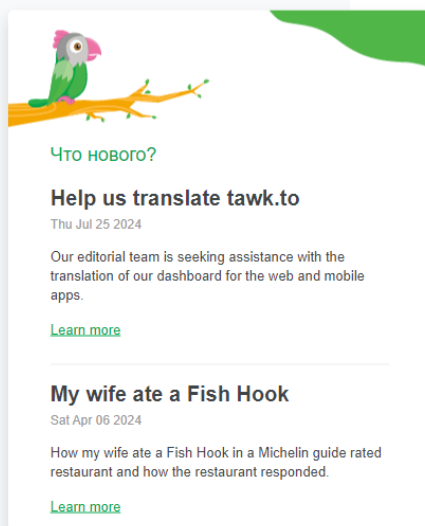


Інструкція по користуванню чатом tawk.to

Для входу в чат, необхідно перейти по лінку <https://dashboard.tawk.to/login?lang=ru> та ввести логін та пароль.



Войти в свою учетную запись **tawk.to**

Логин →

Пароль →

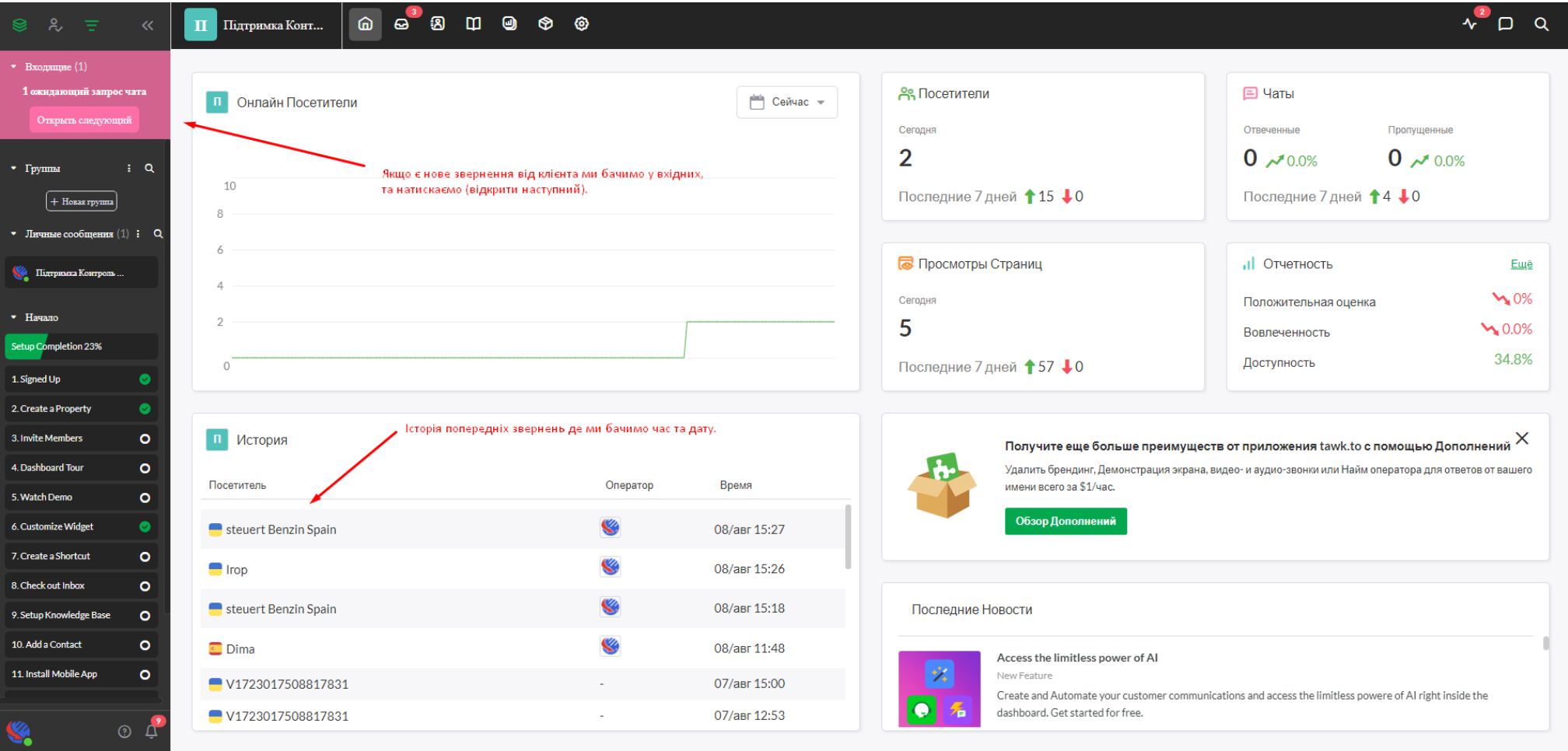
Нажати на вхід →

☐ Запомнить меня [Забыли Пароль?](#)

Нет учетной записи? [Создать бесплатную учетную запись](#)



Після входу ми бачимо головну сторінку на якій є вхідні повідомлення, історія попередніх чатів та узагальнену статистику.



