

DIALOX - SOCIAL MESSAGING

Benutzerdokumentation

Stand: Juni 2023

INHALT

Einleitung 4

Anmelden und Abmelden 5

- 2.1 Registrieren 5
- 2.2 Anmelden 5
- 2.3 Mit anderen Accounts anmelden 5
- 2.4 Abmelden 6

Benutzeroberfläche 7

- 3.1 Profil 8
 - 3.1.1 Status 9
 - 3.1.2 Einstellungen 9
 - 3.1.3 Sicherheit 10
 - 3.1.4 Benachrichtigungen 11
 - 3.1.4.1 Push-Benachrichtigungen im Browser 11
 - 3.1.4.2 Benachrichtigungseinstellungen 11
- 3.2 Benachrichtigungsfeld 12
- 3.3 Umgebungen 13
 - 3.3.1 Bots 13
 - 3.3.2 Einstellungen 14
 - 3.3.3 Zugriffsanfragen 15
- 3.4 Benutzer 16
 - 3.4.1 Benutzer einladen 17
 - 3.4.2 Rollen im Überblick 17
 - 3.4.3 Benutzer verwalten 18
- 3.5 Audit Log 19

Bots 20

- 4.1 Bots erstellen 20
- 4.2 Einstellungen 21

- 4.2.1 Identitätseinstellungen 21

- 4.2.2 Öffnungszeiten 21

- 4.2.3 Tags 22

- 4.2.4 Automatische Antworten 23

- 4.2.5 Änderungen anzeigen und zurücksetzen 23

- 4.3 Channels 24

- 4.4 Kontakte 24

- 4.5 Bots verwalten 26

Channels 28

- 5.1 Web Widget 28

- 5.1.1 Ein Web-Widget hinzufügen 28

- 5.1.2 Web-Widget konfigurieren und überprüfen 28

- 5.2 WhatsApp 29

- 5.2.1 Voraussetzungen 29

- 5.2.2 WhatsApp-Channel hinzufügen 30

- 5.2.2.1 WhatsApp-Channel manuell hinzufügen 30

- 5.2.2.2 WhatsApp-Channel automatisch hinzufügen 30

- 5.2.3 Templates 31

- 5.3 Microsoft Teams 32

- 5.3.1 Microsoft Teams-Channel hinzufügen 32

- 5.3.2 Microsoft Teams-Channel benutzen 33

Studio-Inbox benutzen 34

- 6.1 Übersicht der Ordner 34

- 6.2 Unterhaltung zuweisen 35

- 6.2.1 An mich zuweisen 35

- 6.2.2 An eine andere Person zuweisen 35

- 6.3 Unterhaltung übernehmen und verlassen 36

- 6.4 Nachrichten senden 36

- 6.5 Unterhaltung verfolgen 38

- 6.6 Unterhaltung schließen 38

6.7	Weitere Optionen in der Inbox	38
6.7.1	Unterhaltungen sortieren.....	39
6.7.2	Transkript herunterladen	39
6.8	Notizen.....	39
6.8.1	Notizen erstellen	39
6.8.2	Notizen verwalten.....	40

1 EINLEITUNG

Die DialoX - Social Messaging Plattform ermöglicht es Ihnen, Unterhaltungen über die Messaging-Apps zu verwalten, die Ihre Kunden bereits täglich nutzen (Whatsapp u.a.) und Support mit menschlichen Agenten oder Chatbots (virtuelle Assistenten) über diese Apps anzubieten. Aufgrund der asynchronen Nachrichtenübermittlung können die Kunden jederzeit und überall (auch außerhalb der Geschäftszeiten) mit Ihnen in Kontakt treten.

DialoX - Social Messaging unterstützt eine Vielzahl an Social Messaging-Channels. Dieses Handbuch beschreibt die Einrichtung und Nutzung von Bots auf der DialoX - Social Messaging Plattform.

2 ANMELDEN UND ABMELDEN

Als neuer Benutzer erhalten Sie via E-Mail eine Einladung mit einem Link zur Anmeldeseite von DialoX - Social Messaging. Dort können Sie sich registrieren oder mit einem vorhandenen Account anmelden.

2.1 REGISTRIEREN

Mit einem Klick auf den Link in der Einladung werden Sie zur Anmeldeseite weitergeleitet, wo Sie sich registrieren können.

So registrieren Sie sich auf DialoX - Social Messaging

- 1 Klicken Sie auf den Link, den Sie in der Einladungs-E-Mail bekommen haben.
✓ Es erscheint die Anmeldeseite.
- 2 Klicken Sie auf **Sign up**.
- 3 Geben Sie unter **Your name** Ihren Benutzernamen ein.
- 4 Geben Sie unter **E-mail address** Ihre E-Mail-Adresse ein.
- 5 Legen Sie im Feld **Password** ein sicheres Kennwort fest.



Das Kennwort muss mindestens 8 Zeichen lang sein und mindestens einen Großbuchstaben, ein Sonderzeichen und eine Zahl enthalten.

- 6 Lesen Sie die Lizenzvereinbarung (End User License Agreement) und akzeptieren Sie sie, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren.
- 7 Klicken Sie auf **Sign up**.
✓ Sie sind registriert und es erscheint die Startseite der Umgebung, in der Sie eingeladen wurden.
✓ Sie können die erstellten Bots sehen oder die Schaltfläche **Create your first bot**, wenn die Umgebung noch leer ist.

2.2 ANMELDEN

So melden Sie sich in DialoX - Social Messaging an

- 1 Geben Sie die Adresse der DialoX - Social Messaging Plattform in Ihrem Webbrowser ein und drücken Sie auf **Enter**.
✓ Es erscheint die Anmeldeseite.

- 2 Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Kennwort ein und klicken Sie auf **Log in**.
✓ Sie sind angemeldet und es erscheint die Startseite der Umgebung.

2.3 MIT ANDEREN ACCOUNTS ANMELDEN

Sie haben die Möglichkeit, sich über folgenden Accounts in DialoX - Social Messaging anzumelden:

- Microsoft-Account
- Google-Account
- Facebook-Account
- Operator-Account



Wenn Sie sich das erste Mal bei DialoX - Social Messaging mit **Microsoft**, **Google**, **Facebook** oder **Operator** einloggen, ohne sich vorher zu registrieren (d.h. das Sign-Up-Formular ausfüllen), müssen Sie immer dieselbe Anmeldeoption nutzen.

So melden sich mit anderen Accounts an

- 1 Klicken Sie auf der Anmeldeseite auf **Log in using**.
 - ✓ Es öffnet sich eine Dropdown-Liste mit den folgenden Diensten: **Microsoft, Google, Facebook** und **Operator**.
- 2 Wählen Sie die gewünschte Option aus.
 - ✓ Sie werden auf die jeweilige Anmeldeseite weitergeleitet.
- 3 Geben Sie Ihre Anmeldedaten ein und folgen Sie den Anweisungen der jeweiligen Dienst.
 - ✓ Nach der Anmeldung erscheint die Startseite der Umgebung.

Weitere Optionen auf der Anmeldeseite

Auf der Anmeldeseite stehen Ihnen weitere Optionen zur Verfügung.

Einladung annehmen

Sie können eine Einladung einlösen, die Sie per E-Mail bekommen haben. Auf diese Weise wird die angegebene E-Mail-Adresse verifiziert.

So nehmen Sie eine Einladung an

- 1 Klicken Sie auf der Anmeldeseite auf **Redeem invite**.
 - ✓ Es öffnet sich ein Eingabefeld.
- 2 Geben Sie den Code ein, den Sie via E-Mail erhalten haben.
- 3 Klicken Sie auf **Check**.
 - ✓ Ihre E-Mail-Adresse wird verifiziert und es erscheint die Startseite der Umgebung.

Kennwort zurücksetzen

Sie können Ihr Kennwort zurücksetzen, wenn Sie es vergessen haben.

So setzen Sie Ihr Kennwort zurück

- 1 Klicken Sie auf der Anmeldeseite auf **Reset password**.
- 2 Geben Sie unter **E-mail address** Ihre E-Mail-Adresse ein.
- 3 Klicken Sie auf **Reset**.
 - ✓ Sie erhalten eine E-Mail mit Informationen, wie Sie Ihr Kennwort zurücksetzen können.

Privacy policy

Mit einem Klick auf **Privacy policy** werden Sie zur Seite mit den Datenschutzrichtlinien in DialoX - Social Messaging weitergeleitet.

EULA

Mit einem Klick auf **EULA** werden Sie zur Seite mit der Endnutzer-Lizenzvereinbarung von DialoX - Social Messaging weitergeleitet.

2.4 ABMELDEN

So melden Sie sich von DialoX - Social Messaging ab

- 1 Klicken Sie in der Titelleiste auf Ihren Namen.
- 2 Klicken Sie auf **Log out**.
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie den Vorgang bestätigen müssen.
- 3 Klicken Sie auf **OK**.
 - ✓ Sie sind von DialoX - Social Messaging abgemeldet.

