

# Manual do Sistema "Fala Comigo - Sistema de Atendimento On-Line"

Editorial Brazil Informatica

# Conteúdo

Part I	Introdução	2
1	Fala Comigo - Sistema de Atendimento On-Line	2
Part II	Configuração	2
1	Configuração Inicial	2
2	Configuração de Seu Site	3
3	Configuração do Atendimento	4
Part III	Atendimento	5
1	Gerenciando Atendimentos	5
2	Visitante Solicitando Atendimento	7
Part IV	Envio de Email	9
1	Envio de Email	9
Part V	Estatisticas	9
1	Estatisticas	9
Part VI	Frases Feitas	10
1	Frases Feitas	10

2

## 1 Introdução

### 1.1 Fala Comigo - Sistema de Atendimento On-Line



"Fala Comigo" é um sistema completo para atendimento On-Line (tempo real). Com ele você pode fazer o atendimento on-line dos visitantes de seu site. Você pode dar Suporte, atender clientes e até interagir com visitantes do site, viabilizando possíveis vendas.

Principais recursos: Acompanhar a entrada de visitantes no site; Permite enviar mensagens automáticas para visitantes, mesmo que não solicitado o atendimento; Grava todo o dialogo e envia por e-mail pra você; Gravação de frases feitas, para facilitar o atendimento; Permite o envio de comandos HTM; Permite múltiplos operadores; Manual de utilização; Permite abertura automática do sistema quando iniciar o computador; Aviso sonoro de solicitação de atendimento; e muito mais. Estrutura: Parte do sistema é feira em ASP, a qual você colocar em seu site. A administração e atendimento é feita no sistema em uma interface de fácil adaptação. Informações Adicionais:

A versão de demonstração permite que você execute o sistema por 30 vezes, mas antes de executalo, deve-se configura as paginas ASP em seu site.

## 2 Configuração

## 2.1 Configuração Inicial

#### Configuração inicial do Sistema.

Para utilizar o sistema, deve-se informar o nome completo e o número do registro. Estes são enviados no e-mail de confirmação da compra. (Para avaliar, basta informar o nome).

Configuração inicial do sistema. Para aproveitar ao maximo e agilizar a configuração empresa) Seu Nome (Completo): Informe Aqui Seu Nomel
Numero de Registro do Sistema:       0       Você recebe este numero após a compra definitiva, se vaj aponar avaliar o sistema, não é necessario informar.         Cor de Fundo       Cor do Fonte       Informe aqui o numero de registro, que você recebera após a compra
Antes de iniciar a sistema, você ja deve ter publicado em seu site as paginas ASP do sistema. Sem estas não sera possivel avalia-lo As paginas ASP estão na pasta onde foi instalado o sistema (Default c:\falacomigo) dentro da pasta ASP. Em seu site, crie uma pasta chamada "falacomigo" e publique todos os arquivo da pasta ASP. Obs. A pasta criada no site deve ter permissão para gravação. Se tiver duvidas entre em contato conosco pelo email supote@edbr.com.br
Sair 😧 Iniciar Sistema>>>

O número da instalação deve ser enviado aos o pagamento de licença do sistema. Este número é registrado no micro onde o sistema foi instalado. O número do registro é uma combinação entre o nome informado e o número da instalação. Em casos de formatação ou troca de equipamento, o número da instalação vai mudar. Com isso, será necessario um novo número de registro. Neste caso é só enviar um email para suporte@edbr.com.br, informando o nome e o número da nova instalação. Não há custo a este procedimento.Você pode também definir a cor de fundo e fonte a ser utilizado nas telas do sistema.

Acionar o Botão Iniciar Sistema.



### 2.2 Configuração de Seu Site

#### Publicando paginas ASP:

Antes de conectar o sistema, é necessario atualizar alguns arquivo em seu site. Para que o sistema funcione, as paginas de seu site deve ser feitas em ASP. Se forem em HTML você pode apenas mudas a extenção das mesmas para ASP. mas antes verifique se seu provedor permite execução de paginas ASP.

No diretorio onde foi instalado o sistema (default c:\falacomigo) você vai encontrar uma pasta chamada "ASP", nesta pasta estão todos os arquivos necessario para publicação em seu site. Inicialmente cria em seu site uma pasta chamada "falacomigo", dentro desta pasta copie todos os arquivo que estão na pasta "ASP"

#### Criando Link em suas paginas:

Existem 3 possiveis links para serem incluido em suas paginas:

- 1- Captador de Atividade no site
- 2- Botoes de atendimento On-Line ou OFF-line
- 3- Janela de mensagens

#### 1- Captador de Atividade no site

Inclua esta linha em sua pagina inicial, de preferencia no topo da pagina: <!--#include file="falacomigo/atividade.inc"-->

4

#### 2- Botoes de atendimento On-Line ou OFF-line

Inclua esta linha na pagina que você quer que apareca os botôes para atendimento On-Line e Atendimento Off-Line:

<!--#include file="falacomigo/verificaonline.inc"-->

#### 3- Janela de mensagens

Inclua esta linha na pagina que você quer que apareca a janela para o visitante receber suas mensagems:

<!--#include file="falacomigo/mensagens.inc"-->

para que funcione esta janela é necessario que no inicio da pagina seja incluido o item 1 (Captador de Atividade no site).

