

Tutorial do usuário para utilização do HelpCenterLive (Sistema de Ajuda)

Sumário

Introdução.....	3
Ajuda.....	3
Mensagem instantânea (Chat).....	4
Mensagem Eletrônica.....	7

Sumário de Figuras

Figura 1:Nenhum operador online.....	5
Figura 2: Operador(es) online.....	5
Figura 3: Chat – Pedir Conversação.....	6
Figura 4: Estabelecendo canal de ligação.....	7
Figura 5: Chat.....	9
Figura 6: Conversa terminada.....	10
Figura 7: Enviando Mensagem eletrônica.....	11
Figura 8: Mensagem enviada.....	11

Introdução

HelpCenterLive é um sistema de ajuda online que inclui pedidos de ajuda, FAQ e a possibilidade de gerir múltiplos operadores e departamentos. Tem como objetivo oferecer atendimento online aos seus usuários e/ou clientes.

Ajuda

Existe duas formas de se obter ajuda, uma delas é através de uma mensagem instantânea (chat) quando algum operador estiver online, a outra é através de uma mensagem eletrônica, quando nenhum operador estiver online. Veja figuras abaixo:

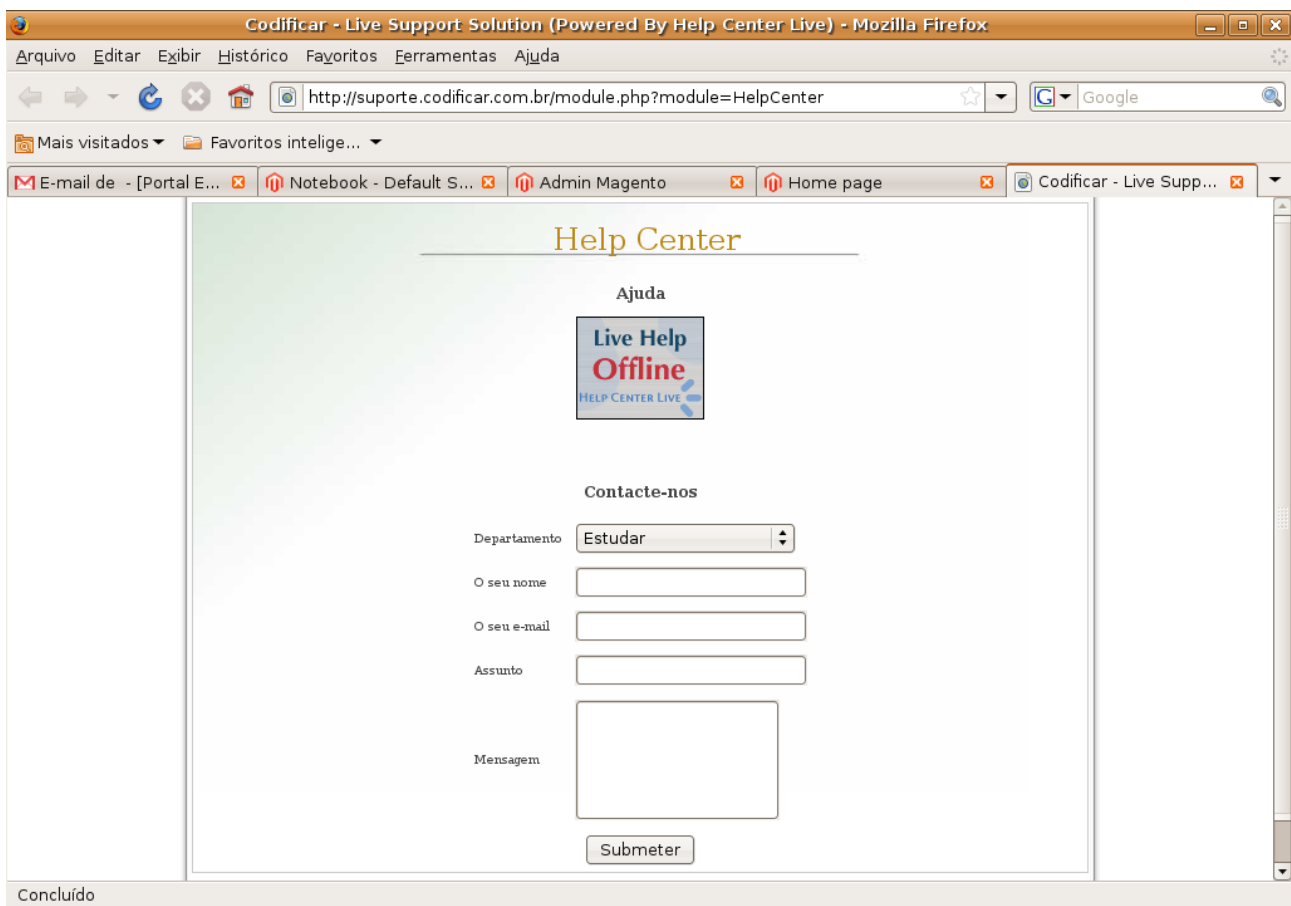


Figura 1: Nenhum operador online

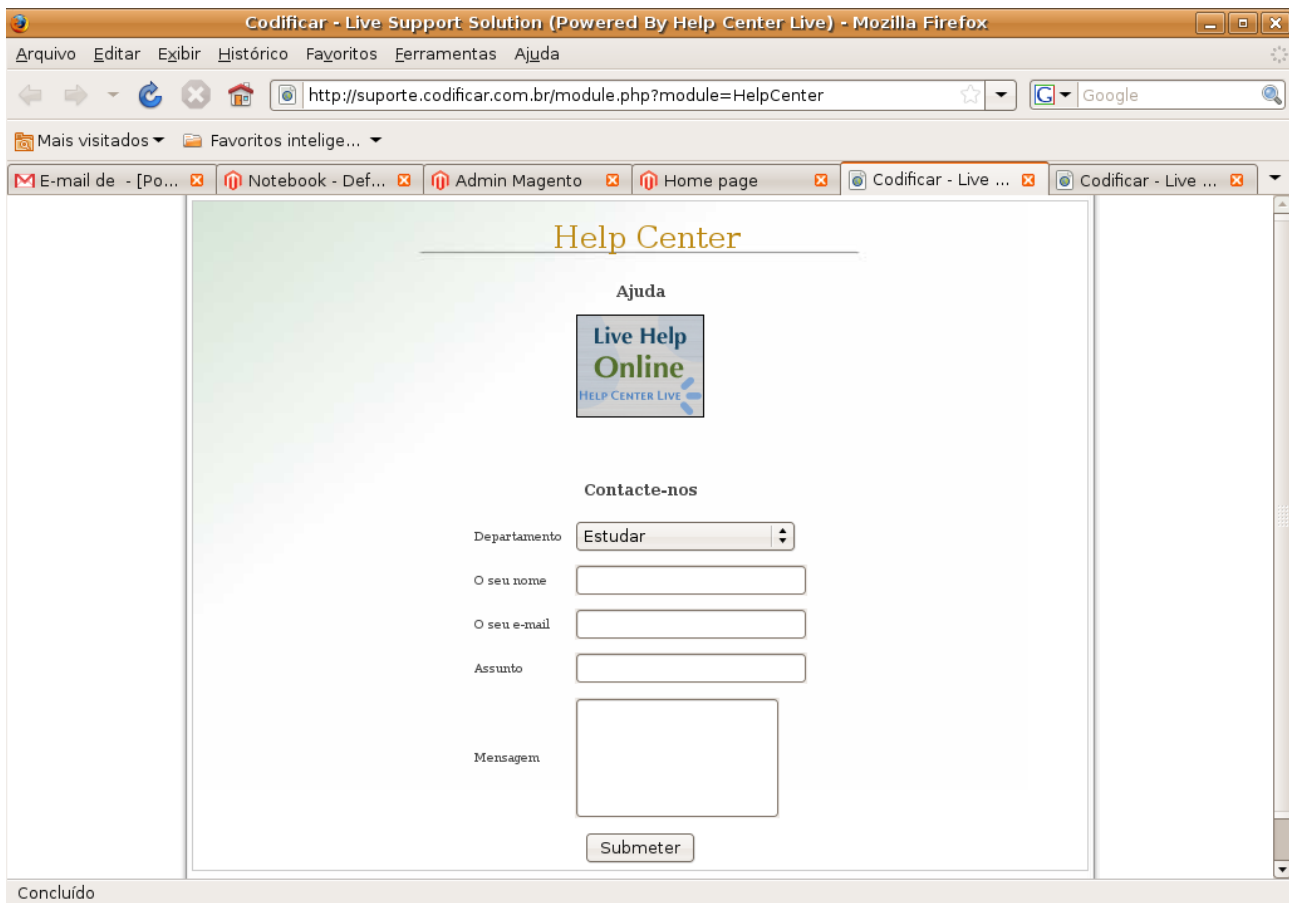


Figura 2: Operador(es) online

Mensagem instantânea (Chat)

Para obter ajuda através do chat é necessário que no mínimo um operador esteja online. Se um operador estiver online, aparecerá escrito