3 BENUTZEROBERFLÄCHE

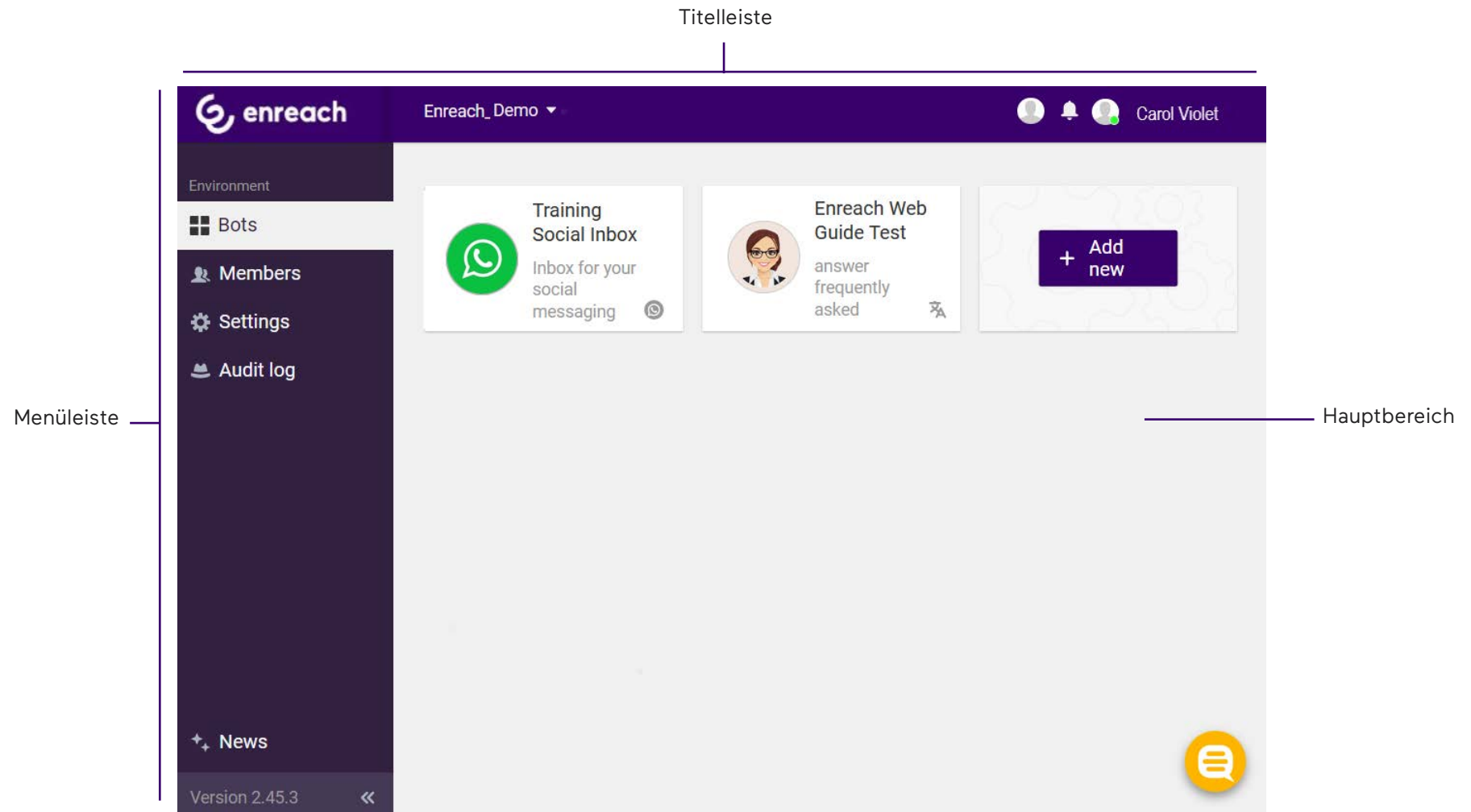


Abb. 3-1: Benutzeroberfläche

[Profil](#)[Benachrichtigungsfeld](#)[Umgebungen](#)[Benutzer](#)[Audit Log](#)

Die Benutzeroberfläche von DialoX - Social Messaging ist in drei Bereiche unterteilt: die Titelleiste, die Menüleiste und den Hauptbereich.

Titelleiste

Auf der Titelleiste werden Ihr Name und Ihr Benutzerbild, die derzeit ausgewählte Umgebung, der ausgewählte Bot sowie die angemeldeten Benutzer angezeigt.

Auf der linken Seite steht rechts neben dem Logo Ihrer Organisation der Name der derzeit ausgewählten Umgebung. Mit einem Klick auf das Dropdown-Menü neben dem Umgebungsnamen gelangen Sie zu den verschiedenen Umgebungen und Bots.

Mit einem Klick auf Ihren Namen gelangen Sie zu Ihren Profilinformationen, der Statusauswahl und der Abmeldeoption.

Menüleiste



Die auf der Menüleiste angezeigten Elemente sind profilbezogen, d. h. sie können für jeden Benutzer je nach Rolle und Berechtigungen unterschiedlich sein.

Über die Menüleiste haben Sie Zugang zu Einstellungen und Informationen für eine Umgebung bzw. einen Bot.

Mithilfe der Pfeiltasten können Sie das Menü ein- bzw. ausblenden.

Schaltfläche	Erläuterung
	Menüunterpunkte einblenden

Schaltfläche	Erläuterung
	Menüunterpunkte ausblenden
	Menüleiste einblenden
	Menüleiste ausblenden

Unter **News** finden Sie Informationen über das letzte Update in DialoX - Social Messaging. Mit einem Klick auf **Go to news feed** können Sie Informationen über frühere Versionen der Plattform anrufen.

Die letzte und aktuell benutzte Version von DialoX - Social Messaging wird am Ende der Menüleiste angezeigt. Ein Klick auf die Versionsnummer öffnet das Änderungsprotokoll (**Change log**), mit einer Auflistung an der Software vorgenommenen Änderungen wie z. B. Fehlerbehebungen, neue Funktionen.

Unter **Help** können Sie die Online-Hilfe von DialoX - Social Messaging aufrufen.

Hauptbereich

Nach der Anmeldung werden die erstellten Bots angezeigt.

In diesem Bereich wird der Inhalt der in der Menüleiste und Titelleiste ausgewählten Elemente dargestellt. Hier können Sie alle Informationen lesen und bearbeiten.

3.1

PROFIL

Mit einem Klick auf Ihren Namen gelangen Sie zu Ihren Profilinformationen und der Statusauswahl.

[Status](#)[Einstellungen](#)[Sicherheit](#)[Benachrichtigungen](#)

3.1.1 STATUS

Unter **Operator Status** können Sie Ihren Status einstellen. Dies ermöglicht Ihnen, Ihre Verfügbarkeit innerhalb der konfigurierten Bürozeiten zu ändern.

Ein grüner Punkt auf dem Profilbild zeigt an, dass ein Benutzer verfügbar ist.

So stellen Sie Ihren Status ein

- 1 Klicken Sie in der Titelleiste auf Ihren Namen.
- 2 Wählen Sie einen Status aus:

Status	Erläuterung
	Sie haben den Status Available for chat ausgewählt. Sie sind für Chats verfügbar.
	Sie haben den Status Invisible (Assign only) ausgewählt. Sie sind nicht sichtbar, aber Ihnen können Unterhaltungen zugewiesen werden.
	Sie haben den Status Unavailable ausgewählt. Sie sind nicht verfügbar, weil Sie sich z. B. in einem Meeting befinden.

- ✓ Der gewählte Status wird sofort übernommen und ist auf Ihrem Profilbild sichtbar.

3.1.2 EINSTELLUNGEN

Unter **Settings** können Sie Ihre Benutzerinformationen bearbeiten und ein Profilbild einstellen.

So bearbeiten Sie Ihr Profil

- 1 Klicken Sie in der Titelleiste auf Ihren Namen.
- 2 Klicken Sie auf **Profile**.
 - ✓ Die Profil-Seite öffnet sich.

- 3 Bearbeiten Sie folgende Benutzerinformationen:

Einstellung	Erläuterung
Full name	Geben Sie Ihren Vor- und Nachnamen ein.
Alias	Geben Sie ein Alias/Pseudonym ein. Dieser wird in der Inbox angezeigt, wenn Sie sich mit anderen unterhalten.
Email	Geben Sie eine E-Mail-Adresse ein.
Mobile phone number	Wählen das Land in der Dropdown-Liste und geben Sie eine Mobiltelefonnummer ein.
Time Zone	Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Zeitzone, die für Sie gelten soll.
Office hours	Legen Sie Ihre Arbeitszeiten fest. Sie werden außerhalb dieser Zeiten nicht benachrichtigt.

- 4 Klicken Sie auf **Save**.
 - ✓ Die Änderungen werden gespeichert.

So stellen Sie ein Profilbild ein

- 1 Klicken Sie in der Titelleiste auf Ihren Namen.
- 2 Klicken Sie auf **Profile**.
 - ✓ Die Profil-Seite öffnet sich.
- 3 Klicken Sie auf , um ein Profilbild einzustellen bzw. zu ändern.
- 4 Wählen Sie eine der beiden Optionen.

Option	Erläuterung
Upload from computer	Ein Bild von Ihrem Computer hochladen Wählen Sie ein gewünschtes Bild von Ihrem lokalen Speicherplatz aus und klicken Sie auf Öffnen .

Option	Erläuterung
Enter an URL	Ein Bild von einem Online-Speicherplatz/Cloud hochladen Geben Sie die URL des Bildes ein, das Sie als Profilbild benutzen möchten und klicken Sie auf OK .

- Klicken Sie auf **Save**, um die Änderungen zu übernehmen.
✓ Das Profilbild wird übernommen und sofort angezeigt.

So entfernen Sie Ihr Profilbild

- Klicken Sie in der Titelleiste auf Ihren Namen.
- Klicken Sie auf **Profile**.
✓ Die Profil-Seite öffnet sich.
- Klicken Sie auf Ihr Profilbild.
- Klicken Sie auf **Remove**.
- Klicken Sie auf **Save**, um die Änderungen zu übernehmen.
✓ Das Profilbild wird entfernt.

3.1.3 SICHERHEIT

Unter **Security** können Sie Ihr Kennwort ändern und die Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA) aktivieren.

So ändern Sie Ihr Kennwort

- Klicken Sie in der Titelleiste auf Ihren Namen.
- Klicken Sie auf **Profile**.
✓ Die Profil-Seite öffnet sich.
- Klicken Sie auf **Security**.
✓ Die Seite **Security settings** öffnet sich.
- Klicken Sie auf **Change Password**.

- Geben Sie das aktuelle und das neue Kennwort in den entsprechenden Felder ein.
- Klicken Sie auf **Save**.
✓ Das Kennwort wird geändert.



Das Kennwort muss mindestens 8 Zeichen lang sein und mindestens einen Großbuchstaben, ein Sonderzeichen und eine Zahl enthalten.



Sie können Ihr Kennwort hier nicht ändern, wenn Sie sich mit Microsoft, Google, Facebook oder Operator einloggen.

So aktivieren Sie die Multi-Faktor-Authentifizierung

- Klicken Sie in der Titelleiste auf Ihren Namen.
- Klicken Sie auf **Profile**.
✓ Die Profil-Seite öffnet sich.
- Klicken Sie auf **Security**.
✓ Die Seite **Security settings** öffnet sich.
- Klicken Sie auf **Multi-factor authentication (MFA)**.
- Klicken Sie auf **Enable MFA**.



Auf Ihrem Gerät muss eine Authentifizierungs-App installiert sein.

- Scannen Sie den QR-Code und folgen Sie den Anweisungen, um die Authentifizierungs-App mit Ihrem Account zu verknüpfen und einen Code für die Multi-Faktor-Authentifizierung zu generieren.
- Geben Sie den generierten Bestätigungscode ein.
- Klicken Sie auf **Enable MFA**.
✓ Die Multi-Faktor-Authentifizierung wird aktiviert.

3.1.4 BENACHRICHTIGUNGEN

Unter **Notifications** können Sie die Einstellungen für die Push- und E-Mail-Benachrichtigungen bei neuen Aktivitäten in DialoX - Social Messaging konfigurieren.

3.1.4.1 PUSH-BENACHRICHTIGUNGEN IM BROWSER

Sie können sich neue Benachrichtigungen als Popup auf Ihrem Browser anzeigen lassen. Bei Push-Benachrichtigungen werden Ihre Arbeitszeiten bzw. der gewählte Status berücksichtigt.

Push-Benachrichtigungen können in allen gängigen Browsern angezeigt werden.