Якщо є нове звернення від клієнта, тоді в зліва зверху буде нове сповіщення. Для відкриття необхідно натиснути відкрити наступне та для відповіді натиснути приєднатись до чату.

The screenshot displays the 'Igor - Підтримка Контроль Плюс' application interface. On the left, a sidebar contains a list of tasks under 'Входящие (1)' and 'Группы'. The main chat area shows a conversation with 'Igor' and a system message from 'Customer Support'. At the bottom of the chat, there is a green button labeled 'Приєднатись к чату' (Join chat), which is highlighted by a red arrow. The right sidebar contains sections for 'Сведения' (Information), 'About', 'Organization', and 'Теги' (Tags).

Входящие (1)
1 ожидающий запрос чата
Открыть следующий

Группы
+ Новая группа

Личные сообщения (1)
Підтримка Контроль ...

Начало
Setup Completion 23%

1. Signed Up ✓
2. Create a Property ✓
3. Invite Members ○
4. Dashboard Tour ○
5. Watch Demo ○
6. Customize Widget ✓
7. Create a Shortcut ○
8. Check out Inbox ○
9. Setup Knowledge Base ○
10. Add a Contact ○
11. Install Mobile App ○

пятница, август 9 2024, 09:38

Посетитель перешел на [Маршрут](#) 09:38

Customer Support (Системное сообщение)
Hi! How can we help? 09:38

Посетитель перешел на [Маршрут](#) 09:38

Igor
Доброго дня! 09:48

Reply Whisper Smart Reply

Підтримка Контр... Приєднатись к чату

Сведения
Igor

About
Email
Phone
Должность
Add Attribute

Organization
+ Новая организация

Теги
+

Для того щоб відписати клієнту, необхідно натиснути приєднатись до чату.

З правої сторони, ми можемо ввести всі данні по клієнту: прізвище та ім'я, номер телефону та електронну адресу а також прикріпити фото.

The screenshot shows a customer support interface. On the left is a dark sidebar with navigation options like 'Підтримка Контроль Плюс', 'Групи', 'Личные сообщения', and a 'Setup Completion' list. The main chat area shows a conversation with a user named 'Igor'. The chat history includes system messages about a user visiting a 'Маршрут' and a user message 'Доброго дня!'. At the bottom, there are buttons for 'Reply', 'Whisper', and 'Smart Reply', and a text input field with the placeholder 'Доброго дня. Чим могу Вам допомогти?'. On the right, a 'Сведения' (Details) panel for 'Igor' is visible, containing fields for 'Last Name', 'Email', 'Phone', 'Должность', and 'Organization', along with a 'Tags' section. Red arrows point from text annotations to specific elements: one points to the 'Сведения' panel, another to the 'Add Attribute' dropdown, a third to the 'Organization' field, and a fourth to the 'Tags' section. A fifth arrow points to the 'Smart Reply' button, and a sixth points to the text input field.

З правої сторони ми можемо ввести данні по клієнту: ввести прізвище, ім'я, номер телефону, електронну адресу, теґи та організацію. Також можемо додати зображення натиснувши +

В цьому вікні вводим відповідь клієнту, та натискаємо зелену стрілку для відправлення.

Розділ вхідні повідомлення. В цьому розділі можливо бачити статус чатів, самі чати та видалені чати, а також ті чати які попали в спам.

The screenshot shows a support ticket management interface. On the left is a sidebar with navigation options. The main area displays an 'Inbox' of tickets. Annotations with red arrows point to specific features:

- Верхня панель, розділ вхідні повідомлення.** Points to the top navigation bar.
- Можемо обрати статус повідомлень.** Points to the 'Status' dropdown menu.
- Бачимо завершені та активні чати.** Points to the 'Status' column in the ticket list.

