

## Руководство пользователя

Рабочее место оператора

17.04.2012



*Перед началом работы с системой  
ознакомьтесь с настоящим руководством  
и сохраните его для последующего  
использования.*

<b>Глава 1 Добро пожаловать в мир цифровых коммуникаций</b> .....	<b>2</b>
Введение .....	2
Преимущества <b>marva</b> .....	2
Системные требования .....	2
<b>Глава 2 Знакомство с <b>marva</b></b> .....	<b>4</b>
Интерфейс <b>marva</b> .....	5
Настройка Вашего рабочего места .....	7
Общие принципы работы с пультом.....	7
<b>Глава 3 Использование <b>marva</b></b> .....	<b>8</b>
Как правильно включить пульт.....	8
Обработка запросов посетителей.....	8
Просмотр информации о посетителе .....	10
Перевод вызова на другого оператора.....	11
Быстрые ответы .....	11
Архив сеансов связи .....	14
Блокировка посетителя.....	14
Состояние “Занят” и правильное выключение пульта.....	14
Мастер команд .....	15
<b>Глава 4 Расширенные возможности (активные продажи)</b> .....	<b>16</b>
Мониторинг посетителей.....	16
Приглашение посетителя.....	17
Шаблоны приглашений.....	18
<b>Глава 5 Возможные проблемы и способы их устранения</b> .....	<b>19</b>
1. Авторизация в Пульте .....	19
2. Прием входящих вызовов.....	19
3. Работа в чате.....	20
4. Архив переписок.....	20
5. Вызов посетителя .....	21
<b>Предметный указатель</b> .....	<b>22</b>

Эта глава отвечает на вопросы:

- что такое **marva**;
- на каком компьютере можно запустить систему.

### Введение

**marva** — это инструмент, позволяющий посетителю сайта общаться с вами в реальном времени. Вы можете рассказать ему о продуктах или услугах, ответить на конкретные вопросы или помочь с заполнением различных форм. С функцией вызова посетителей **marva** позволяет увеличить продажи вашей компании через веб-сайт, проводя активные продажи в сети Интернет.

### Преимущества **marva**

**marva** не требует установки какой-либо программы и вы можете принимать вызовы посетителей с любого компьютера, имеющего стабильное подключение к Интернет. Работать с **marva** удобно – быстрые ответы и архивы сеансов связи помогут вам внимательно относиться к каждому посетителю, каков бы ни был его вопрос.

### Системные требования

- Стабильное высокоскоростное подключение к сети Интернет
- Современный веб-браузер и операционная система не ниже Windows XP
- Процессор 1400 МГц или выше
- 15 MB свободного места на жестком диске
- 512 MB RAM или выше



*Работа системы **Marva** в различных браузерах немного отличается, но это не влияет на параметры работоспособности и надежности. В случае если **Marva** работает неправильно, перед обращением в службу поддержки **Marva**, обратитесь к вашему системному администратору.*

## Термины и определения

## А

**Автовызов**

Режим автоматической рассылки *Приглашений Посетителям*.

**Авторизация**

Процесс проверки *Логина* и пароля *Пользователя*, результатом которого является разрешение или отказ в доступе в систему.

**Администратор**

Тип *Пользователя* системы. *Администратор* подключает систему к сайту, контролирует ее работу, добавляет новые *Отделы* и сотрудников, настраивает вид и расположение кнопок вызова *Операторов* на сайте компании.

**Аккаунт**

Запись, объединяющая в себе сведения о *Пользователе* системы.

**Активные продажи в Интернет**

Процесс *Мониторинга* и *Вызова посетителя* *Оператором*.

**Архив**

Раздел системы, позволяющий просматривать предыдущие *Сеансы* связи с *Посетителями*.

**Архив сеансов связи** – см. *Архив*

**Архив переписок** – см. *Архив*

## Б

**Браузер**

Программное обеспечение для поиска, обработки и просмотра веб-сайтов.

**Быстрые ответы**

Функция системы, позволяющая вставлять в *Чат* заранее заготовленные *Шаблоны* ответов.

## В

**Веб-интерфейс**

Способ построения программы, при реализации которого в качестве операционной системы выступает *Браузер* Интернет-пользователя. Такая программа не требует установки и не привязана к конкретному компьютеру.

**Вход в систему** - см. *Авторизация*

**Входящий вызов**

Процесс отображения *Оператору* оповещения о новом *Вызове* со стороны *Посетителя*, результатом которого может быть прием или пропуск *Входящего вызова*.

**Вызов – см. Входящий вызов**

**Вызов посетителя**

1. Функция системы, позволяющая отправить любому *Посетителю* сайта *Приглашение* на диалог.
2. Действие *Оператора*, направленное на использование этой функции.

## И

**Интернет-обозреватель** – см. *Браузер*

**Информационная карта посетителя**

Раздел системы, отображающий всю доступную информацию о *Посетителе*, встроенный в *Пульт*, *Чат* и *Архив*.

## К

**Карта посетителя** – см. *Информационная карта посетителя*

**Команда**

Простая подпрограмма, вставляемая *Оператором* в сообщение *Посетителю* и выполняющаяся при доставке *Посетителю* данного сообщения.

**Консультация**

Процесс обмена *Оператора* с *Посетителем* короткими текстовыми сообщениями и *Командами*.

**Корпоративная база шаблонов**

Раздел системы, в котором сохраняются общедоступные копии *Шаблонов Приглашений* и *Быстрых ответов*.

## Л

**Логин**

Идентификатор *Пользователя* системы, используемый при *Авторизации*.

**Личные шаблоны**

*Шаблоны Приглашений* и *Быстрых ответов*, которые *Оператор* использует исключительно в своем *Личном наборе шаблонов*.

**Личный набор шаблонов**

Набор *Шаблонов Приглашений* и *Быстрых ответов*, доступный *Оператору* в процессе общения с *Посетителем*.

## М

**Мониторинг**

Процесс отслеживания *Оператором* текущей ситуации на сайте с целью *Приглашения посетителя* на диалог или сбора статистики посещаемости.

**Мониторинг посетителей** – см. *Мониторинг*

## О

**Общая база шаблонов** – см. *Корпоративная база шаблонов*

**Оператор**

Тип *Пользователя* системы. *Оператор* ежедневно проводит *Консультации* или *Активные продажи* на *Рабочем месте оператора*.

**Отдел**

Группа *Операторов*, которой адресуются *Входящие вызовы*. *Отделом* может быть конкретное подразделение компании или любая условная группа.

## П

**Переписка** – см. *Консультация*

**Пользователь**

Сотрудник, успешно прошедший *Авторизацию*. Система различает *Администраторов*, *Операторов* и другие типы *Пользователей*.

**Посетитель**

Пользователь сети Интернет, загрузивший в свой *Браузер* какую-либо страницу вашего сайта.

**Приглашение**

1. Элемент системы, отображающийся *Посетителю* в результате его *Вызова Оператором*.
2. *Вызов Посетителя*.

**Приглашение посетителя** – см. *Вызов посетителя*

**Пульт**

Модуль, позволяющий *Оператору* осуществлять *Мониторинг* и *Вызов посетителя*, принимать *Входящие вызовы*, разгружать другие модули.

## Р

**Рабочее место**

Связка между *Оператором* и *Отделом*, создаваемая *Администратором*.

**Рабочее место оператора** – см. *Пульт*

## С

**Сеанс** – см. *Консультация*

**Сеанс связи** – см. *Консультация*

## У

**Учетная запись** – см. *Аккаунт*

## Х

**Хост**

Узел, имеющий уникальный IP-адрес для выхода в Интернет. Часто *Хосту* присваивается доменное имя, которое может отражать название компании или Интернет-провайдера *Посетителя*.

## Ч

**Чат**

1. Модуль системы, позволяющий проводить *Консультации Посетителей*.
2. *Консультация*.

## Ш

**Шаблон**

Заранее подготовленный вариант ответа *Посетителю* или текста *Приглашения*.

**Шаблоны готовых ответов** – см. *Шаблон*

**Шаблоны приглашений** – см. *Шаблон*

## I

**IP-адрес**

Уникальный адрес, присваивающийся каждому *Хосту* (часто компьютеру, узлу) или группе *Хостов*, подключенных к сети Интернет.

Эта глава отвечает на вопросы:

- как устроена система и почему перед запуском необходимо вводить свой пароль;
- кто в моей компании отвечает за функции, которые мне недоступны и что это за функции;
- как правильно настроить систему перед использованием.

### Особенности доступа в систему

**marva** – это система, построенная на основе *Веб-интерфейсов*. Иными словами, **marva** работает через ваш *Интернет-обозреватель*, как любой веб-сайт в сети Интернет.

Работа в системе возможна с любого компьютера, имеющего подключение к Интернет. В **marva** имеется разграничение доступа для *Администраторов* и *Операторов*.

*Администратор* устанавливает, подключает систему к сайту, контролирует ее работу, добавляет новые *Отделы* и сотрудников, настраивает вид и расположение кнопок вызова *Операторов* на сайте компании. *Администратор* имеет отдельный доступ в систему.



*Данное руководство не является руководством Администратора Marva и ограничивается описанием функциональности и интерфейсов Рабочего места оператора. Далее в настоящем документе под словом система или Marva понимается исключительно Рабочее место оператора. В последующих главах, обращаясь к читателю на “Вы”, мы имеем в виду Оператора Marva.*

*Оператор* ежедневно проводит *Консультации* или *Активные продажи* на *Рабочем месте оператора*, которое представляет собой *Пульт Оператора marva*. Для активации *Пульта Администратору* достаточно создать карточку *Оператора* и назначить его в *Отдел*. В дальнейшем, *Оператора* можно назначить в несколько *Отделов* или изменить *Отдел*, к которому он привязан. *Логин* и *пароль Оператора* при этом изменять не требуется.