So aktivieren Sie Push-Benachrichtigungen

- 1 Klicken Sie in der Titelleiste auf Ihren Namen.
- 2 Klicken Sie auf **Profile**.
✓ Die Profil-Seite öffnet sich.
- 3 Klicken Sie auf **Notifications**.
✓ Die Seite **Notifications** öffnet sich.
- 4 Klicken Sie auf **Enable**.
✓ Je nach Browser- und Betriebssystemeinstellungen öffnet sich eventuell ein Popup-Fenster, in Sie Berechtigungen erteilen müssen.
- 5 Klicken auf **Zulassen**.
✓ Die Push-Benachrichtigungen werden aktiviert.



Die Schaltfläche **Enable** ist nur sichtbar, wenn Sie die Push-Benachrichtigungen zum ersten Mal aktivieren.

Wenn Sie diese deaktivieren und zu einem späteren Zeitpunkt wieder aktivieren möchten, müssen Sie in Ihrem Browser auf das Schloss-Symbol links von der URL klicken. Sie können dann den Regler für die Benachrichtigungen aktivieren oder Sie öffnen die Browsereinstellungen und/oder die Berechtigungen für die Webseite und legen die Berechtigungen für Benachrichtigungen fest.

So deaktivieren Sie Push-Benachrichtigungen

- 1 Klicken Sie in Ihrem Browser auf das Schloss-Symbol links von der URL.
✓ Je nach Browser öffnet sich ein Popup-Fenster mit mehreren Optionen.
- 2 Deaktivieren Sie den Regler bzw. setzen Sie die Benachrichtigungsberechtigungen für die Webseite zurück.
oder
- 2 Öffnen Sie die Browsereinstellungen und/oder die Berechtigungen für die Webseite und setzen Sie die Berechtigungen für Benachrichtigungen.
- 3 Laden Sie die Seite neu, um die Einstellungen für die Webseite zu übernehmen.
✓ Die Push-Benachrichtigungen werden deaktiviert.

3.1.4.2 BENACHRICHTIGUNGSEINSTELLUNGEN

Sie können die Einstellungen für Benachrichtigungen bei neuen Aktivitäten in der Studio-Inbox festlegen. Bei Push-Benachrichtigungen werden Ihre Arbeitszeiten bzw. der gewählte Status berücksichtigt. E-Mails werden auch außerhalb Ihrer konfigurierten Arbeitszeiten gesendet. Deaktivierte Benachrichtigungskategorien (**Inbox** oder **Inbox mention**) werden nicht im Feed auf dem Benachrichtigungsfeld angezeigt.

So legen Sie die Benachrichtigungseinstellungen fest

- 1 Klicken Sie in der Titelleiste auf Ihren Namen.
- 2 Klicken Sie auf **Profile**.
✓ Die Profil-Seite öffnet sich.
- 3 Klicken Sie auf **Notifications**.
✓ Die Seite **Notifications** öffnet sich.
- 4 Stellen Sie folgende Optionen ein:

Option	Erläuterung
Inbox	Ereignisse in der Inbox Aktivieren Sie den Regler, wenn Sie Benachrichtigungen über alle Ereignisse der Studio-Inbox (Neue Unterhaltungen, neue Nachrichten, Ihnen zugewiesene Unterhaltungen, usw.) erhalten möchten. • Push: Sie erhalten neue Benachrichtigungen als Popup auf Ihrem Browser. • E-mail: Sie erhalten neue Benachrichtigungen per E-Mail.
Inbox mention	Ein Kollege erwähnt Sie im Team-Chat. Aktivieren Sie den Regler, wenn Sie Benachrichtigungen für den Team-Chat erhalten möchten. • Push: Sie erhalten neue Benachrichtigungen als Popup auf Ihrem Browser. • E-mail: Sie erhalten neue Benachrichtigungen per E-Mail.

oder

- 1 Klicken Sie in der Titelleiste auf .
 - ✓ Das Benachrichtigungsfeld öffnet sich.
- 2 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Seite **Notifications** öffnet sich und Sie können Ihre Einstellungen für Benachrichtigungen festlegen.

3.2 BENACHRICHTIGUNGSFELD

Wenn Sie Benachrichtigungen erhalten, werden diese im Benachrichtigungsfeld angezeigt. Dort können Sie auch Ihre Präferenzen einstellen und Benachrichtigungen verwalten.



Ein roter Punkt auf dem Benachrichtigungs-Symbol zeigt an, dass Sie ungelesene Benachrichtigungen haben. Ein Klick auf eine Benachrichtigung öffnet diese in der jeweiligen Inbox.

So öffnen Sie das Benachrichtigungsfeld

- 1 Klicken Sie in der Titelleiste auf .
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster mit allen erhaltenen Benachrichtigungen und folgenden Optionen:

Option	Erläuterung
	Einstellungen für Benachrichtigungen festlegen Klicken Sie auf das Symbol, um die Einstellungen für Benachrichtigungen festzulegen, siehe 3.1.4.2 Benachrichtigungseinstellungen , Seite 11.
	Benachrichtigungen einschalten Klicken Sie auf das Symbol, um diese Einstellung zu ändern. Das Symbol ändert sich zu  und die Benachrichtigungen im Benachrichtigungsfeld werden ausgeschaltet.
	Nur die nicht gelesenen Benachrichtigungen anzeigen Klicken Sie auf das Symbol, um diese Einstellung zu ändern. Das Symbol ändert sich zu  und alle Benachrichtigungen im Benachrichtigungsfeld werden angezeigt.
✓ Mark all read	Alle Benachrichtigungen als „gelesen“ markieren Klicken Sie auf die Schaltfläche um alle Benachrichtigungen als „gelesen“ zu markieren. Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.

Standardmäßig werden nur neue bzw. ungelesene Benachrichtigungen angezeigt, wenn Sie das Benachrichtigungsfeld öffnen. Wenn Sie keine ungelesenen Benachrichtigungen haben, erscheint der Hinweis **You're all caught up** unter den Symbolen. Sie können auf

 bzw.  klicken, um zwischen gelesenen und ungelesenen Benachrichtigungen zu wechseln.

Benachrichtigungen werden im Benachrichtigungsfeld mit Datum und Uhrzeit und dem Bot, auf den sich die Benachrichtigung bezieht, angezeigt. Sie können am Symbol erkannt, um welche Art von Benachrichtigung es sich handelt.

Symbol	Erläuterung
	Eskalation, neue Nachricht oder Zuweisung
@	Erwähnung im Team-Chat

So verwalten Sie Benachrichtigungen

- 1 Klicken Sie in der Titelleiste auf  .
✓ Das Benachrichtigungsfeld öffnet sich.
- 2 Klicken ggf. auf  , wenn keine Benachrichtigungen angezeigt werden.
✓ Alle Benachrichtigungen werden angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf die gewünschte Benachrichtigung. Sie haben je nach Status folgende Optionen.

Symbol	Erläuterung
✓	Die Benachrichtigung ist ungelesen. Klicken Sie auf das Symbol, um die Benachrichtigung als „gelesen“ zu markieren.

Symbol	Erläuterung
	Die Benachrichtigung wurde gelesen. Klicken Sie auf das Symbol, um die Benachrichtigung als „ungelesen“ zu markieren.
	Benachrichtigung löschen Klicken Sie auf das Symbol, um die Benachrichtigung zu löschen.

3.3 UMGEBUNGEN

Nach der Anmeldung können Sie alle Umgebungen, in denen Sie registriert sind, ansehen und alle erstellten Bots und alle Benutzer einer Umgebung anzeigen lassen.

Sie können außerdem die Einstellungen ändern und sich die letzten Aktivitäten der Umgebung ansehen.



Um eine Umgebung zu verwalten, müssen Sie die Rolle **Environment manager** haben.

So wählen Sie eine Umgebung aus

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation.
✓ Alle Umgebungen, in denen Sie registriert sind, werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die gewünschte Umgebung.
✓ Die Umgebung wird geöffnet und die erstellten Bots werden angezeigt.

3.3.1 BOTS

Unter **Bots** werden alle erstellten Bots einer Umgebung angezeigt. Mit einem Klick auf einem Bot gelangen Sie zum Dashboard, wo Sie den Bot benutzen und verwalten können.

So erstellen Sie einen Bot

- 1 Klicken Sie auf **Create your first bot**, wenn die Umgebung noch leer ist.

oder

- 1 Klicken Sie auf  .
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie ein Template für den Bot auswählen können.
- 2 Wählen Sie eine Vorlage für den Bot aus, z. B. **Social Messaging Inbox**.
- 3 Geben Sie einen Namen für den Bot ein.
- 4 Wählen Sie die Sprache(n) aus.
- 5 Klicken Sie auf **Create bot**.
✓ Der Bot wird erstellt.

Für weitere Informationen zur Erstellung und Verwaltung von Bots, siehe **4 Bots**, Seite 20.

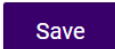
3.3.2 EINSTELLUNGEN

Unter **Settings** können Sie die Umgebungen verwalten und Einstellungen festlegen oder bearbeiten.

So ändern Sie die Einstellungen für eine Umgebung

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
✓ Die Seite **Environment settings** erscheint.
- 3 Klicken Sie auf  .
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster.
- 4 Sie können folgende Einstellungen ändern:

Einstellung	Erläuterung
Display name	Geben Sie hier einen neuen Namen für die Umgebung ein.
Organisation domain name(s)	Geben Sie einen Domänen-Namen ein. Benutzer werden automatisch als Mitglied der Umgebung hinzugefügt, wenn sie sich mit einer E-Mail-Adresse aus der aufgeführten Domänen-Liste anmelden.
Select... (role)	Wählen Sie die Rollen, die neu hinzugefügten Mitgliedern automatisch zugewiesen werden sollen.

- 5 Klicken Sie auf  .
✓ Die Änderungen werden gespeichert.

So verschieben Sie eine Umgebung in eine andere Organisation

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
✓ Die Seite **Environment settings** erscheint.
- 3 Klicken Sie auf **Move environment**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster.
- 4 Wählen Sie in der Dropdown-Liste unter **Move to agency** die Organisation, in die Sie die Umgebung verschieben möchten.
- 5 Klicken Sie auf **Move**.
✓ Die Umgebung wird verschoben.

So löschen Sie eine Umgebung



Um eine Umgebung löschen zu können, müssen Sie zuerst alle erstellten Bots entfernen.



Bitte beachten Sie, dass Sie von DialoX - Social Messaging abgemeldet werden, wenn die zu löschende Umgebung die einzige ist, in der Sie registriert sind.

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
- 2 Löschen Sie, falls nötig, die erstellten Bots (siehe So löschen Sie einen Bot, Seite 27).
- 3 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
✓ Die Seite **Environment settings** erscheint.
- 4 Klicken Sie auf **Remove Environment**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie den Vorgang bestätigen müssen.
- 5 Klicken Sie auf **OK**.
✓ Die Umgebung wird gelöscht.

3.3.3 ZUGRIFFSANFRAGEN

Unter **Access requests** werden alle Anfragen angezeigt, die von Personen gesendet wurden, die Zugriff zu einer Umgebung haben möchten. Benutzer mit der Rolle **Environment manager** erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn eine Zugriffsanfrage für die Umgebung gestellt wird.

