



ACCOUNT ADMINISTRATOR WEB ENGAGEMENT TOCTOC

TocToc Srl

P.I. 12925931003 - Via Alessandro Dudan, 7 00143 Roma

Manuale d'uso ACCOUNT ADMINISTRATOR - Web Engage

Sommario

Introduzione all'account administrator TocToc.....	3
Account administrator: panoramica delle sezioni.....	4
Home, modifica dati e aggiungi Amministratori.....	5
ENGAGEMENT > GRUPPI: area per creare e personalizzare aree di lavoro chat.....	6
LINGUE: area per impostare le preferenze di lingua e traduzioni.....	7
GENERALI: area per personalizzare utility e descrizioni del Gruppo.....	8
ASPETTO GRAFICO: area per personalizzare posizione, dimensioni e colori degli elementi grafici della chat	9
CHAT - Opzioni avanzate: area per personalizzare le funzioni principali della chat.....	10
AREA DI FALLBACK: messaggi di non disponibilità e notifica per l'utente di ripristino attività.....	11
FORM PRE CHAT: attiva e personalizza i dati da chiedere all'utente prima di consentirgli di chattare	12
VISIBILITÀ CHAT.....	13
MESSAGGI.....	13
FORM DI RICEZIONE MESSAGGIO.....	14
TIPO DI CAMPO PERSONALIZZATO.....	15
Menu a tendina.....	15
Testo	16
Numero	17
Area di testo.....	17
Calendario	18
Scelta multipla	18
Check.....	19
Si/No.....	19
FAQ: sezione per attivare nel gruppo una collezione FAQ precedentemente creata nell'area ENGAGEMENT	20
Policy: sezione per creare nel gruppo una o più Policy da far spuntare all'utente in modo facoltativo o obbligatorio... ..	20
Creazione Nuova Policy, esempio gdpr	21
Associazione Bot	21
STATO del Gruppo.....	22
ENGAGEMENT > Bot – Area per gestire e configurare i propri chatbot, visibile solo agli account con il servizio attivo	23
ENGAGEMENT > FAQ	24
ENGAGEMENT > FAQ: creazione Nuova FAQ	25
ENGAGEMENT > FAQ: modifica, cerca o esporta le faq create	26
ENGAGEMENT > STORICO CHAT.....	27
Scarica riepilogo chat.....	28

DETTAGLIO CHAT	29
ENGAGEMENT > MESSAGGI.....	30
Scarica messaggi	30
UTILITY > Calendari	31
UTILITY > Calendari > Nuovo calendario	31
UTILITY > Calendari > modificare le informazioni e creare eventi/ attività.....	32
UTILITY > Calendari > Crea nuovo evento.....	33
UTILITY > Anagrafiche	34
UTILITY > Anagrafiche > Nuovo raccolta di anagrafiche.....	34
UTILITY > Anagrafiche > Aggiungi campo personalizzato	35
Menu a tendina.....	36
Testo.....	37
Numero	38
Area di testo.....	38
Calendario	39
Scelta multipla	39
Check	40
Si/No.....	40
Modificare scheda Anagrafica	41
Analisi lead raccolti ed esportazione in file .excel.....	41
UTILITY > Condivisioni.....	42
Crea nuova Condivisione di tipo Backoffice.....	43
Aggiungi partecipanti alla condivisione inserendo le loro mail	43
Crea Nuova Condivisione di tipo Amministrazione	44
Account administrator > REPORT: accedi alle statistiche delle attività sul tuo account.....	45
Engagement analytics	45
Lettura grafici	46
Engagement performance	47
Lettura grafici	48
Dashboard Engage - cosa accade sul sito in tempo reale	49
Eventi chat registrati su Google Analytics.....	50
Documentazione tecnica chat Toc	50
ASSISTENZA TECNICA	51

Data aggiornamento: 21/04/2022

Introduzione all'account administrator TocToc

L'account amministratore TocToc consente di organizzare, pianificare, gestire e amministrare le attività di ingaggio e comunicazione (engagement) con i clienti, o utenti, realizzate tramite lo strumento video-chat.

La video-chat è costruita sulla piattaforma cloud TocToc, società specializzata nello sviluppo di soluzioni di Web Interaction & sales e all'avanguardia nel campo della digitalizzazione dei processi aziendali.

Il canale video-chat si integra perfettamente all'interno di strategie aziendali per la gestione dei rapporti con i clienti attuali e potenziali. Lo strumento, per la sua facilità d'uso, consente ad un'azienda di ottimizzare la comunicazione, aumentare la produttività e concludere maggiori vendite, oltre che migliorare la soddisfazione e fidelizzazione degli utenti finali.

Le possibilità di integrazione tramite API con sistemi terzi o proprietari consente al team aziendale di seguire desideri e attività di ogni cliente, nel suo ciclo di vita, al fine di attuare precise attività di comunicazione, supporto o marketing e re-marketing, a seconda dello scopo per cui lo strumento video-chat è adoperato.

Il vantaggio del software cloud TocToc è che lo rende accessibile tramite Internet da ogni device (computer desktop o mobile) e in qualsiasi luogo, senza doverlo installare ed eseguire su un hardware.

Tra gli altri vantaggi della soluzione cloud:

1. Aggiornamenti automatici

Gli aggiornamenti saranno eseguiti in modo automatico dal sistema senza inficiare l'operatività dello strumento.

2. Utilizzabile da ogni device e luogo

I dipendenti possono utilizzare lo strumento video-chat e l'account amministratore da ogni device e da qualsiasi luogo tramite una connessione internet (*in seconda release saranno pubblicate le App mobile*).

3. Controllo e collaborazione

Ogni attività è registrata e archiviata nella piattaforma online e in questo modo i colleghi possono visualizzarla e tenerne traccia in ogni momento.

Inoltre la soluzione TocToc offre un'usabilità intuitiva e completa grazie ad una semplice interfaccia che fornisce funzionalità avanzate e facili da utilizzare per gli amministratori, per gli operatori di backoffice e soprattutto per gli utenti finali.

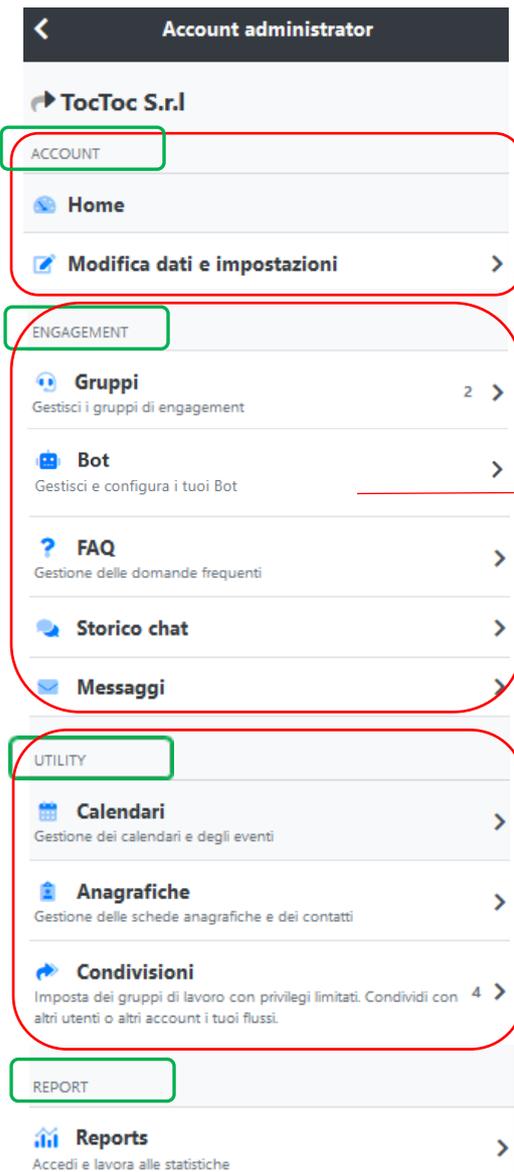
È proprio l'esperienza utente che viene posta al centro della finalità dello strumento di engagement in quanto viene sempre garantito un **canale di comunicazione aperto** nei confronti del cliente. Lo strumento è in grado di recepire messaggi e richieste in qualsiasi orario e da qualsiasi device, anche senza operatori disponibili per le risposte in tempo reale. L'esperienza offerta è di **costante disponibilità, dialogo e ascolto**.

Una reportistica completa, consultabile ed esportabile in ogni momento, garantisce il controllo dell'andamento del lavoro e dell'efficacia delle operazioni di engagement.

Primo accesso all'account administrator TocToc

Per accedere all'account amministratore tutti gli utenti amministratori devono accedere tramite il link personalizzato che TocToc avrà fornito all'azienda. Al primo accesso e in altri successivi è richiesto l'inserimento di un auth code di sicurezza per verificare l'identità dell'accesso. Quando si entra la prima volta sarà necessario creare una password personale che dovrà essere custodita personalmente. Tieni in mente che ogni utente accede in modo univoco e personalizzato.

Account administrator: panoramica delle sezioni



ACCOUNT in questa area puoi modificare i dati del tuo account, attivare l'autenticazione a due fattori per gli accessi e disattivare/attivare l'account.

ENGAGEMENT questa area è dedicata all'attivazione, personalizzazione e gestione degli **strumenti di ingaggio e interazione** con gli utenti online.

**Bot: area visibile solo agli account con il servizio chatbot attivo.*

UTILITY questa area è dedicata all'attivazione, personalizzazione e gestione degli **strumenti di supporto** (Calendari, Anagrafiche) alle interazioni con i clienti.

Condivisioni consente di creare gruppi di lavoro con diversi privilegi di attività. Puoi condividerli con altri utenti o altri account.

REPORT area dedicata alla visione e analisi dei dati registrati durante le interazioni con gli utenti online.

Home, modifica dati e aggiungi Amministratori

TocToc S.r.l

INFORMAZIONI

Stato	Attivo
Ragione sociale	TocToc S.r.l
Nazione	IT
Città	Roma
Indirizzo	V. [redacted]
CAP	[redacted]
Partita IVA	120 [redacted]
Mail	info [redacted]
Legale rappresentante	[redacted]
Codice identificativo	[redacted]
API KEY	Visualizza la chiave d'accesso

Inserisci/modifica qui i dati aziendali dell'Account

Codice identificativo dell'account presente nello script di incorporazione

API KEY per possibili attività di integrazione

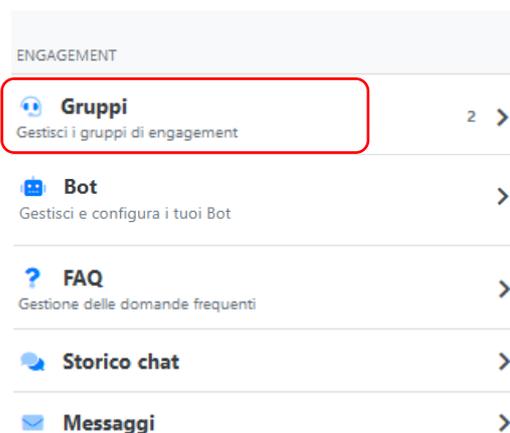
ACCOUNT ADMINISTRATOR

Tipo	Utenti
Autenticazione a due fattori	Nessuno
Privilegi	Calendari (Gestione) Anagrafica (Gestione) Collegamenti (Gestione) Flussi (Gestione) Richieste (Gestione) Gruppi (Gestione) Faq (Gestione) Chat (Gestione) Messaggi offline (Gestione) Reportistica (Gestione) Backoffice (Gestione)
Partecipanti	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; margin-right: 5px;">  AGGIUNGI PARTECIPANTE </div> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid green; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; display: flex; align-items: center;">  [redacted] </div> <div style="border: 1px solid green; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; display: flex; align-items: center;">  [redacted] </div> <div style="border: 1px solid green; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; display: flex; align-items: center;">  [redacted] </div> </div> </div>

