

RedHelper

Руководство по использованию V 3.8

Уважаемый пользователь! Благодарим вас за выбор сервиса **RedHelper**. Для быстрого ознакомления с сервисом и установки системы начните с [Главы 1. Быстрый старт](#). Если вы хотите узнать больше о Настройках сервиса, перейдите к [Главе 2](#). Возможности приложения оператора описаны в [Главе 3](#). Статистика и функции контроля работы ваших сотрудников освещены в [Главе 4](#). Желаем приятной работы!

Оглавление

RedHelper.....	1
1. Возможности системы	3
2. Установка.....	9
2.1. Регистрация в системе	9
2.2. Установка кода на сайт	9
2.2.1. Joomla	11
2.2.2. Wordpress	11
2.2.3. 1С Bitrix «Управление сайтом»	11
2.2.4. Другие системы	11
2.2.5. Установка через ftp.....	11
2.3. Установка приложения оператора.....	11
2.4. Подключение jabber – клиента (QIP, Im+ и другие).....	11
2.5. Проверка работы сервиса.....	12
3. Настройка сервиса.....	13
3.1. Внешний вид чата и кнопки.....	13
3.1.1. Настройки кнопки «Задать вопрос».....	13
3.1.2. Тексты и цвет окна чата.....	14
3.1.3. Тексты офлайн формы	15
3.1.4. Активные продажи	16
3.2. Настройки операторов	19
3.3. Аккаунт	20
2.4. Отделы и сайты.....	21
3. Возможности системы и приложение оператора	23
3.1. Вход в приложение	23
3.2. Окно приложения.....	24

3.2.1.	Верхняя панель	24
3.2.2.	Таблица посетителей	26
3.2.3.	Бан посетителя и приглашение в чат	27
3.2.4.	Данные посетителей	27
3.3.	Общение и список диалогов.....	29
3.3.1.	Список диалогов	29
3.3.2.	Окно диалога	29
3.3.3.	Быстрые ответы	31
3.3.4.	Передача файлов.....	32
3.1.1.	Перевод чата.....	32
3.2.	Совместный браузер и наблюдение за пользователем	34
3.3.	Настройки приложения	36
4.	Контроль и статистика.....	39
4.1.	Регулярные отчеты	39
4.2.	Показатели операторов	39
4.3.	История сообщений	40

1. Возможности системы

Для работы вам потребуется лицензия системы **RedHelper**. Каждая лицензия имеет определенный срок действия.

Сразу после регистрации у каждого клиента включается 5-дневная бесплатная лицензия, дающая доступ ко всем возможностям тарифа «Бизнес». По истечению этого срока система автоматически переключается на ограниченную лицензию – тариф Персональный. Использование системы в таком режиме возможно только на некоммерческих сайтах.

Если вы хотите продлить использование тарифа «Бизнес» со всеми его возможностями или подключить расширенную лицензию тарифа Pro – обратитесь к вашему менеджеру или в чат отдела продаж.

Тарифы отличаются набором возможностей, доступных для операторов системы и её администратора.

Персональный	Бизнес	PRO
Общение с посетителем: чат, офлайн форма	Наблюдение за посетителем, технология Co-Browse	Все функции тарифа Бизнес
Базовые настройки интерфейса чата на сайте	Полная информация о посетителе	Консультация специалистов по организации сервиса
Для персонального, некоммерческого использования	Полная статистика работы операторов	Интеграция с CRM, HelpDesk, привязка аккаунта RedHelper к аккаунту на сайте
	Активные приглашения посетителя в чат	Система сбора необработанных заявок
		API брендинга
		Виджет персонального кода консультации

Выбирая тариф ознакомьтесь с включенными в него возможностями. Подробности можно прочесть в соответствующих разделах данной инструкции и уточнить у менеджеров в [чате](#) и по телефону **+7 (495) 221 – 77 - 57**.

Поведение системы на сайте

Онлайн чат и офлайн форма	✓	✓	✓
Сохранение переписки при повторных заходах и диалога за день	✓	✓	✓
Активные продажи (автоматическое приглашение)	✗	✓	✓
Полная история диалогов	✗	✓	✓
Возможность задать первое сообщение оператора	✗	✓	✓
Оценка оператора	✗	✓	✓
Удерживающие сообщения	✗	✓	✓
Система сбора контактов при отсутствии ответа	✗	✗	✓
Виджет кода консультации	✗	✗	✓

Функции приложения оператора

Одновременная консультация нескольких посетителей	✓	✓	✓
Уведомления о сообщениях и основные статусы (онлайн, офлайн)	✓	✓	✓
Co-browser (наблюдение за посетителем и подсветка элементов)	✗	✓	✓
Наблюдение за печатью	✗	✓	✓
Возможность передачи чата другому оператору	✗	✓	✓
Вторая линия	✗	✓	✓
Статус «на перерыве»	✗	✓	✓
Проверка орфографии	✗	✓	✓
Быстрые ответы (шаблоны ответов)	✗	✓	✓
Передача файлов	✗	✓	✓
Комментарии к посетителям	✗	✓	✓
Статистика работы в реальном времени	✗	✓	✓

Информация о посетителях в онлайн режиме

Номер клиента	✓	✓	✓
Страна	✓	✓	✓
Статус	✓	✓	✓
Город	✗	✓	✓
Источник перехода	✗	✓	✓
Текущий адрес	✗	✓	✓
Заголовок страницы	✗	✓	✓
Активные продажи	✗	✓	✓
Текущий оператор	✗	✓	✓
IP адрес	✗	✓	✓
Операционная система и браузер	✗	✓	✓
Просмотры, визиты, время на сайте	✗	✓	✓
Передача данных с сайта в приложение	✗	✓	✓

Настройки внешнего вида

Выбор языка – русский/английский	✓	✓	✓
Настройки текстов в чате и офлайн форме	✓	✓	✓
Настройки кнопки «задать вопрос»: цвет, текст, положение	✓	✓	✓
Возможность установить уникальную кнопку чата	✗	✓	✓
Фотографии операторов в чате	✗	✓	✓
Настройки цвета чата и офлайн формы	✗	✓	✓
Полная кастомизация чата (API)	✗	✗	✓
Возможность брендирования	✗	✗	✓
Полная настройка темы чата под фирменный стиль сайта	✗	✗	✓

Другие функции			
Работа через jabber клиент	✓	✓	✓
Установка на несколько доменов	✓	✓	✓
Неограниченное число консультаций	✓	✓	✓
Регулярные отчёты по эффективности работы операторов	✗	✓	✓
Статистика диалогов за любой период	✗	✓	✓
API интеграции с CRM, HelpDesk системами	✗	✗	✓
Поддержка и консультации			
Консультации через чат и email	✓	✓	✓
Персональная техническая поддержка	✗	✓	✓
Консультации по телефону	✗	✓	✓
Регулярные консультации по эффективности работы сервиса	✗	✗	✓
Консультации по интеграции с CRM, HelpDesk системами	✗	✗	✓
Консультации по брендированию	✗	✗	✓

2. Установка

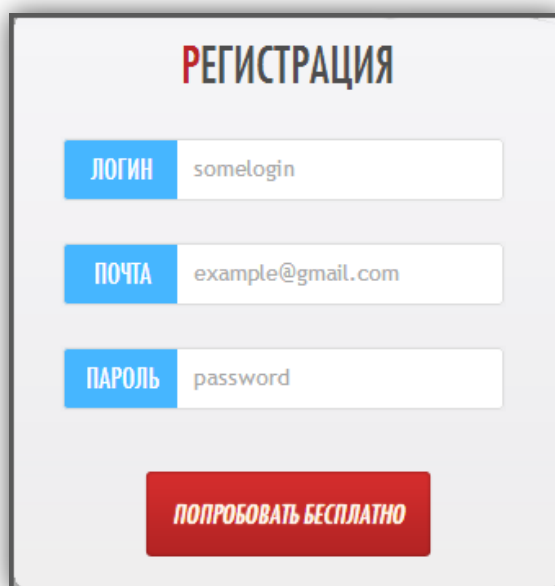
Для установки системы на сайт нужно выполнить три простых действия:

1. [Зарегистрироваться в системе](#)
2. [Установить код на сайт](#)
3. [Скачать и установить приложение оператора](#)

2.1. Регистрация в системе

[RedHelper](#) → [Регистрация](#)

Для регистрации достаточно заполнить три поля формы – e-mail, логин и пароль.



The image shows a registration form with the following fields and values:

Field Label	Value
ЛОГИН	someslogin
ПОЧТА	example@gmail.com
ПАРОЛЬ	password

Below the form is a red button with the text: **ПОПРОБОВАТЬ БЕСПЛАТНО**

После регистрации вы сразу попадаете в личный кабинет, а на вашу почту приходит письмо с регистрационными данными. В дальнейшем в случае утраты доступа к личному кабинету вы сможете восстановить доступ, введя email регистрации на странице авторизации <http://redhelper.ru/my/login> в поле «Забыли пароль?».

2.2. Установка кода на сайт

[Личный кабинет](#) → [Установка](#)

Для установки кода на сайт необходимы базовые навыки html. Если вы не знаете, как редактировать код страницы, обратитесь к вашему вебмастеру, системному администратору или другому специалисту, который занимается поддержкой вашего сайта и покажите ему инструкцию по установке.

Код, который вы получаете в личном кабинете, выглядит в общем случае так:

```
<!-- RedHelper -->  
  
<script id="rhlpсrtg" type="text/javascript" charset="utf-8" async="async"  
      src="https://web.redhelper.ru/service/main.js?c=Ваш логин"></script>  
  
<!--/Redhelper -->
```

На месте надписи «ваш логин» в вашем коде стоит ваш личный логин регистрации.

Это обычный html код, и вы можете поставить его на сайт точно так же, как любой счетчик, например LiveInternet или Яндекс Метрика. Для этого вам необходимо редактировать страницу с исходным кодом вашего сайта и поставить код внутри тегов <head> или <body>. Наилучшим вариантом будет вставить код прямо перед закрывающим тегом </body>:

```
<body>  
  
...  
  
Какой-то код  
  
...  
  
<!-- RedHelper -->  
  
<script id="rhlpсrtg" type="text/javascript" charset="utf-8" async="async"  
      src="https://web.redhelper.ru/service/main.js?c=login"></script>  
  
<!--/Redhelper -->  
  
</body>
```

Скрипт чата возможно установить в виде кода javascript и исполнять при выполнении определенных условий. Подробнее.

После установки кода на сайт вы увидите слева на странице кнопку «Задать вопрос»:



Если вы хотите сменить цвет или размещение кнопки, воспользуйтесь настройками внешнего вида в [личном кабинете](#). Подробное описание настроек вы найдете [в следующей главе](#).

Пользователи тарифов **Бизнес** и **Pro** могут установить свою кнопку для вызова чата. [Подробнее](#).