*Логин Администратора* обычно совпадает с названием компании. *Логин Оператора* обычно совпадает с его именем. Доступ в систему осуществляется на Интернет-странице <http://passport.marva.ru/>

#### Совет

*Для удобства, Операторы могут авторизоваться на специальной странице компании, адрес которой можно получить у Администратора. При этом достаточно будет набирать только свой Логин Оператора. Также, можно заходить в Пульт оператора через программу marva агент, которую можно скачать на сайте <http://agent.marva.ru/>*

## Интерфейс marva

После Авторизации (см. Глава 3 «Как правильно включить Пульт», Рис. 4) вы перенаправляетесь в Пульт.

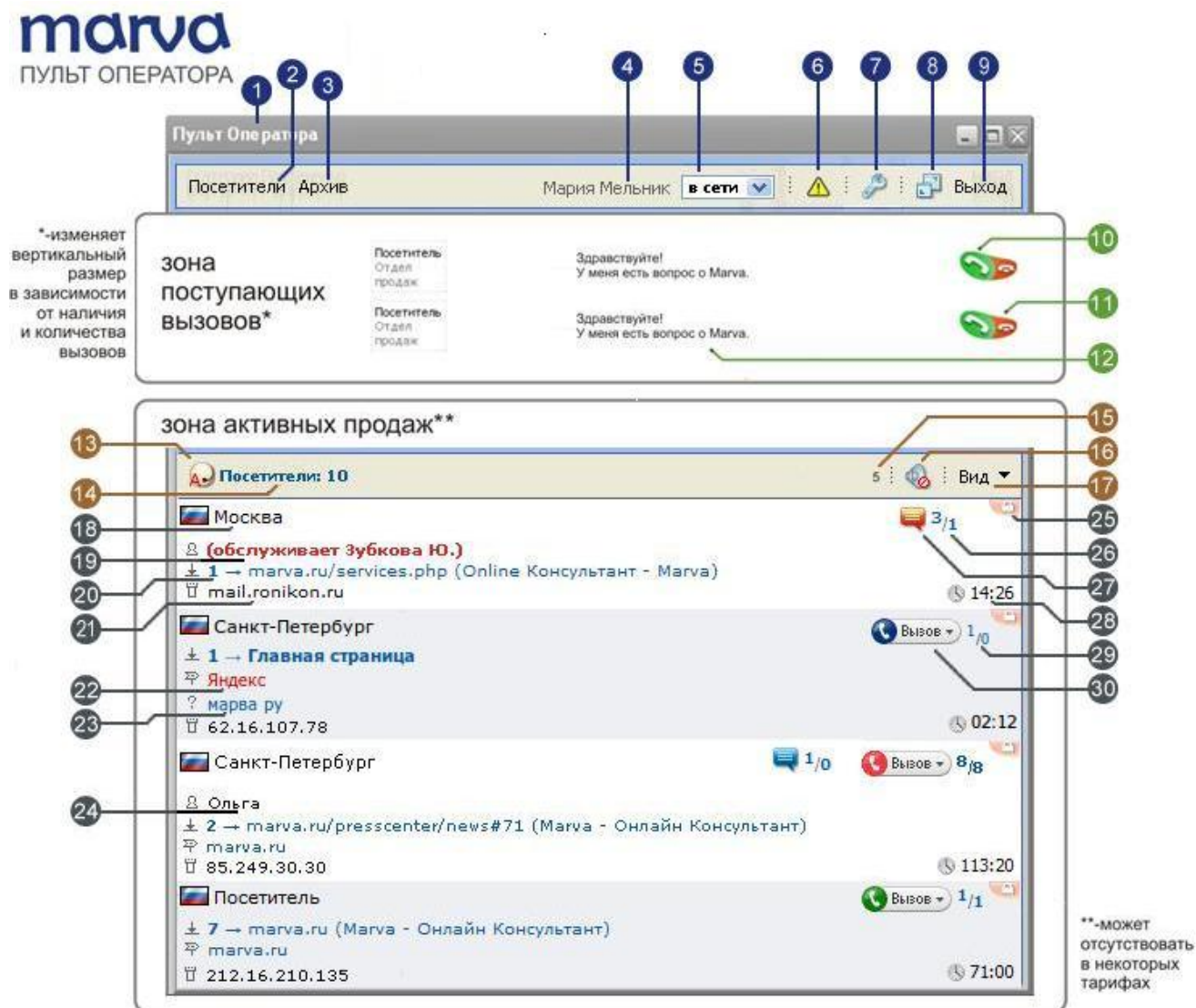


Рис. 1 Пульт Оператора marva

- |   |  |    |  |
|---|--|----|--|
| 1 | Пульт Оператора  | 16 | Включить / Выключить звук, информирующий о появлении нового <i>Посетителя</i>                    |
| 2 | Открыть список <i>Посетителей</i>  | 17 | Открыть панель «Настройки мониторинга»   |
| 3 | Открыть <i>Архив сеансов связи</i>   | 18 | Город (регион) посетителя  |
| 4 | Имя и фамилия <i>Оператора</i>   | 19 | Оператор, обслуживающий посетителя в данный момент   |
| 5 | Изменить статус: «В сети» / «Занят»  | 20 | Количество просмотренных страниц / Страница, на которой находится <i>Посетитель</i> <sup>2</sup> |
| 6 | Уведомление о необходимости удалить кэш в настройках браузера <sup>1</sup> | 21 | Хост (IP-адрес) посетителя   |
| 7 | Открыть «Панель настроек»  | 22 | Источник перехода на сайт (ссылка или название поисковой системы)                                |
| 8 | Открыть <i>Пульт</i> в отдельном окне                                      | 23 | Поисковый запрос, набрав который <i>Посетитель</i> зашел на сайт                                 |
| 9 | Закрыть <i>Пульт</i>   | 24 | Имя <i>Посетителя</i> (если он представился в прежних обращениях)                                |

10	Принять <i>Входящий вызов</i>	25	Заблокировать <i>Посетителя</i>
11	Отклонить <i>Входящий вызов</i>	26	Количество сеансов с <i>Посетителем</i> / Количество запросов от <i>Посетителя</i> <sup>3</sup>
12	Информация о <i>Входящем вызове</i>	27	Индикатор <i>Чата</i> с <i>Посетителем</i> : <b>Синий</b> – цвет индикатора по-умолчанию; <b>Зеленый</b> – от <i>Посетителя</i> поступил вызов; <b>Красный</b> – <i>Посетитель</i> сейчас обслуживается
13	Индикатор включенного автовызова	28	Общее время нахождения посетителя на сайте
14	Количество <i>Посетителей</i> на сайте / Обновить список / Количество заблокированных <i>Посетителей</i>	29	Количество отправленных <i>Посетителю Приглашений</i> /
15	Прогнозируемое время обновления информации о пользователях	30	Количество отклоненных <i>Посетителем Приглашений</i> <sup>3</sup>
			Кнопка вызова посетителя. <b>Синий</b> – <i>Посетитель</i> приглашен; <b>Зеленый</b> – <i>Посетитель</i> свободен; <b>Красный</b> <sup>4</sup> – запрет вызова <i>Посетителя</i> . Если <i>Посетитель</i> обслуживается – кнопка пропадает <sup>5</sup>

<sup>1</sup>Кнопка появляется с периодичностью раз в 7 дней, после единичного нажатия изображение кнопки исчезает;

<sup>2</sup>При нажатии на ссылку открывается окно со списком страниц/страница, на которой находится посетитель в данный момент;

<sup>3</sup>При нажатии на ссылку открывается Информационная карта посетителя.

<sup>4</sup>Оператор не может вручную пригласить *Посетителя*. Действует при удовлетворении настроек ручного вызова в Панели Администратора.

<sup>5</sup>При инициативе Оператора (*Посетитель* принял приглашение на диалог)

### Настройка вашего рабочего места

После первого запуска (см. Глава 3 «Как правильно включить Пульт»), Рис. 4) Рабочее место оператора настраивается автоматически.

Вы можете установить размер и расположение окна по вашему усмотрению. При следующем запуске Пульты окно откроется с учетом этих установок.

В системе имеется возможность отключения звукового оповещения о *Входящем вызове*. Для этого откройте «Настройки Пульта» (см. Рис.1 п.6), выберите вкладку «Сигнал вызова» и поставьте флаг «Отключить звуковое оповещение о новых вызовах». Нажмите кнопку «Сохранить».

**Для проверки автоматической настройки Рабочего места оператора:**

1. предложите всем *Операторам* из вашего *Отдела* выйти из системы;
2. щелкните по кнопке вызова *Оператора*, расположенной на вашем сайте (см. Рис.2);
3. в открывшемся окне (см. Рис.3) введите тестовый вопрос (длина более 6 знаков);
4. нажмите кнопку «Начать чат»;
5. убедитесь, что в *Пульте* открылась «Зона поступающих вызовов» и прозвучал сигнал *Вызова*.