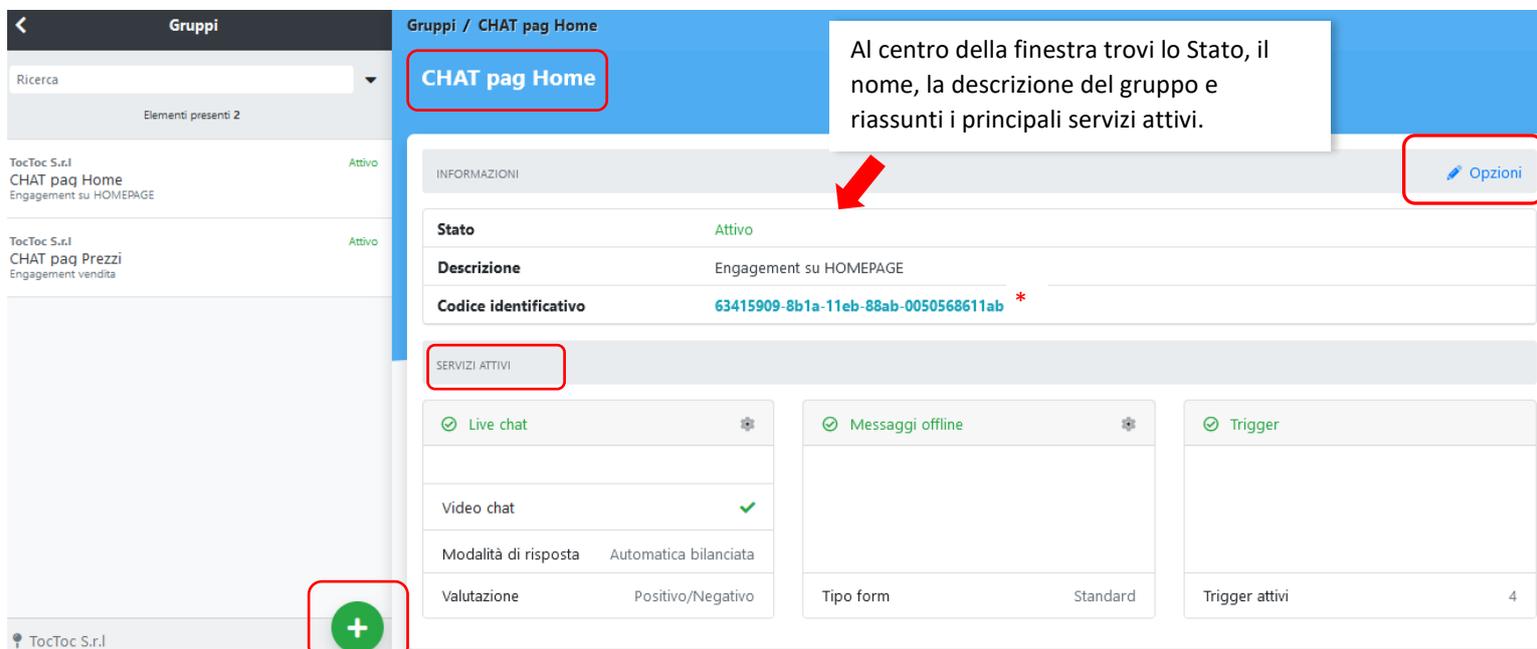


Clicca su AGGIUNGI PARTECIPANTE per aggiunge altri utenti con privilegi di amministratore, con possibilità di gestione su ogni area dell'Account.

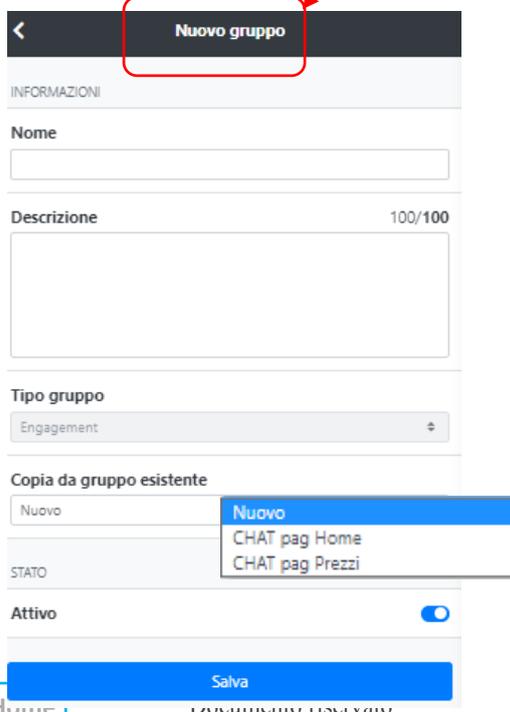
ENGAGEMENT > GRUPPI: area per creare e personalizzare aree di lavoro chat



Scegli il Gruppo chat da personalizzare oppure crea un **Nuovo Gruppo** cliccando in basso sull'icona tonda verde +. Clicca in alto a destra su **Opzioni** per personalizzare le opzioni del Gruppo-Chat.



* Il **Codice Identificativo** del Gruppo è quella parte di codice inserito nello script-chat per far visualizzare online le impostazioni del gruppo attivate.



Crea un **Nome** del Gruppo visibile internamente

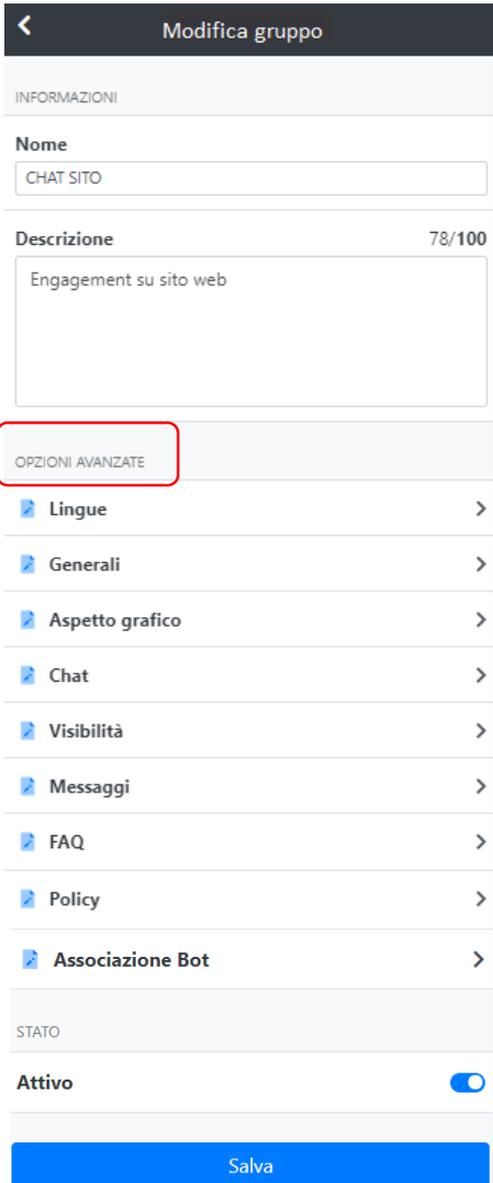
Descrizione interna dell'attività del gruppo

Tipo gruppo, il sistema di default inserisce Engagement relativo l'area in cui si trova

Puoi creare un **Nuovo gruppo partendo da zero** o copiarne uno esistente per copiare le impostazioni e poi eventualmente modificarle

STATO attivo per rendere operative le impostazioni e non attivo per annullarle

Nelle **Opzioni** del Gruppo puoi modificare e personalizzare ogni singola area



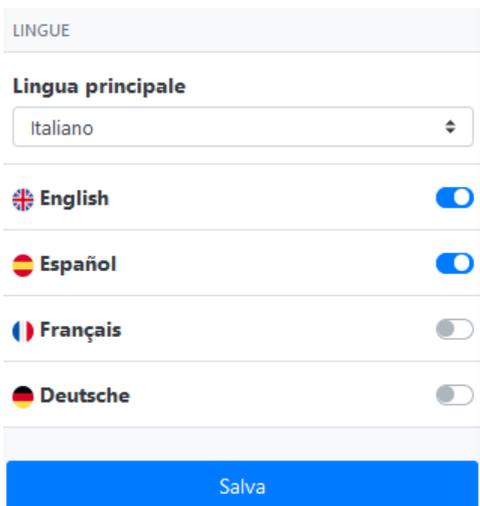
Nome del Gruppo visibile internamente

Descrizione interna dell'attività del gruppo

Per le voci del menu OPZIONI AVANZATE vedi sotto i dettagli

Etichetta presente negli Account con servizio **chatBot** attivo per abilitare un bot in un gruppo e definire le modalità di attivazione

LINGUE: area per impostare le preferenze di lingua e traduzioni



Lingua principale seleziona la lingua in cui desideri vedere il tuo ambiente di personalizzazione messaggi e lingue della chat.

Attiva una delle **lingue sottostanti** per tradurre i messaggi della chat (msg di benvenuto, msg di offline, msg per fuori fascia oraria di lavoro, ecc.) nelle lingue secondarie del tuo sito.

Per impostare il **multilingua gestito dinamicamente** sul proprio sito seguire il punto 2.1 della [documentazione tecnica](#) per inserire lo script con il parametro lingua scelto nelle aree del sito tradotte (es. inserire l'intero script con il parametro "language": "en" nelle pagine del sito inglesi).

GENERALI: area per personalizzare utility e descrizioni del Gruppo

Opzioni avanzate

GENERALI

Ragione sociale
TocToc S.r.l.

Calendario associato
FASCE ORARIE OPERATORI CHAT

Anagrafica associata
Lead

Nome visualizzato
Customer care

Link privacy
https://www.toc Toc .me/it/privacy/

Intestazione chat
Benvenuto!

Descrizione servizio
Comunica con noi attraverso le modalità che trovi qui sotto, ti risponderemo il **prima possibile**

Salva

Personalizza la **Ragione sociale**, o il nome, che apparirà sull'intestazione del box chat

Associa al Gruppo un **Calendario** e un'**Anagrafica** precedentemente impostate nell'area [UTILITY Calendario](#) e [UTILITY Anagrafiche](#).

Personalizza il **nome** del gruppo **visualizzato** in chat vicino l'avatar dell'operatore

Inserisci il relativo **link privacy** del sito o pagina dove è abilitata la chat, sarà cliccabile anche nell'header del box chat

Modifica il titolo o saluto dell'intestazione del box-chat

Personalizza il testo che descrive il tuo servizio chat visibile agli utenti nel box chat

TocToc S.r.l.

Benvenuto!

Comunica con noi attraverso le modalità che trovi qui sotto, ti risponderemo il **prima possibile**

Le tue chat

Di seguito trovi l'elenco delle tue chat, selezionane una per continuare la conversazione

Inizia una nuova chat

20 ore fa
Customer care
Eliana: Certamente può farlo da ora andando nel ...

Live chat

Con l'utilizzo di questo widget, dichiaro di aver preso visione dell'**informativa** ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679 e di **acconsentire** espressamente alla trasmissione dei dati inseriti durante l'interazione tramite il widget di live chat

Benvenuto, scrivici e ti risponderemo il prima possibile!

TocToc S.r.l.

Benvenuto!

Comunica con noi attraverso le modalità che trovi qui sotto, ti risponderemo il **prima possibile**

COMUNICA CON NOI

Live chat

Invia un messaggio

INFORMAZIONI

Privacy policy

ASPETTO GRAFICO: area per personalizzare posizione, dimensioni e colori degli elementi grafici della chat

Opzioni avanzate

ASPETTO GRAFICO

Posizione
Destra

Permetti schermo intero
Modalità a schermo intero per interazioni video e processi digitali

ICONA

Colore sfondo

Colore icona

Stile
Arrotondato

Icona

INTESTAZIONE

Colore sfondo

Colore testo

PULSANTI

Colore sfondo

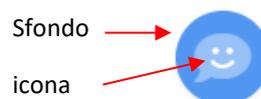
Colore testo

Salva

Mostra sul sito l'icona-chat in basso a destra o sinistra.

Imposta la **visualizzazione** videochat e i processi digitali a schermo intero o nel box-chat laterale in basso a destra.

Personalizza il colore dello sfondo e dell'interno dell'icona chat.



Imposta lo **stile del bordo** arrotondato o quadrato dell'icona.



Scegli il tipo di **icona grafica** interna tra quelle proposte.

Personalizza lo **sfondo dell'intestazione** del box chat e il colore del testo in essa contenuto.



Personalizza il colore dello sfondo e del testo dei **pulsanti del box-chat**.



CHAT - Opzioni avanzate: area per personalizzare le funzioni principali della chat

Opzioni avanzate

CHAT

Attivo

Disabilita se operatori offline

Nascondi se operatori offline

Chat multiple lato utente

Trasferimento file

Video chat

Solo audio

Mostra policy in entrata video

Sfondo video

Virtuale Nessuno
 Virtuale Logo in sovrapposizione
 Sfocato

Virtuale



Caricare immagini in formato standard (jpeg, png, ...) con dimensione massima non superiore a 2MB.

Modalità di risposta

Automatica bilanciata

Limite per operatore
0 - Nessun limite

Valutazione

Positivo/Negativo

Messaggio di benvenuto

B I U

Benvenuto, scrivici e ti risponderemo il prima possibile!

Accendi/spegni la funzione **Live chat** nella finestra-chat

Disabilita la funzione **Live chat** e mostra [l'Avviso operatori non disponibili*](#)

Nascondi Live chat con operatori offline

Permetti all'utente di avviare **chat multiple** e leggere quelle **svolte** in precedenza

Permetti il **trasferimento/ invio di file** tra visitatore e operatore (max. 5MB)

Consenti all'operatore l'utilizzo della funzione **videochat**

Consenti all'operatore la funzione **solo audio, senza video**

Mostra all'utente informativa **policy appena si apre la videochat**

Sfondo video visibile dietro l'operatore nelle sessioni video:

Nessuno: per mostrare il reale ambiente circostante.

Virtuale: per caricare uno sfondo che si sovrappone al naturale sfondo della stanza (dimensioni consigliate 1024x768 pixel, max 2MB).

Logo in sovrapposizione: per mostrare il logo aziendale fisso sullo schermo.

Sfocato: per sfocare l'ambiente dietro l'operatore.

Modalità di risposta in chat

- manuale:** l'operatore deve accettare una chat in entrata per gestirla;
- automatica randomica:** il sistema assegna la chat in entrata in modo casuale agli operatori raggiungendo un totale di chat equivalente per ogni operatore a fine giornata;
- automatica bilanciata:** il sistema in automatico assegna all'operatore più libero (con meno chat in corso) la nuova chat in entrata.