Ваш сайт может работать на какой-то стандартной системе (cms), например joomla, bitrix, wordpress и т.п. Как правило, в админпанели такой системы есть возможность изменять исходный код напрямую, и вы можете просто найти шаблон страницы и отредактировать его. Ниже рассмотрены некоторые часто встречающиеся варианты:

2.2.1. Joomla

Если ваш сайт сделан на joomla, воспользуйтесь руководством для подключения в нашей [базе знаний](#). Описанный в этой статье вариант не единственный, например, вы также можете создать отдельный модуль для добавления консультанта на сайт.

2.2.2. Wordpress

Для установки на блог/сайт, работающий под этим движком, используйте один из вариантов, описанных в [этой статье](#)

2.2.3. 1С Bitrix «Управление сайтом»

Вы можете воспользоваться нашим руководством по установке кода на Битрикс вручную, или же установить специальный [плагин](#) от компании step2use. Не стоит одновременно использовать 2 способа, это приведет к повторной установке кода и потере работоспособности сервиса.

2.2.4. Другие системы

Процесс установки различается в зависимости от того, на каком движке работает ваш сайт. Как правило, вам необходимо найти способ установки html кода напрямую. На некоторых cms код можно установить в шаблон, футер, или модуль. Все эти варианты установки подходят. Наиболее простой способ выяснить, как именно установить код на ваш сайт – ввести в гугл запрос «как установить код счетчика на...», указав название вашей cms/движка. Наш код ставится аналогично любому счетчику посещаемости.

2.2.5. Установка через ftp

Если у вас есть ftp доступ, вы можете просто редактировать код любой страницы вашего сайта и загрузить обновленную версию страницы, содержащую код RedHelper, на сервер. Этот вариант установки подходит для любого сайта.

2.3. Установка приложения оператора

Скачайте и установите [приложение оператора](#) с нашего сайта. Для входа в приложение используйте данные, полученные при [регистрации](#). Если у вас работает несколько операторов, необходимо установить приложение на каждом компьютере и добавить необходимое количество операторов в [личном кабинете](#). При этом каждый ваш сотрудник получит отдельный логин и пароль для входа.

2.4. Подключение jabber – клиента (QIP, Im+ и другие)

Если вы хотите отвечать с мобильного устройства, работать в браузере или просто привыкли к общению в любимом jabber-клиенте, вы можете подключить его к системе и использовать для работы на сайте.

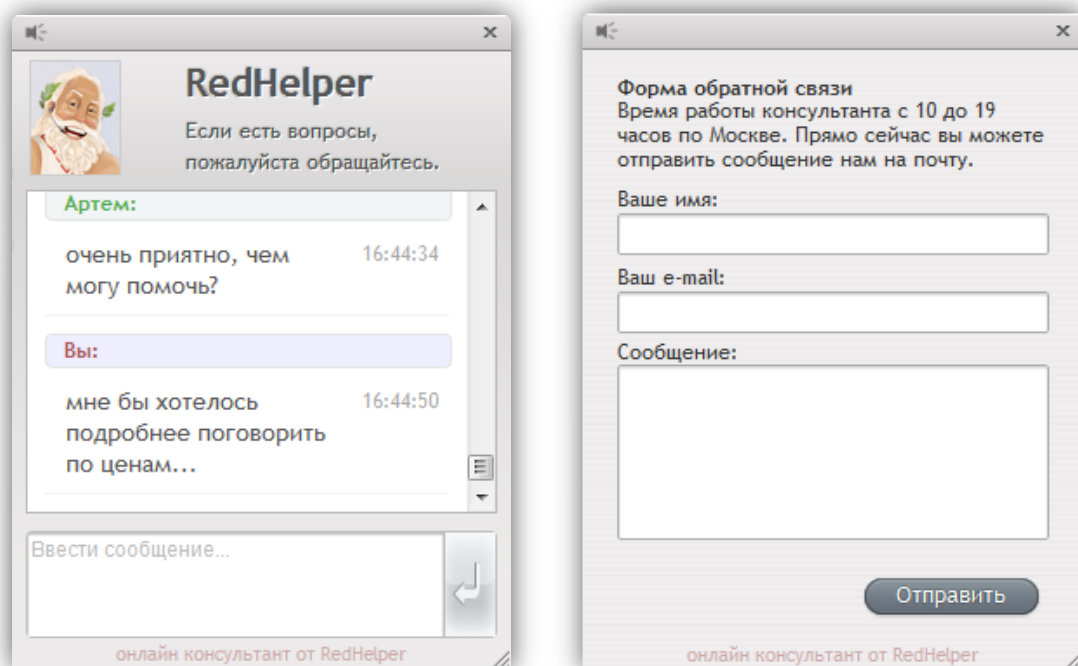
[Общая инструкция по подключению jabber-мессенджера.](#)

Для Android и iOS - [подключение Im+](#)

[Подключение QIP](#)

2.5. Проверка работы сервиса

Самое время протестировать сервис. Если приложение оператора запущено, и хотя бы один оператор находится онлайн, чат на сайте выглядит так:



Если все операторы оффлайн, вместо чата отображается форма обратной связи.

Попробуйте написать себе сообщение в чат на сайте. В приложении оператора вы увидите мигающую **оранжевую** вкладку и услышите звук входящего сообщения.

Ответьте из приложения оператора. Теперь сервис готов к работе! Подробнее о функциях сервиса и работе приложения можно прочесть в соответствующем разделе.

3. Настройка сервиса

В личном кабинете вы сможете настроить внешний вид и поведение чата на сайте. Все настройки вы можете сделать в любой момент, для этого не нужно менять код на сайте.

3.1. Внешний вид чата и кнопки

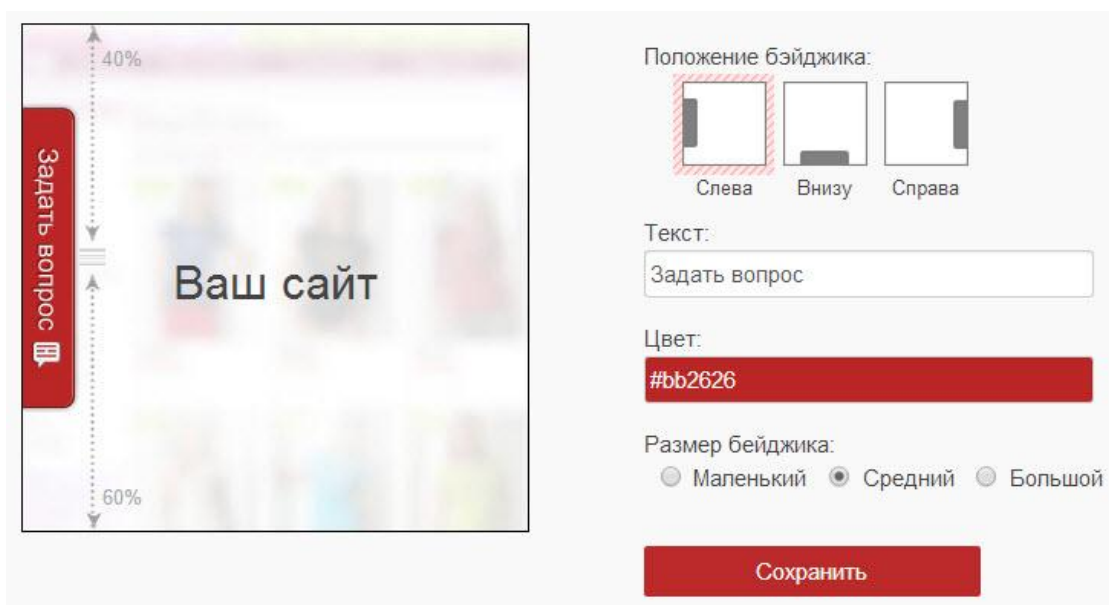
[Личный кабинет](#) → [Настройки](#) → [Внешний вид](#)

Пользователи тарифа **Pro** могут использовать возможности **API RedHelper** для подключения собственного дизайна. Подробности можно узнать в чате у менеджеров отдела технической поддержки.

В различных секциях этого раздела вы можете изменить:

3.1.1. Настройки кнопки «Задать вопрос»

Задайте одно из 3 стандартных размещений кнопки: слева, справа или внизу. Вы также можете изменить текст кнопки на любой другой. Поддерживаются все распространенные языки.



Вы можете выбрать задать уникальные настройки для одной или нескольких страниц вашего сайта или отдельных сайтов. Для этого откройте меню **Выбор сайта для редактирования настроек**.

Выберите цвет чата из палитры, максимально соответствующий дизайну сайта, но выделяющий бейдж чата на фоне остальных элементов вашего сайта. Если цвет кнопки установлен на достаточно темный, текст надписи становится белым автоматически.

Пользователи тарифов **Бизнес** и **Pro** могут использовать возможности **API RedHelper** для создания [собственной кнопки](#).

На выбор предлагается три варианта размера кнопки – маленький, средний и большой.

Регулировать положение бейджа относительно границ экрана можно перемещением бейджа в окне предпросмотра.

После того, как вы внесли все необходимые изменения, нажмите кнопку «Сохранить».

3.1.2. Тексты и цвет окна чата

Введите название вашей компании/сайта, и поясняющий текст. Первое сообщение оператора всегда будет автоматически появляться в чате в начале диалога с новым клиентом, впервые вступившим в чат.

The image shows a preview of the RedHelper chat window on the left and its configuration settings on the right. The chat window has a header with a logo and the text "RedHelper Если есть вопросы, пожалуйста обращайтесь." Below the header is a message from the consultant: "Здравствуйте. Чем я могу вам помочь?". At the bottom of the chat window is a text input field with the placeholder "Ввести сообщение..." and a send button. The configuration panel on the right includes fields for "Название организации:" (RedHelper), "Текст под названием организации:" (Если есть вопросы, пожалуйста обращайтесь), and "Первое сообщение оператора:" (Здравствуйте. Чем я могу вам помочь?). There are also checkboxes for "Цвет чата по умолчанию" (unchecked), "Включить оценку операторов" (checked), and "Показывать удерживающие сообщения" (unchecked). A color picker is visible for "Цвет чата:" with the value "EAEAEA" and a slider for "Интенсивность:". A red button at the bottom right says "Сохранить изменения".

Вы можете выбрать задать уникальные настройки для одной или нескольких страниц вашего сайта или отдельных сайтов. Для этого откройте меню [Выбор сайта для редактирования настроек](#).

Обратите внимание, что имя оператора «Консультант» изменяется не в этом разделе, а в [настройках Операторов](#). Для изменения цвета чата уберите настройку «Цвет чата по умолчанию» и воспользуйтесь палитрой цветов. Не забудьте нажать кнопку «Сохранить изменения».

Пользователи тарифов **Бизнес** и **Pro** могут использовать возможности **API RedHelper** для изменения размеров и расположения чата по умолчанию. В этом случае, когда клиент открывает чат впервые, он будет появляться с настройками, которые вы указали. Руководство по расширенным настройкам чата на странице доступно [здесь](#).