### 2.3 Configuração do Atendimento

Após configurado seu Site, você pode iniciar o sistema. No tipo da tela você terá as opções, inicialmente deve-se fazer a configuração do sistema:

💕 Fala Comigo ¥s.1.3							
Usuarios On Line	Configuração	Conectar	Secebe Email		(?) Manual	Comprar	
	Mensagem <b>E</b>	Configuração do	sistema				Final Strate
Esta opção vai abu Informe aqui o nome do operador que está fazendo o atendimento, você pode escolher da lista, ou informa um novo nome digitando-o.	rir a janela de Configuração / ne do Operador ne do Operador	e configura	ição:	<b>-</b>		Informe ( (Ond "FalaCon terminar co o nome	aqui o endereço de seu site le você publicou a pasta migo"), este endereço deve com "/" e não deve-se inclui e da pasta "FalaComigo".
Define a senha de adiministração, inicialmente ela é 1234, você deve mudala para impedir acesso de outras	ne Empresa ne da Empresa ha Administração	Situação no sit © ON-LINE		Endereço do Si http://127.0.0. E-mail quando	ite (Chat) 1/v2/ o chat OFF-LINE		Informe um email para que o visitante de seu site envie uma mensagem quando o atendimento estiver OFF-LINE
Informe um email para você receber os dialogos de atendimentos.	isagem de entrada r isagem de entrada r iere por favor alguns or, digite sua mensa	no chat s segundos por u gem que em bre	m operador. Caso ve nos entramo s	Define a situa atendimento, on-li (Veja Mais De o não tenha um rel em contato via E-l	ação do ine ou off-line etalhes). torno do operad Mail.	or em 1 minuto	Define uma mensagem que será mostrada ao visitante quando ele solicitar um atendimento.
Esta opção faz com que o sistema inicie automaticamento quando o micro for inicializado.	asagem de entrada ( amigo(a), bem vind ine, <a href="javas(</td> <td>do site o ao nosso site. S cript:NewWindov</td> <td>Se você tem algu v('default.asp','Ch</td> <td>ma duvida sobre r at','300','500')''&gt;Cl</td> <td>nossos produtos lique Aqui</td> <td>fale comigo</td> <td>Define uma mensagem que será mostrada no site (Na janela de mensagens) quando o atentimento estiver ON-LINE.</td>	do site o ao nosso site. S cript:NewWindov	Se você tem algu v('default.asp','Ch	ma duvida sobre r at','300','500')''>Cl	nossos produtos lique Aqui	fale comigo	Define uma mensagem que será mostrada no site (Na janela de mensagens) quando o atentimento estiver ON-LINE.
Colocando o sistema na barra de tarefas do windows.	≝uicia sistema semp	re que micro for i	inicializado (Minim	nizado Barra de Ta	arefas, já conect	adc	
	X Sain					📄 Grav	Van

#### Mais detalhes:

Quando o atendimento estiver ON-LINE a imagem no site muda, e fica habilitado a entrada do visitante para solicitar o atendimento, se estiver OFF-LINE a imagem muda e fica habilitado o e-mail

para envio de mensagem.

Após gravar o sistema envia as informações direto para o site, por isso esta operação deve ser feita com uma conexão internet ativa.

## 3 Atendimento

#### 3.1 Gerenciando Atendimentos

Para iniciar o atendimento, é necesario conectar o sistema, é so clicar no botão "Conectar", Certifiquese que já esteja tudo OK, no que se refere a configuração.



Após conectar o sistema já mostra usuarios Off-line e usuario On-Line se existirem, e uma barra de processamento vai começar a se movimentar na para inferior:

Fala Comigo ¥s.1.3							
Usuarios On Line	Configuração	Seconectar	Recebe Email		(?) Manual	Comprar	
3281_Jose Carlos	Mensagem Olá, bom di	a em que po	isso ajudar?			Enviar Me	Grava Texto
	Hora de entrada Hora ultima solici	: i tação: i	10/20/2005 5:15:43 10/20/2005 5:18:57	PM Nome: PM Email:	Jose Carlos teste@uol.com.br	P: 127	/.0.0.1
v ↓ Usuarios Off Line 3282_192.168.0.166	Bern vindo retorno do contato via <b>Nome_do</b> nossos pro	Jose Carlos operador err E-Mail. _ <b>Operador:</b> dutos fale co	, espere por favo 1 minuto, por fa Olá amigo(a), ba migo , estou on-	rr alguns sei avor, digite s em vindo ao line, <u>Clique /</u>	gundos por um op ua mensagem qu nosso site. Se vo <u>Aqui</u>	lerador, Caso hao 1 le em breve nos en cê tem alguma duv	tenha um Itramo sem
				à.	Processamento		<b>v</b>
				-			

Os usuarios On-line são os visitantes do site que estão solicitando um atendimento, para iniciar o atencimento basta-se clicar sobre o usuario.