Definisci un **limite di chat** che un operatore può gestire. Se imposti 2, la terza chat andrà verso un altro operatore oppure l'utente leggerà il messaggio di non disponibilità.

Il visitatore a fine interazione può lasciare un **voto positivo o negativo** oppure assegnare un valore di soddisfazione **da 1 a 5 stelle o nulla**.

Personalizza il **messaggio di benvenuto** automatico che appare sopra ogni chat.

COMUNICA CON NOI

Live chat
Spiacente ma al momento non siamo disponibili. Clicca su **Invia un messaggio** per scrivere la tua richiesta, ti risponderemo il prima possibile!

Invia un messaggio

"Possibilità di disattivare la Feature: in proaress"

Live chat

La tua privacy e la tua sicurezza sono sempre garantite. I messaggi, le foto, i video e in generale tutti i contenuti di questa chat vengono cifrati in tempo reale secondo i migliori standard di sicurezza.

Benvenuto, scrivici e ti risponderemo il prima possibile!

14:53

AREA DI FALLBACK: messaggi di non disponibilità e notifica per l'utente di ripristino attività

Procedura alternativa che consente all'utente di lasciare la propria email per essere avvisato quando un operatore torna disponibile in chat e gli risponde. In questo caso l'utente riceve una mail con la prima frase di risposta dell'operatore e l'invito a continuare la conversazione in chat.

FALLBACK

* **Avviso operatori non disponibili**

B I U

Spiacente ma al momento non siamo online. Lascia la tua mail per essere avvisato appena ti risponderemo!

Avviso fuori fascia oraria

B I U

Spiacente ma al momento non siamo online. Ci trovi in chat dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 18:00. Scrivi la tua mail se vuoi essere avvisato appena ti risponderemo.

richiesta mail utente

INCLUDI POLICY

gdpr

advertising

re-marketing

FORM PRE CHAT

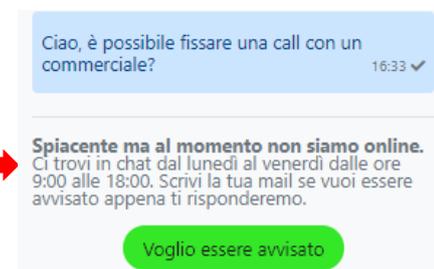
Attivo

Salva

Personalizza il messaggio che appare al visitatore se scrive in chat quando gli **operatori sono offline/ occupati**. Se attivo **richiesta mail utente** il sistema lo invita a lasciare la propria mail per essere avvisato appena torneranno operativi.



Personalizza il messaggio che appare all'utente quando scrive in chat **al di fuori della fascia oraria di lavoro** operatori, se precedentemente impostata nel [calendario delle UTILITY](#). Se attivo **richiesta mail utente** il sistema lo invita a lasciare la mail per essere avvisato appena torneranno operativi.



Se disattivata mostra all'utente solo i messaggi di non disponibilità operatori**

Nel form che appare per far lasciare all'utente la propria email seleziona le **POLICY** che vuoi mostrargli, se precedentemente create dentro l'area [Policy delle Opzioni del Gruppo](#).

Attiva il **form pre-chat** per chiedere dati all'utente prima di farlo entrare in chat. Oltre l'anagrafica di base puoi chiedergli informazioni personalizzate attivando i campi personalizzati.

← **Notifica di risposta**

Mail

emailutente@email.com

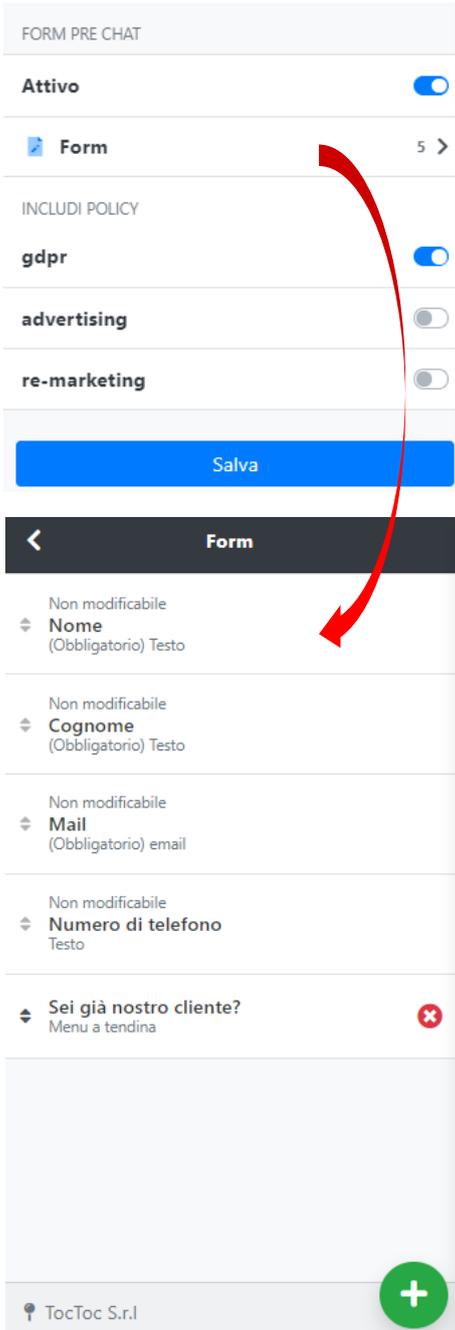
Avendo preso visione dell'**informativa privacy** ai sensi dell'articolo 13 del Reg.UE 679/13, presto il consenso al trattamento dei dati personali per le attività strettamente connesse al servizio di web engagement

Accetto che i miei dati possano essere ceduti a terzi per attività di marketing per fini commerciali.

Accetto che i miei dati possano essere utilizzati dall'azienda TocToc Srl per inviarmi newsletter, informazioni promozionali o novità relativi lo strumento

**L'utente potrà continuare a scrivere in chat messaggi che saranno gestiti dal primo operatore disponibile via chat o via mail a seconda dell'impostazione scelta dentro "Gestione messaggi".

FORM PRE CHAT: attiva e personalizza i dati da chiedere all'utente prima di consentirgli di chattare



Quando attivi il form prechat puoi cliccare su **Form** per aggiungere altri campi da chiedere all'utente oltre l'anagrafica base

Nel form che appare per far lasciare all'utente i propri dati seleziona le **policy** che vuoi mostrargli, se precedentemente create dentro l'area [Policy delle Opzioni del Gruppo](#)

VISIBILITÀ CHAT

Area per impostare se rendere visibile la chat solo su alcuni dispositivi: solo Mobile (tablet e smartphone), solo Desktop o su entrambi.

Seleziona **Nascondi** per far sparire nel widget chat la voce LIVECHAT e lasciare solo **Invia un messaggio** di offline, se anche questa voce non è stata disattivata dentro la sezione Messaggi offline, come sotto spiegato

Rendi visibile la chat solo Mobile (tablet e smartphone), solo su Desktop o su entrambi se abiliti le due voci come nell'esempio

Comunica con noi attraverso le modalità che trovi qui sotto, ti risponderemo il **prima possibile**

COMUNICA CON NOI

Invia un messaggio >

MESSAGGI

Area per personalizzare le funzionalità di raccolta messaggi e personalizzare i campi richiesti all'utente.

Rendi disattiva, non visibile all'utente, la voce "Invia un messaggio", ma mostra solo la possibilità di chat dal vivo

Imposta la ricezione dei messaggi in **Live chat** al primo operatore disponibile o se via **Mail** nella/e casella/e di notifica sotto indicate

Frase di ringraziamento/ feedback mostrata all'utente dopo che invia il messaggio

Includi una delle Policy, precedentemente inserite nell'area POLICY, da far spuntare in modo obbligatorio o meno sotto la compilazione del form

Comunica con noi attraverso le modalità che trovi qui sotto, ti risponderemo il **prima possibile**

COMUNICA CON NOI

Live chat >

INFORMAZIONI

Privacy policy

A pagina seguente le specifiche per personalizzare il form.

FORM DI RICEZIONE MESSAGGIO

Personalizza il form di richiesta dati utente con campi personalizzati.

Esempio di 2 campi personalizzati

Inserisci **Campi personalizzati** per chiedere altre informazioni all'utente nel form

Identificativo: termine interno per identificare il nuovo campo

Etichetta: termine visualizzato dall'utente sopra il campo personalizzato

Testo di aiuto: testo o descrizione che puoi mostrare sotto il campo all'utente

Richiesto: rendi la compilazione del nuovo campo Obbligatorio

TIPO DI CAMPO PERSONALIZZATO

Personalizza il tipo di campo richiesto tra diverse tipologie.

Tipo

Menu a tendina	Testo
Testo	Numero
Info commerciali	Area di testo
Info tecniche	Calendario
Assistenza	Menu a tendina
Richiesta appuntamento	Scelta multipla
	Check
	Si/No

Scegli il **Tipo** di campo personalizzato tra quelli proposti che vuoi richiedere all'utente

Menu a tendina

Tipo

Menu a tendina

1

Clicca su AGGIUNGI per creare le voci/ i valori del menu a tendina

Testo Valore

2

Scrivi la voce di menu/ Testo che sarà visualizzata in chat dall'utente

Nuovo

Testo

B I U

Info commerciali

3

Applica un valore numerico o testuale come tuo parametro interno

Valore

comm

4

Inserisci altre voci nel menu a tendina sempre cliccando su AGGIUNGI e una volta finito clicca su SALVA

Testo	Valore
Info commerciali	comm
Info tecniche	tech
Assistenza	ass
Richiesta appuntamento	app

Il **menu a tendina** appena creato apparirà in questo modo nel form

Numero di telefono

Motivo

Info commerciali

Info commerciali

Info tecniche

Assistenza

Richiesta appuntamento

Testo

<
Nuovo

Identificativo

Etichetta A T

B I U

Testo di aiuto A T

B I U

Richiesto

Tipo

Testo
bc

Formato

Nessuno

Nessuno
Mail
Numero di telefono
Espressione regolare

Placeholder

Lunghezza massima 0

0 - Nessun limite

Valore di default A T

Salva

Identificativo: termine interno per identificare il nuovo campo

Etichetta: termine visualizzato dall'utente sopra il campo personalizzato

Testo di aiuto: testo o descrizione che puoi mostrare sotto il campo all'utente

Richiesto: abilita per rendere la compilazione del campo Obbligatorio

Seleziona **Tipo** Testo per far inserire all'utente una parola/ frase

Scegli il tipo di formato, "Nessuno" per un testo libero, gli altri per esigenze particolari

Compila il **Placeholder** se vuoi fare apparire un suggerimento dentro il box di testo

Campi opzionalmente compilabili



Quando ti sei registrato?



Quando ti sei registrato?

Il campo Testo appena creato apparirà in questo modo nel form

<
Invia un messaggio

Numero di telefono

Motivo

Sei già nostro cliente?

Quando ti sei registrato?

Numero

Tipo
Numero

Minimo

Valore minimo

Massimo

Passo

Placeholder

Salva

Seleziona “Numero” per fare inserire all’utente un numero che segua precise condizioni

Valore minimo e massimo opzionabili

Passo: possibilità di inserire numeri per step (es. 5-10-15)

Compila il Placeholder se vuoi fare apparire un suggerimento dentro il box di testo

Area di testo

Tipo
Area di testo

Lunghezza massima
0 - Nessun limite

Placeholder

Numero di righe

Salva

Seleziona “Area di testo” per fare inserire all’utente un testo secondo le indicazioni sottostanti

Puoi impostare una lunghezza massima del testo (es. 300 caratteri)

Compila il Placeholder se vuoi fare apparire un suggerimento dentro il box di testo

Puoi impostare un numero di righe massimo (es. 3)

Il campo Area di testo appena creato apparirà in questo modo

Quando ti sei registrato?

Come ci hai conosciuto? 271/300

1
2
3

Avendo preso visione dell'**informativa privacy** ai sensi dell'articolo 13 del Reg.UE 679/13, presto il consenso al trattamento dei dati personali per la

Calendario

Tipo
Calendario

Tipo di selezione
Singolo
Singolo
Multiplo
Periodo
Salva

Seleziona "Calendario" per fare selezionare all'utente:

1. **data singola** nel calendario,
2. **date multiple**,
3. **periodo** di tempo.

1 Data di nascita

< Febbraio, 1991 >

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	1	2	3

2 Date

< Giugno, 2021 >

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

3 Periodo

< Giugno, 2021 >

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

Scelta multipla

Tipo
Scelta multipla

Testo	Valore
Passa parola	passaparola
Ho visto il vostro servizio su un sito competitor	visto
Ricerca su motori di ricerca	ricerca
Consigliato da altro vostro cliente	consiglio

ELIMINA AGGIUNGI

Salva

Seleziona "Scelta multipla" per fare scegliere all'utente una voce tra quelle che inserirai.

1. Clicca su AGGIUNGI per creare le voci/ i valori di scelta
2. Scrivi la voce di menu/ Testo che sarà visualizzata in chat
3. Applica un valore testuale o numerico come parametro interno
4. Inserisci altre voci di scelta sempre cliccando su AGGIUNGI e una volta finito clicca su SALVA

Il campo **Scelta multipla** appena creato apparirà in questo modo

< Invia un messaggio

Quando ti sei registrato?