При включении оценки операторов вы даете клиентам возможность оценить качество консультации.

Пользователи тарифов **Бизнес** и **Pro** могут использовать удерживающие сообщения – сообщение «Подождите, пожалуйста, оператор вам скоро ответит», которые клиент получает в случае, когда оператор не отвечает ему в чате в течение 30 секунд.

В тарифе **Pro** также доступна опция «Сбор лидов». В случае отсутствия ответа в течение 1 минуты клиент получает сообщение «Оператор не отвечает, оставьте свои контакты и мы свяжемся с вами в ближайшее время», а также форму, в которой сможет указать свои данные для связи.

3.1.3. Тексты офлайн формы

Вы можете изменить название и надпись для офлайн формы. Эта форма отображается, когда все ваши операторы офлайн (если посетитель новый, то он увидит офлайн-форму и тогда, когда все операторы на второй линии или на перерыве). Если убрать настройку «Включить офлайн режим», форма отображаться не будет. Опционально вы можете включить в форму поля «Имя», «E-mail», «Телефон» и «Сообщение», которые будут обязательны для заполнения.

Полученные сообщения клиентов будут поступать на почту, указанную в настройках вашего [аккаунта](#).

После изменения настроек нажмите кнопку «Сохранить изменения».

Форма обратной связи
Оставьте свой вопрос и мы обязательно вам ответим. Онлайн-помощь доступна с 9 до 18 по Москве с понедельника по пятницу.

Ваше имя:

Ваш e-mail:

Сообщение:

powered by RedHelper

Включить офлайн режим:

Поле ввода имени:

Поле ввода email:

Поле ввода телефона:

Поле ввода сообщения:

Заголовок офлайн формы:

Текст офлайн формы:

Полученные сообщения клиентов будут поступать в виде писем на почту, указанную в настройках. Если вам необходимо изменить почтовый адрес для приема сообщений с сайта, сделать это можно в [настройках email](#) адреса.

Заголовок письма будет содержать адрес страницы, с которой клиент написал сообщение:

Онлайн консультант: сообщение с сайта <http://пример.ru>

Система автоматически подставит указанный клиентом почтовый адрес в поле «Отправитель», так что вам не придется его менять. Достаточно будет просто нажать «Ответить» в используемом для обработки почты приложении.

При проверке работы офлайн-формы используйте реально существующий адрес почты, иначе почтовый сервер может отфильтровать его. Также настройки некоторых почтовых сервисов могут стать причиной попадания писем из офлайн-формы в папку Спам. В этом случае создавайте специальное правило, чтобы получать их в основную папку для корреспонденции.

3.1.4. Активные продажи

В системе есть возможность создавать сценарии активных продаж. С её помощью вы можете автоматически приглашать посетителей вашего сайта в чат при выполнении нужных вам условий.

Вы можете создать любое число сценариев, описывающие самые разные ситуации и решающие различные задачи. Полный список возможностей:

- указывать список условий (сценарий), при выполнении которых система будет приглашать посетителя
- высылать приглашения в чат и офлайн-форму
- показывать уникальные активные приглашения на разных сайтах или отдельных страницах
- устанавливать уникальный текст и картинку для каждого приглашения
- не показывать приглашение в чат при выполнении нужных условий (фильтрация трафика)

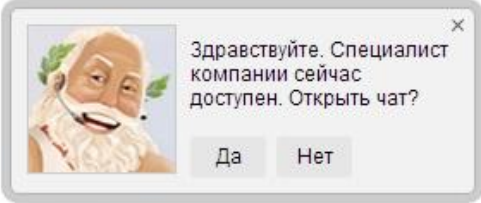
Опция доступна в личном кабинете в разделе [«Активные продажи»](#)

Если вы хотите получить максимум от использования нашего сервиса, попробуйте поэкспериментировать с временем задержки, условиями показа и текстом автоматического приглашения.

Включить активные приглашения

Сценарий №1 [Свернуть](#)

Приглашение в чат Приглашение в офлайн форму Не показывать ?



Текст приглашения:

 ?

* чтобы установить фото, кликните на нём

Условия показа приглашения: ?

Задержка от захода на сайт (секунд): ?

Посетитель получил приглашений: ?

Добавить условие

Добавить сценарий

[Сохранить](#)

При создании сценария доступны следующие типы условий и параметров:

- **задержка от захода на сайт**

Временной интервал в секундах, по истечении которого сработает приглашение. Отсчет начинается с момента захода посетителя на сайт, заход считается новым, если посетителя не было на сайте больше 3-х часов.

- **задержка от захода на страницу**

Временной интервал в секундах, по истечении которого сработает приглашение. Отсчет начинается с момента захода посетителя на текущую страницу.

- **посетитель получил приглашений**

Приглашение может быть показано только если до этого посетитель видел приглашения не более указанного числа раз.

Учитываются приглашения, вызванные другими сценариями или отправленные оператором вручную.

- **от последнего приглашения прошло**

Приглашение может быть показано, если от последнего показанного приглашения прошёл, как минимум, указанный промежуток времени.

Учитываются приглашения, вызванные другими сценариями или отправленные оператором вручную.

- **показывать, если оператор онлайн**

Приглашение показывается, только если указанный оператор онлайн.

- **показывать, если отдел онлайн**

Приглашение показывается, только если указанный отдел онлайн (т.е. если в этом отделе доступен хотя бы один онлайн оператор).

- **источник содержит**

Источник - это адрес страницы, с которой посетитель попал на ваш сайт. Например, yandex.ru (без http и www).

При указании строки, которую должен содержать источник, вы можете использовать * в качестве произвольного набора символов, а также перечислять варианты через запятую (с пробелами или без).

- **страна или город содержит**

Приглашение будет показано только тем посетителям, город или страна которых содержат указанную строку (например, Лондон).

При указании строки вы можете использовать * в качестве произвольного набора символов, а также перечислять варианты через запятую (с пробелами или без).

- **URL страницы содержит**

Приглашение будет показано в том случае, если адрес страницы, на которой находится посетитель, содержит указанную строку.

Например, redhelper.ru/tariff (без http и www).

При указании строки вы можете использовать * в качестве произвольного набора символов, а также перечислять варианты через запятую (с пробелами или без).

- **новый посетитель**

Если вы выберете "Да", то приглашение может быть показано только посетителям, которые первый раз зашли на ваш сайт.

Если выберете *“Нет”* – посетитель, уже неоднократно посещавший ваш сайт, сможет увидеть приглашение, если вернётся на сайт после продолжительного отсутствия (возвращение на сайт засчитывается, если посетитель более 3-х часов отсутствовал на сайте, а затем пришёл на него снова).

Вы можете добавить несколько условий одного типа, например *“Оператор онлайн”*. Тогда приглашение показывается, если хотя бы одно из указанных условий выполнилось (в примере в том случае, если хотя бы один из указанных операторов онлайн).

В случае, когда по условиям выполняются сразу несколько сценариев, срабатывает тот, который содержит больше условий (точнее описывает ситуацию).

Чтобы полностью отключить автоприглашение уберите галочку *“Включить активные приглашения”*.

Пользователям тарифа **Pro** доступны возможности **API RedHelper** для управления приглашениями с помощью собственных скриптов, учитывающих дополнительные данные о клиенте. Руководство по расширенным настройкам чата на странице доступно [здесь](#). Подробности можно узнать в чате у менеджеров отдела технической поддержки.


Подобная возможность позволит вам создавать вручную сложные механизмы определения параметров активной продажи, осуществляя более тонкую подстройку системы под ваших клиентов. Например, выдавать текст приглашения, содержащий данные о посетителе, полученные системой (геолокация, данные из вашей CRM).













Пользователи тарифа **Pro** могут заменить дизайн всего чата, в том числе активного приглашения, на собственный. Подробности можно узнать в чате у менеджеров отдела технической поддержки.

3.2. Настройки операторов

[Личный кабинет](#) → [Настройки](#) → [Операторы](#)

В этом разделе вы можете добавить операторов и сделать для них индивидуальные настройки. Для создания дополнительного оператора на вашем аккаунте нажмите кнопку «Добавить оператора»

 [Добавить оператора](#)

Отображаемое имя	Логин / Пароль	Аватар	Принадлежность к отделу	Действия
Alexander 	alexanderrhip / ***** 		 Technical support  Добавить отдел	
Алёна 	alenaarhip / ***** 		 Отдел продаж  Добавить отдел	

При добавлении оператора вы указываете его логин и пароль для входа в приложение оператора. Логин и пароль должны быть уникальными (как и в случае с вашим основным аккаунтом, логин может быть уже занят другим пользователем RedHelper). Отображаемое имя может быть не уникальным.

Созданного оператора можно назначить в один из [отделов](#), а также удалить его. После удаления оператора нельзя восстановить или создать заново с тем же логином, так как данные о диалогах оператора останутся в системе и после его удаления.

Консультанту необходимо сообщить логин и пароль для входа в приложение оператора, а также дать ссылку на [установку приложения оператора](#).

В системе RedHelper оператор может войти в личный кабинет под своими данными. При этом ему будут доступны собственные настройки (смена отображаемого имени и пароля), а также статистика всех диалогов.

После создания оператора вы можете изменить его отображаемое имя, пароль или фото, нажав на кнопку «редактировать» (иконка карандаша).

3.3. Аккаунт

[Личный кабинет](#) → [Настройки](#) → [Аккаунт](#)

В этом разделе можно настроить язык личного кабинета, сменить email администратора и email доставки сообщений, полученных через форму обратной связи, а также установить новый пароль для входа в личный кабинет.

Е-mail администратора:	<input type="text"/>	
Е-mail для формы обратной связи:	<input type="text"/>	
Текущий пароль:	<input type="password"/>	
Получать информационную рассылку:	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="button" value="Сохранить изменения"/>		

Новый пароль администратора:	<input type="password"/>
Текущий пароль:	<input type="password"/>
<input type="button" value="Сохранить изменения"/>	

Язык личного кабинета:	<input type="radio"/> английский
	<input checked="" type="radio"/> русский
<input type="button" value="Сохранить изменения"/>	

Email администратора – это адрес регистрации, по которому мы можем связаться с вами, и на который вы сможете восстановить данные вашего аккаунта в случае их утраты.

Email формы обратной связи - это адрес, на который будут приходить офлайн сообщения с сайта. По умолчанию он совпадает с email регистрации. Убедитесь, что настройки вашего сервера позволяют принимать письма с подстановкой адреса отправителя. Для этого просто попробуйте выслать себе письмо через форму обратной связи. Если письма на почте нет, проверьте папку «Спам». В теме письма есть слова «сообщение с сайта...» и вы всегда можете найти его, если оно пришло, и настроить соответствующий фильтр. Если письма на ящике нет, или вы получили уведомление о том, что письмо доставить нельзя, сменить адрес email в настройках.