Рис. 1 Кнопка вызова Оператора

Вы запустили систему онлайн-консультаций компании Marva. Пожалуйста, укажите контактные данные:

Ваше имя (заполняется по желанию) \_\_\_\_\_

Ваш e-mail (заполняется по желанию) \_\_\_\_\_

В отделе "Срочная консультация" готовы принять ваш вызов! Задайте вопрос и нажмите "Начать чат".

Нажмите "Начать чат" для вызова оператора

тест тест

Закреть платформа живого общения www.marva.ru Начать чат



Рис. 2 Окно вызова Оператора



При возникновении затруднений с настройкой Пульта обратитесь к Главе 5 «Возможные проблемы и способы их устранения». Вероятно, система распределения Вызовов по Операторам настроена некорректно.

### Основные принципы работы с пультом

В своей работе придерживайтесь следующих принципов:

- одновременно открывайте только один *Пульт Оператора*;
- выходите из *Пульта* только нажатием кнопки «Выход» (см. Рис.1 п. 9);
- сразу после авторизации открывайте *Пульт* в отдельном окне кнопкой  (см. Рис.1 п. 8);
- при необходимости устанавливайте состояние «Занят» в выпадающем списке  (см. Рис.1 п. 5).

Соблюдение этих простых правил позволит вам не пропускать *Входящие вызовы* и предотвратит возникновение технических проблем при работе с системой.

## Глава 3 Использование marva

Эта глава отвечает на вопросы:

- как эффективно работать с системой;
- как избежать пропущенных *Вызовов* и сбоев в работе системы;
- как пользоваться *Архивом переписок* и получать информацию о *Посетителе*;
- что такое «*Мастер команд*» и как им пользоваться.

### Как правильно включить пульт

Запросите у *Администратора* *Логин* и пароль оператора. Заходите на сайт <http://marva.ru/>, нажимайте кнопку **Вход**, после чего вы попадаете на страницу <http://passport.marva.ru/>

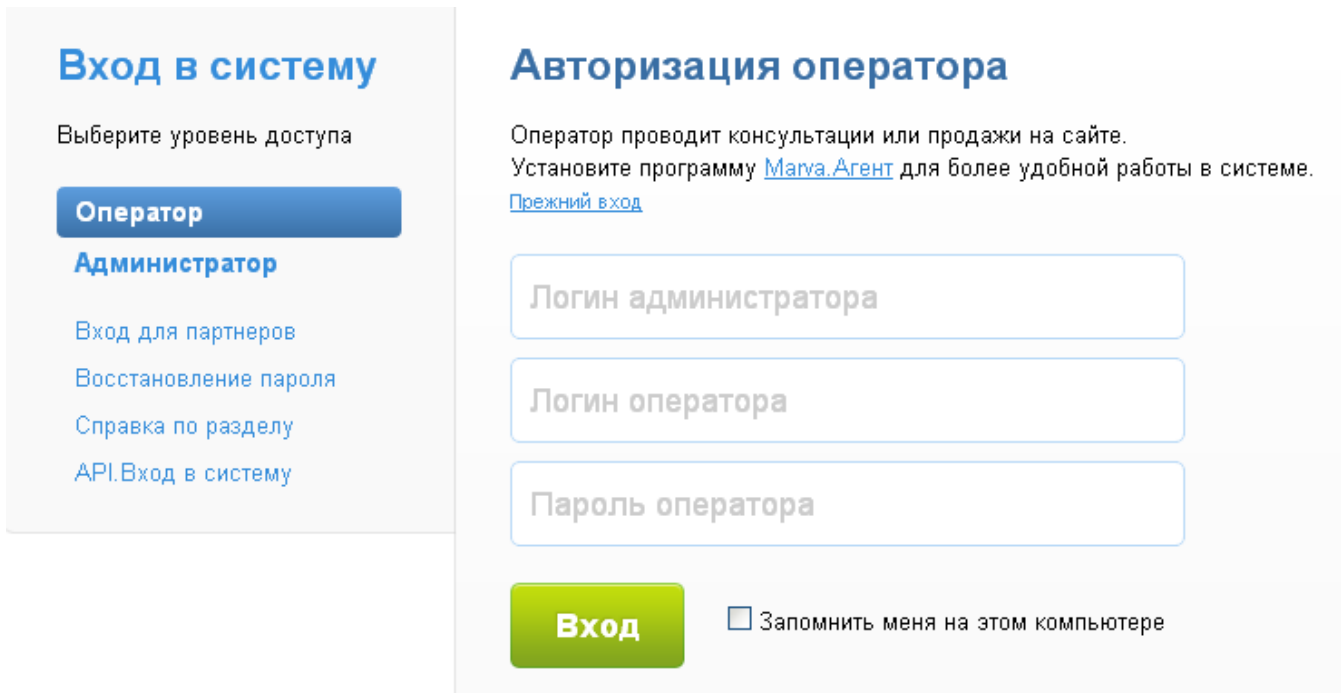





Рис. 3 Окно Авторизации

Создайте на вашем рабочем столе ярлык, открывающий данную страницу, или добавьте ссылку на нее в избранные закладки Браузера.

После ввода *Логина*, пароля и нажатия кнопки «**Вход**» в окне *Авторизации* (см. **Рис. 3**) вы перенаправляетесь в *Пульт*. Обязательно откройте *Пульт* в отдельном окне, нажав кнопку  (см. **Рис. 1** п. 8). Установите размер и расположение окна по вашему усмотрению. При следующем запуске *Пульта* окно откроется с учетом этих установок.

Для работы в системе старайтесь использовать *Интернет-обозреватель* Microsoft Internet Explorer от 7 версии или программу Marva агент (<http://agent.marva.ru/>). Это позволит избежать некоторых ограничений со стороны производителей *Браузеров*.

### Обработка запросов посетителей

При поступлении *Вызова* в *Пульт*е отображается «**Зона поступающих вызовов**» (см. **Рис. 1**), раздается звуковой сигнал и *Пульт* «всплывает» поверх всех открытых окон. Вы видите *Отдел*, в который обратился *Посетитель*, его имя и вопрос, который он задал (см. **Рис. 1** п. 12). Для приема *Входящего вызова* нажмите на изображение зеленой трубки  (см. **Рис.1** п.10). У вас откроется окно *Чата* (см. **Рис. 5**). Для отклонения *Вызова* нажмите на изображение  красной трубки (см. **Рис. 1** п.11).



Если *Посетитель* был приглашен кем-либо из сотрудников, вместо его вопроса вы увидите текст ответа на Приглашение. Текст самого Приглашения выделяется зеленым шрифтом.

## Глава 3 Использование marva

Администратор устанавливает время, которое отводится вам на прием *Входящего вызова*, после чего система автоматически переадресует его следующему *Оператору* или, если никто не ответил, отображает *Посетителю* окно обратной связи, где он может ввести свое имя, e-mail и вопрос на который он хочет получить ответ от компании.

Статистика пропущенных вами *Вызовов* доступна Администратору.

Метод распределения *Входящих вызовов* по *Операторам* устанавливает Администратор.

### Совет

В Marva имеется возможность отключения звукового оповещения о *Входящем вызове*. Для этого откройте «Настройки Пульты» (см. Рис.1 п.7), выберите вкладку «Сигнал вызова» и поставьте флаг «Отключить звуковое оповещение о новых вызовах». Нажмите кнопку «Сохранить».