Anno di registrazione al software

Come ci hai conosciuto?

- Passa parola
- Ho visto il vostro servizio su un sito competitor
- Ricerca su motori di ricerca
- Consigliato da altro vostro cliente

Check

Scrivi qui il testo che l'utente dovrà spuntare con il check

Il campo **Check** appena creato apparirà in questo modo

Rendi il check obbligatorio abilitando la voce Richiesto

Seleziona "Check" per fare apparire una spunta al testo che inserirai nel campo Etichetta.

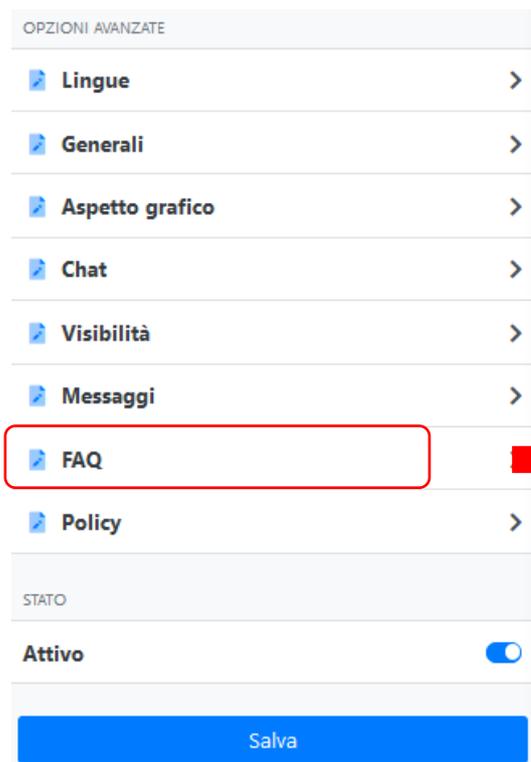
Si/No

Scrivi qui il testo che l'utente visualizzerà nel form

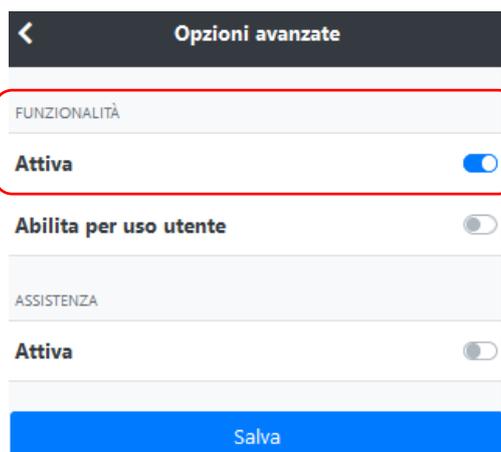
Il campo **Si/No** appena creato apparirà in questo modo nel form

Seleziona "Si/No" per fare scegliere o meno all'utente l'etichetta inserita

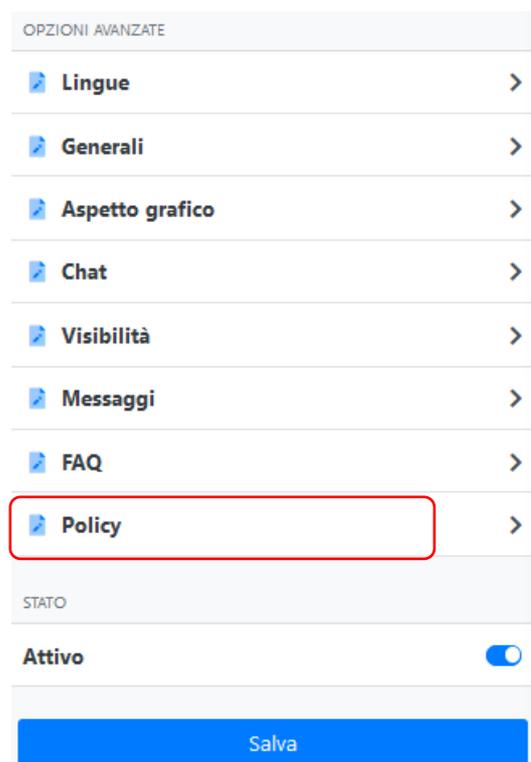
FAQ: sezione per attivare nel gruppo una collezione FAQ precedentemente creata nell'area ENGAGEMENT



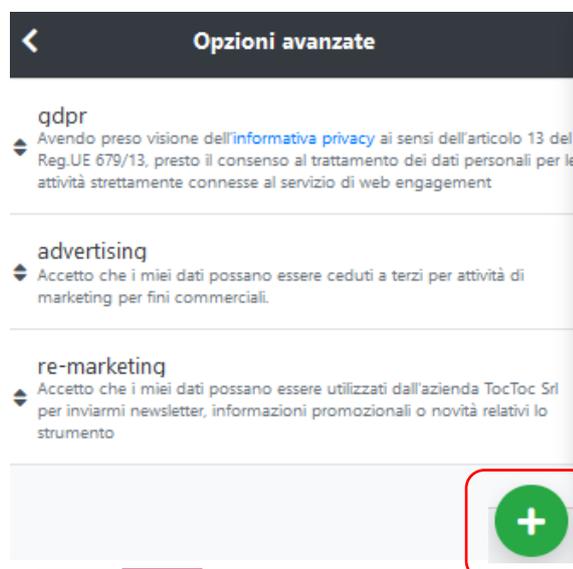
Attiva la collezione di FAQ se precedentemente creata dentro l'area [ENGAGEMENT - FAQ](#). In questo esempio è stata attivata la collezione nominata FUNZIONALITÀ.



Policy: sezione per creare nel gruppo una o più Policy da far spuntare all'utente in modo facoltativo o obbligatorio



Crea una **nuova policy** cliccando sull'icona tonda + verde in basso



Creazione Nuova Policy, esempio gdpr

Nell'Identificativo crea un Titolo di riferimento interno che non apparirà nel form

Scrivi il testo della policy che sarà visibile nel widget chat aggiungendo eventuali link

Attiva Richiesto se vuoi rendere il check (la spunta) obbligatoria

Le voci Policy create appariranno in questo modo nel form chat:

- Avendo preso visione dell'**informativa privacy** ai sensi dell'articolo 13 del Reg.UE 679/13, presto il consenso al trattamento dei dati personali per le attività strettamente connesse al servizio di web engagement
- Accetto che i miei dati possano essere ceduti a terzi per attività di marketing per fini commerciali.
- Accetto che i miei dati possano essere utilizzati dall'azienda TocToc Srl per inviarmi newsletter, informazioni promozionali o novità relativi lo strumento

Avanti

Associazione Bot

Seleziona il Bot da associare al Gruppo, se precedentemente abilitato e configurato nella sezione specifica

Definisci quando rendere attivo il bot secondo le condizioni di attivazione

STATO del Gruppo

OPZIONI AVANZATE

- Lingue >
- Generali >
- Aspetto grafico >
- Chat >
- Visibilità >
- Messaggi >
- FAQ >
- Policy >

STATO

Attivo

Salva

Stato: rendi attivo o disattivo lo stato del Gruppo, se disattivato ogni sua impostazione sarà nulla.

ENGAGEMENT > Bot – Area per gestire e configurare i propri chatbot, visibile solo agli account con il servizio attivo

ENGAGEMENT

-  **Gruppi** 2 >
Gestisci i gruppi di engagement

-  **Bot** >
Gestisci e configura i tuoi Bot

-  **FAQ** >
Gestione delle domande frequenti

-  **Storico chat** >

-  **Messaggi** >

Puoi creare un nuovo bot da zero o copiarlo da un tuo precedente. Personalizza la lingua utilizzata in chat, l'avatar e il nome del bot.

Controlla l'andamento delle risposte e le eventuali frasi di uscita.

Crea nuovi Topic/argomenti di risposta.

Bot

Ricerca

Elementi presenti 1

 **Toki** Attivo
Toki assistente del sito toctoc.me

Bot / Toki

Modifica

Stato	Attivo
Descrizione	Toki assistente del sito toctoc.me
Nome	Toki
Nickname	toki

Mostra tutto

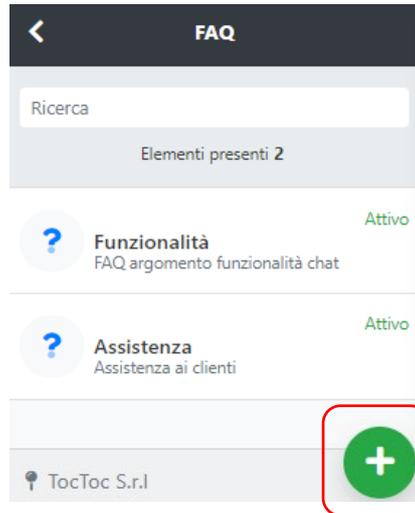
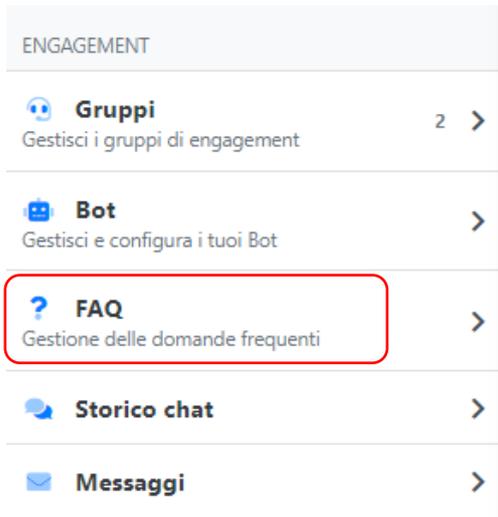
Cerca:

Topic	↑↓ Stato	Frase di uscita
root	Attivo	4
topic	Attivo	0

Precedente 1 Successivo

ENGAGEMENT > FAQ

Sezione per creare collezioni di FAQ (Frequently Asked Questions), risposte pronte per gli operatori in chat per domande che ricevono frequentemente o per avere un kit di informazioni preimpostate da inviare agli utenti.



Clicca sull'icona tonda verde con il + per creare una nuova Collezione di FAQ.

Nuova collezione FAQ

Nome
Funzionalità

Descrizione 69/100
FAQ argomento funzionalità chat

STATO

Attivo

Salva

Crea un **Nome/ titolo** alla collezione di risposte pronte veloci

Descrizione o sottotitolo della collezione FAQ

Attiva/ disattiva la collezione di FAQ per nascondere la dalle FAQ attivabili nei Gruppi

ENGAGEMENT > FAQ: creazione Nuova FAQ

FAQ / Funzionalità

Funzionalità

INFORMAZIONI

Stato Attivo

Descrizione FAQ argomento funzionalità chat

Modifica Elimina

Nuova FAQ

Clicca qui per creare ogni singola nuova FAQ

Clicca qui per Modificare le informazioni base della collezione di FAQ o per eliminarla

Nuova FAQ

NUOVA FAQ

Domanda

Orario chat

Risposta

Ci trovi in chat dalle 9:00 alle 18:00 nei giorni feriali, contattaci per ogni tua domanda senza esitare!

Tag

orario

Salva

Clicca qui per **tradurre** nelle lingue, se precedentemente abilitate per la chat

Inserisci la **Domanda** ricorrente o titolo della FAQ

Testo di **risposta** che l'operatore in chat potrà modificare prima di inviare tramite un click veloce

Tag/ parola di riferimento utile per selezionare e richiamare quella precisa faq

Aggiungi traduzione

Italiano
Orario chat

English
B I U

Enter your text here...

Español
B I U

Escribe su texto aquí...

Français
B I U

Entrez votre texte ici...

Deutsche
B I U

Gib deinen Text hier ein...