So zeigen Sie Zugriffsanfragen an

So bestätigen Sie eine Zugriffsanfrage

So lehnen Sie eine Zugriffsanfrage ab

So zeigen Sie Zugriffsanfragen an

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Access requests**.
✓ Die Seite **Access requests** öffnet sich und alle Zugriffsanfragen für die ausgewählte Umgebung werden angezeigt.

Bezeichnung	Erläuterung
Status	Status der Zugriffsanfrage
Requestor	Name des Benutzers, der die Zugriffsanfrage gestellt hat
Email	E-Mail-Adresse des Benutzers, der die Zugriffsanfrage gestellt hat
Environment	Name der Umgebung, für die der Zugriff beantragt wird
Requested at	Datum und Uhrzeit, an denen die Zugriffsanfrage gestellt wurde



Nur Benutzer mit der Rolle **Environment manager** können Zugriffsanfragen sehen und bearbeiten.

So bestätigen Sie eine Zugriffsanfrage

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Access requests**.
✓ Die Seite **Access requests** öffnet sich und alle Zugriffsanfragen für die ausgewählte Umgebung werden angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf die gewünschte Zugriffsanfrage.
✓ Es öffnet sich die Registerkarte **Request**, in der Sie die Zugriffsanfrage bearbeiten können.
- 4 Wählen Sie in der Dropdown-Liste unter **Select roles** die Rolle(n), die Sie dem Benutzer in der Umgebung zuweisen möchten.

- 5 Klicken Sie auf **Accept with roles**.
 - ✓ Die Zugriffsanfrage wird bestätigt und der Benutzer bekommt eine E-Mail-Benachrichtigung.
 - ✓ Der Status der Anfrage ändert sich von **New** auf **Accepted**.

So lehnen Sie eine Zugriffsanfrage ab

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Access requests**.
 - ✓ Die Seite **Access requests** öffnet sich und alle Zugriffsanfragen für die ausgewählte Umgebung werden angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf die gewünschte Zugriffsanfrage.
 - ✓ Es öffnet sich die Registerkarte **Request**, in der Sie die Zugriffsanfrage bearbeiten können.
- 4 Klicken Sie auf **Reject**.
 - ✓ Die Zugriffsanfrage wird abgelehnt und der Benutzer bekommt eine E-Mail-Benachrichtigung.
 - ✓ Der Status der Anfrage ändert sich von **New** auf **Denied**.

3.4 BENUTZER

Environment members

Manage and invite users

Members (6) Invited (1)

User	Roles	Inbox tags	
 Ann Orchid Ann.Orchid+purple@enreach.com	Operator Producer Environment manager	sales support billing	 
 Carol Violet (that's you) Carol.Violet+purple@enreach.com	Operator Producer Environment manager	sales support billing	
 Chris Lilac Chris.Lilac+purple@enreach.com	Operator Producer Environment manager	sales support billing	 
 Dora Plum Dora.Plum+purple@enreach.com	Operator Producer Environment manager	sales support billing	 

Benutzer einladen

Rollen im Überblick

Benutzer verwalten

So zeigen Sie die Benutzer einer Umgebung an

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Members**.
 - ✓ Die Seite **Environment member** erscheint und alle Benutzer der Umgebung werden angezeigt.

oder

- 1 Klicken Sie in der Titelleiste auf den Namen des aktuell verwendeten Bots.
- 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Manage environment**.
 - ✓ Die Umgebungsseite öffnet sich.

- 3 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Members**.
 - ✓ Die Seite **Environment member** öffnet sich und alle Benutzer der Umgebung werden angezeigt.

Benutzer suchen

Das Feld für die Benutzersuche befindet sich oberhalb der Benutzerliste.

Hier können Sie einen Vor- oder Nachnamen eingeben, um nach einem Benutzer zu suchen.

Die Suchergebnisse werden mit Eingabe jedes Zeichens automatisch aktualisiert und semantisch gruppiert.

3.4.1 BENUTZER EINLADEN

Benutzer können von Ihrem Service Provider oder von anderen Benutzern mit der Rolle **Environment Manager** eingeladen werden.

Unter der Registerkarte **Invited** über der Benutzerliste können Sie die verschickten Einladungen verwalten.

So laden Sie einen Benutzer ein

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Members**.
 - ✓ Die Seite Environment member erscheint und alle Benutzer der Umgebung werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie unter der Liste der Benutzer auf **Invite user**.
- 3 Geben Sie die E-Mail-Adresse der Person ein, die Sie einladen möchten.
- 4 Wählen Sie eine Rolle für den Benutzer (für Informationen über die verschiedenen Rollen, siehe 3.4.2 Rollen im Überblick, Seite 17).

- 5 Klicken Sie auf  **Send** .

- ✓ Der Benutzer erhält eine E-Mail, die einen Link zur Anmelde-seite von DialoX - Social Messaging enthält.
- ✓ Sie erhalten eine Bestätigung-E-Mail, wenn der Benutzer die Einladung annimmt.

3.4.2 ROLLEN IM ÜBERBLICK

Wenn Sie Benutzer in eine Umgebung einladen, müssen Sie ihnen je nach Aufgaben eine Rolle zuweisen. Benutzern können eine oder mehrere Rollen zugewiesen werden. Die Rollen gelten nur für die jeweilige Umgebung, somit kann ein Benutzer in verschiedenen Umgebungen unterschiedliche Rollen haben. Rollen, die einem Benutzer auf Organisationsebene zugewiesen werden, gelten jedoch für alle Umgebungen dieser Organisation, wenn sie nicht speziell für eine bestimmte Umgebung überschrieben werden.

Um auf eingehende Nachrichten antworten zu können, muss dem Benutzer mindestens die Rolle Agent oder Operator zugewiesen werden.



Um über eingehende Nachrichten benachrichtigt zu werden, müssen Sie in der Umgebung, in der sich Ihr Bot befindet, die Rolle Agent oder Operator zugewiesen bekommen.

Folgende Rollen können einem Benutzer zugewiesen werden:

Rolle	Beschreibung
Agent	Auf Unterhaltungen im Posteingang antworten
Analyst	Analysedaten der Plattform ansehen
Content manager	Inhalte auf der Plattform verwalten
Developer	Entwicklung des Bots, Schulung und Management von Kompetenzen
Environment manager	Eine Umgebung und ihre Benutzer verwalten

Rolle	Beschreibung
Operator	Auf Unterhaltungen im Posteingang antworten, neue Unterhaltungen beginnen und alle Kontakte einsehen
Producer	Inhalte, Kontakte und Analysedaten verwalten

3.4.3 BENUTZER VERWALTEN

Unter **Environment members** können Sie die Benutzer verwalten. Sie können Benutzer entfernen oder ihre Rollen zeitweise zu Testzwecken übernehmen, Rollen und Inbox Tags bearbeiten.

So entfernen Sie einen Benutzer

So übernehmen Sie die Rolle eines anderen Benutzer

So bearbeiten Sie die Inbox-Tags

So entfernen Sie einen Benutzer

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
- 2 Klicken Sie auf **Members**.
✓ Die Liste der Benutzer wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie in der Zeile der gewünschten Benutzer auf  .
✓ Der Benutzer wird aus der Umgebung entfernt.

So übernehmen Sie die Rolle eines anderen Benutzer

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
- 2 Klicken Sie auf **Members**.
✓ Die Liste der Benutzer wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie in der Zeile der gewünschten Benutzer auf  .
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie den Vorgang bestätigen müssen.

- 4 Klicken Sie auf **OK**.
✓ In der Titelleiste zeigt ein Hinweis, dass Sie aktuell die der Rolle eines anderen Benutzer übernehmen.

 Viewing as: Operator, Producer, Environment manager

- ✓ Die Ansicht, die der gewählte Benutzer von DialoX - Social Messaging mit den ihm zugewiesenen Rollen hat, wird angezeigt.
- 5 Klicken Sie auf den Hinweis, um den Vorgang rückgängig zu machen.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie den Vorgang bestätigen müssen.
- 6 Klicken Sie auf **OK**.
✓ Die Rollen-Übernahme wird beendet und Sie werden zum eigenen Account zurückgeleitet.

So bearbeiten Sie die Inbox-Tags

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
- 2 Klicken Sie auf **Members**.
Die Liste der Benutzer wird angezeigt.
- 3 Klicken Sie in der Zeile der gewünschten Benutzer unter Inbox Tags auf  .
- 4 Klicken Sie auf **Select**, um Tags aus der Dropdown-Liste hinzuzufügen.
oder
- 4 Klicken Sie auf einen vorhandenen Tag, um ihn zu entfernen.
- 5 Klicken Sie auf  .
✓ Die Änderungen werden gespeichert.

Für die Erstellung von Inbox-Tags, siehe 4.2.3 Tags, Seite 22.

3.5 AUDIT LOG

Unter **Audit Log** werden die letzten Aktivitäten einer Umgebung angezeigt.

So zeigen Sie das Audit Log an

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Audit Log**.
 - ✓ Die Seite **Audit Log** erscheint und Sie können sich die letzten Aktivitäten in der gewählten Umgebung ansehen.

4 BOTS

Unter **Bots** werden alle Bots einer Umgebung angezeigt. Hier können Sie Ihre Bots erstellen und verwalten, die Einstellungen konfigurieren.

Mit einem Klick auf einem Bot gelangen Sie zum Dashboard, wo Sie den Bot benutzen und verwalten können.



Die auf der Menüleiste angezeigten Elemente sind profilbezogen, d. h. sie können für jeden Benutzer je nach Rolle und Berechtigungen in der Umgebung unterschiedlich sein.

Bots erstellen

Einstellungen

Channels

Kontakte

Bots verwalten

4.1 BOTS ERSTELLEN

Nachdem Sie sich angemeldet haben, erscheint die Übersichtsseite der Bots in der Umgebung, in die Sie eingeladen wurden. Wenn Sie noch keinen Bot haben, können Sie Ihren ersten Bot erstellen.

So erstellen Sie den ersten Bot

So fügen Sie einen Bot hinzu

So zeigen Sie die Bots einer Umgebung an

So wählen Sie einen Bot aus

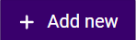
So markieren Sie einen Bot als Favorit

So erstellen Sie den ersten Bot

- 1 Klicken Sie auf **Create your first bot**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie ein Template für den Bot auswählen können.

- 2 Klicken Sie auf **Social messaging Inbox**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster mit Eingabefeldern.
- 3 Geben Sie unter **Name** einen Namen für den Bot ein.
- 4 Wählen Sie unter **Languages** die Sprachen aus, die vom Bot unterstützt werden. Sie können bei bestimmten Sprachen wie z. B. Niederländisch zwischen formeller und informeller Ansprache wählen.
- 5 Klicken Sie auf **Create bot**.
✓ Der Bot wird erstellt.