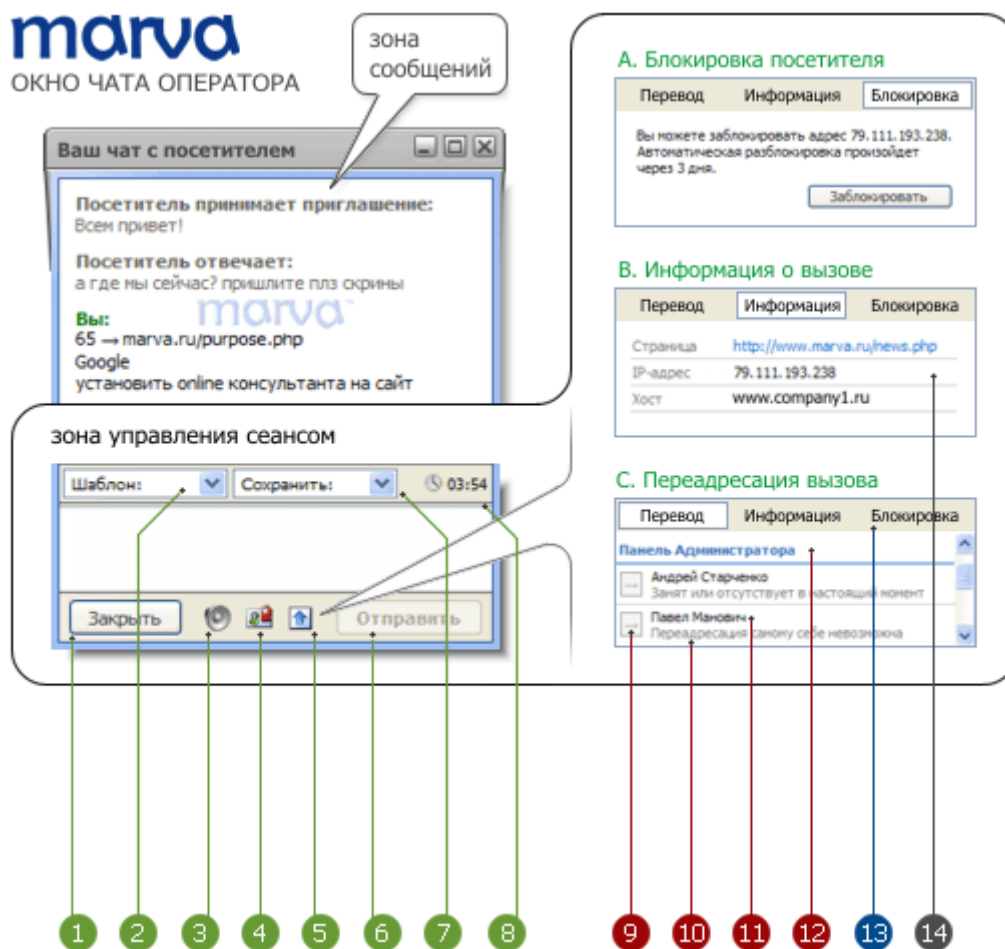


Рис. 4 Чат Оператора

- |          |  |           |   |
|----------|--|-----------|---|
| <b>1</b> | Закреть текущий <i>Сеанс</i> связи   | <b>8</b>  | Продолжительность <i>Сеанса</i> связи                             |
| <b>2</b> | Загрузить в чат <i>Шаблон</i> готового ответа  | <b>9</b>  | Перевести <i>Вызов</i> на другое <i>Рабочее место</i>             |
| <b>3</b> | Включить / выключить звук, информирующий о появлении нового сообщения от <i>Посетителя</i> | <b>10</b> | Информация о состоянии <i>Рабочего места</i>                      |
| <b>4</b> | Открыть <i>Информационную карту посетителя</i>   | <b>11</b> | Имя <i>Оператора</i> , закрепленного за <i>Рабочим местом</i>     |
| <b>5</b> | Открыть панель «Действия»  | <b>12</b> | Название <i>Отдела</i> , закрепленного за <i>Рабочим местом</i>   |
| <b>6</b> | Отправить сообщение <i>Посетителю</i>  | <b>13</b> | Заблокировать <i>Посетителя</i> , с которым идет <i>Переписка</i> |
| <b>7</b> | Выбрать режим записи <i>Шаблона</i> готового ответа  | <b>14</b> | Просмотреть дополнительную информацию о <i>Сеансе</i>             |

Просмотр информации о посетителях

Система автоматически производит сбор информации о каждом *Посетителе* для того, чтобы вы понимали, кто к вам обратился с вопросом. А также могли определить, кто и зачем посещает сайт вашей компании. В зависимости от тарифного плана, по которому обслуживается ваша организация, в *Информационной карте посетителя* (см. **Рис. 6**) будет отображаться различная информация.

Если система используется только для обработки *Входящих вызовов*, вы можете видеть:

- страницу, с которой *Посетитель* обратился к *Оператору* с вопросом;
- *Архив переписок* с *Посетителем*, а также текущий *Чат* с ним;
- *IP-адрес* и *Хост*, закрепленный за *Посетителем*;
- имя и E-mail *Посетителя*, если он представился.

При включенной опции *Активных продаж* вы можете дополнительно видеть:

- статистику просмотров страниц *Посетителем*;
- статистику *Вызовов Посетителя*;
- адрес Интернет-страницы, с которой *Посетитель* перешел на ваш сайт.

*Информационная карта посетителя* открывается через *Пульт* (см. **Рис. 1 п.26 Примечание<sup>4</sup>**), *Чат* (см. **Рис. 5 п. 4**) или *Архив переписок* (см. **Рис. 1 п. 2**).

Совет

При необходимости просмотра статистики по нескольким *Посетителям* держите окно *информационной карты* открытым, вместо того, чтобы каждый раз его закрывать. При переборе *Посетителей* их данные будут подгружаться в открытое вами окно.



- 1 Первый *Сеанс* с выбранным *Посетителем*
- 2 Предыдущий *Сеанс* с выбранным *Посетителем*
- 3 Следующий *Сеанс* с выбранным *Посетителем*
- 4 Самый свежий *Сеанс* с выбранным *Посетителем*
- 5 Просмотр всех *Сеансов* с выбранным *Посетителем*. Зеленый значок означает, что от *Посетителя* поступил *Вызов*. Красный – *Посетитель* в настоящий момент обслуживается.
- 6 Количество *Сеансов* / запросов *Посетителя*
- 7 *Вызов посетителя*. Зеленый значок означает, что *Посетитель* сейчас приглашен кем-либо из *Операторов*. Красный – вызов этого *Посетителя* заблокирован, поскольку он в настоящее время обслуживается.
- 8 Количество отправленных *Посетителю* / отклоненных им *Приглашений*
- 9 Перечень страниц, посещенных *Посетителем*
- 10 Количество посещенных страниц сайта
- 11 Распечатать *Сеанс*
- 12 Отправить *Сеанс* по электронной почте

Рис. 5 Информационная карта посетителя

Установите размер и расположение окна *Карты посетителя* на экране по вашему усмотрению. При следующем запуске *Пульта* окно откроется с учетом этих установок.

Система подсвечивает пункты меню **5-10** *Информационной карты посетителя* в зависимости от текущей ситуации.

### Перевод вызова на другого оператора

В системе существует возможность перевода *Вызова* с одного *Оператора* на другого. Необходимость в этом может возникнуть когда *Оператор*, принявший *Вызов*, не способен ответить на вопрос *Посетителя*:

- откройте панель «**Действия**» (см. **Рис. 5** п. 5);
- выберите закладку «**Перевод**» (см. **Рис. 5** С);
- убедитесь, что вызываемый *Оператор* свободен и готов принять переадресованный *Вызов* (**Рис. 5** п. 10);
- нажмите кнопку «**Перевести**» (см. **Рис. 5** п. 9)

### Шаблоны готовых ответов

В стандартных ситуациях можно существенно увеличить скорость обслуживания *Посетителей*, воспользовавшись *Шаблонами готовых ответов*:

- вы можете создавать *Шаблоны* «на лету» в процессе общения и использовать их в дальнейшей работе;
- имеете возможность подбора интересных *Шаблонов* из *Общей базы шаблонов* вашей компании;
- создавать динамически обновляемые *Шаблоны*, на которые будут подписываться другие *Операторы*.



Доступ к панели управления *Шаблонами готовых ответов* (см. **Рис. 8**) осуществляется через «*Настройки Пульта*» (см. **Рис. 1** п. 7), закладка «*Ответы*» (см. **Рис. 7**).

В системе существует два уровня *Шаблонов*:

- *Личные шаблоны Операторов*, которые не были выгружены в *Корпоративную базу шаблонов*;
- *общие Шаблоны*, доступные всем *Операторам* компании или *Отдела*.

При создании *Шаблона* вы можете установить флаг «**Предложить всем**» (см. **Рис. 7** п. 12). При этом в *Общей базе шаблонов* компании сохранится копия создаваемого *Шаблона*.

Выбор параметра «**Поддерживать мои обновления**» (см. **Рис. 7** п.12) означает, что в общую базу сохраняется копия *Шаблона* со ссылкой на обновления автора. То есть, если вы через некоторое время измените текст *Шаблона*, изменения произойдут у всех *Операторов*, добавивших копию данного *Шаблона* из общей базы в свой *Личный набор шаблонов*.

Например, *Оператор* создает *Шаблон*: «Спасибо за ваш вопрос». При создании он ставит флаги «предложить всем» и «поддерживать мои обновления». Если через некоторое время он заменит текст на: «Спасибо вам за вопрос!», в общей базе вместо текста «Спасибо за ваш вопрос» появится «Спасибо вам за вопрос!». Кроме этого, у всех *Операторов*, которые подключили себе рассматриваемый *Шаблон* из общей базы, произойдут аналогичные изменения.



**Рис. 6** Панель настроек

В любой момент вы можете отписаться от обновлений общего *Шаблона*, копия которого находится в вашем *Личном наборе шаблонов*. Для этого достаточно внести в *Шаблон* изменения. Подписка на обновления будет автоматически прервана. Если автором обновляемого *Шаблона* являетесь вы сами, создать *Личный шаблон* на основе обновляемого можно, сняв флаг «**Обновлять у всех при моей правке**».

В любое время на основе своего личного *Шаблона* вы можете сделать общий. Для этого достаточно при правке *Шаблона* поставить флаг «**Предложить всем обновляемую копию**». Копия *Шаблона* будет сохранена в общей базе со ссылкой на ваши обновления.