Смена какого-либо email и пароля администратора требует ввода текущего пароля администратора.

2.4. Отделы и сайты

[Личный кабинет](#) → [Настройки](#) → [Отделы и сайты](#)

Важно! Если вы ставите систему на один сайт и не используете разделение ваших операторов по отделам – не меняйте настройки, выставленные по умолчанию в этом разделе.

В личном кабинете вы можете прописать различные настройки для ваших сайтов или их отдельных страниц:

 [Добавить сайт](#)

Адрес сайта	Описание	Язык	Операторы	
* (любой сайт) ✓	✓	Русский ✓	 (2) 	 
*zendesk.com ✓	База знаний ✓	Русский ✓	 (1) 	 
*redhelper.com ✓	Международная версия ✓	Английский ✓	 (1) 	 

Для добавления нового сайта или страницы нажмите «Добавить сайт», укажите адрес этого сайта или страницы, краткое описание, описывающее какие страницы относятся к указанной группе, а также язык интерфейса чата для этого сайта.

При добавлении адреса сайта учитывайте то, что с помощью выставленных настроек система будет определять на каких страницах показывать чат и с какими настройками. Например, если установлен адрес сайта website.ru, то чат будет работать на странице website.ru и всех страницах, адреса которых начинаются с website.ru. На страницах, адрес которых содержит что-либо до website.ru, например www, чат работать не будет. При необходимости можно заменять любой текст символом *, как указано в примере на картинке.

Каждому сайту можно назначить обслуживающих операторов. Можно назначать операторов по одному или отделами. При этом если добавить отдельного оператора, то в чате на соответствующей странице в списке отделов появится отдел, содержащий этого оператора. Начните вводить имя оператора или название отдела, и система сама предложит вам варианты найденных совпадений.

Для каждого отдельного сайта или страницы в списке можно установить уникальные настройки внешнего вида и поведения чата. Для этого вернитесь в любой раздел настроек и выберите нужный сайт из списка:













Выбор сайта для редактирования настроек:

Из в текущий

При необходимости настройки можно копировать с других сайтов и страниц.

Также вы можете распределить ваши операторов по отделам:

 [Добавить отдел](#)

Название	Описание	Операторы
Техническая поддержка	Вопросы технического характера	 (2)  
Отдел продаж	Консультация по вопросам покупки и внедрения системы на сайт	 (15)  
Остальные	Прочие вопросы	 (12)  
Technical support	Ask me any kind of questions!	 (2)  

Показывать отделы посетителям

Заставлять посетителей выбирать отдел

Отделы позволяют вам разделить операторов соответственно их специализации, а также дать посетителю возможность выбрать нужную группу специалистов. Чтобы сформировать новый отдел, нажмите «Добавить отдел». Впишите название отдела и краткое поясняющее описание, с помощью которого посетитель сможет определить, в какой именно ему обратиться.

Далее в созданный отдел добавьте нужных операторов. При добавлении начните вводить имя оператора, и система сама предложит вам варианты найденных совпадений. Любой оператор может быть распределен в более, чем один отдел, но не может быть удален из последнего своего отдела.

Вы можете показывать отделы посетителям. В этом случае система будет не только учитывать настройки при распределении (выдавать диалог свободному оператору, находящемуся в режиме онлайн, или оператору, с которым данный клиент общался не ранее, чем неделю назад), но и отображать посетителю кнопку просмотра списка отделов с возможностью выбора.

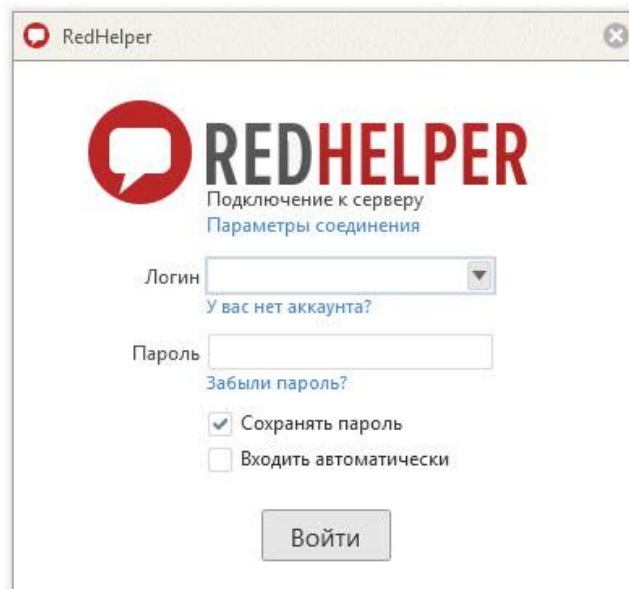
В случае, если указано заставлять посетителей выбирать отдел, то после клика на значок консультанта посетитель будет попадать сначала на список отделов и, только выбрав один из них, подключаться к оператору.

3. Возможности системы и приложение оператора

Оператор RedHelper работает с высокой эффективностью благодаря специальному приложению под Windows. Внимательно ознакомьтесь с этой главой, это сэкономит ваше время и деньги вашей компании.

3.1. Вход в приложение

Первое, что видите при запуске приложения, это окно входа.



Для входа необходимо ввести ваш логин. Это может быть ваш основной логин на сайте RedHelper, или операторский логин, выданный вам администратором вашего аккаунта RedHelper.

Основной способ подключения приложение это jabber-канал:

xmpp.redhelper.ru:443

или, альтернативно,

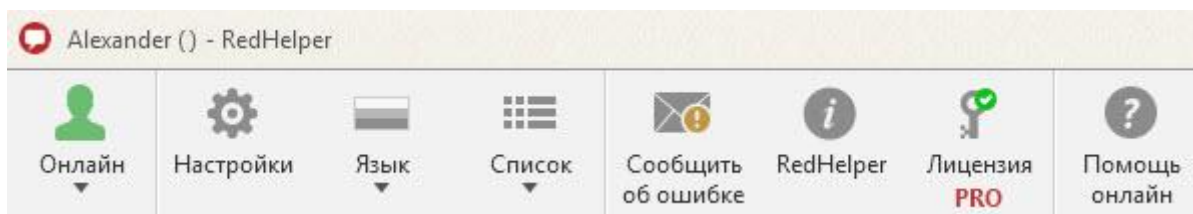
xmpp.redhelper.ru:5222

Также возможно подключиться к серверам 37.230.220.29 и 37.230.220.28. К серверу static 37.230.220.32 приложение подключается в двух случаях: если он прописан вручную или если остальные сервера недоступны.

При подключении возможно использовать https-прокси. Для этого необходимо указать в параметрах подключения адрес и порт прокси-сервера. Прокси не https-типа не поддерживаются.

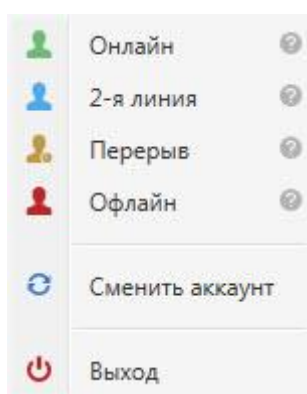
3.2. Окно приложения.


3.2.1. Верхняя панель





На верхней панели вам доступны:


- Переключение режимов работы



 Операторы в статусе «Онлайн» видны на посетителям на сайте. Когда посетитель приходит на сайт, он автоматически распределяется на одного из таких операторов первой линии. Распределение посетителей между операторами равномерное и случайное.

 На перерыве. Операторы в этом статусе не видны на сайте, и на них не назначаются новые посетители. Посетители, которые уже вели диалог с данным оператором на момент выставления статуса, могут писать ему.

 Офлайн. Оператор в этом статусе не может принимать чаты. Статистика в этом режиме также не обновляется. Если все ваши операторы находятся в статусе «офлайн» или «на перерыве», клиенты, зашедшие на сайт, будут видеть на нем только форму обратной связи.

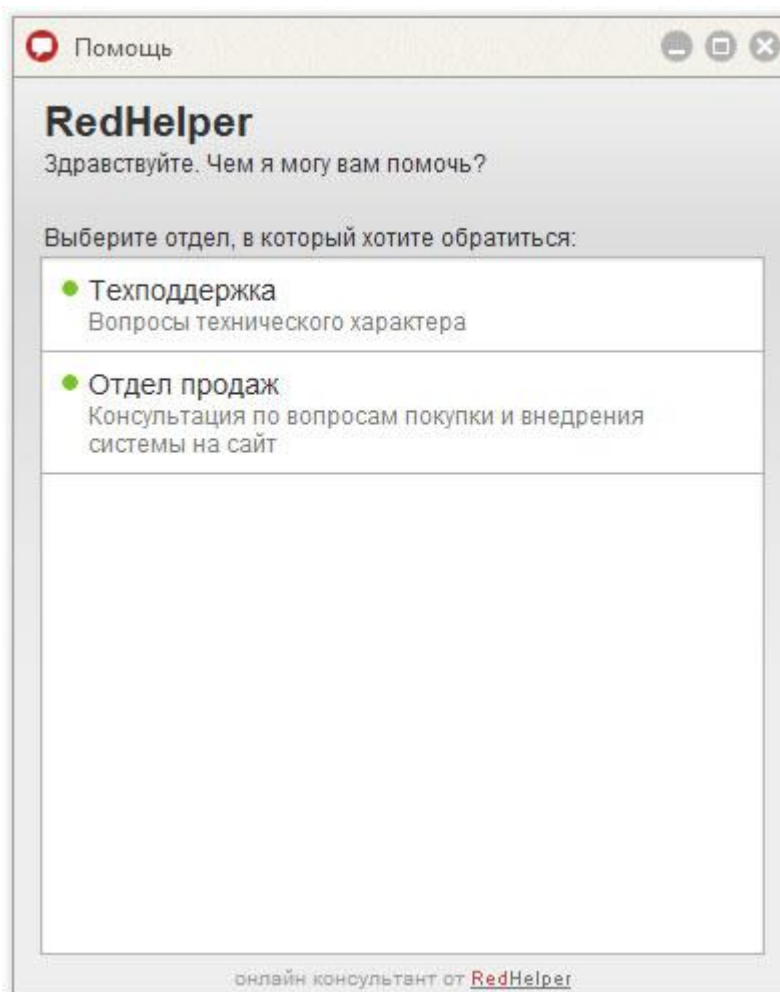
 Режим второй линии позволяет принимать чаты от других операторов, но клиенты с сайта не могут напрямую попасть к оператору с этим статусом.

Чтобы вернуться к окну авторизации достаточно нажать кнопку «Сменить аккаунт».

Чтобы закрыть приложение пользуйтесь кнопкой «Выход».

- [Настройки](#).