So fügen Sie einen Bot hinzu

- 1 Klicken Sie auf .
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster mit definierten Vorlagen.
- 2 Wählen Sie eine Vorlage für den Bot aus.
- 3 Geben Sie einen Namen für den Bot ein.
- 4 Wählen Sie die Sprache(n) aus.
- 5 Klicken Sie auf **Create bot**.
✓ Der Bot wird erstellt.

So zeigen Sie die Bots einer Umgebung an

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
 - 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Members**.
✓ Die Umgebungsseite erscheint und alle erstellten Bots werden angezeigt.
- oder
- 1 Klicken Sie in der Titelleiste auf den Namen des aktuell verwendeten Bots.
 - 2 Klicken Sie im Popup-Fenster auf **Manage environment**.
✓ Die Umgebungsseite erscheint und alle erstellten Bots werden angezeigt.

So wählen Sie einen Bot aus

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
✓ Die Umgebung wird geöffnet und die erstellten Bots werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
✓ Das Dashboard öffnet sich und Sie können den Bot benutzen bzw. die Einstellungen bearbeiten.

So markieren Sie einen Bot als Favorit

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
✓ Die Umgebung wird geöffnet und die erstellten Bots werden angezeigt.
- 2 Fahren Sie mit der Maus über den gewünschten Bot und klicken Sie auf .
✓ Der Bot wird als Favorit markiert und über die anderen Bots angeheftet.
- 3 Klicken Sie , um den Bot aus den Favoriten zu entfernen.

4.2 EINSTELLUNGEN

Nach der Erstellung eines Bots können Sie unter **Settings** diverse Einstellungen konfigurieren und bearbeiten.

Identitätseinstellungen

Öffnungszeiten

Tags

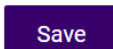
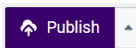
Automatische Antworten

Änderungen anzeigen und zurücksetzen

4.2.1 IDENTITÄTSEINSTELLUNGEN

Unter **Identity** können Sie den Namen, die Sprache und die Zeitzone ihres Bots einstellen.

So konfigurieren Sie die Identität des Bots

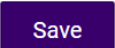
- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
- 2 Klicken Sie auf **Identity**, um die Seite **Bot Identity** zu öffnen.
- 3 Klicken Sie auf das Logo und wählen Sie ein Bild von Ihrem Computer oder Online-Speicherplatz, wenn Sie das Bild ändern möchten.
- 4 Geben Sie unter dem Logo den Namen Ihres Unternehmens ein.
- 5 Klicken Sie in das Feld **Languages**, um Sprachen hinzuzufügen oder zu ändern. Wiederholen Sie diesen Vorgang für alle Sprachen, die Ihr Bot unterstützen soll.
- 6 Wählen Sie die Zeitzone, die für den Bot gelten soll.
- 7 Geben Sie die URL in das Feld **Privacy Policy URL** ein, wenn Ihr Unternehmen über eine Seite für Datenschutzrichtlinien verfügt.
- 8 Klicken Sie auf . Sie müssen ggf. zuerst scrollen, um die Schaltfläche zu finden.
- 9 Klicken Sie auf , um die Einstellungen zu aktivieren.

4.2.2 ÖFFNUNGSZEITEN

Unter **Opening Hours** können Sie die Öffnungszeiten des Bots festlegen.

So legen Sie die Öffnungszeiten des Bots fest

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
- 2 Klicken Sie auf **Opening Hours**.
- 3 Aktivieren oder deaktivieren Sie einen Tag mithilfe der Regler.
- 4 Geben Sie für die ausgewählten Tage Öffnungs- und Schließzeiten in die Zeitfelder ein.

- 5 Klicken Sie auf  .
✓ Die Einstellungen werden gespeichert.

4.2.3 TAGS

Unter **Tags** haben Sie die Möglichkeit Tag-Gruppen festlegen, um mehrere Posteingänge zu erstellen und die Unterhaltungen zu strukturieren.

So fügen Sie eine Tag-Gruppe hinzu

So löschen Sie eine Tag-Gruppe

So fügen Sie einen Tag hinzu

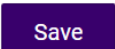
So löschen Sie einen Tag

So fügen Sie eine Tag-Gruppe hinzu

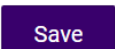
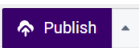
- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
- 2 Klicken Sie auf **Tags**.
- 3 Klicken Sie auf **Add tag group**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie der Tag konfigurieren können.
- 4 Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen.

Einstellung	Erläuterung
Label	Geben einen Namen für die Tag-Gruppe ein. Dieser wird auf der Benutzeroberfläche angezeigt.
Identifizier	Geben einen Namen, der vom Programm als Bezeichnung für die Tag-Gruppe verwendet wird. Der Identifizier erscheint nicht auf der Benutzeroberfläche.
Tag type	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste ein Type für die Tag-Gruppe aus: • Single • Multiple • Bare

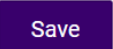
Einstellung	Erläuterung
Show in tag analytics	Aktivieren den Regler, um die Tag-Gruppe unter Analytics anzuzeigen
Show in inbox sidebar	Aktivieren den Regler, um die Tag-Gruppe in der Inbox-Seitenleiste anzuzeigen
Show as funnel on dashboard	Aktivieren den Regler, um die Tag-Gruppe als Kurvendiagramm auf dem Dashboard anzuzeigen
Show as KPI on dashboard	Aktivieren den Regler, um die Tag-Gruppe als KPI auf dem Dashboard anzuzeigen
Tags	Hier werden alle Tags der Tag-Gruppe angezeigt.

- 5 Klicken Sie auf **Add tag**, um weitere Tags in der Tag-Gruppe hinzuzufügen.
- 6 Klicken Sie auf  .
✓ Die Tag-Gruppe wird hinzugefügt.
- 7 Klicken Sie auf  , um die Einstellungen zu aktivieren.

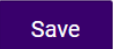
So löschen Sie eine Tag-Gruppe

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
- 2 Klicken Sie auf **Tags**.
- 3 Fahren Sie mit der Maus über die Tag-Gruppe, die Sie löschen möchten und klicken Sie auf  .
✓ Die Tag-Gruppe wird gelöscht.
- 4 Klicken Sie auf  , um die Änderungen zu speichern.
- 5 Klicken Sie auf  , um die Einstellungen zu aktivieren.

So fügen Sie einen Tag hinzu

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
- 2 Klicken Sie auf **Tags**.
- 3 Klicken Sie auf die Tag-Gruppe, zu der Sie den Tag hinzufügen möchten.
✓ Die Tag-Gruppe wird geöffnet.
- 4 Klicken Sie auf **Add tag**.
- 5 Geben Sie im Feld **Label** einen Namen für den Tag ein.
- 6 Klicken Sie auf .
✓ Der Tag wird hinzugefügt.
- 7 Klicken Sie auf , um die Einstellungen zu aktivieren.

So löschen Sie einen Tag

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
- 2 Klicken Sie auf **Tags**.
- 3 Klicken Sie auf die Tag-Gruppe, in der Sie den Tag löschen möchten.
✓ Die Tag-Gruppe wird geöffnet.
- 4 Fahren Sie mit der Maus über den Tag, den Sie löschen möchten,
und klicken Sie auf .
✓ Der Tag wird gelöscht.
- 5 Klicken Sie auf , um die Änderungen zu speichern.
- 6 Klicken Sie auf , um die Einstellungen zu aktivieren.

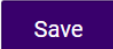
4.2.4 AUTOMATISCHE ANTWORTEN

Sie können automatische Antworten konfigurieren, die beim Start einer neuen Unterhaltung gesendet werden sollen. In diesen Antworten können die zu erwartenden Antwortzeiten mitgeteilt werden.

So konfigurieren Sie automatische Antworten

- 1 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
✓ Das Dashboard öffnet sich.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Content**.
✓ Die Kontaktliste öffnet sich.
- 3 Klicken Sie auf **Auto responses**.
- 4 Legen Sie die gewünschten automatischen Antworten fest.

Option	Erläuterung
When online	Geben Sie den Text ein, der als automatische Antwort gesendet werden soll, wenn das Unternehmen geöffnet ist.
When offline	Geben Sie den Text ein, der als automatische Antwort gesendet werden soll, wenn das Unternehmen geschlossen ist.
When unavailable	Geben Sie den Text ein, der als automatische Antwort gesendet werden soll, wenn das Unternehmen geöffnet ist aber keine Operatoren verfügbar sind.
Wait timeout	Wählen Sie die Wartezeit in Sekunden, nach der das System zu WhatsApp umleitet.

- 5 Klicken Sie auf .
✓ Die Tag-Gruppe wird hinzugefügt.
- 6 Klicken Sie auf , um die Einstellungen zu aktivieren.

4.2.5 ÄNDERUNGEN ANZEIGEN UND ZURÜCKSETZEN

Bevor Sie Einstellungen für einen Bot veröffentlichen, können Sie die Änderungen anzeigen lassen oder diese rückgängig machen, wenn Sie den letzten veröffentlichten Stand behalten möchten.

So zeigen Sie die Änderungen an

- 1 Klicken Sie auf dem Dropdown-Menü auf die Schaltfläche **Publish**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster mit folgenden Optionen:
 - Show Changes
 - Revert
 - Force train
- 2 Klicken Sie auf **Show Changes**.
✓ Es öffnet sich ein Fenster, in dem Sie sich die Änderungen anzeigen lassen können.

So setzen Sie die Änderungen zurück

- 1 Klicken Sie auf dem Dropdown-Menü auf die Schaltfläche **Publish**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster mit folgenden Optionen:
 - Show Changes
 - Revert
 - Force train
- 2 Klicken Sie auf **Revert**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie den Vorgang bestätigen müssen.
- 3 Klicken Sie auf .
✓ Die Änderungen werden rückgängig gemacht und der letzte veröffentlichte Stand wird wiederhergestellt.

4.3 CHANNELS

Unter **Channels** können Sie alle Social Messaging-Plattformen konfigurieren, die in einer Umgebung genutzt werden sollen. DialoX - Social Messaging unterstützt eine Vielzahl an Messaging-Channels: Web Widget, WhatsApp, Microsoft Teams, usw.

Web Widget

Sie können ein Chat-Widget auf Ihrer Website einrichten, um Besuchern Support anzubieten. Das Web-Widget kann auf Ihrer Website eingebet-

tet werden, so dass Besucher jederzeit eine Konversation mit einem Agenten beginnen können, indem sie den QR-Code scannen oder auf den Link klicken.

WhatsApp

Sie können einen WhatsApp-Channel verwenden, um Kunden die Möglichkeit zu geben, sich mit Ihrer Marke zu verbinden und mit Ihnen über ihre WhatsApp-Messenger-App zu kommunizieren.

Um einen Bot mit WhatsApp nutzen zu können, müssen Sie bei 360dialog eine WhatsApp Business-Registrierung abschließen und einen WhatsApp-Channel in DialoX - Social Messaging aktivieren.

Microsoft Teams

Sie können dank dem Enreach Virtual Agent (EVA) Microsoft Teams nutzen, um mit Kunden über anderen Social Messaging Channels zu chatten und ihnen Support anzubieten.