ENGAGEMENT > FAQ: modifica, cerca o esporta le faq create

FAQ / Funzionalità

Funzionalità Nuova FAQ

INFORMAZIONI Modifica Elimina

Stato	Attivo
Descrizione	FAQ argomento funzionalità chat

Esporta le FAQ create in formato excel 

RIEPILOGO FAQ

Cambia lingua

Cerca una FAQ per parola o per tag

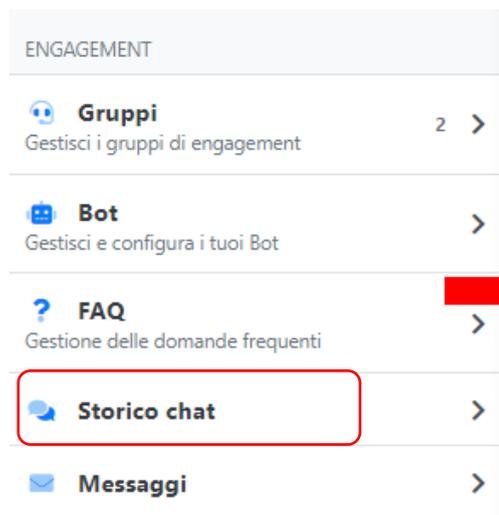
Cambia lingua per leggere le faq se precedentemente tradotte

Lingue disponibili	Domanda	Risposta	Tag
		è possibile utilizzare la videochat se l'utente supporta la tecnologia WEBRTC nativa nei browser	video,webrtc
		è possibile eseguire una video chat tra 1 utente/visitatore e fino a 3 operatori in simultanea	multiple
	Mostrare proprio schermo o video all'utente in chat	è possibile effettuare lo screen sharing del proprio schermo mostrando qualsiasi cosa all'utente	screensharing,screen sharing
	Avviare videochat subito	puoi avviare la chat direttamente in forma videochat, dopo che l'utente la avvia cliccando su un link o bottone di azione	videochat
	Inviare file in chat	puoi allegare, inviare, file in chat di ogni tipo e formato	invio file,allegati
	Orario chat	Ci trovi in chat dalle 9:00 alle 18:00 nei giorni feriali, contattaci per ogni tua domanda senza esitare!	orario
	Sede principale	La nostra sede si trova a Roma in via Alessio Baldovinetti 83 (zona Eur) fissa un appuntamento per venire a trovarci	sede

Per **Modificare una FAQ** creata clicca sopra la singola riga della faq

ENGAGEMENT > STORICO CHAT

Sezione per visualizzare lo storico delle chat con i singoli dettagli

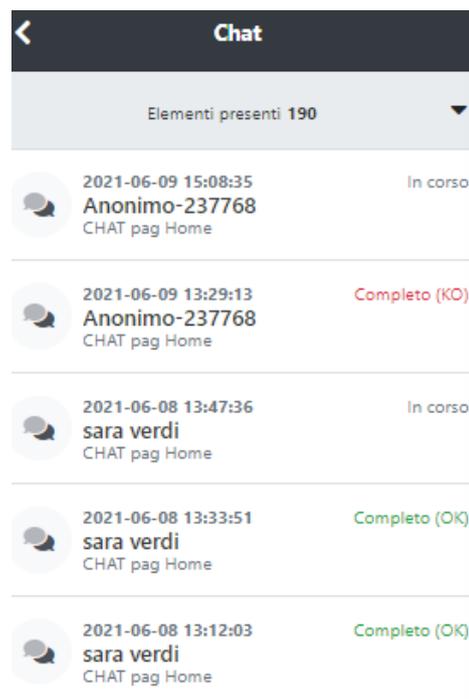


Visualizza lo storico della chat intercorse con i tuoi operatori.

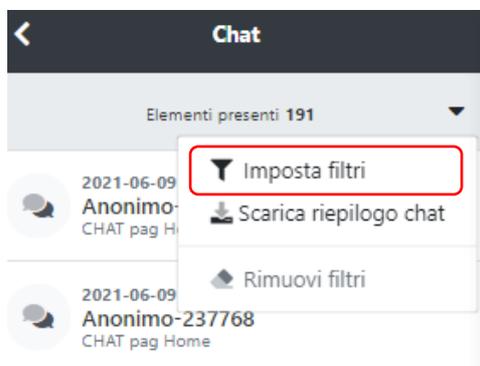
Completo (OK): sono le chat chiuse con successo dagli operatori per richieste utente soddisfatte.

Completo (KO): sono le chat chiuse con insuccesso dagli operatori per richieste non espresse o non soddisfatte.

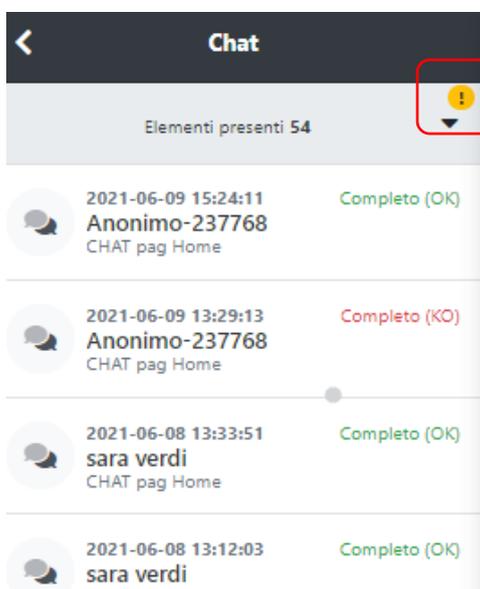
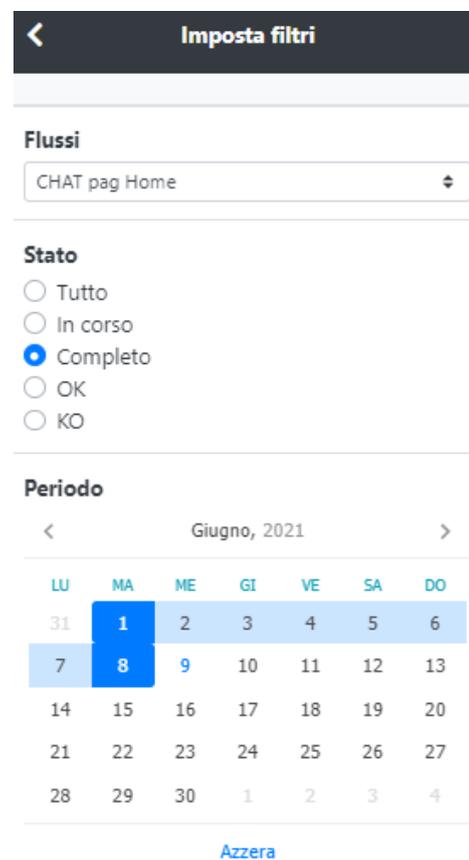
In corso: sono le chat ancora aperte, in attesa di nuove indicazioni da parte dell'utente.



Imposta filtri per visualizzare lo storico chat



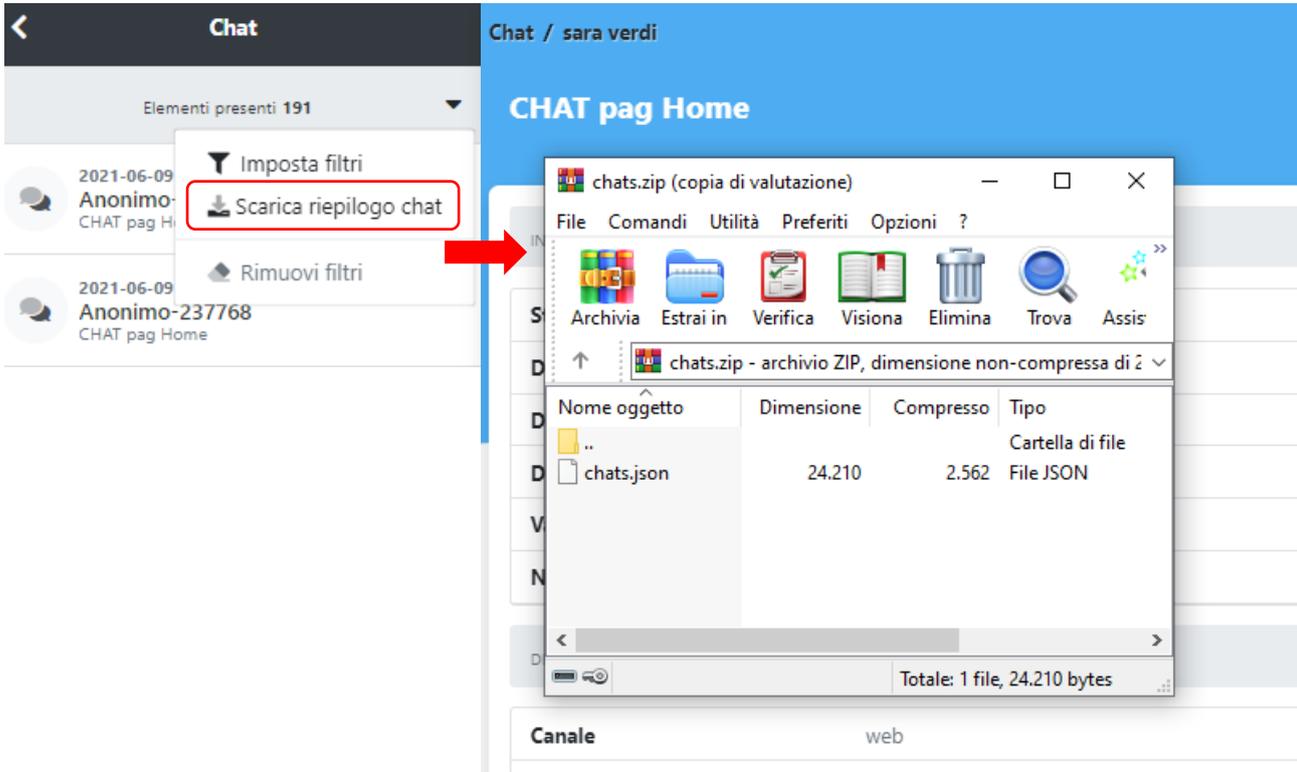
Imposta Filtri per visualizzare le chat distinte per Gruppo/Flusso, per Stato di esito definito dagli operatori e per periodo



Icona di avviso per Filtri impostati

Scarica riepilogo chat

Funzione che consente di scaricare un file .zip contenente file .json per visualizzare sul browser le chat selezionate con i filtri.



DETTAGLIO CHAT

INFORMAZIONI

Stato	Completo (OK)
Data creazione	2021-06-08 13:12:03
Data inizio	2021-06-08 13:12:03
Data fine	2021-06-09 14:46:14
Valutazione	Non disponibile
Note	Non disponibile

DISPOSITIVO UTENTE

Canale	web
Tipo	desktop
Sistema operativo	Windows
Versione sistema operativo	10
User Agent	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64; rv:89.0) Gecko/20100101 Firefox/89.0
Browser	Firefox
Versione browser	89.0
Versione principale	89

DATI DEL LEAD

[Modifica](#)

Nome	sara
Cognome	verdi
Sesso	m
Data di nascita	
Codice fiscale	
Mail	saraverdi@mail.com
Numero di telefono	
Nazione	
Tag	info auto
GDPR	<input checked="" type="checkbox"/> (2021-06-04 09:48:35)
ADVERTISING	<input type="checkbox"/> (2021-06-04 09:48:35)
RE-MARKETING	<input type="checkbox"/> (2021-06-04 09:48:35)

LIVE CHAT

	TocToc S.r.l. Benvenuto, scrivici e ti risponderemo il prima possibile! 15:10
	sara verdi Salve, questa macchina ha l'iva? 15:12
	Eliana Volpe certo sì 15:12

La **data di creazione** può essere diversa dalla data di inizio se per esempio l'utente ha scritto quando nessun operatore era disponibile.

La **data di inizio** si riferisce all'avvio dell'effettiva interazione tra le due parti.

La **data di fine** registra la data di chiusura chat da parte dell'operatore.

In quest'area visualizzi le specifiche del **dispositivo** utilizzato dall'utente.

Su **DATI DEL LEAD** sono riportati i dati utente salvati dall'operatore in chat o dal sistema nei form di [messaggio offline](#) o per la compilazione dei [fallback](#), con i relativi consensi privacy e commerciali.

In quest'area visualizzi lo scambio di messaggi interscorsi tra utente e operatore, gli spostamenti dell'utente su altre pagine del sito e l'eventuale avvio della funzione video.

ENGAGEMENT > MESSAGGI

Visualizza lo storico dei messaggi lasciati dagli utenti nel form di contatto. Utilizza i filtri per cercare solo in un Gruppo o in Tutti, per date o periodo.

The screenshot shows the 'Messaggi' section in the 'ENGAGEMENT' menu. A red box highlights the 'Messaggi' option, with a red arrow pointing to the 'Imposta filtri' menu item in the message list. Another red arrow points from this menu item to the 'Imposta filtri' dialog box on the right. The dialog box shows the 'Flussi' dropdown set to 'CHAT pag Home' and a calendar for 'Giugno, 2021'.

Giugno, 2021						
LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

Scarica messaggi

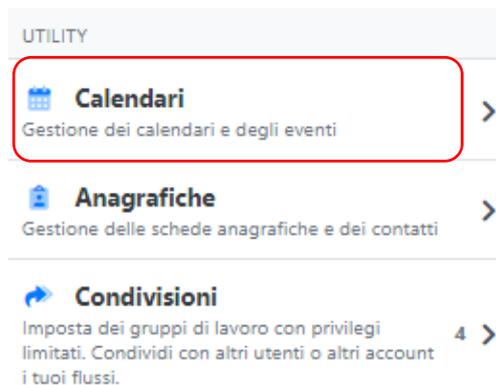
Funzione che consente di scaricare un file .zip contenente file .json per visualizzare sul browser i messaggi degli utenti selezionate con i filtri.

The screenshot shows the 'Messaggi' interface with the 'Scarica messaggi offline' option highlighted in a red box. A red arrow points from this option to a file explorer window. The file explorer shows a folder named 'callbacks (1).zip (copia di valutazione)' containing a file named 'callbacks.json' with a size of 30.819 bytes. The file explorer also shows a table of files:

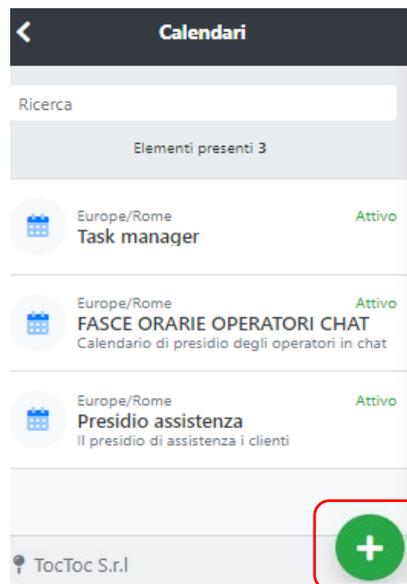
Nome oggetto	Dimensione	Compresso	Tipo
..			Cartella di file
callbacks.json	30.819	2.313	File JSON

UTILITY > Calendari

Sezione utile per creare e personalizzare eventi di attività, es. fasce orarie di presidio operatori in chat, giorni di ferie, di chiusura aziendale per inibire l'attività degli operatori o per altre attività relative il comportamento del widget chat.