- Язык. Позволяет переключить язык интерфейса приложения. Доступны русский и английский языки.
- Список. В программе есть 2 варианта отображения таблицы посетителей: полный и компактный. Полный вид подходит для небольших сайтов, он удобен для персональной работы с каждым клиентом и ручных приглашений. Компактный вид больше подходит для средних и крупных сайтов, где обычно используется автоматическое приглашение.
- Сообщить об ошибке. Позволяет отправить сообщение о сбоях в приложении в наш технический отдел.
- RedHelper. О программе: версия, канал подключения, канал обновления.
- Лицензия. Информация о подключенных лицензиях и сроках их действия.
- Помощь онлайн. В приложении доступно окно чата с операторами нашей компании.



Вы всегда можете вернуться к ней, кликнув на строку с надписью **Посетители()** сверху левой колонки программы. В скобках отражается число всех посетителей, находящихся онлайн в данный момент.

3.2.2. Таблица посетителей

Вы всегда можете открыть таблицу посетителей, кликнув на строку с надписью **Посетители()**. В скобках отражается число всех посетителей, находящихся на сайте в данный момент.

По умолчанию список чатов, вкладка **Посетители** и **Офлайн посетители** расположены сверху. Изменить расположение можно в настройках приложения в разделе «Основные».

Украина		Найдено: 5	
Общается - 11			
Просматривает сайт - 35			
#122532176	Киев	Визитов: 1 Просмотров: 2	windows XP Firefox 27
Время: 00:26:26			Онлайн консультант для сайта RedHelper. Бесплатная версия. Текущий адрес: / Источник: /landing?
#122532794	не определён	Визитов: 1 Просмотров: 2	windows 7 Chrome 32
Время: 00:24:00			Онлайн консультант для сайта RedHelper. Бесплатная версия. Текущий адрес: / Источник: /landing?
#121330291	Харьков	Визитов: 3 Просмотров: 9	windows 7 Opera 12.16
Время: 00:02:56			RedHelper Вход в личный кабинет Текущий адрес: /my/login Источник: /
#122543845	Хмельницкий	Визитов: 1 Просмотров: 1	windows 7 Opera 19.0
Время: 00:02:20			Онлайн консультант для сайта RedHelper. Бесплатная версия. Текущий адрес: / Источник: /landing?
#122544024	Днепропетровск	Визитов: 1 Просмотров: 3	windows 7 Explorer 9
Время: 00:01:56			Онлайн консультант для сайта RedHelper. Бесплатная версия. Текущий адрес: /?landing Источник: /landing?
Общается с другим оператором - 4			

В таблице посетителей клиенты сгруппированы по статусу на сайте. Статус и другие параметры постоянно обновляются, так что вы можете следить за всеми перемещениями клиента по сайту и завязать диалог в нужный момент, если это требуется.

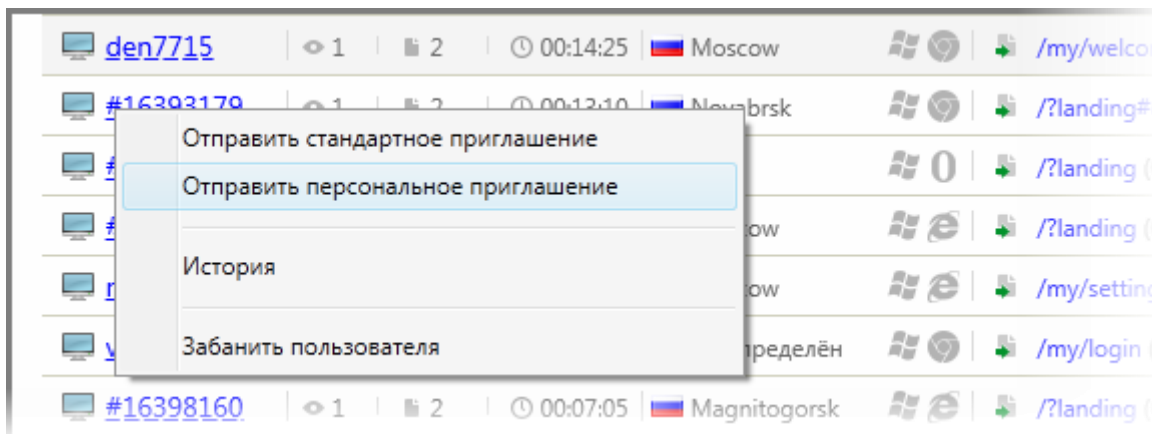
- **Общается.** Этот статус означает, что клиент уже вступил в чат с вами, и вы можете написать ему сообщение в любой момент.
- **Просматривает сайт.** Клиент находится на сайте, но еще не вступил в чат, то есть у него не открыто окно онлайн консультанта на сайте. Клиентам с этим статусом вы можете выслать приглашение вступить в диалог, если оно еще не высылалось автоматически.
- **Общается с другим оператором.** Этот статус получают клиенты, которые находятся в чате не с вами, а с кем-либо еще. Вы не можете писать или высылать им приглашения.
- **Офлайн.** Эти посетители, ушедшие с сайта. В этом списке отображается 20 последних ушедших.

Список клиентов, находящихся на сайте, обновляется каждую минуту.

Доступен фильтр списка посетителей. Он позволяет выбирать из списка посетителей тех, чьи данные удовлетворяют параметрам поиска. Это может быть параметр геолокации, информация о системе и браузере, текущая ссылка или источник посещения.

3.2.3. Бан посетителя и приглашение в чат

В системе RedHelper оператор может сам пригласить посетителя к диалогу, не дожидаясь автоматического приглашения. Кроме того, можно избавиться от бесполезного клиента, который хамит в чате и переходит границы приличия. Кликните правой кнопкой мыши на любом посетителе в списке. В выпадающем меню есть ряд возможностей:



Отправить стандартное	При выборе этой опции клиент получает приглашение со стандартным текстом, указанным в настройках личного кабинета
Отправить персональное	Оператор вводит текст приглашения или выбирает из ранее отправленных
Забанить пользователя	Пользователь исчезает из списка навсегда, сообщения от него перестают приходить оператору
История	Перенаправляет оператора на соответствующий диалог в статистике диалогов в личном кабинете сайта. Вход в личный кабинет возможен только под логином администратора!

По мере развития системы в списке будут появляться и другие функции. Неактивные на данный момент - находятся в разработке.



Внимание! Если в списке недоступны опции приглашения, это может означать, что:

- Приглашение уже высылалось автоматически и клиент пока не отреагировал на него
- Клиент уже открыл чат, приглашение не требуется
- Клиент ушел с сайта(находится в списке офлайн).

3.2.4. Данные посетителей

Итак, в таблице посетителей есть разделы с информацией по клиентам. Что они означают?

#16124872	Номер клиента. Это порядковый номер клиента в системе RedHelper. Кликнув на нем, вы можете
---------------------------	---

	открыть диалог с данным клиентом.
	Страна, Город. Показывают, в каком городе находится ваш клиент. Данные собираются на основании ip клиента.
	Заголовок и адрес страницы, на которой клиент находится в данный момент. Название отображается так же, как в браузере – это тайтл страницы. Для краткости и простоты адрес отображается относительно домена Вашего основного сайта. Если нажать на пиктограмму слева, адрес будет скопирован в буфер обмена.
	Источник. Это адрес страницы, с которой клиент перешел на ваш сайт. Обращайте внимание на этот пункт, ведь то, откуда пришел пользователь, может многое сказать о его потребностях. Если клиент пришел из поисковой системы, вместо адреса будет отображаться логотип этой системы, и поисковый запрос клиента.
	Статус «приглашен». Если иконки нет, приглашение не выдавалось в этот визит. Наличие иконки означает, что приглашение было выдано автоматически или вручную, но посетитель еще не отреагировал на него.
	Отказался/принял. «Принял» означает, что клиент нажал на кнопку «да» в диалоговом окне приглашения и перешел к диалогу. «Отклонил» означает, что клиент нажал на кнопку «нет» на приглашении. В этом случае приглашение можно будет выдать повторно вручную через 10 секунд.
	Браузер, ОС. Вы видите, каким браузером и операционной системой пользуется клиент
	Общее время, проведенное клиентом на сайте. Вы знаете, как долго на сайте находится клиент. Обратите внимание, что это суммарное время за все посещения сайта данным клиентом. Это значит, что клиентов с большими показателями времени можно отнести к постоянным.
	Текущий оператор. В полном виде списка вы можете видеть, с кем из ваших операторов сейчас общается клиент.
	Визиты и просмотры. Как просмотры, так и время пребывания на сайте обновляется, когда клиент переходит на другую страницу сайта.
	Совместный браузер. Вы можете сразу переключиться на наблюдение за курсором конкретного клиента.
	Ручное приглашение. Вы можете выдать клиенту стандартное или персональное приглашение в чат.

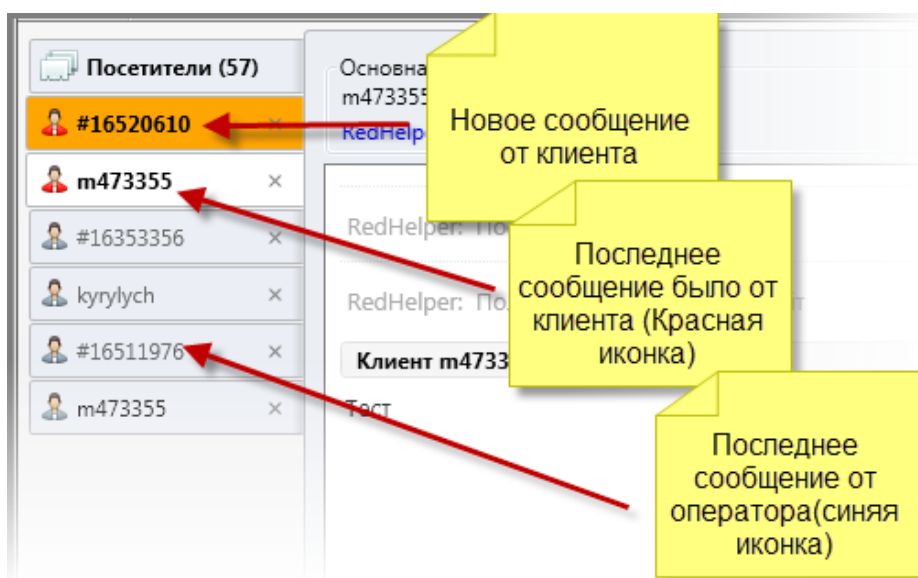
Посетители в списках отсортированы по времени, прошедшему с их последнего захода на сайт.

3.3. Общение и список диалогов

Все клиенты, которые вступили в чат с вами, отображаются в виде закладок. По умолчанию список чатов, вкладка Посетители и Офлайн посетители расположены сверху. Изменить расположение можно в настройках приложения в разделе «Основные».

3.3.1. Список диалогов

Если клиент начал набирать сообщение в чате, он сразу появляется в списке, при этом его вкладка будет мигать оранжевым, пока он пишет сообщение.