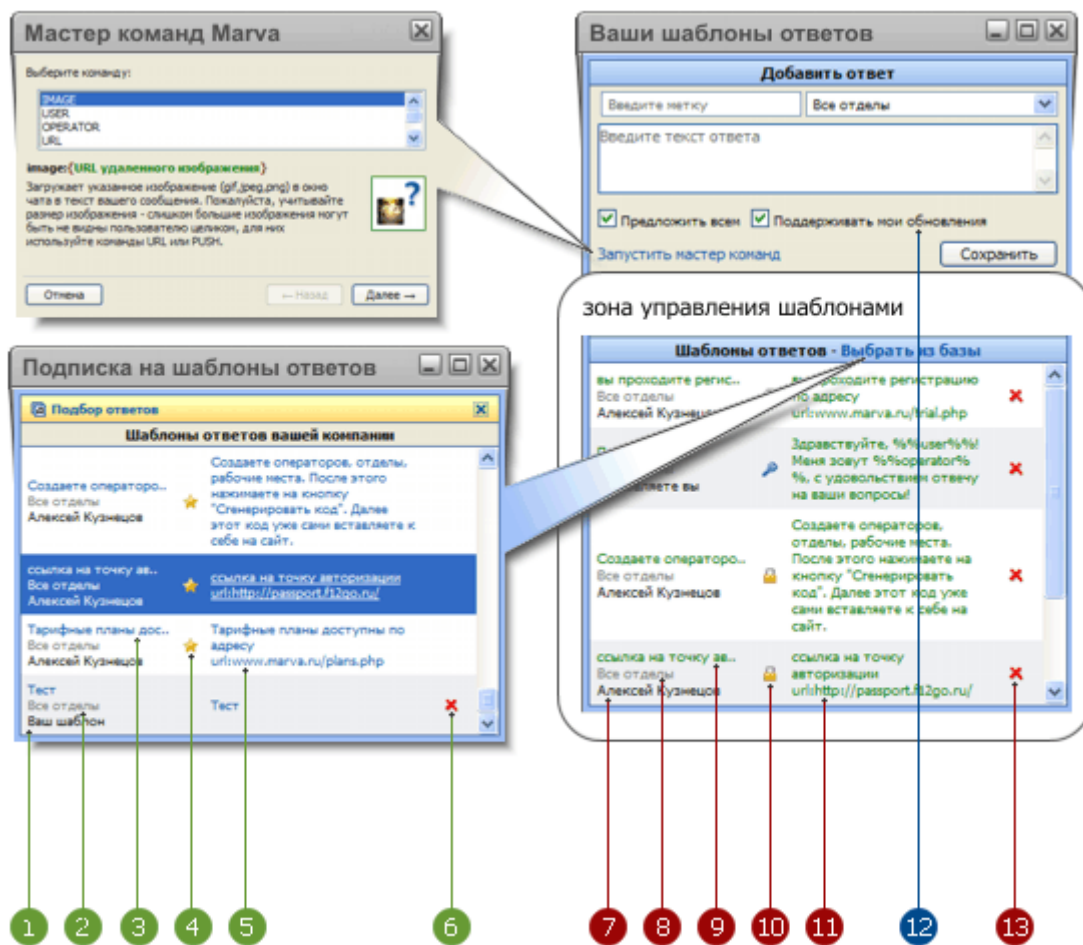


Рис. 7 Управление Шаблонами быстрых ответов

- |   |   |    |  |
|---|---|----|--|
| 1 | Имя автора общего <i>Шаблона</i>  | 8  | Наименование <i>Отдела</i> , в котором доступен <i>Шаблон</i>  |
| 2 | Наименование <i>Отдела</i> , в котором доступен <i>Шаблон</i>   | 9  | Текстовая метка <i>Шаблона</i>   |
| 3 | Текстовая метка <i>Шаблона</i>  | 10 | Тип общего обновляемого <i>Шаблона</i> :<br>«Синий ключик» - обновления поддерживаете вы,<br>«Желтый замочек» - вы подписались на обновления<br>другого автора и при вашей правке шаблона подписка на<br>обновления автоматически прерывается. |
| 4 | Индикатор наличия <i>Шаблона</i> в вашем <i>Личном наборе шаблонов</i>  | 11 | Текст <i>Шаблона</i>   |
| 5 | Текст <i>Шаблона</i>  | 12 | Выбор способа сохранения <i>Шаблона</i> :<br>«Предложить всем» – <i>Шаблон</i> копируется в общую базу;<br>«Поддерживать мои обновления» – на ваши<br>обновления данного <i>Шаблона</i> могут подписываться<br>другие <i>Операторы</i>         |
| 6 | Удалить <i>Шаблон</i> из <i>Общей базы шаблонов</i><br>(опция доступна только автору <i>Шаблона</i> )   | 13 | «Обновлять у всех при моей правке» – сохранение<br>статуса общего обновляемого <i>Шаблона</i> при его правке<br>«Предложить всем обновляемую копию» – создание<br>общего обновляемого <i>Шаблона</i> на основе личного                         |
| 7 | Если <i>Шаблон</i> является общим и обновляемым, вы видите<br>ФИО автора, поддерживающего обновления. Если<br>автором <i>Шаблона</i> являетесь вы, выводится надпись:<br>«Обновляете вы». |    | Удалить <i>Шаблон</i> из <i>Личного набора шаблонов</i>  |
|   | Если <i>Шаблон</i> является вашим личным, вы видите<br>надпись: «Личный шаблон»   |    |  |

### Создание нового шаблона

Для создания нового *Шаблона* выполните следующие действия:

- откройте панель управления *Шаблонами* (см. **Рис. 1** п. 7 -> закладка «**Ответы**»)
- обратите внимание на группу полей с заголовком «**Добавить ответ**»
- введите метку *Шаблона*, по которой вы будете выбирать его в окне *Чата* (см. **Рис 5** п. 2);
- введите текст готового ответа, ограничиваясь длиной 1200 символов;
- выберите *Отдел*, для *Сеансов* связи которого данный *Шаблон* будет виден в списке доступных;
- поставьте флаг «**Предложить всем**», если желаете сохранить копию в *Корпоративной базе шаблонов*;
- поставьте флаг «**Поддерживать мои обновления**», если желаете, чтобы на ваши обновления данного *Шаблона* могли подписываться другие *Операторы*;
- щелкните «**Запустить мастер команд**» для добавления *Команды* в текст *Шаблона*.

#### Совет

*Команды можно вставлять в тексты Шаблонов или использовать непосредственно в Чате (запуск мастера команд осуществляется через выпадающий список “Шаблоны” Рис.5 п.2). Описание Команд приведено в мастере.*

Вы можете создавать *Шаблоны готовых ответов* непосредственно в процессе общения с *Посетителем*. Для этого необходимо ввести ответ на вопрос *Посетителя* и в выпадающем списке с названием «**Сохранить**» выбрать способ сохранения *Шаблона* («**Личный шаблон**», «**Общий шаблон**» или «**Обновлять у всех**», см. Глава 3 *Шаблоны готовых ответов*).

После нажатия кнопки «**Отправить**» или клавиши «**Enter**», введенный текст сохранится в качестве *Шаблона* (вы будете оповещены об этом всплывающим окном). В качестве метки *Шаблона* будут использованы первые 20 символов вашего сообщения. Вновь созданный *Шаблон* появится в выпадающем списке с названием «**Шаблон**» только при *Сеансе* со следующим *Посетителем*.



*В конце дня корректируйте метки Шаблонов, созданных в процессе общения с Посетителями. Иначе выбрать нужный шаблон в выпадающем списке окажется затруднительным.*

### Выбор шаблонов из корпоративной базы

При щелчке на ссылке «**Выбрать из базы**» (см. **Рис. 8** *Зона управления шаблонами*) открывается *Общая база шаблонов* компании. Вы можете выбрать из нее нужные *Шаблоны* ответов. При щелчке на *Шаблоне* он добавляется в ваш *Личный набор шаблонов*. Звездочка (см. **Рис. 8** п. 4) означает, что *Шаблон* уже находится в вашем наборе. Помните, удаление ваших *Шаблонов* из *Общей базы шаблонов* превратит все их обновляемые копии у остальных операторов в их *Личные шаблоны*, обновлять которые вы более не сможете!

### Редактирование шаблонов

В «*Зоне управления шаблонами*» (см. **Рис. 8**), под заголовком «**Шаблоны ответов**» расположен список выбранных или созданных вами *Шаблонов*. *Личные шаблоны* отмечены **синим** шрифтом. *Шаблоны*, выбранные из общей базы или имеющие там обновляемую копию, отмечены **зеленым** шрифтом. Если вы – автор обновляемого *Шаблона*, он отмечен синим ключиком. Если автором обновляемого *Шаблона* является другой *Оператор*, *Шаблон* отмечен желтым замочком.

Для редактирования *Шаблона* щелкните по нему один раз. «*Зона управления шаблонами*» перейдет в режим редактирования. Для перехода обратно к списку *Шаблонов* без сохранения изменений нажмите «**Отмена**». Для сохранения изменений укажите, как они отразятся на *Общей базе шаблонов* (см. **Рис. 8** п. 12) и нажмите «**Сохранить**».

### Архив сеансов связи

Доступ к *Архиву переписок* Вы можете получить через *Пульт* (см. **Рис.1** п. 2). Вам будет удобно открыть его в отдельном окне, если часто приходится искать *Переписки*. В **tarva** предусмотрен поиск нужной *Переписки* по ключевым словам с дополнительным фильтром «**Название отдела**».

Для просмотра *Переписки* щелкните на нее один раз. Откроется *Информационная карта посетителя* (см. **Рис.6**) с текстом *Сеанса*. В *Информационной карте посетителя* вы можете просмотреть все *Переписки* с данным *Посетителем*, используя кнопки навигации (см. **Рис.6** пп. 1-4). При переборе *Сеансов связи*, каждый раз закрывать *Информационную карту посетителя* нет необходимости (информация в ней обновляется автоматически). Для вашего удобства просмотренные *Сеансы* подсвечиваются темно-серым цветом.

#### Совет

*Если вы желаете видеть переписки других Операторов из вашего Отдела, попросите Администратора включить опцию «Общие сеансы» для Отдела(ов), в которые вы назначены.*

### Блокировка посетителя

Иногда появляются *Посетители*, мешающие вам работать. Их можно заблокировать. Заблокированный посетитель не сможет вызывать со своего *IP-адреса* ни одного *Оператора tarva*. Для него кнопка вызова *Оператора* будет оставаться неактивной в течение трех дней.