Visualizza i calendari creati o clicca sull'icona verde tonda con il + per **creare un nuovo calendario**



UTILITY > Calendari > Nuovo calendario

Crea un calendario per fissare eventi/attività di engagement sul sito

Nome di riferimento delle attività/eventi gestite nel calendario

Descrizione informativa ad uso interno

Fuso orario per impostare eventuali altri orari di operatività chat se integrata su un sito straniero

Puoi impostare i **giorni di ferie** per rendere la chat non operativa in quei giorni di ferie

STATO: disattiva per non fare apparire questo calendario tra la gallery dei calendari selezionabili tra le impostazioni [Generali](#) del gruppo

UTILITY > Calendari > modificare le informazioni e creare eventi/ attività

Calendari / FASCE ORARIE OPERATORI CHAT

FASCE ORARIE OPERATORI CHAT

Nuovo evento

Clicca qui per creare un Nuovo evento

Modifica Elimina

Clicca Modifica per modificare le informazioni di base del Calendario

INFORMAZIONI

Stato	Attivo
Descrizione	Calendario di presidio degli operatori in chat
Fuso orario	Europe/Rome

GIUGNO 2021

Mese

lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
31 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	1 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	2 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	3 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	4 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	5	6
7 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	8 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	9 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	10 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	11 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	12	13
14 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	15 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	16 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	17 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	18 09 Presidio operatori 14 Presidio operatori	19	20

Clicca su un singolo evento per modificare un evento creato

UTILITY > Calendari > Crea nuovo evento

<
Nuovo evento

NUOVO EVENTO

Nome evento

E' un evento ricorrente?

Lunedì

Martedì

Mercoledì

Giovedì

Venerdì

Sabato

Domenica

E' un evento che parte oggi?

Data di inizio (facoltativa)

<
Marzo, 2021
>

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

Azzera

E' un evento che non ha data di fine?

E' un evento che dura tutto il giorno?

Dalle ore

Se non ricorrente, indica l'orario di inizio dell'evento

Alle ore

Se non ricorrente, indica l'orario di fine dell'evento

Home
Salva

Crea eventi o attività relative il lavoro degli operatori in chat, per giorni ed orari, ricorrenti o meno. Ad esempio: fasce orarie di presidio operatori, giorni di ferie, di chiusura aziendale, ecc.

Crea un **Nome/ titolo** all'attività o evento

Definisci se è un evento che si ripete nei giorni e seleziona per quali giorni

Imposta eventuali altre informazioni legate all'attività

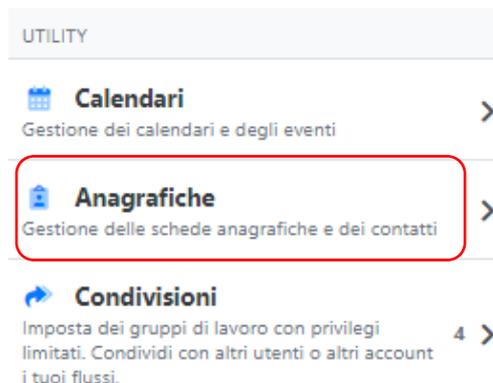
Se ancora non conosci la fine dell'attività imposta che non ha data di fine

Se l'evento dura h24 attiva questa voce

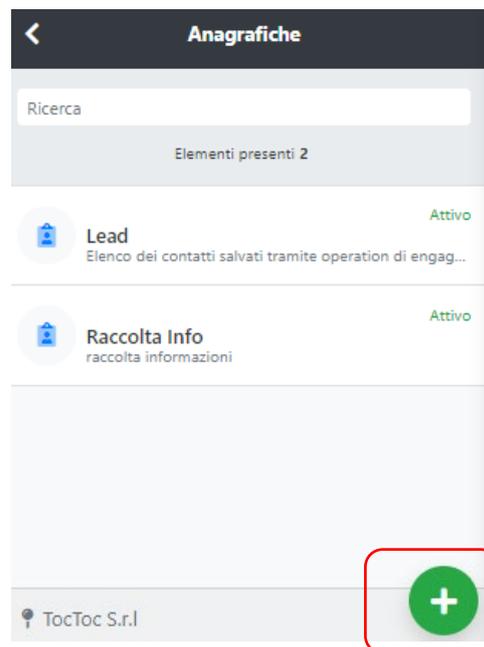
Se l'evento ha orario di inizio e fine seleziona gli orari precisi dell'evento

UTILITY > Anagrafiche

Area per raccogliere e visionare i lead salvati su schede anagrafiche base o personalizzate. I lead vengono salvati dal sistema se l'utente invia [messaggi di offline](#), compila i [fallback](#) in caso di operatori non disponibili o dall'operatore manualmente.



Visualizza le schede anagrafiche create o clicca sull'icona verde tonda con il + per **creare una nuova scheda di raccolta Anagrafiche**



UTILITY > Anagrafiche > Nuovo raccolta di anagrafiche

Crea anagrafiche base, o con campi personalizzati, per farli compilare dagli operatori in chat.

Crea un **Nome** di riferimento della raccolta di anagrafiche

Descrizione informativa ad uso interno

Dati anagrafici e dati relativi **Indirizzo** non sono modificabili e saranno sempre presenti nella scheda Dati utente visibile in chat dall'operatore, che potrà compilare o meno.

Dati personalizzati consente di creare molteplici campi personalizzati nella scheda anagrafica affinché l'operatore possa chiederli all'utente e salvarli.

Stato: disattiva per non fare apparire questo anagrafica tra la gallery delle anagrafiche selezionabili tra le impostazioni [Generali](#) del gruppo.



UTILITY > Anagrafiche > Aggiungi campo personalizzato

Crea uno o più campi personalizzati per richiedere dati personalizzati agli utenti

Identificativo: termine interno per identificare il nuovo campo

Etichetta: termine visualizzato nell'anagrafica per il dato personalizzato da richiedere o selezionare

Testo di aiuto: testo o descrizione che puoi mostrare sotto il campo

Richiesto: rendi la compilazione del nuovo campo Obbligatorio

Tipo: seleziona uno dei vari tipi di campo proposti per andare a definirlo



Menu a tendina

Anagrafiche > Dati personalizzati > Nuovo dato > Menu a tendina

Tipo
Menu a tendina

Testo Valore

AGGIUNGI

1

Clicca su AGGIUNGI per creare le voci/ i valori del menu a tendina

Nuovo

Testo

B I U

Assistenza

2

Scrivi la voce di menu/ Testo che sarà visualizzato dall'operatore

Valore

1

3

Applica un valore numerico o testuale come parametro interno e clicca su Salva

Salva

Testo	Valore
Assistenza	1
Vendita	2
Post vendita	3
Info generiche	4

ELIMINA AGGIUNGI

Salva

4

Inserisci altre voci nel menu a tendina sempre cliccando su AGGIUNGI e una volta finito clicca su SALVA

Testo

Anagrafiche > Dati personalizzati > Nuovo dato > Testo

Identificativo: termine interno per identificare il nuovo campo

Etichetta: termine visualizzato dall'operatore sopra il campo personalizzato

Testo di aiuto: testo o descrizione che puoi mostrare sotto il campo

Richiesto: rendi la compilazione del nuovo campo Obbligatorio

Seleziona Tipo **Testo** per far inserire all'operatore una parola/ frase

Scegli il tipo di formato, "Nessuno" per un testo libero, gli altri per esigenze particolari

Compila il Placeholder se vuoi fare apparire un suggerimento dentro il box di testo

Campi opzionalmente compilabili

Come appare nell'anagrafica il dato personalizzato Testo

Numero

Anagrafiche > Dati personalizzati > Nuovo dato > Numero

Seleziona "Numero" per fare inserire all'operatore un numero che segua precise condizioni o meno

Valore minimo e massimo opzionabili

Passo: possibilità di inserire numeri per step (es. 5-10-15)

Compila il Placeholder se vuoi fare apparire un suggerimento dentro il box di testo

Come appare nell'anagrafica il dato personalizzato Numero

Area di testo

Anagrafiche > Dati personalizzati > Nuovo dato > Area di testo

Seleziona "Area di testo" per fare inserire all'operatore un testo secondo le indicazioni sottostanti

Puoi impostare una lunghezza massima del testo (es. 300 caratteri)

Compila il Placeholder se vuoi fare apparire un suggerimento dentro il box di testo

Puoi impostare un numero di righe massimo (es. 3)

Come appare nell'anagrafica il dato personalizzato Area di testo

Calendario

Anagrafiche > Dati personalizzati > Nuovo dato > Calendario

Tipo
Calendario

Tipo di selezione
Singolo Singolo
Multiplo
Periodo

Salva

Seleziona "Calendario" per fare selezionare all'operatore:

1. **data singola** nel calendario,
 2. **date multiple**,
 3. **periodo** di tempo,
- tutte possono rappresentare informazioni temporali relative alcune nozioni sull'utente.

Come appare nell'anagrafica il dato personalizzato periodo - Calendario

Dati dell'utente

Durata abbonamento

Giugno, 2021

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

1 **Data di nascita**

Febbraio, 1991

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	1	2	3

2 **Date**

Giugno, 2021

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

3 **Periodo**

Giugno, 2021

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

Scelta multipla

Anagrafiche > Dati personalizzati > Nuovo dato > Scelta multipla

Tipo
Scelta multipla

Testo	Valore
Passa parola	passaparola
Ho visto il vostro servizio su un sito competitor	visto
Ricerca su motori di ricerca	ricerca
Consigliato da altro vostro cliente	consiglio

ELIMINA AGGIUNGI

Salva

Seleziona "Scelta multipla" per fare scegliere all'operatore una voce tra quelle che inserirai

1. Clicca su AGGIUNGI per creare le voci/ i valori di scelta
2. Scrivi la voce di menu/ Testo che sarà visualizzata in anagrafica
3. Applica un valore testuale o numerico come parametro interno
4. Inserisci altre voci di scelta sempre cliccando su AGGIUNGI e una volta finito clicca su SALVA

Come appare nell'anagrafica il dato personalizzato Scelta multipla

Dati dell'utente

Come ci ha conosciuto

Passa parola

Ho visto il vostro servizio su sito competitor

Ricerca su motori di ricerca

Consigliato da altro vostro cliente

Accetta regolamento del servizio

Desidera un supporto personalizzato

Check

Anagrafiche > Dati personalizzati > Nuovo dato > Check

The screenshot shows the 'Nuovo' form with the following fields:

- Identificativo:** Input field containing 'Accetto'.
- Etichetta:** Rich text editor containing 'Accetto il regolamento del servizio'.
- Testo di aiuto:** Rich text editor (empty).
- Richiesto:** Toggle switch turned on.
- Tipo:** Dropdown menu set to 'Check'.
- Salva:** Blue button at the bottom.

Scrivi qui il testo che l'operatore dovrà spuntare con il check nell'anagrafica

Rendi il check obbligatorio abilitando la voce

Seleziona "Check" per fare apporre una spunta al testo che inserirai nel campo Etichetta

Come appare nell'anagrafica il dato personalizzato Check

The screenshot shows the 'Dati dell'utente' form with the following elements:

- Header:** 'Dati dell'utente' with a back arrow.
- Come ci ha conosciuto:** Radio buttons for 'Passa parola', 'Ho visto il vostro servizio su sito competitor' (selected), 'Ricerca su motori di ricerca', and 'Consigliato da altro vostro cliente'.
- Check field:** A checkbox labeled 'Accetta regolamento del servizio' which is checked.
- Desidera un supporto personalizzato:** Toggle switch turned off.

Si/No

Anagrafiche > Dati personalizzati > Nuovo dato > Si/No

The screenshot shows the 'Nuovo' form with the following fields:

- Identificativo:** Input field containing 'Supporto'.
- Etichetta:** Rich text editor containing 'Desidero un supporto personalizzato'.
- Testo di aiuto:** Rich text editor (empty).
- Richiesto:** Toggle switch turned off.
- Tipo:** Dropdown menu set to 'Si/No'.
- Salva:** Blue button at the bottom.

Scrivi qui il testo che l'operatore visualizzerà nella scheda anagrafica

Seleziona "Si/No" per fare scegliere o meno all'operatore l'etichetta sopra inserita

Come appare nell'anagrafica il dato personalizzato Si/No

The screenshot shows the 'Dati dell'utente' form with the following elements:

- Header:** 'Dati dell'utente' with a back arrow.
- Come ci ha conosciuto:** Radio buttons for 'Passa parola', 'Ho visto il vostro servizio su sito competitor' (selected), 'Ricerca su motori di ricerca', and 'Consigliato da altro vostro cliente'.
- Si/No field:** A checkbox labeled 'Desidero un supporto personalizzato' which is checked.
- Desidera un supporto personalizzato:** Toggle switch turned off.