Если вы переключаетесь на эту вкладку, оранжевая подсветка исчезает.

Если клиент выделен жирным шрифтом а иконка – красного цвета, это значит что последнее сообщение в чате отправил он. Если имя клиента отображено обычным шрифтом и иконка – синего цвета, последнее сообщение было вашим. Если шрифт имени клиента на вкладке серый, это означает что клиент уже ушел с сайта и писать ему смысла нет.

Вы можете закрыть все вкладки клиентов, которые ушли в оффлайн, нажав правой кнопкой мыши на списке диалогов и выбрав соответствующий пункт.

3.3.2. Окно диалога

В диалоге с клиентом вы всегда видите, на какой странице он находится сейчас.

В чат выдается ряд сервисных сообщений, в частности, вы можете видеть, когда посетитель получил приглашение, принял его, ушел с сайта, пришел на сайт снова и многое другое.

Кроме того, вы видите, какое сообщение набирает клиент, до того, как он его отправил. Это весьма удобно и экономит время оператора для более подробных и полезных для клиента ответов.

В чате есть возможность передачи небольших файлов размером до 30 Мб.

Пример чата:

#122538390 (Общается)

RedHelper: Посетитель ушел с сайта. 10:44

RedHelper: Пользователь пришел на сайт 11:51

Клиент #122538390

Тест. 11:51

Alexander

Тест-ответ. 11:52

Пользователь перенаправлен от alexanderrhlp к tanyarhlp
«Напиши "Привет!" и отправь обратно мне.» 11:52

Татьяна

Привет! 10:52

Пользователь перенаправлен от tanyarhlp к alexanderrhlp 11:53

Alexander

Возможно передавать файлы. 11:53

Пользователь отправил файл: 1.bt 11:55

Вы отправили пользователю файл: 1.jpg 11:55

Клиент #122538390

Здравствуйте. 11:55

А есть ли возможность хранить заготовленные ответы в приложении? 11:55

Alexander

Да, конечно. 11:55

Быстрые ответы доступны, управление ими удобно расположено прямо над полем ввода сообщения. 11:56

Можно настроить выбор быстрого ответа по горячим клавишам. 11:56

Клиент #122538390

Здорово! 11:56

Спасибо. 11:56

Alexander

Пожалуйста, всегда рады помочь. 11:56

Диалог могут видеть и другие операторы. 11:57

Быстрые ответы | | Перевести

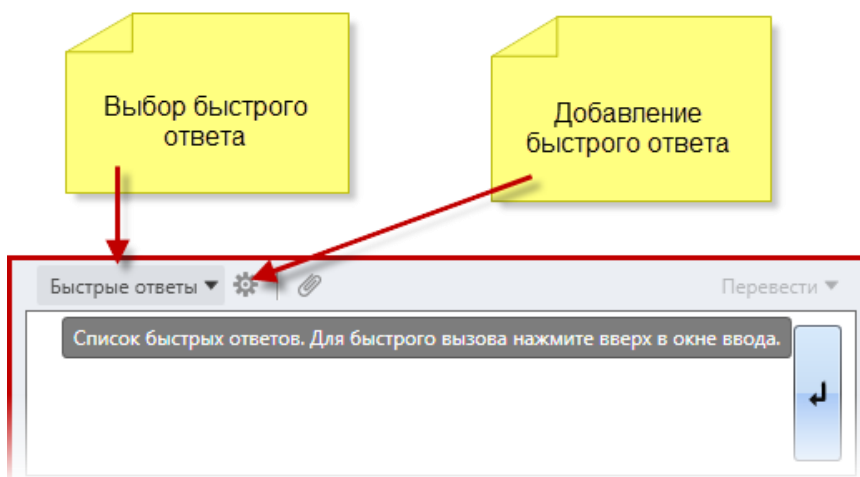
➡

Для каждого сообщения указано время, когда оно было отправлено. Если навести курсор мыши на время, вы увидите время и дату в полном формате.

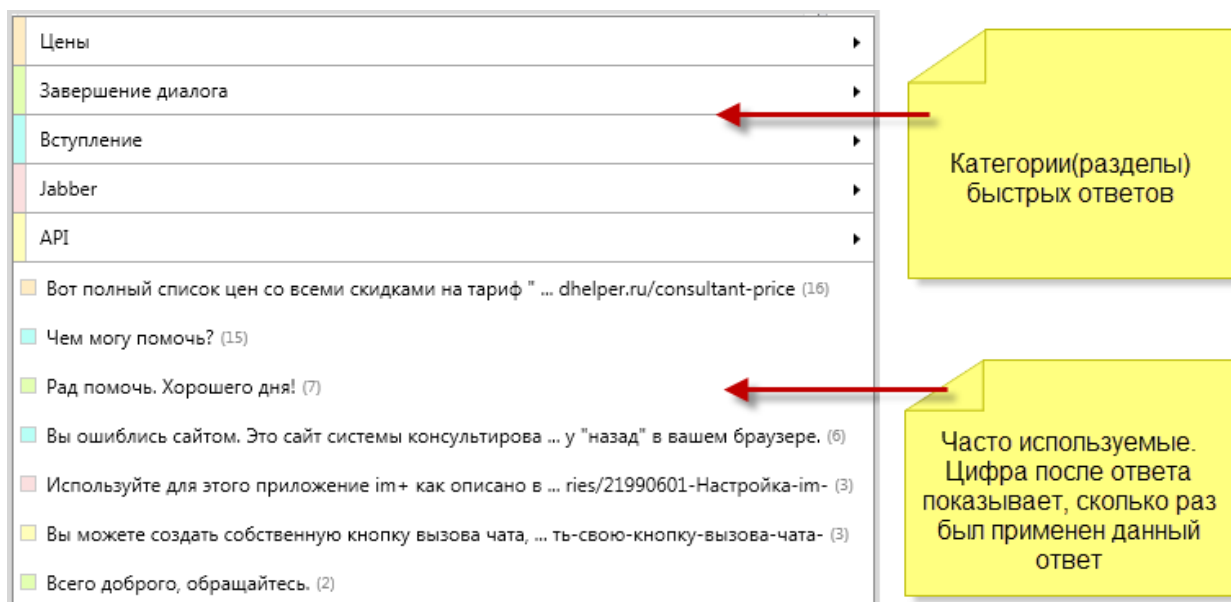
Как видно из примера, оператор имеет возможность передать чат другому оператору или забрать чат на себя. При передаче чата можно прикрепить комментарий, например поясняющий причину передачи чата или дополнительную информацию о нем.

3.3.3. Быстрые ответы

Оператор приложения может сохранять готовые ответы на частые вопросы и в 2 касания отправлять их посетителям.



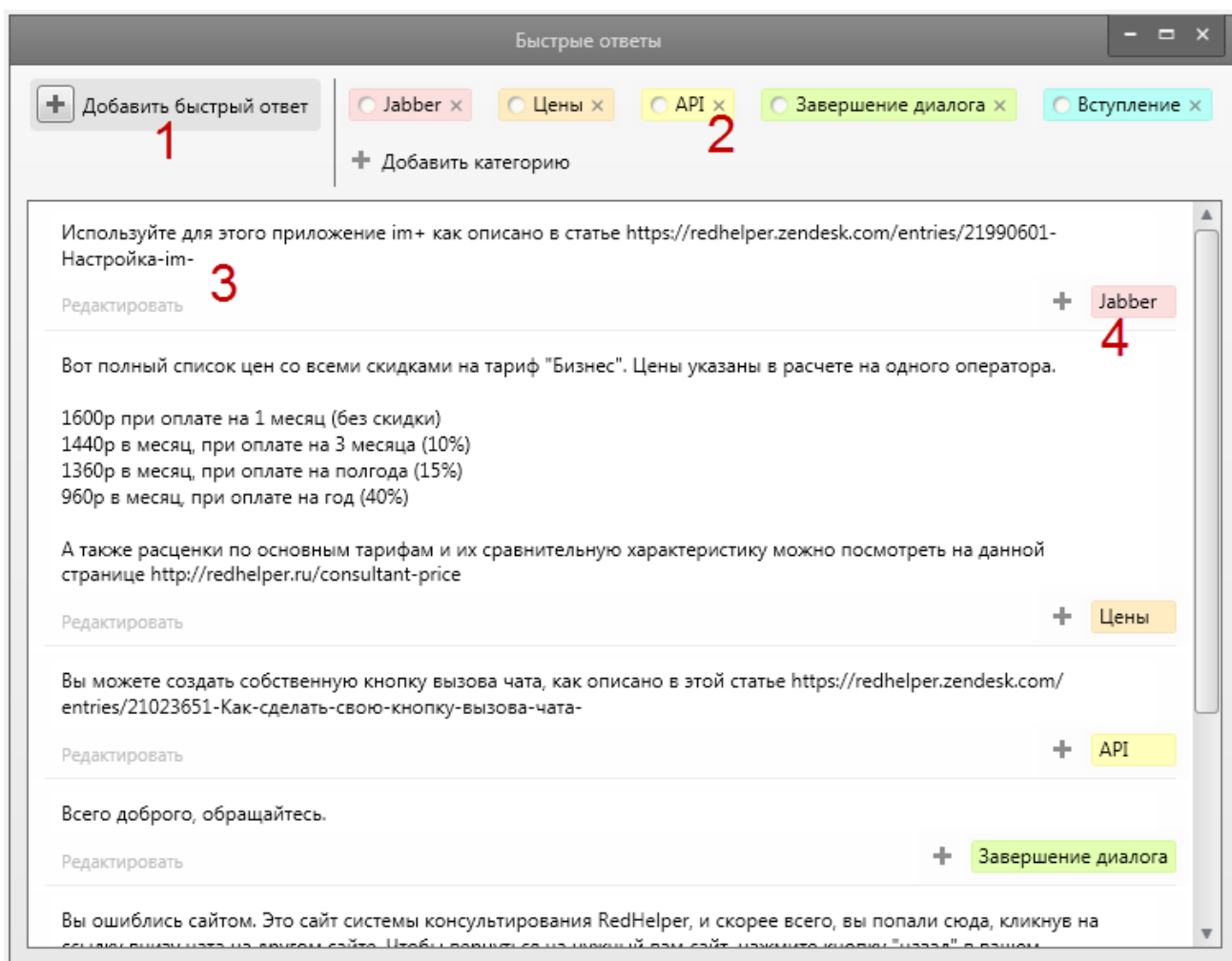
Кнопка быстрых ответов находится сверху над полем ввода текста в окне чата. Если нажать на нее, откроется список добавленных ответов:



Ответы сортируются по категориям. Таким образом, чтобы быстро найти ответ, нажмите на выпадающий список категории, и выберите нужную строчку. Самые часто используемые ответы отображаются в дополнительном списке внизу, для более быстрого выбора.