Блокировка осуществляется непосредственно через *Чат* (см. **Рис. 5** п. 13) или через *Пульт* (см. **Рис. 1** п. 25). В последнем случае вы увидите, что количество заблокированных *Посетителей* в «**Зоне активных продаж**» увеличилось на 1 (см. **Рис. 1** п. 14).

Разблокировать *IP-адрес Посетителя* вы можете через «**Панель настроек**» (см. **Рис. 1** п. 7). Далее выберите вкладку *Фильтры* и следуйте приведенным инструкциям.

### Состояние «Занят» и правильное выключение пульта

Если в процессе работы вам необходимо отойти от компьютера (например, у вас обеденный перерыв) или не желаете отвлекаться от важных дел, будет удобно установить статус «**Занят**» (см. **Рис. 1** п. 5). При этом для *Посетителей* вы станете невидимым. То есть, если в компании вы работаете с **tarva** один, кнопка на вашем сайте перейдет в режим «**Операторы недоступны**». При переводе *Пульта* в состояние «**Занят**», он закрывается через заданное в разделе «**Настройки Пульта**» (см. **Рис. 1** п. 5) время.



*Если вы отойдете от компьютера, не установив состояние «занят» или не выключив Пульт, вы будете пропускать вызовы от Посетителей. Данная информация будет доступна Администратору. Другие Операторы, работающие в системе, могут не получать Вызовы, идущие через вас.*

При завершении работы с *Пултом* необходимо его закрыть. Щелкните на «Выход» (см. **Рис. 1** п. 9). Настоящим руководством запрещается использование стандартной кнопки *Браузера* «**Закрыть окно**».

### Мастер команд

Используя данный инструмент, вы сможете активировать ссылки, вставлять изображения в чат и выполнять другие удобные и полезные функции при общении с посетителями вашего сайта.

1. В открытом чате выберите из выпадающего списка «Шаблон:» раздел **«Мастер команд»**;
2. В открывшемся отдельно окне щелчком мыши выберите одну из команд:

**IMAGE** - Загружает указанное изображение (gif, jpeg, png) в окно чата в текст вашего сообщения.

**USER** - Заменяет себя именем посетителя, с которым производится обмен сообщениями. Эту команду удобно использовать для создания универсальных шаблонов ответов (как личных, так и общих). Например, вы можете отправить посетителю персональное приветствие в начале беседы.

**OPERATOR** - Заменяет себя именем оператора, общающегося с посетителем. Эту команду удобно использовать для создания общих шаблонов ответов. Например, шаблон "Здравствуйте %%user%%, меня зовут %%operator%%!" будет адаптироваться не только под посетителя, но и под каждого оператора.

**URL** - Оформляет текст как ссылку. вы можете использовать эту команду, если желаете ознакомить пользователя с каким-либо сайтом или документом.

**PUSH** - Пытается автоматически открыть новое окно обозревателя и загружает в него указанный документ. Рекомендуем использовать эту команду только в том случае, если вы уверены в согласии пользователя с дистанционным управлением его компьютером.

**EMAIL** - При щелчке на ссылке открывает почтовый клиент пользователя в режиме отправления сообщения электронной почты на указанный адрес.

3. В зависимости от выбранной команды, нажмите кнопку «Готово» (для команд **OPERATOR**, **USER**) или «Далее» (для команд **IMAGE**, **URL**, **PUSH**, **EMAIL**). При нажатии кнопки «Далее» - следуйте инструкции;
4. Выбранная команда появится в поле, для введения текста. Для отправки команды в чат, нажмите «Enter» либо кнопку «Отправить» в окне чата.

Также возможно набирать команды в чате вручную, без запуска «Мастера команд»:

**image:{URL удаленного изображения}**

**url:{адрес удаленного узла}**

**push:{URL удаленного документа}**

**email:{адрес электронной почты}**

Эта глава отвечает на вопросы:

- зачем нужна функция *Вызова посетителей* и что она позволяет;
- каких *Посетителей* “видит” система и кого можно вызвать с ее помощью;
- как увеличить количество обращений *Посетителей* сайта;
- как сократить время при работе с функцией *Вызова посетителей*.

### Мониторинг посетителей

Занимаясь *Активными продажами* на сайте, удобно видеть перемещение *Посетителей* в реальном времени.

В Интернете *Посетитель* сайта представлен *IP-адресом* компьютера, с которого он выходит в сеть. По *IP-адресу* система пытается определить текущее местоположение *Посетителя* (страну, город).

Часто *IP-адресу* соответствует определенное название *Хоста*, которое может отражать наименование организации, за которой закреплен компьютер посетителя (удобно для активных продаж в секторе B2B) или название Интернет-провайдера.

На основе открытых данных система определяет, каким образом *Посетитель* оказался на вашем сайте:

- набрал URL вашего сайта в панели адреса своего *Браузера*;
- щелкнул на ссылку, расположенную в сети Интернет и ведущую на ваш сайт;
- воспользовался поисковой системой (при этом Вы увидите текст поискового запроса);
- пришел по рекламной ссылке (контекстная или баннерная реклама).

В **marva** встроена система статистики, которая позволяет получить следующую информацию:

- количество просмотренных *Посетителем* страниц;
- наименование страницы, на которой *Посетитель* находится в данный момент;
- историю *Переписок* с *Посетителем*;
- историю способов установления связи с *Посетителем*.

Для запуска системы *Мониторинга* откройте Панель посетителей. (см. **Рис. 1** п. 1). Рекомендуем подробно ознакомиться с **Рис. 1** «Пульт оператора **marva**» для того чтобы понять где и какая информация о *Посетителях* отображается.




*Если вам не требуется осуществлять Мониторинг посетителей, не открывайте зону активных продаж. Тем самым вы увеличите скорость работы системы для других Операторов вашей компании.*

Информация о *Посетителях* в *Пульте* обновляется автоматически. Режим обновления зависит от количества *Посетителей* на сайте и *Операторов* в сети. Система прогнозирует время до следующего обновления *Пульта*, которое выводится рядом с кнопкой «**Настройки мониторинга**» (см. **Рис. 1** п. 15).

#### Совет

*Установить время, за которое вы желаете быть предупрежденным об обновлении списка *Посетителей*, вы можете в панели настроек мониторинга (см. **Рис. 1** п. 17). Перед обновлением зона управления главным окном подсвечивается красным цветом.*

Когда новый *Посетитель* появляется на сайте, вы слышите звуковой сигнал. Это полезно для сайтов с небольшой посещаемостью. Звуковое оповещение можно отключить, нажав на значок «**Громкоговоритель**»  (см. **Рис. 1** п. 16).

## Приглашение посетителя

Вы можете отправить *Посетителю* персонализированное *Приглашение* с предложением начать диалог (или, говоря другими словами, «вызвать посетителя»). В *Приглашении* содержится ваша фотография, вопрос и форма ввода ответа для *Посетителя*, который имеет возможность отклонить *Приглашение* или принять его.

Когда *Посетитель* отвечает на *Приглашение*, к вам поступает *Входящий вызов*. Вы увидите текст своего *Приглашения* (см. **Рис. 1** п. 12) и ответ *Посетителя*. После приема *Входящего вызова* откроется окно *Чата*, и вы сможете начать *Консультацию*.

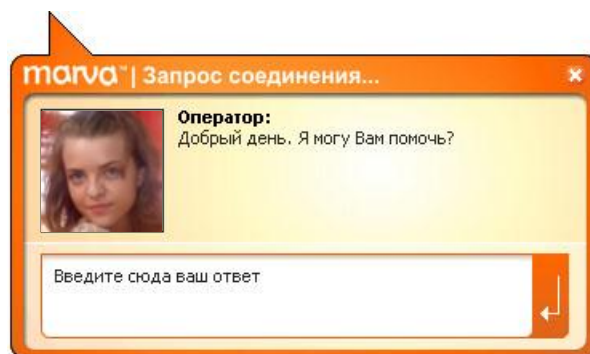




Рис. 8 Приглашение Посетителя

Доступно два режима *Вызова посетителей*: ручной и автоматический.



Ручной режим используется для сайтов с небольшой посещаемостью при высокой стоимости *Посетителей*. Вы можете сами решать, кого, в какой момент и с каким вопросом вызвать. Основной недостаток ручного режима – это необходимость постоянного *Мониторинга посетителей* сайта.

**Для вызова посетителя в ручном режиме:**

- откройте форму *Вызова посетителя* (см. **Рис. 12**) щелчком на значке  **ВЫЗОВ** (см. **Рис. 1** п. 30);
- введите текст *Приглашения*, или щелкните на значок **«Карандашик»** для подбора эффективного текста, или щелкните на значок  для подбора личного шаблона приглашения;
- нажмите кнопку **«ОК»** (см. **Рис. 12**).

**Совет** *Рекомендуем протестировать несколько различных вариантов текста приглашений и момента вызова посетителя. Итоговое решение нужно принимать, анализируя реакцию Посетителей на отправляемые Приглашения.*

Автоматический режим обычно используется для сайтов с большой посещаемостью.

Настроить параметры *Автовызова* можно в Панели администратора. При включенном *Автовызове* изображение  изменится на  (см. **Рис 1** п. 13).

**Шаблоны приглашений**

Использование *Шаблонов приглашений* оправдано при ручном *Вызове посетителей* или при внесении корректировок в работу автовызова. Прежде чем создавать *Шаблоны приглашений*, разделите ваших *Посетителей* на группы, в зависимости от целей их визита. Для каждой группы создайте свой *Шаблон приглашения*. Также мы рекомендуем создать *Шаблоны* для наиболее популярных страниц вашего сайта, поисковых запросов, по которым *Посетители* заходят на сайт, и учесть проводимые рекламные акции.