Modificare scheda Anagrafica

Striscia da destra a sinistra con il mouse/dito sopra l'etichetta o clicca in alto a destra su Modifica

Anagrafiche / Lead

Lead Nuovo Lead

INFORMAZIONI Modifica Elimina

Stato Attivo

Descrizione Elenco dei contatti salvati tramite operation di engagement

Codice identificativo bb0b055b-9a11-4888-816

RIEPILOGO LEAD

Nome ↑ Cognome ↑ Sesso ↑ Data di nascita ↑ Codice fiscale ↑ Mail ↑ Numero di telefono ↑ Nazione ↑ Indirizzo ↑

Clicca Modifica per modificare la scheda anagrafica precedentemente selezionata sulla sinistra

Analisi lead raccolti ed esportazione in file .excel

Anagrafiche / Lead

Lead Nuovo Lead

INFORMAZIONI Modifica Elimina

Stato Attivo

Descrizione Elenco dei contatti salvati tramite operation di engagement

Codice identificativo bb0b055b-9a11-4888-816a-dff5c3e0901b

RIEPILOGO LEAD Download

Search:

Nome	Cognome	Sesso	Data di nascita	Codice fiscale	Mail	Numero di telefono	Nazione	Indirizzo
Stella	verdi	f			stellaverdi@mail.com			
Sirio	Verdi	m	1980-12-13		franco.verdi@gmail.com	3471122333	Italia	
Sara	Rossi							

Modifica Lead

DATI ANAGRAFICI Elimina

Nome
Sirio

Cognome
Verdi

Sesso
Uomo

Data di nascita
13/12/1980

Codice fiscale

Mail
franco.verdi@gmail.com

Numero di telefono
3471122333

Anagrafiche / Lead

Lead

INFORMAZIONI

Stato Attivo

Descrizione Elenco dei contatti salvati tramite operation di engagement

Codice identificativo bb0b055b-9a11-4888-816a-dff5c3e0901b

RIEPILOGO LEAD

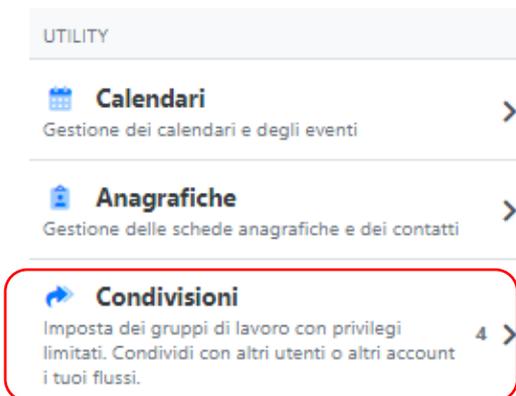
Nome	Cognome	Sesso	Data di nascita	Codice fiscale	Mail
Stella	verdi	f			stellaverdi@mail.com
Sirio	Verdi	m	1980-12-13		franco.verdi@gmail.com
Sara	Rossi				

Clicca sulla riga del lead per leggere o modificare i dettagli del lead che si aprono sul tab a sinistra

Per esportare i lead raccolti in file .excel clicca qui

UTILITY > Condivisioni

Sezione per creare dei Gruppi di lavoro, di attività, tra utenti o account con privilegi più o meno limitati.



Crea un Gruppo di Condivisioni cliccando sull'icona tonda verde con il +, puoi modificarla o eliminarla in qualsiasi momento.

Condivisioni / Presidio CHAT SITO

Modifica le impostazioni della Condivisione o Eliminala cliccando qui oppure trascina verso sinistra l'etichetta

Modifica Elimina

Stato Attivo

Nome Presidio CHAT SITO

Descrizione Engagement TocToc

Tipo Condividi con utenti

Autenticazione a due fattori Nessuno

Privilegi Backoffice (Gestione)

Condivisioni CHAT pag Home

Partecipanti AGGIUNGI PARTECIPANTE

Crea una NUOVA CONDIVISIONE cliccando qui

Crea una NUOVA CONDIVISIONE cliccando qui

Nome	Stato
[blurred]	Attivo
[blurred]	Attivo
[blurred]	Attivo

Crea nuova Condivisione di tipo Backoffice

← Nuova condivisione

INFORMAZIONI

Nome

Descrizione 83/100

Condividi con

Tipo

Attività

PRIVILEGI

Backoffice

CONDIVISIONI

CHAT pag Home

CHAT pag Prezzi

STATO

Attivo

Salva

Crea un nome per la Condivisione o attività da condividere

Aggiungi una descrizione facoltativa

Seleziona **Condividi con Utenti** se è un gruppo da condividere con persone; con **Account** se con altri account proprietari

Tipo indica il tipo di attività che sarà svolta tra i partecipanti, tra backoffice e amministrazione

Attività di Engagement o di Operation se il profilo è abilitato anche a flussi di processi digitalizzati

CONDIVISIONI decidi per quale Gruppo rendere valida questa condivisione di ruoli e attività

STATO disattiva per rendere nulle tutte le impostazioni di questa condivisione

Aggiungi partecipanti alla condivisione inserendo le loro mail

Presidio CHAT SITO

✎ Modifica ✖ Elimina

Stato	Attivo
Nome	Presidio CHAT SITO
Descrizione	Engagement TocToc
Tipo	Condividi con utenti
Autenticazione a due fattori	Nessuno
Privilegi	Backoffice (Gestione)
Condivisioni	<input checked="" type="checkbox"/> CHAT pag Home
Partecipanti	<div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block;"> + AGGIUNGI PARTECIPANTE </div>

Aggiungi partecipante

Inserisci la mail dell'utente che vuoi invitare ad unirsi a questo gruppo di lavoro

Annulla Invita

Search:

Nome	Stato
------	-------

Crea Nuova Condivisione di tipo Amministrazione

<
Nuova condivisione

INFORMAZIONI

Nome

Descrizione 59/100

Condividi con

Tipo

PRIVILEGI

Calendari

Anagrafiche

Condivisioni

Gruppi

Faq

Chat

Messaggi offline

Reportistica

Backoffice

CONDIVISIONI

CHAT pag Home

CHAT pag Prezzi

STATO

Attivo

Salva

Crea un Nome per la Condivisione e attività da condividere

Aggiungi una descrizione facoltativa

Seleziona **Condividi con Utenti** se è un gruppo da condividere con persone; con **Account** se con altri account proprietari

Seleziona **Tipo - Amministrazione** per una condivisione con privilegi di amministrazione e gestione

Scegli i tipi di PRIVILEGI che vuoi fornire nelle aree specifiche tra:
Nessuno: in questo caso l'utente non avrà accesso a questa sezione.

Solo lettura: consente all'utente di accedere alla sezione senza poter modificare nulla, con sola vista.

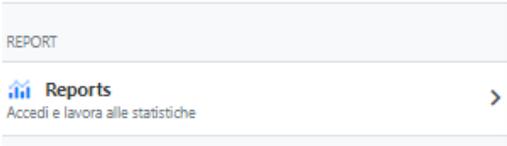
Gestione: permetti la gestione e la modifica delle sezioni in cui abiliti l'utente.

CONDIVISIONI

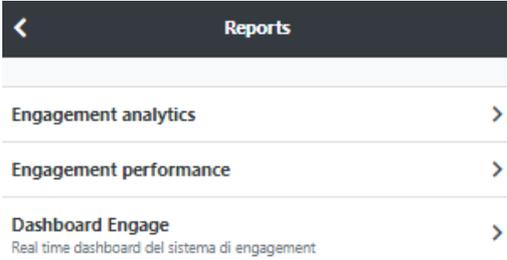
Seleziona per quale Gruppo vuoi permettere la gestione/ lettura dei dati

STATO disattiva per rendere nulle tutte le impostazioni di questa condivisione

Account administrator > REPORT: accedi alle statistiche delle attività sul tuo account



La sezione Reports si distingue in 3 aree distinte. I dati sono archiviati in piattaforma per 3 mesi (salvo diversa pattuizione per progetto personalizzato), ma in ogni momento puoi scaricarli.

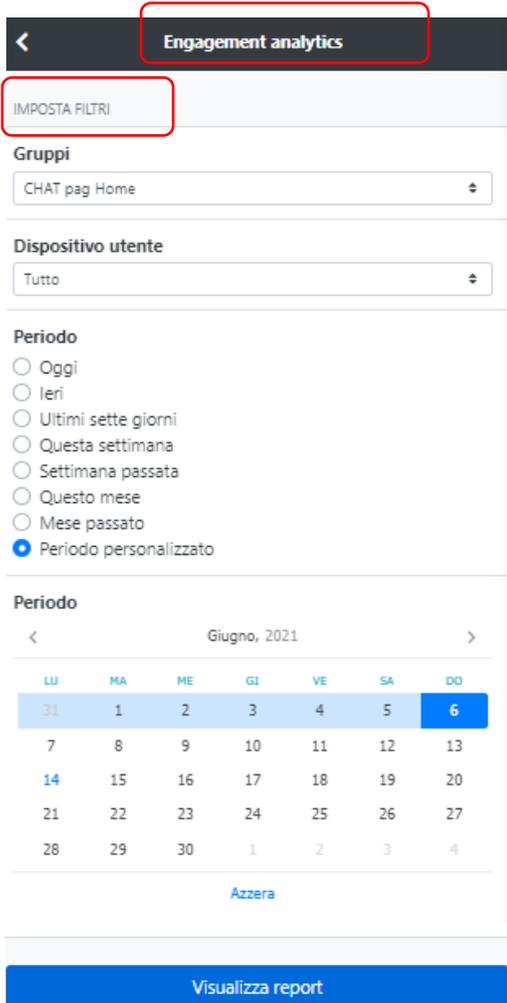


Engagement analytics registra gli eventi che si realizzano sul sito e in chat.

Engagement performance registra le performance degli operatori in chat, gli esiti di chiusura e le valutazioni ricevute dagli utenti (se la voce Valutazione è stata attivata nella [sezione CHAT](#)).

Dashboard Engage mostra in tempo reale gli accessi e le attività di engagement sul sito.

Engagement analytics



Filtra la lettura dei dati che si realizzano sul sito e in chat tra **Tutti** i Gruppi o se relativamente un solo **Gruppo** dove è integrata e attiva la chat.

Dispositivo utente: permette di visionare gli accessi ricevuti da utenti provenienti solo da mobile/tablet, solo da desktop o se da tutto.

Periodo: filtra un arco temporale più o meno

Letture grafici

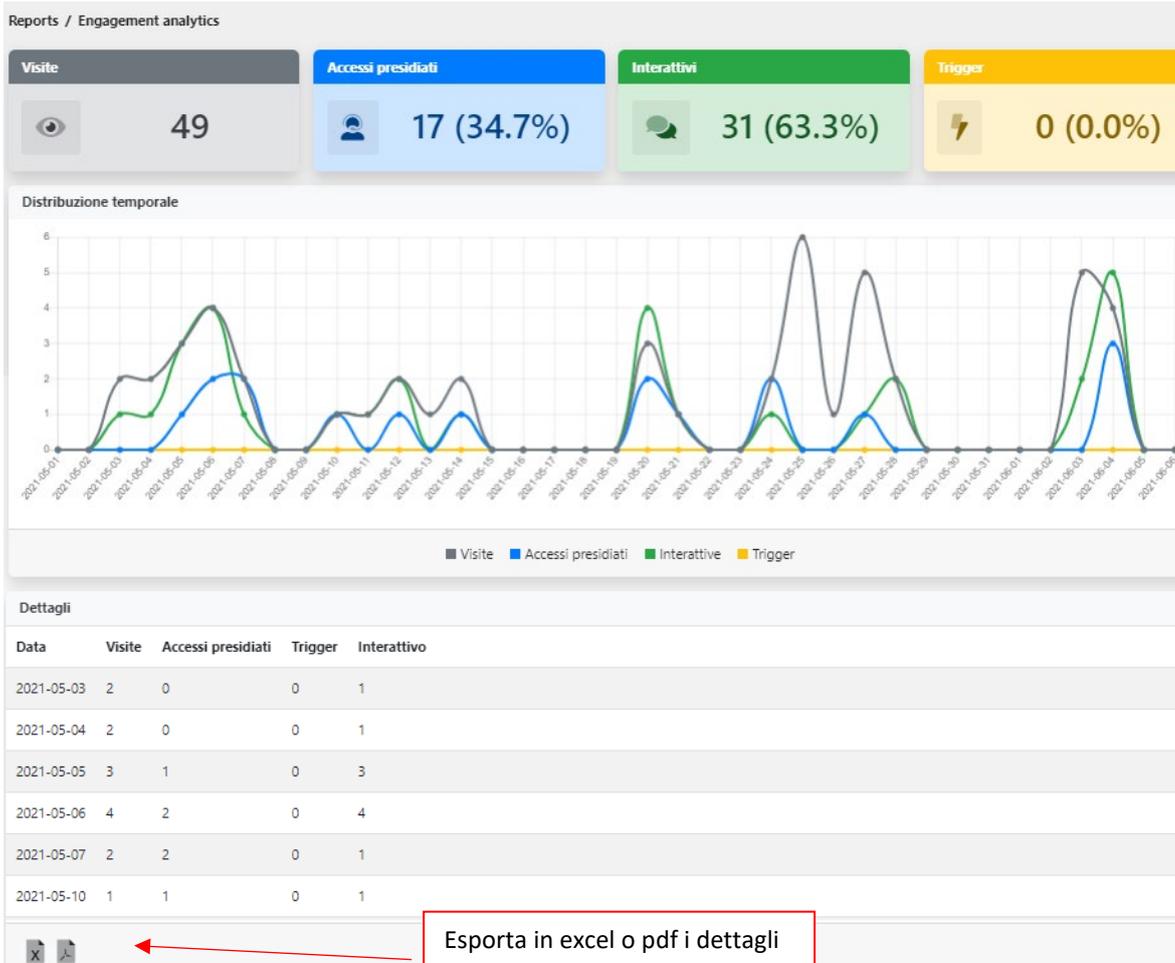
Sezione di lettura delle attività registrate sul sito, o pagina web, dove è attiva la chat. Vedi numericamente, graficamente e per dettagli esportabili tutti gli eventi avvenuti sul sito.