После выбора быстрого ответа его текст появляется в окне ввода, и вы можете редактировать его перед отправкой.

Чтобы **добавить** быстрый ответ, щелкните на иконку шестеренки справа от списка ответов. Откроется окно добавления ответов:



Чтобы добавить быстрый ответ, нажмите кнопку (1). Если вы хотите добавить ответ в конкретную категорию, выберите ее в разделе(2). После создания ответа вы всегда можете редактировать его (3), изменить категорию, в которую он входит, или даже включить ответ в несколько категорий(4).

Также при редактировании можно указать комбинацию горячих клавиш для выбора быстрого ответа с клавиатуры. Просто нажмите на текст «не назначена» и нажмите нужную комбинацию клавиш. Приложение распознает её и запомнит.

3.3.4. Передача файлов

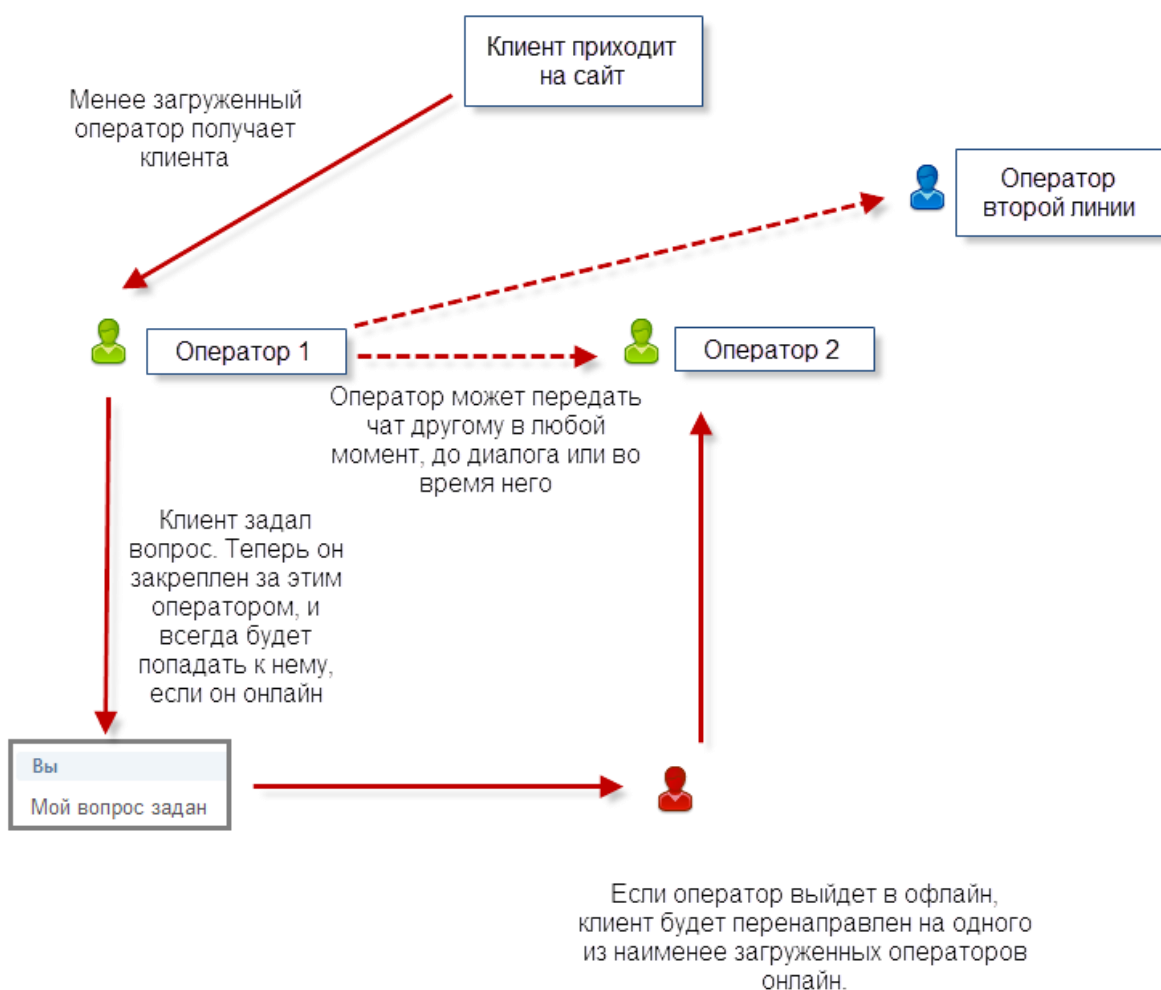
Оператор может передавать любые файлы посетителю. Для этого достаточно нажать на иконку скрепки над окном ввода текста в чате.

Откроется обычное диалоговое окно, в котором нужно будет выбрать файл для передачи. После выбора файла ссылка на его скачивание появится в окне чата у посетителя.

3.1.1. Перевод чата.

Операторы RedHelper делятся на операторов 1-ой(онлайн) и 2-ой линии. На первой линии операторы принимают чаты с сайта и распределяют их между остальными специалистами, которые могут находиться как на первой, так и на второй линии.

Операторы второй линии не получают чаты с сайта, но могут проконсультировать клиента по вопросам в рамках их специализации, если оператор первой линии передает им чат.



Когда новый клиент приходит на сайт, он случайно распределяется на одного из операторов первой линии. Распределение равномерное, с учетом текущей нагрузки на операторов.

После того, как клиент написал первое сообщение, он закрепляется за данным оператором, и при дальнейших повторных заходах на сайт будет попадать именно к нему, если тот находится в сети.

Когда новый клиент приходит на сайт, он случайно распределяется на одного из операторов первой линии. Распределение равномерное, с учетом текущей нагрузки на операторов.

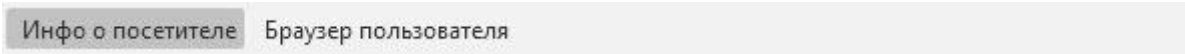
После того, как клиент написал первое сообщение, он закрепляется за данным оператором, и при дальнейших повторных заходах на сайт будет попадать именно к нему, если тот находится в сети.

3.2. Совместный браузер и наблюдение за пользователем

Вы можете видеть не только текстовую информацию по клиенту и писать ему в чат. В **RedHelper** вы можете наблюдать за курсором пользователя и подсвечивать элементы сайта прямо в его браузере. Обратите внимание, что наблюдение за посетителем в системе RedHelper даже если клиент находится в защищенной зоне сайта (личный кабинет, корзина).

При этом уникальная технология системы **RedHelper** позволяет видеть все динамические изменения на странице клиента: открытые формы, запуск анимации, активного контента, переключение опций.

Чтобы переключиться в режим наблюдения, нажмите на вкладку внизу справа от диалога с клиентом.



Инфо о посетителе Браузер пользователя

Вы увидите страницу на, которой находится клиент, и его курсор. Страница будет отображаться также, как у клиента, вплоть до конфигурации экрана.

Чтобы узнать, как использовать Совместный браузер более подробно, нажмите на знак вопроса в верхнем правом углу.

Чтобы перевести пользователя на другую страницу, отожмите кнопку «Следить» (изображение курсор на верхней панели), перейдите в окне браузера на любую страницу, нажмите «Перевести» (изображение стрелки на верхней панели).

Вы можете нажать кнопку «Подсветить» и выбрать нужный для выделения элемент. Клиент получит текстовое оповещение о том, что вы подсветили ему информацию и увидит подсвеченный элемент.

Совместный браузер способен отображать страницу посетителя со всеми запущенными событиями, открытыми формами и введенными данными. Таким образом, оператор видит в точности все, что происходит на странице клиента.

Вы также можете посмотреть обучающее видео по технологии [Совместный браузер](#).

Инфо о посетителе Браузер пользователя

интернет-магазина, поддержка, промо-коды на скидку

ам

- 25-40% в зависимости от объема продаж
- Работа
- Персонал на 60 дней

РЕГИСТРАЦИЯ

Test

info@

пароль

телефон

фио

Зарегистрироваться

но чата

Бонусы

Первые 3 продажи

- 10 промо-кодов на 10% скидку
- Использование RedHelper бесплатно

Базовый уровень

25% от суммы сделок

В месяц продаж на

PRO-уровень

30% от суммы сделок

Промо-коды на 10% скидку или 45 дней

В месяц продаж на

Дистрибьютор


35% от суммы сделок

Промо-коды на

eset Антивирус NOD32
Лицензия на 3 ПК

Программы для продвижения от Viking Studio

3.3. Настройки приложения

Для изменения настроек самой программы нажмите на кнопку  «Настройки» в верхнем ряду кнопок программы. Эти настройки относятся только к приложению и не влияют на поведение и вид системы на сайте.

При закрытии окна приложения	Эта настройка позволяет установить действие, происходящее при клике на кнопку «Закрыть».
При сворачивании окна приложения	Эта настройка позволяет установить действие, происходящее при клике на кнопку «Свернуть».
Расположение вкладок чатов	Варианты: слева и сверху.
Показывать уведомления	Позволяет настроить появление уведомлений только в случае, когда приложение свернуто в трей, или постоянное отображение.
Запускать вместе с Windows	Стандартная опция для приложения, позволяющая автоматически запускать приложение при запуске операционной системы.
Показывать быстрые ответы	Включение/выключение отображения быстрых ответов оператора
Показывать категории быстрых ответов	Включение/выключение группировки быстрых ответов по категориям

В разделе **Звуки** вы можете установить правила звукового оповещения о сообщениях и новых посетителях.

The screenshot shows the 'Настройки' (Settings) window with the 'Звуки' (Sounds) section selected in the left sidebar. The main content area is titled 'Звуки' and contains three main settings groups:

- Сигнал о новом сообщении** (checked):
 - Длинный звонок ▶
 - Короткий звонок ▶ Повторный звонок при бездействии оператора
- Звуковое оповещение при любом входящем сообщении** (unchecked):
 - Звуковое оповещение только когда приложение не активно
- Сигнал о приходе на сайт нового посетителя** (unchecked):
 - Длинный звонок ▶
 - Короткий звонок ▶

A 'Сохранить настройки' (Save settings) button is located at the bottom right of the panel.