The 'Inbox' sidebar includes:

- Compose Ticket
- Filter (Фільтр)
- View: Все (3), Мій
- Categories: All, Чати (3), Заявки, + Connect, Trash, Spam

The ticket list table is as follows:

Тип	Контакт	Сведения	Операторы / Ответственный	Status	Обновлен
🇺🇦	steuert Benzin Spain info@gps-khm.net	🗨️	🇷🇺	Открыта	авг 08 at 03:27 PM
🇺🇦	Igor	Sent file https://tawk.link/66b1d4e832dca6db2cba75c9/a/66b0a6	🇷🇺	В ожидании	авг 08 at 03:26 PM
🇺🇦	steuert Benzin Spain info@gps-khm.net	:grinning:	🇷🇺	Закрыта	авг 08 at 03:18 PM
🇪🇸	Dima d.kog13@gmail.com	Sorry to keep you waiting, unfortunately all of our agents are curren	🇷🇺	Закрыта	авг 08 at 11:48 AM
🇺🇦	V1723017508817831	:smiley:	🇷🇺	Открыта	авг 07 at 03:00 PM
🇺🇦	V1723017508817831	I have a question	🇷🇺	Открыта	авг 07 at 12:53 PM
🇪🇸	Dima	Sent file https://tawk.link/66b1d4e832dca6db2cba75c9/vc/66b25	🇷🇺	Открыта	авг 06 at 08:20 PM
🇺🇦	Микола	Sorry to keep you waiting, unfortunately all of our agents are curren	🇷🇺	Закрыта	авг 06 at 03:43 PM
🇺🇦	Микола	да	🇷🇺	Закрыта	авг 06 at 11:25 AM
🇺🇦	Генадій	Добре, українською, так українською...	🇷🇺	Закрыта	авг 06 at 10:56 AM

Для видалення чатів, необхідно виділити їх та натиснути на корзину в верхньому правому кутку.

Inbox

Compose Ticket

Все

Мои

All

Чаты

Заявки

+ Connect

Trash

Spam

Search

2 элемента выбрано

Нажати на корзину.

1 - 11 of 11

Фильтр

Auto Refresh

	Тип	Контакт	Сведения	Операторы / Ответственный	Status	Обновлен
☒	Чат	Irop	Доброго дня. Чим можу Вам допомогти?		Закрита	авг 09 at 10:09 AM
☒	Чат	steuert Benzin Spain info@gps-khm.net	😊		Закрита	авг 08 at 03:27 PM
☐	Чат	Irop	Sent file https://tawk.link/66b1d4e832dca6db2cba75c9/a/66b0a6		Закрита	авг 08 at 03:26 PM
☐	Чат	steuert Benzin Spain info@gps-khm.net	:grinning:		Закрита	авг 08 at 03:18 PM
☐	Чат	Dima d.kog13@gmail.com	Sorry to keep you waiting, unfortunately all of our agents are curren		Закрита	авг 08 at 11:48 AM
☐	Чат	V1723017508817831	:smiley:		Открыта	авг 07 at 03:00 PM
☐	Чат	V1723017508817831	I have a question		Открыта	авг 07 at 12:53 PM
☐	Чат	Dima	Sent file https://tawk.link/66b1d4e832dca6db2cba75c9/vc/66b25		Открыта	авг 06 at 08:20 PM

Також маємо можливість створити тікет. Для цього необхідно натиснути на кнопку створити тікет, ввести чи обрати адресу, написати текст та натиснути кнопку створити.

The screenshot shows a web application interface for creating a support ticket. A modal window titled "Заявка" (Request) is open in the center. The background shows a sidebar with a "Compose Ticket" button and a list of setup steps. To the right, a table lists existing tickets.

Annotations:

- Створити тікет:** Points to the "Compose Ticket" button in the sidebar.
- Обрати контакт:** Points to the "Contact" dropdown menu in the modal, which currently shows "steuert Benzin Spain".
- Ввести текст:** Points to the "Сообщение" (Message) text area in the modal.
- Натиснути кнопку створити:** Points to the green "Создать" (Create) button at the bottom right of the modal.

Table of Existing Tickets:

Операторы / Ответственный	Status	Обновлен
	Закрыта	авг 09 at 10:09 AM
	Закрыта	авг 08 at 03:27 PM
	Закрыта	авг 08 at 03:26 PM
	Закрыта	авг 08 at 03:18 PM
	Закрыта	авг 08 at 11:48 AM
	Открыта	авг 07 at 03:00 PM
	Открыта	авг 07 at 12:53 PM
	Открыта	авг 06 at 08:20 PM
	Закрыта	авг 06 at 03:43 PM
	Закрыта	авг 06 at 11:25 AM
	Закрыта	авг 06 at 10:56 AM

У розділі контакти, ми можемо створювати контакти, редагувати, видаляти контакти а також бачити відвідувачів.

The screenshot shows the 'Contacts' section of a web application. The interface includes a sidebar on the left with navigation options like 'Групи', 'Личные сообщения', and 'Начало'. The main content area has a search bar, a filter dropdown, and a table of contacts. Red arrows and text labels highlight key features: 'Розділ контакти' points to the top navigation bar, 'Пошук контактів' points to the search bar, 'Додавання нового контакту' points to the '+ Добавить контакт' button, and 'Перелік контактів та відвідувачів' points to the contact list table.