Рис. 9 Управление Шаблонами приглашений

Модуль управления *Шаблонами приглашений*, доступ к которому осуществляется через «*Настройки Пульта*» (Рис. 1 п.7) закладка «*Приглашения*», во многом аналогичен модулю управления *Шаблонами готовых ответов* (см. Глава 3 *Шаблоны готовых ответов*). Однако имеется важное дополнение, состоящее в возможности создания *Шаблонов приглашений* на основе статистики эффективности использования того или иного текста при *Вызове посетителей* в прошлом. Для этого щелкните на значок «*Карандашик*» в правой части любого поля для ввода текста *Приглашения* (см. Рис. 12). Вам откроется таблица отправленных *Приглашений* (см. Рис. 11), с указанием частоты и эффективности их использования. Щелкните на любое, и оно автоматически загрузится в форму для ввода текста *Приглашения*.

Подбор приглашений		
Всего отправлено приглашений: 1006		
Средняя эффективность: 49%		
Выберите приглашение	Кол-во/Эффект	
Предлагаю помощь в тестировании технологии!	245	77%
Предлагаю провести презентацию	238	42%
Здравствуйтесь! Чем могу помочь?	323	28%
Здравствуйтесь. Могу я вам что-нибудь подсказать?	40	45%
Здравствуйтесь! Могу я Вам что-нибудь подсказать?	9	55%
Добрый день. Я могу Вам помочь?	8	50%
Привет!	6	50%

Рис. 10 Подбор приглашений



Рис. 11 Вызов посетителя

Для использования *Шаблона*, при *Вызове посетителя* щелкните на изображение «*Вопросик*» слева от формы ввода текста *Приглашения* (см. Рис. 11). Форма ввода будет заменена выпадающим списком, в котором вы сможете выбрать нужный *Шаблон*.

В приведенной таблице собраны наиболее типовые проблемы, возникающие у наших клиентов в процессе использования **marva**.

Если устранить неисправность самостоятельно не удалось, обязательно свяжитесь с нами:

**Россия** [support@marva.ru](mailto:support@marva.ru), +7(495) 6-468-468, +7(812) 740-60-35, 8(800) 555-00-70;  
**Украина** [support@marva.com.ua](mailto:support@marva.com.ua), +38-(097)-19-19-894.

Все проблемы в таблице классифицированы в соответствии с ситуациями, в которых они возникают:

1. Авторизация в Пульте;
2. прием Входящих вызовов;
3. работа в Чате;
4. Архив переписок;
5. Вызов посетителя;
6. оценки Операторов.

### 1. Авторизация в пульте

Неполадка	Способ устранения
1.1. Страница, с которой я обычно авторизуюсь, не загружается	<p>1. У вас отсутствует доступ к сети Интернет. Попробуйте зайти на любой другой Интернет ресурс.</p> <p>2. У поставщика возникли проблемы с серверами. Попробуйте зайти на сайт <a href="http://www.marva.ru">www.marva.ru</a>, <a href="http://www.marva.com.ua">www.marva.com.ua</a>.. Если хотя бы один из сайтов загрузился, вызовите <i>Оператора</i> и выясните причину вашей проблемы.</p>
1.2. <i>Пульт</i> не открывается после ввода <i>Логина</i> , пароля и нажатия клавиши « <b>Enter</b> »	Скорее всего, вы вводите неверный <i>Логин</i> и пароль. Напоминаем, что <i>Логин Оператора</i> состоит из двух частей, разделенных значком «@». После значка «@» следует <i>Логин Администратора</i> . Если у вас не получилось зайти в <i>Пульт</i> , обратитесь к вашему <i>Администратору</i> .
1.3. Выводится сообщение о том, что открыт еще один <i>Пульт</i>	Под одним <i>Аккаунтом</i> запущено более одного <i>Пульта</i> . Действуйте согласно описанным в сообщении инструкциям.
1.4. Размеры и положение окон системы не сохраняются	У вас превышен лимит на объем временных файлов, сохраняемых вашим <i>Браузером</i> . Очистите временные файлы в настройках вашего <i>Браузера</i> .
1.5. Выводится сообщение о наличии ограничений функциональности системы	Ваша организация перешла на тариф, в котором не предусмотрены <i>Активные продажи</i> . Уточните подробности у вашего <i>Администратора</i> .

### 2. Прием входящих вызовов

Неполадка	Способ устранения
2.1. Окно <i>Чата</i> не открывается при нажатии на кнопку « <b>Принять вызов</b> »	<p>1. Вы используете старую версию <i>Браузера</i>, например IE6 сборки 2000 года. Скачайте бесплатное обновление.</p> <p>2. У вас превышен лимит на объем временных файлов, сохраняемых вашим <i>Браузером</i>. Очистите временные файлы в настройках вашего <i>Браузера</i>.</p> <p>3. Антивирус, прокси или фаервол, установленный в вашей сети, блокирует систему. Обратитесь к вашему системному администратору.</p>
2.2. Ко мне не поступает <i>Вызов</i> при попытке вызвать самого себя	<p>1. Ваш администратор не создал для вас <i>Рабочего места</i>. В этом случае у вас отобразится соответствующее сообщение.</p> <p>2. Ваш администратор некорректно настроил приоритеты обработки <i>Вызова</i>. Попросите его проконтролировать, чтобы панель с настройками приоритетов не была подкрашена красным цветом.</p> <p>3. <i>Вызов</i> ушел другому <i>Оператору</i>. В этом случае вы вызываете своего коллегу. В зависимости от его действий, вам отобразится форма обратной связи, или откроется окно <i>Чата</i>.</p>

Неполадка	Способ устранения
2.3. Звук не прекращается при нажатии кнопки «Принять вызов». <i>Чат</i> при этом открывается успешно.	Звук должен прекратиться через несколько секунд. Если этого не произошло, закройте <i>Пульт</i> и очистите временные файлы в настройках вашего <i>Браузера</i> . Проверьте стабильность подключения к сети Интернет.
2.4. Я пропускаю <i>Входящие вызовы</i>	Для того чтобы не пропускать <i>Входящие вызовы</i> следуйте инструкциям <b>Главы 3</b> . Разделы «Как правильно включить <i>Пульт</i> » и «Состояние «занят» и правильное выключение <i>Пульта</i> ».
2.5. В « <b>Зоне активных продаж</b> » нет <i>Посетителя</i> , который меня вызывает	1. « <b>Зона активных продаж</b> » успела обновиться после поступления <i>Вызова</i> . 2. <i>Вызов</i> поступил из <i>Отдела</i> , в котором не предусмотрена функциональность <i>Активных продаж</i> . Например, если <i>Посетитель</i> вызвал вас через кнопку в сообщении электронной почты. Для просмотра информации о вызвавшем вас <i>Посетителе</i> откройте его информационную карту (см. <b>Рис. 5 п.4</b> )



### 3. Работа в чате

Неполадка	Способ устранения
3.1. <i>Чат</i> открылся, а <i>Посетитель</i> ничего не пишет	Если <i>Посетитель</i> ничего не пишет, обратитесь к нему с двумя тремя дежурными фразами и оставьте <i>Чат</i> открытым. Ни в коем случае не нажимайте кнопку « <b>Обновить страницу</b> » (клавиша по-умолчанию <b>F5</b> ). Если вы это сделаете, в окне <i>Чата</i> может появиться сообщение « <b>Собеседник покинул сеанс</b> ».
3.2. В процессе общения с <i>Посетителем</i> появляются сообщения « <b>Собеседник покинул сеанс</b> »	1. <i>Посетитель</i> случайно закрыл окно чата. Скорее всего, он сам вызовет вас снова. Если <i>Вызов</i> не поступил, а <i>Посетитель</i> остается на сайте, попробуйте отправить ему <i>Приглашение</i> с текстом: «Вы внезапно пропали. Предлагаю возобновить диалог». 2. Была нажата кнопка « <b>Обновить страницу</b> » (клавиша по-умолчанию <b>F5</b> ). В этом случае постарайтесь как можно быстрее проинформировать <i>Посетителя</i> о том, что вы еще на связи и произошел обрыв соединения. 3. У поставщика произошел системный сбой. В этом случае вы увидите и другие последствия сбоя, например, сообщения об ошибках в <i>Пульт</i> е. В этом случае постарайтесь как можно быстрее проинформировать <i>Посетителя</i> о том, что вы еще на связи и произошел обрыв соединения.
3.3. В процессе общения Интернет отключился	<b>magva</b> продолжает работать при разрыве соединения с сетью Интернет. Если разрыв кратковременный, <i>Посетитель</i> , с которым идет <i>Сеанс связи</i> , не узнает о возникшей проблеме.
3.4. <i>Посетитель</i> пишет о том, что не видит моих сообщений или отдельных букв	1. Проверьте соответствие вашего компьютера системным требованиям (см. <b>Глава 1</b> Раздел «Системные требования») 2. Проверьте стабильность подключения к сети Интернет.