online de verde no quadradinho chamado “Live Help” na parte superior central da página do Help Center (Veja figura 2).

Para começar um chat com um operador, clique no quadrado Live Help. Na página que se abrirá, escolha o departamento ao qual quer pedir ajuda e abaixo escreva seu nome e depois clique no botão “Pedir Conversação”. Veja a figura abaixo:

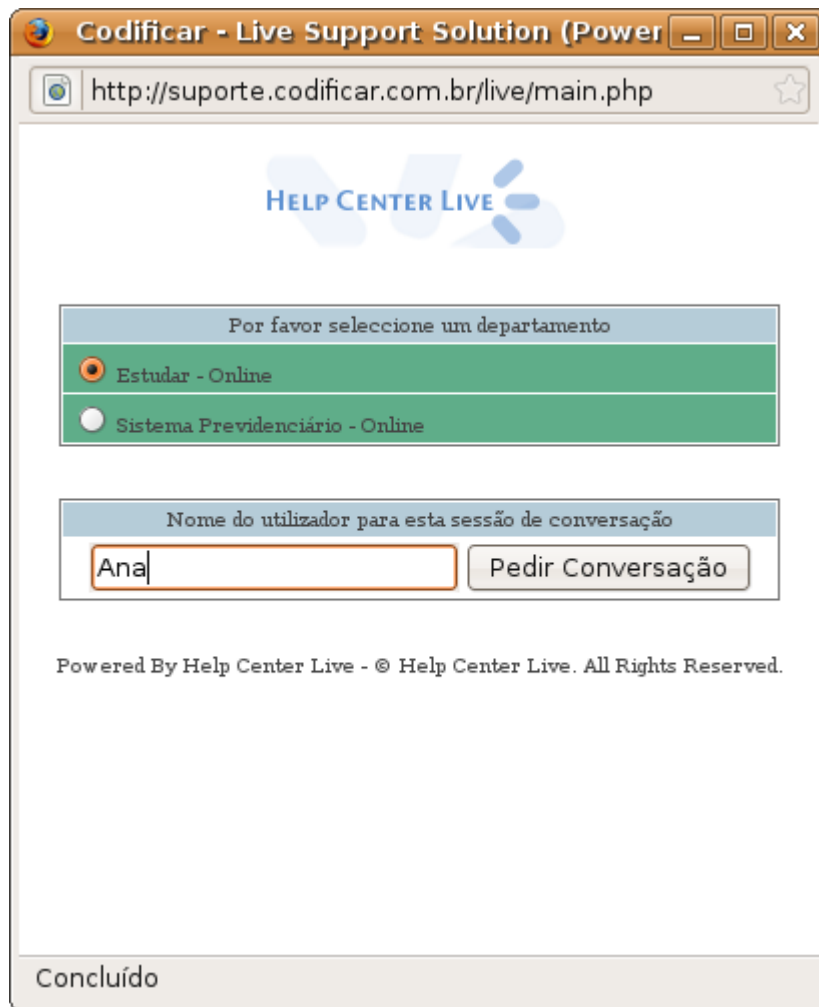


Figura 3: Chat – Pedir Conversação

Após clicar no botão “Pedir Conversação” a tela abaixo aparecerá pedindo “Por favor aguarde enquanto estabelecemos canal de ligação”. Aguarde alguns segundos para que o sistema estabeleça uma ligação com o operador.