Contacts

+ Добавить контакт

Контакты

Контакты

Посетители

Организации

Додавання нового контакту

Search

Фильтр

	Имя	Основная эл.почта	Основной номер телефона	Организация	Теги	Последний просмотренный
D	Dima					авг 8, 2024
S	steuert Benzin Spain					авг 9, 2024
V	V1722950484082166					авг 6, 2024
V	V1722969089215855					авг 6, 2024
V	V1722969413204915					авг 6, 2024
V	V1722974142741769					авг 6, 2024
V	V1723017508817831					авг 7, 2024
V	V1723151305166727					авг 9, 2024
Г	Генадій					авг 9, 2024
I	Igor					авг 9, 2024

Атрибути

Розділ контакти

Пошук контактів

Перелік контактів та відвідувачів.

Як виглядає чат з сторони клієнта.

Маршрути

Пошук...

Перетягніть колонку сюди, щоб згрупувати дані...

Номер	Назва	Авто	Маршрут	Дата З	Дата По	Періодичність	Статус
1001	Тестовий разовий на 7-ме число	RENAULT BX2304CE Duster	TEST 2006	07.08.2024 12:00:00			Створено
54321	Тестовий для історії 1	RENAULT BX2304CE Duster	777000288724	18.07.2024 15:19:03			Анульовано
321876	Тестовий з форми 1	RENAULT BX2309CE Duster	777000341047 --> 777000341047	18.07.2024 11:49:15	18.07.2024 12:49:18		Анульовано
888777333	Тестовий зі статусом 1	CLAAS SCORPION 30528 BX	777000486784 --> 777000515192			Вт, Чт, Сб	Завершено
888888	Тестовий 888888	CLAAS SCORPION 26363 BX	777000600416 --> 777000851595			Пн, Ср, Пт	
888777	Тестовий 333777	Трактор John Deere 26072	202471683947418 --> 202471683947418			Пн, Ср, Пт	
51324	Створення авто-регіонів 1	RENAULT BX4242BE Logan		17.07.2024 07:18:09	17.07.2024 12:18:19		
54321		Автобус BX 1494 не працює gps -...	Тест - Дубина --> Тест - Красилів	15.07.2024 19:23:12	16.07.2024 13:23:19		
1234567		RENAULT BX9026BE Master снабж	Тест - Антоніни --> Тест - Красилів			Пн, Ср, Пт	
33333		RENAULT BX2303CE Duster	Тест - Антоніни --> Тест - Красилів			Пн, Пт, Сб, Нд	
32323		CLAAS AXION 25377 BX can	місто Хмельницький просп. Миру			Сб, Нд	
test cyclical 2		CLAAS AXION 30416 BX can	База --> карта 6			Пн, Вт, Ср, Чт, Пт	
Test 003		КРАЗ BX8683AH				Пн, Вт, Ср, Чт, Пт	
		CLAAS NEXOS 30680BX	Миколаївська сільська рада --> Садок Антонівка	22.05.2023 00:10:00	22.05.2023 12:10:00		
		Таврія BX 1676 BB	Печиська сільська рада --> База	19.05.2023 00:01:00	19.05.2023 08:10:00		
		Беларус 27662 BX	Зернотік --> Чепелівська сільська рада	18.05.2023 00:01:00	18.05.2023 07:20:00		
		Kramer 44056	Заслучанська сільська рада --> Воскодавинська сільська рада	19.05.2023 01:00:00	19.05.2023 09:30:00		
		CLAAS AXION 40757can	карта 93 --> карта 199	18.05.2023 05:00:00	18.05.2023 11:25:00		
тест 2(вже не копія)		RENAULT BX0698HI Scenic	карта 11 --> карта 14			Пн, Вт, Ср	
		RENAULT BX2301HB	карта 6 --> карта 7 (тест переіменував)			Вт	
		CLAAS AXION 42921 940	карта 4 --> карта 6			Пн, Вт	

Всього: 35

Чат

Нові повідомлення

Hi! How can we help?

I have a question

Tell me more

Add free live chat to your site

Введіть тут і натисніть enter..

не визначено

Клієнт має можливість редагувати своє ім'я, написати текст, увімкнути чи вимкнути звук, та відправити вкладення. А також повністю закрити чат.

Після входу відразу попадаємо в меню вхідні, де можливо переглянути бесіди та створити тікет. Зверху в правому кутку можливо виставити фільтр повідомлень.

В меню контакти можливо створити або побачити створені контакти.

В меню відстеження бачимо активні чати, для входу в чат необхідно натиснути на нього та приєднатись до чату, також за допомогою верхнього фільтру можливо заблокувати, ігнорувати чи показати транскрипцію клієнта.

