Instrukcja obsługi aplikacji Channels - dla administratora sklepu na platformie Shoper.pl

1. Czym jest Channels

Jesteśmy systemem do dzwonienia, który ułatwi i usprawni Twój kontakt z klientem! Wersja internetowa oraz mobilna naszej aplikacji dadzą Ci większą swobodę w kontaktach z klientami oraz pozwolą Ci być zawsze blisko nich!

2. Instalacja aplikacji

Aby korzystać z naszej aplikacji musisz posiadać darmowe konto, które możesz utworzyć bezpośrednio z panelu administracyjnego Shoper i w ciągu kilku minut uruchomić infolinię dla swojej firmy! W tak krótkim czasie uda Ci się także sparować aplikacje, by dane Twoich klientów były dostępne w trakcie połączeń. Umożliwi to znacznie szybsze rozwiązywanie problemów zgłaszanych przez klientów bez czasochłonnej i irytującej wstępnej weryfikacji.

Krok I - Utworzenie konta

Tworzenie konta rozpoczynamy poprzez wejście w panelu Shoper w zakładkę 'Dodatki i integracje' a następnie przejście do sekcji Aplikacje. Do znalezienia aplikacji Channels najlepiej jest użyć filtrów wyszukiwania.



Kiedy już znajdziemy aplikację, kontynuujemy przyciskiem 'Zainstaluj aplikacje', akceptujemy regulamin i zatwierdzamy przyciskiem 'Instaluj'. Po udanej instalacji kierujemy się do sekcji 'Moje aplikacje', gdzie wybieramy Channels i dokańczamy proces instalacyjny klikając 'Połącz konta'

POŁĄCZ KONTA	
ODINSTALUJ APLIKACJĘ	
Autor:	CrazyCall
Tel.:	48
E-mail:	wojciech.kwiatek@crazycall.com

W panelu Shopera pojawi się okno, gdzie będziesz mógł założyć swoje konto. Do założenia konta będziemy potrzebowali kilku informacji jak Twój adres e-mail, hasło czy nazwa firmy.

📜 Obsługa sklepu	
🗾 Zwiększaj sprzedaż	
📋 Raporty i statystyki	
🖪 Wygląd i treści	
🗂 Dodatki i integracje	Welcome to channels!
Aplikacje	Create your free account or log in using Google
 Moje aplikacje 	account of your e-main datiess.
Allegro	G Continue with Google
Integracje z partnerami	
Integracje własne	Or proceed with email
Inne integracje	
Webhooki	support@channels.app
Powiązane 🗸	
Ustawienia	Continue with e-mail

Krok II - Wybór numeru

Po utworzeniu konta zostaniesz przeniesiony do ekranu wyboru numeru. Numer ten będzie Twoją wizytówką - Twoi klienci będą mogli na niego dzwonić, kiedy będą potrzebować pomocy oraz będzie się wyświetlał klientom, kiedy Ty będziesz dzwonił do nich.

📜 Obsługa sklepu	channels						n * . 8	Bertosz Karstriewski 🔘 v
📈 Zwiększaj sprzedaż	3 Instance			Already u	sing a number? I	We offer free porting →		
📋 Raporty i statystyki	1. Bearings							
🔜 Wygląd i treści	II tenn							
🖽 Dodatki i integracje	2.000			Chaosavis	ur first	number for fre		
Aplikacje	- 1000p			choose yc	on mist	nomber for he	e:	
 Moje aplikacje 	2 magness		1	This number will represent y with it and it will show	our business. '	You will be able to answer cu	stomer calls	
Allegro				warre and re with show		to whenever you it be making	g d cdit.	
Integracje z partnerami	1.000			COUNTRY		NUMBER TYPE		
Integracje własne				Poland	-	All	-	
Inne integracje	1 there been an			SEARCH				
Powiazano sz		Q type rity name or prefix						
rowiązane v								
🌣 Ustawienia								
		PREFIX 个	ατγ 🕆	NUMBER TYPE	ONE-TIME FEE	MONTHLY FEE	REGISTRATION	
		48-12	Krakow	Local	\$0 <mark>\$4.00</mark>	S0 <u>\$4.00</u>	No	Get free
	Re	48-22	Warsaw	Local	\$0 <mark>\$4.00</mark>	\$0 \$4.00	No	Get free
		48-54 Wlocławek		Local	\$0 <mark>\$4.00</mark>	\$0 \$4.00	No	Get free