Um einen Bot in Microsoft Teams nutzen zu können, müssen Sie in DialoX - Social Messaging einen Channel hinzufügen und den Bot mit einem Team in Microsoft Team verbinden.

Für weitere Informationen zur Erstellung und Benutzung von Channels, siehe 5 Channels, Seite 28.

4.4

KONTAKTE



Beachten Sie bei der Speicherung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten die jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Bei Fragen, insbesondere zum Thema Datenschutz in DialoX - Social Messaging, wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Wenn Sie Nachrichten erhalten, werden die Kontakte automatisch in DialoX - Social Messaging gespeichert. Sie können außerdem selbst Kontakte zur Kontaktliste hinzufügen.

Am unteren Rand des Hauptbereichs stehen Ihnen Optionen zur Verwaltung Ihrer Kontakte zur Verfügung: Sie können Kontakte importieren, exportieren oder zusammenfügen.

So fügen Sie einen Kontakt hinzu

So löschen Sie einen Kontakt

So exportieren Sie Kontakte

So importieren Sie Kontakte

So fügen Sie Kontakte zusammen

Kontaktdaten

So fügen Sie einen Kontakt hinzu

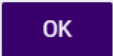
- 1 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
✓ Das Dashboard öffnet sich.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Contacts**.
✓ Die Kontaktliste öffnet sich.
- 3 Klicken Sie über der Kontaktliste auf **Add contact**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie Kontaktinformationen eingeben können.

Einstellung	Erläuterung
First name	Geben Sie den Vornamen Ihres Kontakts ein.
Last name	Geben Sie den Nachnamen Ihres Kontakts ein.
E-Mail-Adresse	Geben Sie die E-Mail-Adresse Ihres Kontakts ein.
Phone number	Klicken Sie auf die Flagge und wählen Sie ein Land aus. Geben Sie die Telefonnummer Ihres Kontakts ein.
Locale	Klicken Sie auf die Flagge und wählen Sie eine Sprache aus, wenn Sie mehrere Sprachen konfiguriert haben.
Time zone	Geben Sie die Zeitzone ein, in der sich der Kontakt befindet.

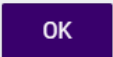
- 4 Klicken Sie auf .
✓ Der Kontakt wird gespeichert.

So löschen Sie einen Kontakt

- 1 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
✓ Das Dashboard öffnet sich.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Contacts**.
✓ Die Kontaktliste öffnet sich.
- 3 Klicken Sie auf den gewünschten Kontakt.
✓ Die Kontaktinformationen werden rechts angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf **Delete user**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie den Vorgang bestätigen müssen.

- 5 Klicken Sie auf .
✓ Der Kontakt wird gelöscht.

oder

- 1 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
✓ Das Dashboard öffnet sich.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Contacts**.
✓ Die Kontaktliste öffnet sich.
- 3 Klicken Sie am unteren Rand des Bildschirms auf **Select**.
- 4 Klicken Sie auf den gewünschten Kontakt. Sie können mehrere Kontakte auswählen.
- 5 Klicken Sie auf  **Delete**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie den Vorgang bestätigen müssen.
- 6 Klicken Sie auf .
✓ Die ausgewählten Kontakte werden gelöscht.

So exportieren Sie Kontakte

- 1 Klicken Sie auf **Export**.
✓ Die ganze Kontaktliste wird als Excel- oder CSV-Datei auf Ihrem Computer gespeichert.

oder

- 1 Klicken Sie am unteren Rand des Bildschirms auf **Select** und wählen Sie die gewünschten Kontakte aus.
- 2 Klicken Sie auf **Export**.
 - ✓ Die Kontaktliste wird als Excel- oder CSV-Datei auf Ihrem Computer gespeichert.

So importieren Sie Kontakte



Sie können eine Vorlage für eine CSV-Datei herunterladen, aus der hervorgeht, welche Felder die Datei beinhalten soll. Achten Sie darauf, dass importierte CSV-Dateien dieselbe Struktur verwenden.



Es können nur CSV-Dateien importiert werden. Achten Sie darauf, dass Sie das richtige Trennzeichen wählen: Komma oder Semikolon.

- 1 Klicken Sie auf **Import**.
- 2 Wählen Sie die CSV-Datei, die Sie importieren möchten, von Ihrem Computer aus und klicken Sie auf Öffnen.
- 3 Klicken Sie auf **OK**.
 - ✓ Die Kontaktliste wird importiert.

So fügen Sie Kontakte zusammen

- 1 Klicken Sie am unteren Rand des Bildschirms auf **Select** und wählen Sie die Kontakte aus, die Sie zusammenfügen möchten.
- 2 Klicken Sie auf **Merge**.
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie den Vorgang bestätigen müssen.
- 3 Klicken Sie auf **OK**.
 - ✓ Die ausgewählten Kontakte werden zusammengefügt.

Kontaktdaten

Wenn Sie auf einen Kontakt in der Kontaktliste klicken, öffnet sich auf der rechten Seite eine Registerkarte mit den Kontaktdaten.

Unter **User** werden die Kontaktinformationen und alle bisherigen Unterhaltungen angezeigt. Hier können Sie die Informationen bearbeiten und eine Unterhaltung starten.

Unter **Notes** werden alle Notizen angezeigt, die Sie in Unterhaltungen mit Ihren Kontakten gespeichert haben.

Unter **Media** werden alle Dateien und Bilder angezeigt, die Sie mit dem Kontakt ausgetauscht haben.

4.5

BOTS VERWALTEN

Unter **Extras Options** können Sie Ihre Bots verwalten.

So deaktivieren Sie einen Bot

So reaktivieren Sie einen Bot

So verschieben Sie einen Bot in eine andere Umgebung

So klonen Sie einen Bot

So löschen Sie einen Bot

So deaktivieren Sie einen Bot

- 1 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
✓ Das Dashboard öffnet sich.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
- 3 Klicken Sie auf **Extra Options**.
- 4 Klicken Sie auf **Deactivate {Name des Bots}**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie den Vorgang bestätigen müssen.
- 5 Klicken Sie auf **Deactivate**.
✓ Der Bot wird (vorübergehend) deaktiviert und Sie können keine Nachrichten mehr von Ihren Kunden empfangen.

So reaktivieren Sie einen Bot

- 1 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
✓ Das Dashboard öffnet sich.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
- 3 Klicken Sie auf **Extra Options**.
- 4 Klicken Sie auf **Reactivate {Name des Bots}**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie den Vorgang bestätigen müssen.
- 5 Klicken Sie auf **Activate**.
✓ Der Bot wird reaktiviert und Sie können wieder Nachrichten von Ihren Kunden empfangen.

So verschieben Sie einen Bot in eine andere Umgebung

- 1 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
✓ Das Dashboard öffnet sich.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
- 3 Klicken Sie auf **Extra Options**.
- 4 Klicken Sie auf **Move bot**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster.

- 5 Wählen Sie in der Dropdown-Liste unter **Move to environment** die Umgebung, in die Sie den Bot verschieben möchten.
- 6 Klicken Sie auf **Move**.
✓ Der Bot wird verschoben.

So klonen Sie einen Bot

Sie können einen Bot als Backup oder Vorlage für neue Bots klonen.

- 1 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
✓ Das Dashboard öffnet sich.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
- 3 Klicken Sie auf **Extra Options**.
- 4 Klicken Sie auf **Clone bot**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster mit Eingabefeldern.
- 5 Geben Sie unter **Bot name** einen Namen für den geklonten Bot ein.
- 6 Wählen Sie unter **Clone into environment** die Umgebung, in der Sie den Bot klonen möchten.
- 7 Klicken Sie auf **Clone**.
✓ Der Bot wird geklont.

So löschen Sie einen Bot

- 1 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
✓ Das Dashboard öffnet sich.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Settings**.
- 3 Klicken Sie auf **Extra Options**.
- 4 Klicken Sie auf **Delete bot**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie den Vorgang bestätigen müssen.
- 5 Klicken Sie auf **Delete bot**.
✓ Der Bot wird gelöscht.



Das Löschen eines Bots umfasst alle zugeordneten Daten (Nachrichten, Kontakte, etc.) und kann nicht rückgängig gemacht werden.

5 CHANNELS

Unter **Channels** können Sie alle Social-Messaging-Plattformen konfigurieren, die in einer Umgebung genutzt werden sollen. DialoX - Social Messaging unterstützt eine Vielzahl an Messaging-Channels wie z. B. Web Widget, WhatsApp oder Microsoft Teams.

Web Widget

WhatsApp

Microsoft Teams

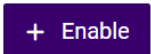
5.1 WEB WIDGET

Sie können ein Chat-Widget auf Ihrer Website einrichten, um Besuchern Support zu bieten. Das Web-Widget kann auf Ihrer Website eingebettet werden, so dass Besucher jederzeit eine Konversation mit einem Agenten beginnen können, indem sie den QR-Code scannen oder auf den Link klicken.

5.1.1 EIN WEB-WIDGET HINZUFÜGEN

Sie können für Ihren Bot ein Web-Widget auf Ihrer Website hinzufügen.

So fügen Sie ein Web-Widget hinzu

- 1 Klicken Sie auf **Channels**.
- 2 Klicken Sie auf **Web-Widget**.
- 3 Klicken Sie auf  **+ Enable**.
✓ Die Seite **Add chat widget** öffnet sich.
- 4 Geben Sie unter **Widget domain name(s)** Ihren Domänen-Namen ein und drücken Sie **Enter**. Wiederholen Sie den Vorgang, wenn Sie dieses Widget auf weiteren Websites verwenden möchten.

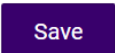


Geben Sie Ihren Domännennamen ohne **www.** und ohne den Pfad **/page/** ein.

- 5 Aktivieren Sie **Live visitor tracking**, wenn Sie das Verhalten der Besucher auf Ihrer Webseite verfolgen oder analysieren möchten.



Das Tracking muss auf Ihrer Webseite schon eingebettet sein.

- 6 Klicken Sie auf  **Save**.
✓ Das Web-Widget wird hinzugefügt.

5.1.2 WEB-WIDGET KONFIGURIEREN UND ÜBERPRÜFEN

Sie können Ihr Widget testen und das Design ändern, um es an Ihre eigenen Website anzupassen.

So überprüfen Sie Ihr Web-Widget

- 1 Klicken Sie auf **Design**.
✓ Ein Editor öffnet sich, in dem Sie das Aussehen des Widgets sehen und anpassen können.
- 2 Klicken Sie im Dropdown-Menü auf **Select preview site...** und wählen Sie Ihre Website-URL, wenn Sie sich das Widget nicht auf einer leeren Seite, sondern auf Ihrer Webseite ansehen möchten.
- 3 Klicken Sie auf **Share link**, um das Widget oben auf Ihrer Website anzuzeigen.