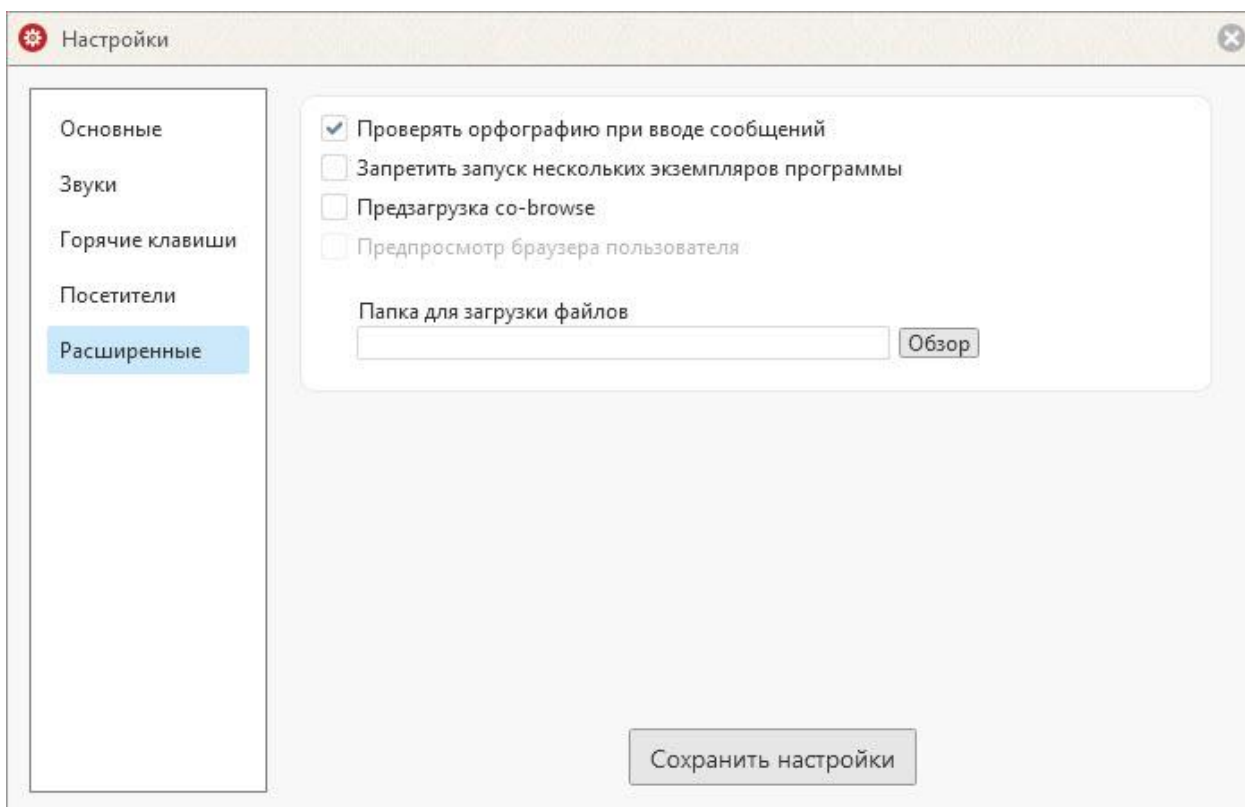
В разделе **Посетители** вы можете настроить отображение данных, которые вы передаете в приложение оператора из вашего сайта/базы данных при помощи [API](#)

The screenshot shows the 'Настройки' (Settings) window with the 'Посетители' (Visitors) section selected in the left sidebar. The main content area is titled 'Выбор столбцов для компактного вида' (Select columns for compact view) and contains two main settings groups:

- Выбор столбцов для компактного вида**: A list of checkboxes for data fields to be displayed:
 - Визитов
 - Время на сайте
 - Операционная система
 - IP Адрес
 - Организация
 - Просмотров
 - Город
 - Браузер
 - Текущий оператор
 - логин
- Списки посетителей**:
 - Отображение имени посетителя:
 - Сортировка списка посетителей:
 - Показывать офлайн посетителей в отдельной вкладке

A 'Сохранить настройки' (Save settings) button is located at the bottom right of the panel.

В разделе **Расширенные** вы можете задать следующие настройки:



- Включить/выключить проверку орфографии
- Запретить запуск 2 копий приложения на одном компьютере. Настройка существует для исключения проблем в работе у технически неграмотных операторов.
- Предзагрузка Co-browse. Включение/выключение предварительной загрузки данных браузера посетителя (не дожидаясь открытия вкладки «Браузер пользователя»).
- Предпросмотр браузера пользователя. Включение/выключение мини-окна с предпросмотром содержимого браузера пользователя.

4. Контроль и статистика

Через личный кабинет вашего аккаунта вы можете контролировать переписку ваших операторов и следить за показателями их работы. Доступ в личный кабинет возможен только под аккаунтом администратора (логин, на который был зарегистрирован аккаунт).

[Личный кабинет](#) → [Статистика](#)

4.1. Регулярные отчеты

Настроить плановые отчёты [Скрыть](#) ↑


Список email адресов:

Периодичность:

Получить отчёт сейчас

За период:

На email-адреса:

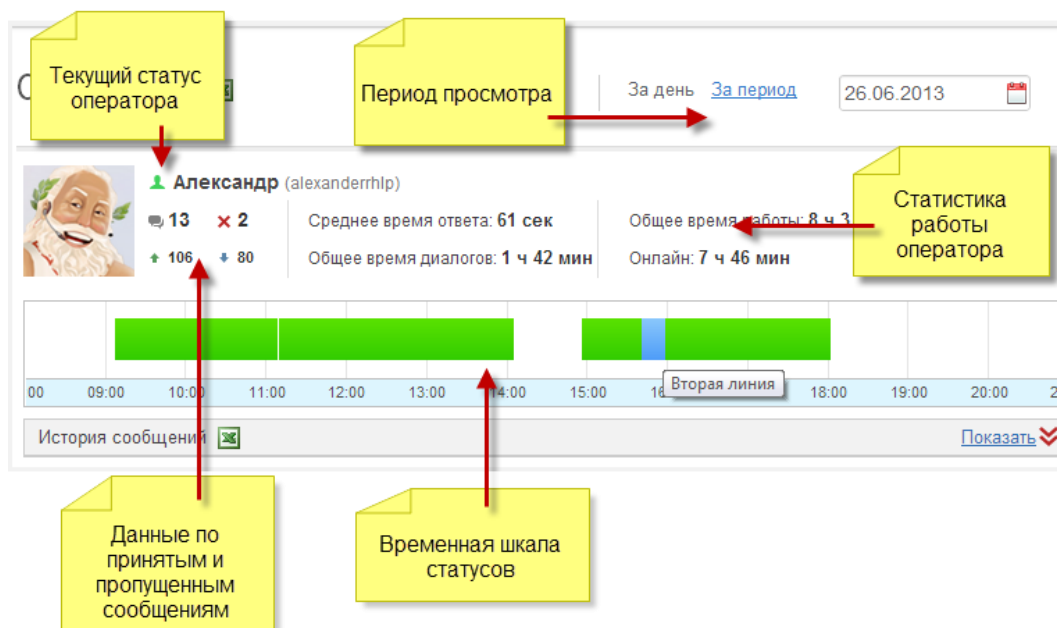
или  [Открыть в виде pdf файла](#)

Пользователи тарифов **Бизнес** и **Pro** могут использовать регулярные отчеты для контроля эффективности работы системы и операторов.

Доступно периодическое получение отчетов и моментальное формирование отчета за выбранный период.

4.2. Показатели операторов

Как владелец аккаунта, вы можете контролировать работу ваших операторов.



4.2.1. Статусы операторов

Все статусы ваших операторов отображаются в разделе статистики. Вы можете контролировать, кто из ваших операторов находится онлайн в данный момент, просто посмотрев на иконку человечка рядом с именем оператора. Зеленый человечек соответствует онлайн статусу.

4.2.2. Статистика чатов оператора

Ниже имени оператора находятся данные по принятым чатам: общее количество диалогов, количество пропущенных чатов, число входящих и исходящих сообщений у данного оператора. Обратите внимание, что пропущенным считается чат, в котором нет сообщений от оператора – то есть оператор не дал ответа клиенту.

4.2.3. Период и день просмотра

В правом верхнем углу раздела статистики вы можете выбрать период, за который вы проверяете статистику. По умолчанию показывается статистика за сегодня. Если вы хотите посмотреть статистику за другой день, кликните на дату и выберите другой день в открывшемся календаре. Если вы хотите посмотреть статистику за период, нажмите на ссылку «За период» и введите в полях справа начальную и конечную дату просмотра.

4.2.4. Временная шкала статусов

Вы можете видеть, в каких статусах находился оператор в течение рабочего дня (или выбранного периода). Пустой промежуток на шкале означает, что оператора не было в сети, зеленый цвет – онлайн, синий – вторая линия. Вы можете передвигать шкалу курсором мыши, а также увеличивать или уменьшать ее колесиком мыши.

4.2.5. Статистика работы оператора

Среднее время ответа: определяется как среднее за выбранный период время ответа на первый вопрос клиента.

Общее время работы: также показывается за выбранный период, и означает суммарное время, которое оператор провел в статусах онлайн, второй линии и «на перерыве».

Онлайн: сколько времени оператор провел онлайн за выбранный период

Общее время диалогов: рассчитывается как время, которое оператор потратил на набор текста и активные операции с приложением. Как правило, этот показатель существенно меньше времени «онлайн». Это нормально.

4.3. История сообщений

Для просмотра истории за выбранный период по конкретному оператору, нажмите на кнопку «показать» под шкалой статусов. Откроется окно диалогов. Слева отображаются все диалоги за выбранный период для данного оператора. Кликнув на конкретный диалог, вы можете смотреть переписку.

Если в процессе чата диалог был передан другому оператору, вы можете переключиться на продолжение диалога, кликнув на соответствующую ссылку в сервисном сообщении «Разговор переведен оператору...».

Также в чатах отображаются такие сервисные сообщения, как перевод и подсветка элементов в совместном браузере. Сервисное сообщение является ответом оператора с точки зрения статистики, то есть, если в ответ на сообщение клиента оператор подсветил элемент на сайте, или передал чат, такой чат не будет считаться пропущенным для этого оператора.

The screenshot shows the 'Статистика' (Statistics) page for an operator named 'Александр'. It features a search bar at the top, a date selector set to '26.06.2013', and a bar chart showing activity over time. Below the chart is a list of chat dialogues with timestamps and message counts. A detailed view of a chat is shown on the right, including a service message: 'Разговор переведён сюда от оператора "Сергей"'. Yellow callout boxes with red arrows point to the search bar, the date selector, the Excel export icon, the service message, and the message counts in the dialogue list.

4.3.1. Поиск по истории

Для того, чтобы быстро найти информацию во всех чатах всех операторов, используйте окно поиска вверху страницы статистики. Поиск будет произведен по всем чатам за выбранный период просмотра.

4.3.2. Выгрузка истории

Вы можете получить историю сообщений за выбранный период (ограничение 3 месяца в одной выгрузке) в отдельном файле, нажав на кнопку со значком Excel слева от окна поиска. Если необходимо сделать выгрузку сообщений одного конкретного оператора, нажмите на такую же кнопку под его шкалой статусов.

Пользователи тарифа **Pro** могут использовать специальные запросы для выгрузки статистики в свою CRM. Подробности можно узнать в чате у менеджеров отдела технической поддержки.

Благодарим за использование системы **RedHelper**
на вашем сайте!