Pierwszy numer jest darmowy i możesz go wybrać z dowolnego miasta w Polsce, a jeśli Twój biznes działa międzynarodowo, możesz wybrać numer z ponad 60 krajów na świecie.

Krok III - Import kontaktów

Po wybraniu numeru powinieneś zobaczyć ekran o tym, że integracja pomiędzy platformami się udało. Na tym etapie możesz zaimportować kontakty z Shoper do Channels. Dzięki temu zawsze będziesz wiedział kto dzwoni. Aby to zrobić, kliknij przycisk Import

channels	Integrations		EN Y	(69	Bartos SUPPORT	>
channels Dashboard Dashboard Contacts Contacts Contacts Settings Settings Cotting mades Cotting mades Cotting mades Cotting mades	Integrations	is successfully integrated with Channels su can now import contacts from Pipedrive to Channels	en V		Bartos SUPPORT	? ~
Mobile App Chrome Extension						

Nie martw się, jeśli nie chce teraz importować wszystkich kontaktów będziesz w stanie to zrobić później, korzystając z przycisku Re-sync, który znajduje się pod linkiem https://my.channels.app/integrations/installed/shoper.

Co ważne, po tym jak aplikacje zostaną zintegrowane, nowe kontakty będą się synchronizować automatycznie, bez udziału klienta. Za każdym razem kiedy pojawi się nowy

kontakt w Shoper bądź istniejący zostanie wyedytowany, dane zostaną wysłane do Channels. Co ważne, kiedy kontakt zostanie usunięty z Shoper, w Channels nie będzie on usuwany.

Sama integracja jest jednokierunkowa, co oznacza, że Channels nie aktualizuje żadnych danych w Shoper, a jedynie je pobiera.

Krok IV - Pierwsze połączenie

Aby odbierać i wykonywać połączenia w Channels musisz być zalogowany do jednej z naszej aplikacji - <u>dodatku do przeglądarki Chrome</u> i/lub aplikacji mobilnej, która jest dostępna zarówno na <u>Android j</u>ak i <u>iOS</u>.

Samo odbieranie i wykonywanie połączeń jest bardzo proste. Aby odebrać połączenie wystarczy, że zadzwonisz na numer, który od Nas otrzymałeś. Jeśli będziesz zalogowany do jednej z naszych aplikacji powinieneś dostać dźwiękowe i wizualne powiadomienie.



Jeśli chcesz wykonać połączenie, zaloguj się do jednej z naszej aplikacji, przejdź do ekranu klawiatury numerycznej i wybierz numer na który chcesz zadzwonić. Dodatkowo, korzystając z naszego dodatku do Chrome możesz udać się do karty klienta w Shoper i kliknąć na numer, który powinien być podświetlony. Zostanie on przeniesiony do dodatku, a Ty będziesz mógł łatwo i szybko na niego zadzwonić.

+14153661222 SUPP	PORT CC USA	>	•••	Channels Widge	t
			£03	channels	
				KEYPAD	×
	Press to change the prefix			+1	$\langle \times \rangle$
	+1		1	2 ABC	3 Def
1	2 ABC	3 Def	4 . GHI	5 JKL	6 MNO
4 _{бні} 7	5 JKL 8	6 мпо 9 жхүг #	7 PQRS	8 TUW	9 wxyz
PQRS	тиv 0 +		+	0	#
	•	×		S	
Contacts	Keypad	45 Recents	(\$ 11 4	9

Krok V - Stwórz infolinię, która pokochają Twoi klienci

Integracja jest gotowa i możesz zacząć już przyjmować pierwsze połączenie od klientów i usprawniać swoją obsługę klienta. Gratulacje!