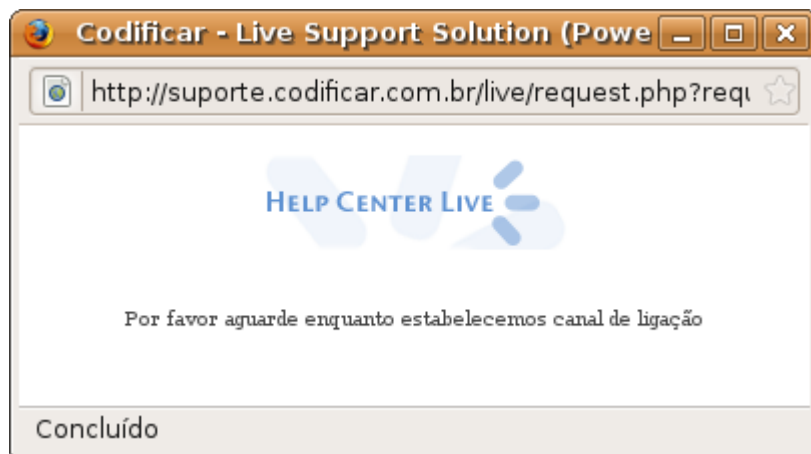


Figura 4: Estabelecendo canal de ligação

Com o canal de ligação já estabelecido, a tela de chat é aberta. Pronto agora você já está no chat com o operador. No topo da página você pode optar por querer som, janela com foco, aumentar a fonte e também verificar o tempo de conversação. No topo da área de mensagens você pode ver o nome do operador com quem está dialogando.

Para enviar uma mensagem basta digita-la no fim da página, logo abaixo da área de mensagens e clicar no botão “Enviar” ao lado ou apertar a tecla “Enter”. Para terminar uma conversação clique no link “Terminar Conversação” ao lado do botão “Enviar”. Veja figura abaixo:

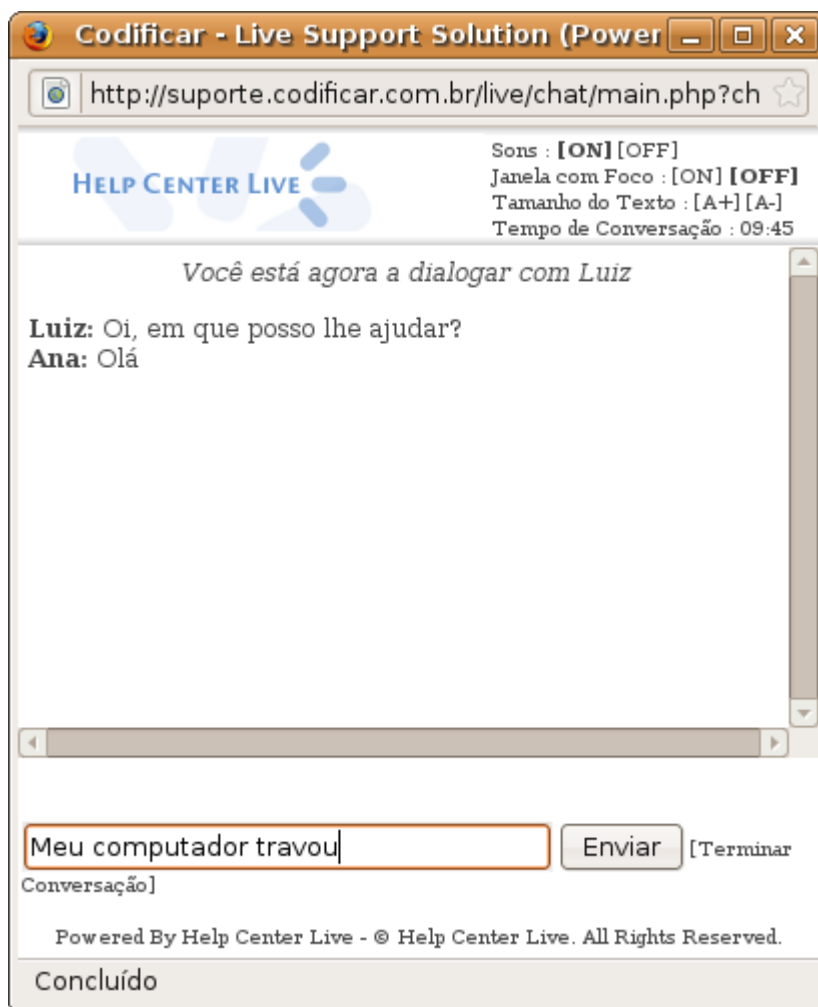


Figura 5: Chat

Após terminar uma conversação, você pode imprimir a mesma ou enviá-la para seu e-mail. Para imprimir basta clicar no link “Imprimir uma cópia do registro”. Para enviar uma cópia da conversa para seu e-mail escreva seu e-mail e clique no botão “Submeter”. Veja figura abaixo:

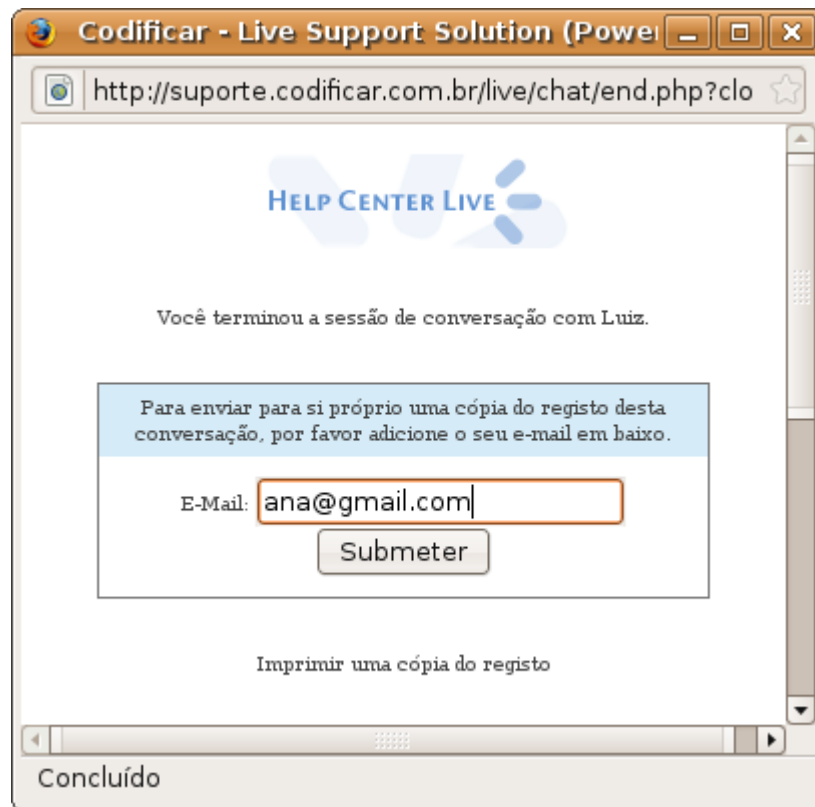


Figura 6: Conversa terminada

Mensagem Eletrônica

Caso nenhum operador esteja online (veja figura 1), você pode enviar uma mensagem para o departamento no qual esteja precisando da ajuda.