Beachten Sie, dass die Vorschau des Widgets nicht auf allen Websites funktioniert. Einige Websites verhindern das Laden innerhalb eines Iframes, wodurch diese Funktion nicht richtig funktioniert.

So passen Sie das Design Ihres Web-Widgets an

- 1 Wählen Sie unter **Color** eine Farbe für das Widget aus.

- 2 Klicken Sie im Viereck unter **Button image** auf den Ordner und wählen Sie eine der folgenden Optionen um das Bild des Widgets zu bearbeiten:

Option	Erläuterung
Upload	Ein Bild von Ihrem Computer hochladen Wählen Sie aus Ihrem lokalen Speicherplatz das Bild aus, das Sie als Profilbild benutzen möchten und klicken Sie auf Öffnen .
Enter URL	Ein Bild von einem Online-Speicherplatz/Cloud hochladen Geben Sie die URL des Bildes ein, das Sie für das Widget benutzen möchten und klicken Sie auf OK .
Remove	Vorhandenes Bild entfernen Klicken Sie auf Remove , um das eingestellte Bild zu entfernen.

- 3 Wählen Sie unter **Web-based chat**, ob Sie es Ihren Kunden ermöglichen möchten, direkt auf der Website und in Echtzeit zu kommunizieren.
Es stehen folgende Optionen zu Verfügung:

Option	Erläuterung
Always available	Die Chat-Funktion ist immer verfügbar.
Only when operators available	Die Chat-Funktion ist nur verfügbar, wenn Agenten verfügbar sind.
Off	Die Chat-Funktion ist deaktiviert.

- 4 Aktivieren Sie die Schaltfläche **Leave a message**, wenn Sie es Ihren Kunden erlauben möchten, eine E-Mail zu senden.
- 5 Geben Sie unter **WhatsApp** die Telefonnummer ein, mit der Sie Ihren Bot konfiguriert haben.
- 6 Klicken Sie auf **Add Telephone button**, wählen Sie das Land und geben Sie die Rufnummer Ihres Unternehmens ein, wenn Sie Ihren Kunden das Anrufen ermöglichen möchten.



Es wird empfohlen, E-Mail und Telefon zu deaktivieren und nur WhatsApp zu aktivieren.

- 7 Bearbeiten Sie unter **Customize labels...** die Beschriftung der Startseite und klicken Sie auf **Save**.

- 8 Klicken Sie auf **Save**.
✓ Die Änderungen werden gespeichert.



Damit die Änderungen und die konfigurierten Einstellungen übernommen werden, müssen Sie zuerst auf **Publish** klicken.

5.2 WHATSAPP

Um mit ihren Kunden über WhatsApp kommunizieren zu können, müssen Sie eine WhatsApp Business-Registrierung abschließen und einen WhatsApp-Channel in DialoX - Social Messaging aktivieren.

5.2.1 VORAUSSETZUNGEN

Facebook Business Account

Sie müssen über einen persönlichen Facebook-Login mit Zugriff auf Ihr Facebook Business-Konto verfügen. Überprüfen Sie dies, indem Sie sich über den folgenden Link bei Ihrem Facebook Business-Konto anmelden:

business.facebook.com/settings/people.



Stellen Sie sicher, dass Sie über Administratorrechte für das Facebook-Konto Ihres Unternehmens verfügen.

Registrierung auf 360dialog

Um WhatsApp mit Ihrem Posteingang zu verbinden, müssen Sie ein WhatsApp for Business API-Konto bei 360dialog erstellen. 360dialog hilft Ihnen, eine Ihrer registrierten Telefonnummern mit WhatsApp for Business zu verbinden.

Nach Abschluss des Prozesses erhalten Sie einen API-Schlüssel, den Sie beim Hinzufügen des WhatsApp-Channels in DialoX - Social Messaging eingeben müssen. Mehr Informationen über die Registrierung bei 360dialog finden Sie unter docs.360dialog.com/embedded-signup.



Es wird empfohlen, Ihre Festnetznummer mit WhatsApp for Business zu verbinden. Ihre Kunden können die Nummer erkennen und ihre Gültigkeit jederzeit durch einen Anruf überprüfen und mit Ihren Agenten kommunizieren.

5.2.2 WHATSAPP-CHANNEL HINZUFÜGEN

Sie können für Ihren Bot einen WhatsApp-Channel auf Ihrer Website hinzufügen. Sie haben zwei Möglichkeiten einen WhatsApp-Channel in DialoX - Social Messaging hinzuzufügen:

- *WhatsApp-Channel manuell hinzufügen*
- *WhatsApp-Channel automatisch hinzufügen*

5.2.2.1 WHATSAPP-CHANNEL MANUELL HINZUFÜGEN

Um den WhatsApp-Channel manuell hinzuzufügen, müssen Sie bereits bei 360dialog registriert sein (siehe [Registrierung auf 360dialog](#)). Sie erhalten nach der Registrierung einen API-Schlüssel, den Sie in DialoX - Social Messaging beim Hinzufügen des Channels einsetzen.

So fügen Sie einen WhatsApp-Channel manuell hinzu

- 1 Klicken Sie auf **Channels**.
- 2 Klicken Sie auf **WhatsApp**.
- 3 Klicken Sie auf  **Enable** .
✓ Die Seite **Add WhatsApp bot** öffnet sich.

- 4 Klicken Sie auf **Manual WhatsApp signup**.
- 5 Geben Sie unter **WhatsApp phone number** die Telefonnummer ein, die Sie bei der Registrierung auf 360dialog verwendet haben.
- 6 Geben Sie unter **360dialog API key** den API-Schlüssel ein, den Sie nach der Registrierung auf 360dialog erhalten haben.
- 7 Klicken Sie auf **Connect**.
✓ Der WhatsApp-Channel wird hinzugefügt.
- 8 Testen Sie Ihren WhatsApp-Channel, indem Sie WhatsApp öffnen und eine Nachricht an die angegebene Telefonnummer senden.



Damit die Änderungen und die konfigurierten Einstellungen übernommen werden, müssen Sie zuerst auf  **Publish** klicken.

5.2.2.2 WHATSAPP-CHANNEL AUTOMATISCH HINZUFÜGEN

Sie können einen WhatsApp-Channel automatisch hinzufügen, ohne zuerst bei 360dialog angemeldet zu sein. Der Prozess startet auf der DialoX - Social Messaging Plattform.

So fügen Sie einen WhatsApp-Channel automatisch hinzu

- 1 Klicken Sie auf **Channels**.
- 2 Klicken Sie auf **WhatsApp**.
- 3 Klicken Sie auf  **Enable** .
✓ Die Seite **Add WhatsApp bot** öffnet sich.
- 4 Klicken Sie auf **Automatic WhatsApp signup**.
- 5 Klicken Sie auf **Connect to WhatsApp**.
✓ Sie werden zur Registrierungsseite auf der 360dialog-Webseite weitergeleitet.



Es wird empfohlen, die Option **Mit Facebook anmelden** nicht zu verwenden. Die Anmeldedaten Ihres persönlichen Facebook-Accounts werden sonst für 360dialog übernommen und Sie müssten immer diesen Account verwenden, um Informationen in WhatsApp ändern.

- 6 Geben Sie in den entsprechenden Feldern Ihre E-Mail-Adresse, Ihren Namen und ein Passwort ein und klicken Sie auf **Sign up**.



Beachten Sie, dass Ihr Passwort bei der Registrierung bei 360dialog keine persönlichen Informationen und keine Zeichen aus Ihrem Benutzernamen enthalten darf. Das Passwort muss eindeutig sein.

- 7 Vergewissern Sie sich, dass Sie die folgenden Voraussetzungen erfüllen, und aktivieren Sie die Kontrollkästchen:
- Sie verfügen über einen persönlichen Facebook-Account.
 - Die Telefonnummer, die Sie verwenden möchten, ist nicht bereits mit einem anderen WhatsApp-Account verbunden.
 - Sie können Ihre Nummer durch SMS oder internationale Anrufe überprüfen.

Make sure you fulfill the following requirements.

- ☒ You have a personal Facebook account.
- ☒ The number, which you will be connecting is not currently in use with another WhatsApp Account.
- ☒ You can verify your ownership of the number by receiving SMS or international phone calls.

- 8 Klicken Sie auf **Continue with Facebook**.
- 9 Melden Sie sich bei Facebook an, indem Sie auf **Continue** und auf **Continue as {Ihr Name}** klicken.
- 10 Klicken Sie auf **Get started**.
- 11 Klicken Sie auf **Continue**, um 360dialog Berechtigungen zu erteilen.
- 12 Folgen Sie den Anweisungen, um:
- einen Meta und WhatsApp Business Account zu erstellen.
 - Ihr WhatsApp Profil zu erstellen.
 - Ihre WhatsApp Business Nummer überprüfen.
- 13 Autorisieren Sie mit folgenden Schritten die Partneranwendung, damit das DialoX Studio den generierten API-Code abrufen kann:
- Melden Sie sich bei 360Dialog an
 - Klicken Sie auf Ihr Profil in der linken unteren Ecke

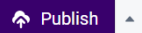
- Klicken Sie auf Organisationseinstellungen
- Wählen Sie die gewünschte Nummer
- Speichern Sie die Änderungen
- ✓ Nach der erfolgreichen Registrierung wird der WhatsApp-Channel mit den erstellten Accounts verbunden.



Mehr Informationen über die Registrierung bei 360dialog finden Sie unter docs.360dialog.com/embedded-signup.

- 14 Testen Sie Ihren WhatsApp-Channel, indem Sie WhatsApp öffnen und eine Nachricht an die angegebene Nummer senden.



Damit die Änderungen und die konfigurierten Einstellungen in DialoX - Social Messaging übernommen werden, müssen Sie zuerst auf  **Publish** klicken.

5.2.3 TEMPLATES

Um eine Unterhaltung über WhatsApp zu initiieren, fordert Meta die Verwendung einer Vorlagennachricht. Deshalb müssen Sie zunächst eine Vorlage definieren, die für ausgehende Nachrichten verwendet werden kann.

Sie haben drei Möglichkeiten, um die Vorlage zu erstellen:

- Vorlage mit 360Dialog erstellen
- Vorlage über das Meta Business Admin Portal erstellen
- Vorlage mit Hilfe unserer API für die Vorlagenerstellung erstellen

Sie können eine vordefinierte Vorlagennachricht senden, um mit dem Benutzer in Kontakt zu treten. Die Vorlage muss die folgenden zwei Variablen enthalten:

- 1 den Namen des Benutzers
2. die Nachricht.

Wenn Sie keine Vorlage erstellt haben, stellt Ihnen DialoX - Social Messaging bei der Aktivierung des WhatsApp-Channels eine Vorlage (z.B. **botsqd_reengagement verwenden**) zur Verfügung.

Mit einem Klick auf **Manage templates** werden Sie zu der Webseite von 360dialog weitergeleitet und Sie können dort eigene Templates erstellen und verwalten.