### 4. Архив переписок

Неполадка	Способ устранения
4.1. Не могу найти <i>Переписку</i> в <i>Архиве</i>	1. В настройках <i>Отдела</i> , за которым вы закреплены, стоит короткий срок хранения <i>Переписок</i> . Попросите <i>Администратора</i> увеличить его. 2. <i>Сеанс связи</i> с <i>Посетителем</i> был очень продолжительным (несколько часов). За это время произошел системный сбой на сервере поставщика. В этом случае восстановить <i>Переписку</i> невозможно. 3. Возможно в настройках отдела отключена возможность просматривать сеансы связи других операторов и сначала <i>Вызов</i> принял <i>Оператор</i> , закрепленный за одним <i>Отделом</i> , а закончил общаться <i>Оператор</i> , закрепленный за другим <i>Отделом</i> .
4.2. <i>Переписки</i> сохраняются не в том <i>Отделе</i> , в котором хотелось бы	1. Сначала <i>Вызов</i> принял <i>Оператор</i> , закрепленный за одним <i>Отделом</i> , а закончил общаться <i>Оператор</i> , закрепленный за другим <i>Отделом</i> . 2. При проведении <i>Активных продаж</i> вы не меняли в настройках название <i>Отдела</i> , от имени которого вызывается <i>Посетитель</i> . Обратитесь к <i>Администратору</i> для исправления ситуации.

5. Вызов посетителя

Неполадка	Способ устранения
5.1. Я не вижу списка <i>Посетителей</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вы не открыли «<b>Зону активных продаж</b>» (см. <b>Рис. 1</b> п.1).</li> <li>2. Ваш <i>Администратор</i> не установил «нижний» код <b>marva</b> на сайт.</li> <li>3. Вы назначены в <i>Отдел</i>, не поддерживающий <i>Вызов посетителя</i>.</li> <li>4. Ваша организация обслуживается по тарифу, в котором не предусмотрена функциональность <i>Активных продаж</i>. В этом случае вы увидите сообщение об установленном ограничении.</li> </ol>
5.2. <i>Посетители</i> не откликаются на <i>Приглашения</i> .	<p>Не все <i>Посетители</i> принимают <i>Приглашения</i>. Попробуйте вызвать самого себя и посмотрите на окно <i>Приглашения</i>. Если оно отображается корректно, следуйте дальнейшим инструкциям, если нет - обратитесь к пункту <b>5.3</b>. Попросите <i>Администратора</i> изменить текст <i>Приглашения</i> и момент <i>Вызова посетителя</i>. Пробуйте вызывать <i>Посетителей</i> в автоматическом режиме, пока не совершите более 100 вызовов. Если никто не откликнулся, обратитесь к поставщику.</p> <p>Рекомендуем также отследить, что происходит с <i>Посетителями</i>, которым вы отправляете <i>Приглашения</i>: они сразу исчезают с сайта, отклоняют <i>Приглашения</i> или продолжают перемещаться по сайту. Для распознавания приведенных выше состояний обратитесь к <b>Рис.1</b> п.29 и п.30.</p>
5.3. Окно <i>Приглашения</i> отображается некорректно	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 У вас не добавлена фотография <i>Оператора</i>. В этом случае вместо фотографии изображен «зеленый человечек». Обратитесь к вашему <i>Администратору</i> для загрузки фотографии.</li> <li>2. Вы ввели слишком длинный текст <i>Приглашения</i>. В этом случае в окне <i>Приглашения</i> появляется полоса прокрутки. Измените текст <i>Приглашения</i> на более короткий.</li> <li>3. Сервер поставщика перегружен (такое возможно для компаний, находящихся на тестовом периоде). В этом случае содержание <i>Приглашения</i> подгружается по частям и с большой задержкой во времени. Срочно свяжитесь с поставщиком и сообщите ему о проблеме.</li> <li>4. Ваш <i>Администратор</i> некорректно подключил сайт к системе. В этом случае вместо русских букв, вы увидите «абракадабру». Срочно свяжитесь с поставщиком и сообщите ему о проблеме.</li> </ol>
5.4. Окно <i>Приглашения</i> «выплывает» под шапкой сайта	<p>Свяжитесь с вашим <i>Администратором</i> и сообщите ему о данной проблеме. Дайте ему ссылку на <b>Правила размещения кода системы -&gt; Установка кода</b> (пункт 2 ) расположенной по адресу: <a href="http://marva.ru/terms-ru/requirements-ru/">http://marva.ru/terms-ru/requirements-ru/</a></p>
5.5. <i>Посетители</i> , которых я вызываю, убегают с сайта	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Параметры <i>Вызова посетителя</i> настроены не оптимально. Попробуйте изменить текст <i>Приглашения</i> и момент <i>Вызова посетителя</i> используя «<b>Настройки мониторинга</b>» (<b>Рис. 1</b> п.11).</li> <li>2. <i>Посетитель</i> не может отклонить <i>Приглашение</i> и оно отображается снова. Свяжитесь с <i>Администратором</i> и попросите его проконтролировать, чтобы панель с настройками приоритетов <i>Операторов</i> не была подкрашена красным цветом.</li> </ol>
5.6. Автовызовов никого не вызывает	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вы не запустили автовызов. В этом случае изображение  изменится на  (<b>Рис. 1</b> п.13). Для запуска автовызова обратитесь к вашему <i>Администратору</i>.</li> <li>2. Установлен параметр «0» в настройках времени, через которое произойдет обновление списка <i>Посетителей</i>. Вы можете его изменить в панели «<b>Настройки мониторинга</b>» (<b>Рис. 1</b> п. 17).</li> <li>3. Такая проблема может возникнуть, если у вас слишком мало <i>Посетителей</i> сайта. <i>Автовызов</i> не приглашает <i>Посетителей</i> дважды, а также тех, кто уже обращался в компанию.</li> <li>4. Выполнено одно из условий отключения автовызова (см. <b>Глава 4</b>. Раздел «Приглашение посетителя»).</li> </ol>

**А**

Автовызовы 17  
 Авторизация 7  
 Администратор 4  
 Аккаунт 7  
 Активные продажи в Интернет 14  
 Архив 13  
 Архив сеансов связи 13  
 Архив переписок 13

**Б**

Блокировка посетителя 13  
 Браузер 4  
 Быстрые ответы 10, 12

**В**

Веб-интерфейс 4  
 Включение пульта 4  
 Вставить команду в сообщение 12  
 Вставить шаблон в чат 8  
 Вход в систему 4  
 Входящий вызов 4  
 Выбор шаблона из базы 12  
 Вызовы 7  
 Вызов посетителя 15  
 Выключение пульта 13

**Г**

Готовые ответы 10, 12  
 Готовые приглашения 16

**Д**

Диагностика неисправностей 17  
 Добавить шаблон 11, 12, 16  
 Доступ в систему 4

**З**

Заблокировать посетителя 13  
 Загрузить шаблон в чат 8  
 Запись шаблона 8  
 Звуковой сигнал 7  
 Зона активных продаж 5  
 Зона поступающих вызовов 5  
 Зона просмотра сеансов связи 9  
 Зона управления сеансом 8  
 Зона управления шаблонами 11

**И**

Интернет-обозреватель 4  
 Интерфейс Magva 5  
 Информационная карта посетителя 8

**К**

Карта посетителя 8  
 Кнопка вызова оператора 6  
 Команда 12  
 Консультация 8, 13  
 Корпоративная база шаблонов 12

**Л**

Личные шаблоны 10, 11, 12  
 Личный набор шаблонов 11, 12  
 Логин 4, 7

**М**

Мастер команд 12, 14  
 Метка шаблона 12  
 Мониторинг 14  
 Мониторинг посетителей 14

**Н**

Настройки мониторинга 5  
 Настройки пульта 5

**О**

Обновляемый шаблон 12, 16  
 Общая база шаблонов 12  
 Общие сеансы 13  
 Общий шаблон 12, 16  
 Окно авторизации 7  
 Окно вызова посетителя 6  
 Окно приглашения 15  
 Окно чата 8  
 Оператор 4  
 Отдел 4  
 Отправить сеанс на e-mail 9  
 Отключить звук 7

**П**

Переадресация вызова 10  
 Перевод вызова 10  
 Переписка 8, 13  
 Печать сеанса связи 9  
 Подбор текста приглашений 16  
 Пользователь 4  
 Посетитель 5  
 Приглашение 15  
 Приглашение посетителя 15  
 Прием входящего вызова 6, 7  
 Просмотр переписок - 9  
 Пульт 5, 7  
 Пульт оператора 5, 7

**Р**

Рабочее место 4  
 Рабочее место оператора 5, 7  
 Распечатать сеанс 9  
 Распределение вызовов 7  
 Редактировать шаблон 12, 16  
 Рекламная ссылка 14  
 Режим записи шаблона 8  
 Режим обновления информации 14  
 Режим распределения вызовов 7

**С**

Сеанс 8, 13  
 Сеанс связи 8, 13  
 Системные требования 2  
 Скорость работы системы 14  
 Создать приглашение 16  
 Создать шаблон 12, 16  
 Сохранить приглашение 16  
 Сохранить шаблон 12, 16  
 Список посетителей 14

**Т**

Текст шаблона 12  
 Текущий сеанс с посетителем 8  
 Тип шаблона 11, 12

**У**

Удалить шаблон из базы 11  
 Удалить шаблон из набора 11  
 Управление шаблонами 11  
 Учетная запись 7

**Ф**

Форма вызова посетителя 16  
 Форма обратной связи 7

**Х**

Хост 14

**Ч**

Чат 8, 13

**Ш**

Шаблон 10, 16  
 Шаблоны готовых ответов 10  
 Шаблоны приглашений 16

**Э**

Эффективность приглашений 16

**І**

IP-адрес 14

