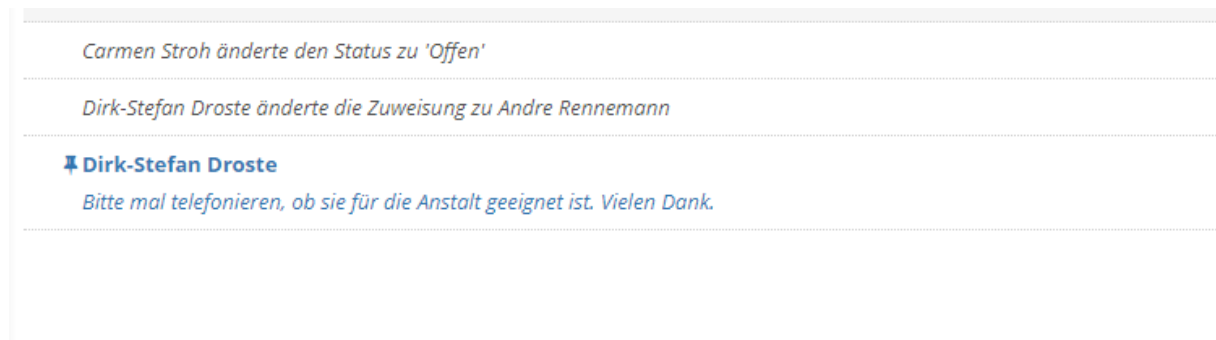
## Interne Notizen (nur für andere Agenten)

Über den Reiter ‚Notizen‘ wird das Eingabefeld für Notizen (blau) angezeigt. Diese Eingaben sind nur für andere Agenten und nicht für den Anfragenden sichtbar.



Die internen Nachrichten/Hinweise werden im Chatverlauf oben in blau angezeigt.





## Funktionen der Seitenleiste



In der Seitenleiste links kann man sein Profil und den Status ändern und eigene Einstellungen verwalten.

„Dashboard“ führt zur Startseite.

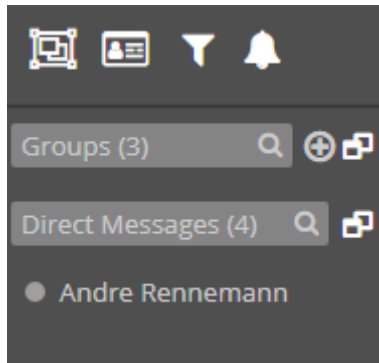
In „Monitoring“ werden aktuell Personen auf unseren Webseiten angezeigt (Monitoring) und können durch Doppelklick angesprochen werden.

„Aktive Chats“ führt zu eventuell offenen Chatfenstern

„Nachrichten & Tickets“ zeigt die Hauptübersicht der Tickets und Chats

Über ‚Statistiken‘ kann man sich pro Webseite diverse Statistiken ansehen

‚Addons‘ und ‚Administration‘ ist den Administratoren für Einstellungen vorbehalten



In der erweiterten Seitenleiste werden aktive Chats und auch interne Chats mit anderen Agenten angezeigt. Alle Agenten die online sind, werden hier angezeigt und können durch Doppelklick direkt angechattet werden.



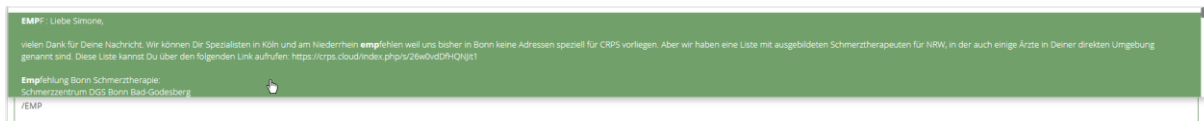
## Textbausteine

Um immer gleiche Texte zu Empfehlungen oder zu unseren Erreichbarkeiten oder einfach seine Unterzeichnung mit (Grüße, Name, Gruppenname) nicht immer neu zu schreiben, kann man Textbausteine definieren und mit einem Kürzel abrufen.

Diese Textbausteine können pro Seite oder global aufgegeben werden.

Der Aufruf erfolgt über eine Schrägstrich und das Kürzel des Textbausteins im Nachrichtenfenster.

Passende Textbausteine werden dann angezeigt und können durch Anklicken ausgewählt werden.



Hier am Beispiel mit dem Kürzel /EMP für Empfehlungen für den Raum Köln/Niederrhein.

Der Text wird dann in das Nachrichtenfenster übernommen und können weiterbearbeitet und angepasst werden.

Die Textbausteine werden zentral von der Administration hinterlegt.

**ERPS NETZWERK  
GEMEINSAM STARK.**