Para enviar uma mensagem, na página inicial do Help Center, você pode escolher o departamento, colocar o seu nome, seu e-mail, o assunto e escrever a mensagem. Depois é só clicar no botão "Submeter". Esta mensagem será enviada a todos os operadores daquele departamento cujo você definiu na mensagem. Quando o operador ler a mensagem ele lhe mandará um retorno para o seu e-mail sobre o assunto da mensagem e ficará online caso queira conversar com ele no chat. Veja figura abaixo:

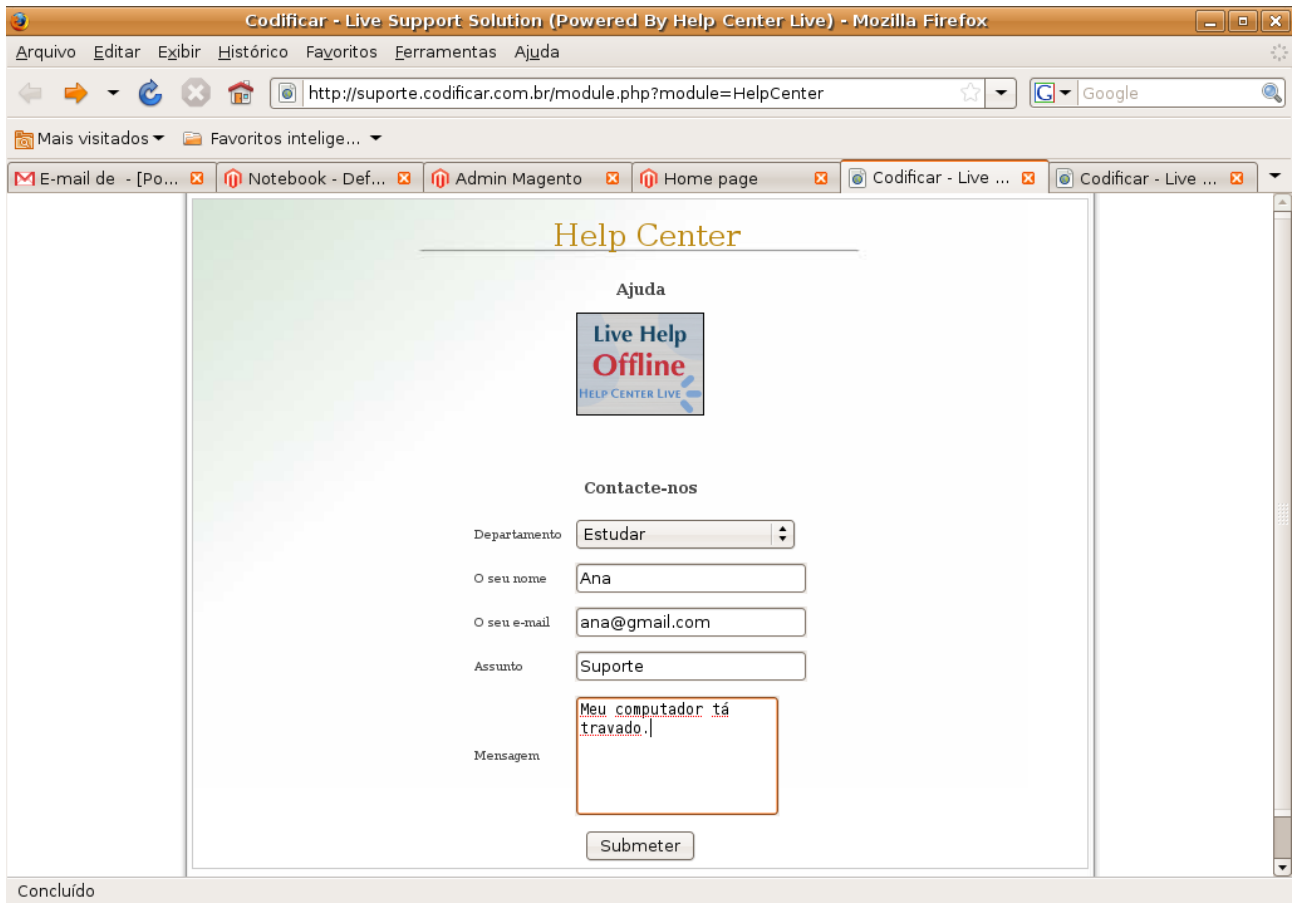


Figura 7: Enviando Mensagem eletrônica

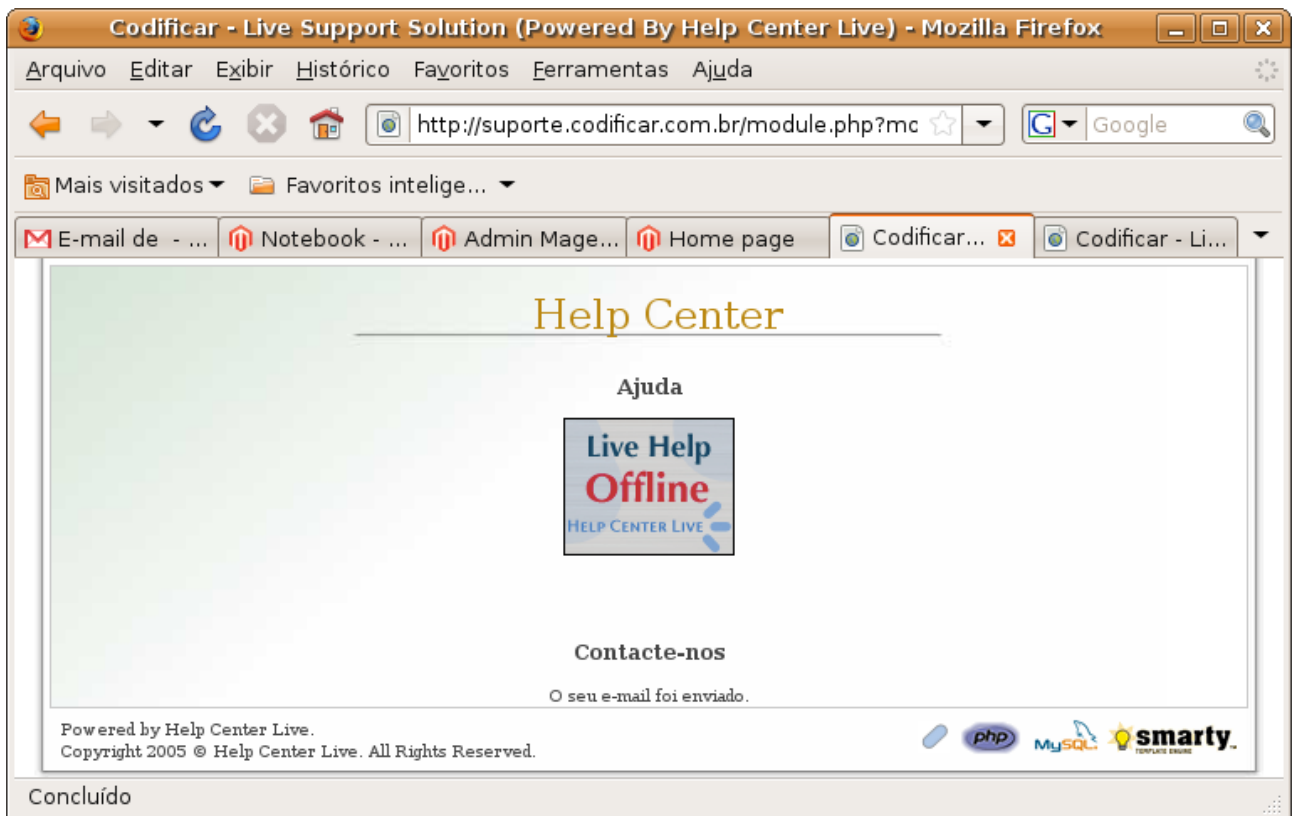


Figura 8: Mensagem enviada