Visite: accessi degli utenti ricevuti h24 sul Gruppo (pagina o sito) dove è integrata la chat

Accessi presidiati: visite presidiate dagli operatori durante le ore di attività lavorativa in chat

Interattivi: visite che hanno generato interazione, conversazioni chat tra utente e operatore

Trigger: visitatori convertiti in chat interattive generati da trigger



Engagement performance

Sezione di lettura delle attività degli operatori registrate sul sito, o pagina web, dove è attiva la chat. Vedi numericamente, graficamente e per dettagli esportabili tutte le attività avvenute sul sito.

← Engagement performance

IMPOSTA FILTRI

Gruppi

CHAT pag Home
↕

Periodo

- Oggi
- Ieri
- Ultimi sette giorni
- Questa settimana
- Settimana passata
- Questo mese
- Mese passato
- Periodo personalizzato

Periodo

<
Giugno, 2021
>

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

Azzera

Visualizza report

Filtra la lettura dei dati delle performance degli operatori in chat e le valutazioni tra **Tutti** i Gruppi o se relativamente un solo **Gruppo** dove è integrata e attiva la chat.

Periodo: filtra un arco temporale più o meno ampio per leggere i dati.

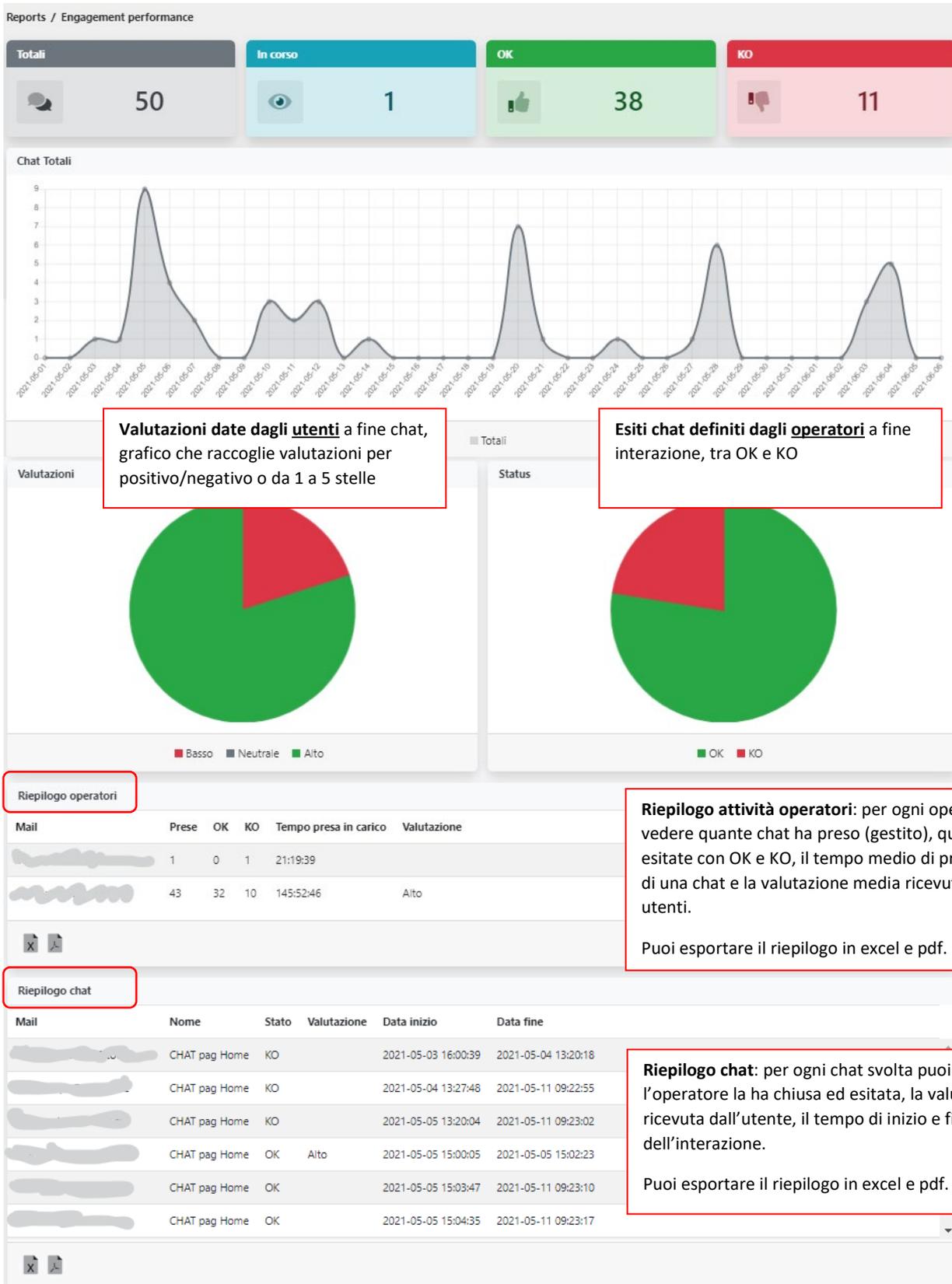
Letture grafici

Totale: chat svolte nel gruppo e periodo selezionato con i filtri

In corso: chat aperte o ancora in svolgimento e non chiuse dagli operatori

OK: chat chiuse ed esitate dagli operatori come OK - chiuse con successo

KO: chat chiuse ed esitate dagli operatori come KO - terminate con insuccesso (richieste non espresse o non soddisfatte)



Dashboard Engage - cosa accade sul sito in tempo reale

Reports

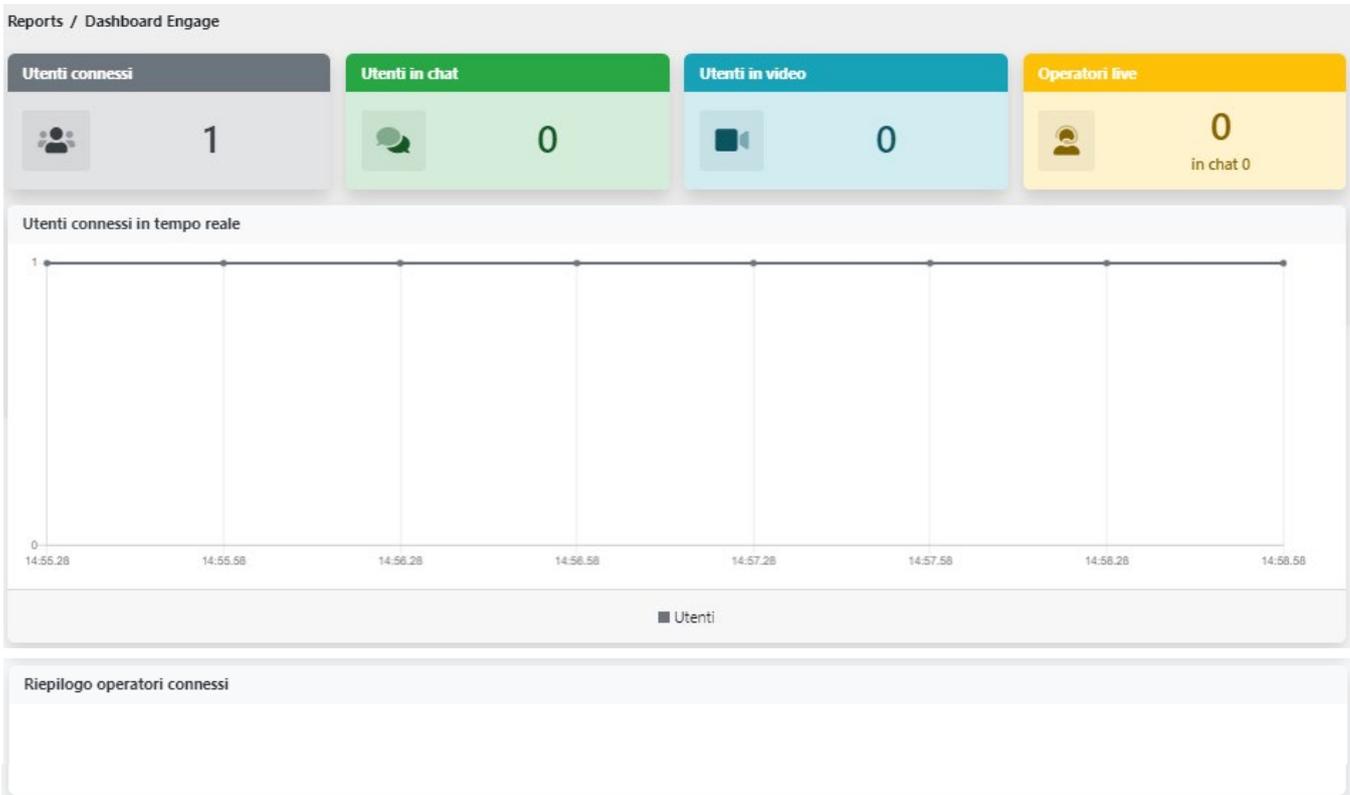
- Engagement analytics >
- Engagement performance >
- Dashboard Engage** >
Real time dashboard del sistema di engagement

Utenti connessi: utenti presenti sul sito in tempo reale

Utenti in chat: utenti attivi in chat con gli operatori

Utenti in video: utenti attivi in video chat con gli operatori

Operatori live: operatori connessi e attivi



Eventi chat registrati su Google Analytics

È possibile integrare la chat TocToc con il Google Analytics del proprio sito, se precedentemente attivato. Per farlo è necessario inserire nello script-chat alcuni parametri per visualizzare tra gli Eventi della bacheca di Google Analytics quelli della chat, nello specifico quelli definiti “[onTracker](#)” della nostra documentazione tecnica.

Gli eventi chat registrati sono i seguenti:

chatOpen: l'utente ha cliccato su “Inizia una nuova chat” ma ancora non ha scritto nulla.

ChatStart: l'utente scrive il primo messaggio in chat.

chatRating: l'utente ha lasciato il voto per il servizio ricevuto dopo che l'operatore ha chiuso la chat.

chatFallback: l'utente ha lasciato il proprio indirizzo email per essere avvisato con una mail appena un operatore torna disponibile in chat (evento che si verifica solo con opzione precedentemente attivata).

callMeBack: l'utente ha inviato un Messaggio di offline/ callMeBack cliccando su “Invia un messaggio”.

Documentazione tecnica chat Toc

A questo link trovi la [documentazione tecnica](#) utile per modificare le opzioni, i metodi e gli eventi che possono essere gestiti per configurare il prodotto chat secondo proprie esigenze.

ASSISTENZA TECNICA

ASSISTENZA STANDARD

Fascia oraria di apertura segnalazioni: 7/7 h24.

Fascia oraria di presa in carico: da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 esclusi festivi infrasettimanali.

Canali di accesso:

- Invio segnalazione a mezzo mail: helpdesk@toctoc.me
- Contatto telefonico al numero + 39 0692939635 per segnalazione tramite casella vocale
- Chat sul sito www.toctoc.me

Nelle segnalazioni chiediamo cortesemente di precisare il tipo di problema con screen-shot e spiegazione dell'anomalia riscontrata, in quale orario o fascia oraria, con quale device, quale browser e quale tipo connessione (se wi-fi, fissa, con firewall o proxy) si è verificata, al fine di poter eseguire una precisa e dettagliata analisi del problema e fornire nel minor tempo possibile una pronta risoluzione.

In linea di massima - salvo diversa pattuizione contrattuale - rispettiamo questi parametri di presa in carico del problema (tempo intercorrente tra la registrazione del ticket e l'inizio della sua lavorazione) in base alla severity:

BASSA: malfunzionamento che impatta minimamente, sistema funzionante in modo ragionevole, entro 1 giorno lavorativo;

NORMALE: malfunzionamento che impedisce ad una funzionalità non critica la sua espletazione, entro 1 giorno lavorativo;

ALTA: il servizio non è disponibile in alcune sezioni o contenuti, 2 ore nell'orario lavorativo indicato;

CRITICA: problematica che impedisce il funzionamento del servizio comportando mancante revenues o impatti negativi sull'immagine, 1 ora nell'orario lavorativo indicato.

Lo staff TocToc ringrazia per l'attenzione.