Channels, to znacznie więcej niż proste odbieranie i wykonywanie połączeń. W kolejnych krokach możesz zarządzać w jaki sposób połączenia przychodzące mają być dystrybuowane do agentów, ustawić IVR, wiadomość powitalną dla klientów i znacznie więcej. Jeśli chciałby się dowiedzieć jak to zrobić <u>umów się z nami na krótką rozmową</u> lub <u>zacznij czat</u> z naszą obsługą klienta. Z chęcią udzielą Ci wszystkich wskazówek.

3. Lista kontaktów zaimportowanych w Channels

Aby przejrzeć kontakty, które zostały zaimportowany do Channels, wystarczy, że otworzymy zakładkę "Contacts" w panelu.

Na kontakt w aplikacji Channels składać się będą:

- adres email pobierany z danych podstawowych klienta
- external Link link do strony Shopera prezentującej dane podstawowe klienta
- imię, nazwisko, firma oraz numer telefonu to wszystko pobierane będzie z każdego adresu, jaki jest przypisany do klienta.

Oprócz imienia, nazwiska i numeru telefonu, pojawią się tam informacje o najświeższym zdarzeniu na tym kontakcie.

Aby podejrzeć szczegółowe dane kontaktu musimy nacisnąć na wybrane nazwisko w kolumnie "details". Spowoduje to rozwinięcie listy eventów związanych z kontaktem. Przy każdym z nich po lewej stronie wyświetli się ikona notatnika, której wciśnięcie spowoduje przeniesienie na zakładkę szczegółów. Widnieją tam wszystkie informacje, takie jak imię, firma i link do kontaktu w systemie zewnętrznym.

4. Usuwanie integracji Channels - Shoper

Połączenie aplikacji można przerwać w dowolnym momencie. W tym celu należy przejść do zakładki 'Integrations', wybrać aplikację Shoper i nacisnąć przycisk 'Uninstall'.

channels	Integrations	EN 👻 🔔 🕲 Patrycja Bielecka 🕼 🗸
 Dashboard Recent calls 	Shoper Integration	Back
Contacts		Description
🚊 Users		the phone by leveraging customer data that you collect.
 Settings Integrations 	channels	The main problem of customer support phone calls is that no one likes them. In fact, more than 50% of customers say that this experience is similar to going to the dentist. Your customer service can do better.
Calling modes	•	By integrating your Shoper store with Channels, you can: Improve customer satisfaction Get straight to the point of the conversation
Mobile App Chrome Extension	>/ Shoper	Provide customer service that your customers actually enjoy Handle customer support calls using your mobile, laptop, or PC
	+	No more interview-like customer support phone calls, times you redirect your customers or put them on hold. Provide excellent customer service that generates life-long customers.
		Note
		From now on we will collect from you your customers' marketing consent and use customer details such as your customers' full name, phone number, email address, and order details to display them during the call.
Hey! 🚫 Do you need any help	P?	Uninstall Resync

Może pojawić się ekran logowania do Shopera. Podajemy wtedy dane odpowiedniego konta. Klikamy przycisk Odinstaluj Aplikację

Alternatywnie można zacząć proces deinstalacji właśnie z tego poziomu logując się od razu do Shopera, z pominięciem Channels. Po kliknięciu pojawi się pop up z pytaniem, czy rzeczywiście chcemy odinstalować aplikację. Klikamy Tak.

Proces deinstalacji w tle wykona pozostałe zmiany.

Gotowe!

Należy pamiętać, że usunięcie integracji nie jest równoznaczne z usunięciem kontaktów zaimportowanych do Channels.

6. Kontakt

W przypadku jakichkolwiek pytań/uwag/wątpliwości zapraszamy do kontaktu 24/7

channels

Tel.: 48 71 722 11 11 E-mail: support@channels.app www: <u>https://channels.app</u> - czat na stronie