Os Usuarios Off-Line são os visitantes que entraram em seu site, você não pode iniciar um atendimento com eles, mas pode mandar mensagens que vão aparecer na janela de mensagens do site.



Apos escolhido o usuario On-Line que você vai atender, você pode digitar a mensagem, ou escolhe uma na opção de frases feitas, depois clicar no botão **Enviar**.

Mensagem	Olá, bom dia em que posso ajudar?	12
Olá, bom di	a em que posso ajudar?	Grava Texto
		Enviar
Hora de entrada Hora ultima solici	: 10/20/2005 5:15:43 PM Nome: Jose Garlos tação: 10/20/2005 5:21:10 PM Email: teste@uol.com.br IP: 127.0.0.1	l

Abaixo da mensagem você tem os dados do usuario, Hora que ele entrou no site, hora da ultima solicitação, Nome, email e IP.

Na Parte inferior você ve as mensagens enviadas pelo usuario e as mensagens que você enviou:



Caso você queira para o atendimento, clique no botão desconectar



### 3.2 Visitante Solicitando Atendimento

Quando o atendimento estiver on-line vai aparecer esta imagem no seu site:



Quando o visitante clicar sobre ela, vai abrir a janela para solicitar o atendimento, ele deve informar um nome e e-mail.

🚰 http://127.0.0.1 - Nome da Empresa 📃 🗖	×
Nome da Empresa	
Digite seu nome e e-mail abaixo	
Nome:	
E-mail:	
Entrar	
Por favor entre com o seu nome e e-mail nos campos acima e clique em entrar	
© Nome da Empresa	
	11.

Em seguida iniciar a janela de atendimento, onde ele vai mandar as mensagems e ve abaixo o dialogo

8



Se o Atendimento estiver OFF-LINE Vai aparecer esta imagem no site:



Ao clicar nela, vai abrir o envio de e-mail.

Este é um exemplo de mensagem na janela de mensagens do site.

```
Nome_do_Operador
Olá amigo(a), bem
vindo ao nosso site.
Se você tem alguma
duvida sobre nossos
produtos fale comigo,
estou on-line, <u>Clique</u>
<u>Aqui</u>
```

## 4 Envio de Email

### 4.1 Envio de Email

Sempre que quiser, você pode descarregar os dialogos efetuador, clicando no botão Recebe Email

🛒 Fala Comigo ¥s.1.3								
🛒 Usuarios On Line	- <b>M</b>		ŝ	1	?	2		
<u> </u>	Configuração	Conectar	Receite Envis	ar email com aten	dimentos, l	Comprar		
	Mensagem						•	a constant a constant a constant a constant

Ele vai mandar para o email informado todos os dialogos efetuados.

## 5 Estatisticas

### 5.1 Estatisticas

Para analizar os acessos a seu site você pode clicar no botão Estatisticas

🔮 Fala Comigo ¥s.1.3								
Usuarios On Line	Configuração	Concertan	Encopo Empil		Manual	Compan		
	Mensagem	Estatistica sessão	de atendimendo	desta	Manuai	oompirai.	•	

Ela mostra a hora que iniciou o atendimento, o total de acesso ao site, quantas solicitações de atendimento foram feitas, quantas solicitações foram atendidas e o tempo total de atividade.

🕘 Estatisticas	
Inicio do Atendimento: Total de acessos ao Site: Total de Solicitações: Total de Solicitações Atendidas:	20/10/2005 17:15:59 1 1 1
Tempo total de Atividade:	00:07:23

## 6 Frases Feitas

### 6.1 Frases Feitas

Para escolher uma frase feita, é so clicar no Combo, e escolhe o texto, após escolher ele vai para a caixa de mensagem, onde você pode modifica-lo antes de enviar.

💕 Fala Comigo ¥s.1.3								
🛒 Usuarios On Line	-	2	ŝ		2	2		
*	Configuração	Conectar	Recebe Email	Estatisticas	Manual	Comprar		
	Mensagem						•	iiii
		Olá, bom dia em	que posso ajudar?	)				
		Olá, boa noite en	n que posso ajuda	r?				Grava Texto
		Olá amigo(a), ber	<u>m vindo a nosso si</u>	te. Se você tem a	lguma duvida so	bre nossos produtos	fale comig	

Você pode criar as frases feitas, é só digita-la na caixa de mensagem, e depois clicar no botão Grava Texto

Mensagem		
Olá, bom dia em que posso ajudar?		Grava Texto
	Grava texto digitado na lista de fras feitas	es 7