So wählen Sie ein Template aus

- 1 Klicken Sie auf **Engagement template**.
- 2 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste ein Template aus, das als vorkonfigurierte Nachricht gesendet wird, um mit einem Benutzer in Kontakt zu treten.
- 3 Klicken Sie auf **Use this template**.
✓ Das Template wird nun vom Bot genutzt.

5.3 MICROSOFT TEAMS

Mit dem Enreach Virtual Agent (EVA) können Sie Microsoft Teams nutzen, um über andere Social Messaging Channels zu chatten und Kunden Support anzubieten.

5.3.1 MICROSOFT TEAMS-CHANNEL HINZUFÜGEN

Um Ihren Bot in Microsoft Teams nutzen zu können, müssen Sie in DialoX - Social Messaging einen Channel hinzufügen und den Bot mit einem Team in Microsoft Teams verbinden.

So fügen Sie einen Microsoft Teams-Channel hinzu

- 1 Klicken Sie auf **Channels**.
- 2 Klicken Sie auf **Microsoft Teams**.
- 3 Klicken Sie auf **+ Enable**.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster für die Konfiguration der Microsoft Teams-Inbox.
- 4 Klicken Sie auf **download the zip file**, um die Installationsdatei herunterzuladen.



Entpacken Sie die Zip-Datei nicht! Die Installation des Enreach Virtual Agenten (EVA) in Microsoft Teams würde fehlschlagen.

- 5 Klicken Sie auf , um den Text aus dem Feld in die Zwischenablage zu kopieren.
- 6 Verbinden Sie Ihren Bot mit einem Microsoft Teams-Channel.

So verbinden Sie Ihren Bot mit einem Microsoft Teams-Channel

- 1 Öffnen Sie die Microsoft Teams-App.
 - 2 Klicken Sie auf **Teams** im Menü auf der linken Seite.
 - 3 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Team beitreten oder erstellen**.
 - 4 Wählen Sie ein vorhandenes Team aus.
oder
 - 4 Erstellen Sie ein Team und geben Sie Ihrem neuen Team einen Namen.
 - 5 Fügen Sie die Personen hinzu, die Zugang benötigen, um auf eingehende Nachrichten zu antworten.
 - 6 Klicken Sie unten in der Menüleiste auf das Apps-Symbol, um die heruntergeladene ZIP-Datei in Ihrem Microsoft Teams-Konto zu installieren.
 - 7 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Zu einem Team hinzufügen** und wählen Sie das Team aus, das Sie für Ihren Bot verwenden möchten.
 - 8 Senden Sie eine Nachricht, die den Text enthält, den Sie in die Zwischenablage kopiert haben (siehe **So fügen Sie einen Microsoft Teams-Channel hinzu**, Seite 32, Schritt (5)).
 - Geben in dem gewählten Channel **@EVA** ein.
 - Fügen Sie danach den Text ein, den Sie in die Zwischenablage kopiert haben.
 - Drücken Sie **Enter**.
- ✓ Der Microsoft Teams-Channel ist mit Ihrem Bot verbunden.

5.3.2 MICROSOFT TEAMS-CHANNEL BENUTZEN

Wenn Sie neue Nachrichten empfangen, legt der Enreach Virtual Agent (EVA) diese als separate Unterhaltungen in dem Teams-Channel ab, in dem die EVA-App installiert wurde. Eine Unterhaltung wird als Karte angezeigt und neue Unterhaltungen (Karte mit weißem Hintergrund) werden unterhalb der letzten hinzugefügt.

Eine Karte zeigt die wichtigsten Informationen über den Benutzer und die Nachricht an. Es stehen drei Optionen zur Verfügung:

Option	Erläuterung
Take	Übernehmen Sich selbst einer Unterhaltung zuweisen
Go to Inbox	Zum Posteingang DialoX - Social Messaging Inbox öffnen, damit die Unterhaltung dort bearbeitet werden kann
History	Verlauf Nachrichtenverlauf des Benutzers ansehen

So übernehmen Sie eine Unterhaltung

- 1 Klicken Sie auf die Unterhaltung, die Sie übernehmen möchten.
- 2 Klicken Sie auf **Take**.
 - ✓ Die Unterhaltung ist geöffnet und es erscheint die Meldung **Conversation assigned to {Name}**.
 - ✓ Die Schaltfläche **Take** wird durch die Schaltfläche **Close** ersetzt, mit der Sie die Unterhaltung beenden können.

So senden Sie eine Nachricht

- 1 Klicken Sie auf die Unterhaltung, in der Sie eine Nachricht senden möchten.
- 2 Geben Sie **@EVA** im Eingabefeld ein.
 - ✓ Eine Dropdown-Liste mit EVA erscheint.
- 3 Wählen Sie **EVA** und geben Sie Ihre Nachricht ein.



Das Wort **EVA** muss eine andere Farbe (lila) als der Nachrichtentext haben. Wenn **@EVA** nicht richtig verwendet wird, wird die Nachricht nicht weitergeleitet.

- 4 Drücken Sie die Eingabetaste, um die Nachricht zu senden.
 - ✓ Die Nachricht wird mithilfe von EVA an den Empfänger übermittelt.
 - ✓ EVA zeigt Ihnen die Antworten an und Sie können entscheiden, ob Sie eine weitere Nachricht senden möchten.

Unterhaltung schließen

Wenn eine Unterhaltung beendet ist, kann sie mit der Schaltfläche **Close** geschlossen werden. Auf diese Weise wird eine neue Unterhaltungskarte erstellt, wenn der Kunde eine neue Nachricht sendet. Es ist üblich, eine Unterhaltung zu schließen, sobald die ursprüngliche Frage beantwortet.

So schließen Sie eine Unterhaltung

- 1 Klicken Sie auf die Unterhaltung, die Sie beenden möchten.
- 2 Klicken Sie auf **Close**.
 - ✓ Die Unterhaltung ist geschlossen und die Farbe der Karte ändert sich von weiß auf grau.



Microsoft Teams hindert Sie nicht daran, auf eine geschlossene Unterhaltung zu antworten. Sie müssen aber beachten, dass Nachrichten, die in einer geschlossenen Unterhaltung gesendet werden, nicht an den Empfänger weitergeleitet werden.



Es wird empfohlen Microsoft Team nur für schnelle, kurze Unterhaltungen zu benutzen. Wenn Sie eine längere Unterhaltung führen, benutzen Sie die Inbox von DialoX - Social Messaging.

6 STUDIO-INBOX BENUTZEN

Unterhaltungen, die an einen Agenten oder Operator weitergeleitet werden, werden in den Bereich **Inbox** verschoben.

In der Menüleiste neben **Inbox** zeigt ein roter Punkt an, dass neue Unterhaltungen eingegangen sind.

Übersicht der Ordner

Unterhaltung zuweisen

Unterhaltung übernehmen und verlassen

Nachrichten senden

Unterhaltung verfolgen

Unterhaltung schließen

Unterhaltungen sortieren

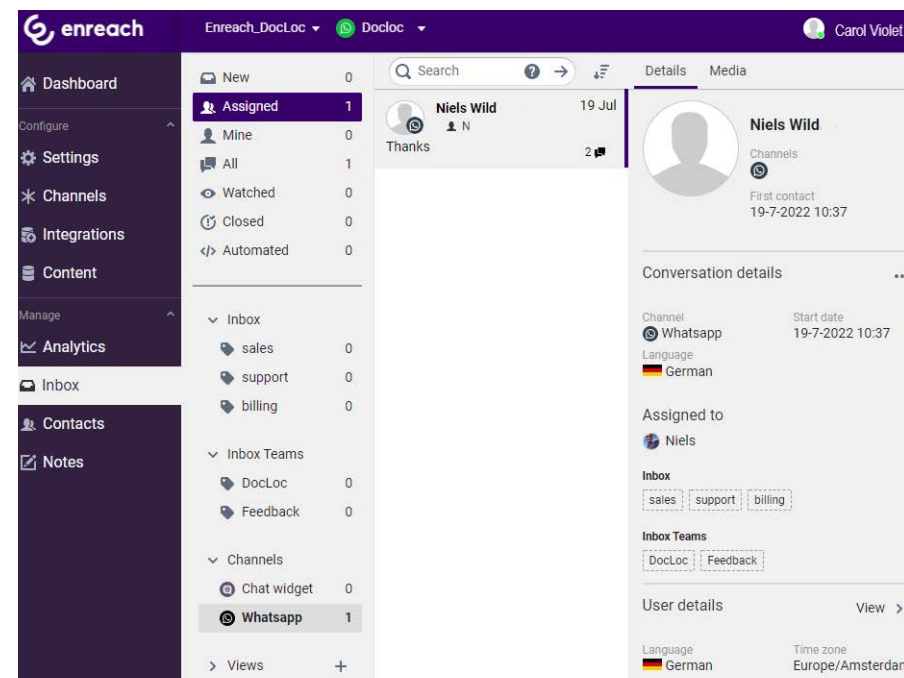
Transkript herunterladen

Notizen

So öffnen Sie die Studio-Inbox

- 1 Klicken Sie auf das Dropdown-Menü neben dem Logo Ihrer Organisation und wählen Sie die gewünschte Umgebung aus.
 - ✓ Die Umgebung wird geöffnet und die erstellten Bots werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
 - ✓ Das Dashboard öffnet sich.
- 3 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Inbox**.
 - ✓ Die Inbox öffnet sich und Sie sehen die verschiedenen Ordner, in denen Unterhaltungen angezeigt werden.

6.1 ÜBERSICHT DER ORDNER



Je nach Status werden Unterhaltungen in einem bestimmten Ordner der Inbox angezeigt. Je nach Zugriffsrechten werden zusätzlich die Ordner **All** und **Automated** angezeigt.

Status	Erläuterung
New	Unterhaltungen, die eingegangen sind, aber noch keinem Agenten zugewiesen sind.
Assigned	Unterhaltungen, die anderen Agenten als Ihnen zugewiesen sind.
Mine	Unterhaltungen, die Ihnen zugewiesen sind.
Watched	Unterhaltungen, die von anderen Agenten bearbeitet werden, die Sie aber mitverfolgen (möchten).

Status	Erläuterung
Closed	Abgeschlossene Unterhaltungen, die keine weiteren Aktionen erfordern.
All	Eine Übersicht über alle laufenden Unterhaltungen (Die Unterhaltungen aus allen Ordnern werden hier angezeigt.)
Automated	Eine Übersicht über alle Unterhaltungen, die noch nicht an einen Agenten übertragen wurden (die also tatsächlich vom Bot bearbeitet werden)

Sobald eine Unterhaltung zugewiesen ist, können Sie sie übernehmen, um zu antworten.

6.2 UNTERHALTUNG ZUWEISEN

Wenn eine neue Unterhaltung eingeht, erhalten Sie eine Popup-Benachrichtigung. Sie haben zwei Optionen:

- Die Unterhaltung ignorieren: Klicken Sie dafür auf **Ignore**.
- Die Unterhaltung bearbeiten: Klicken Sie dafür auf **Go to inbox**. Sie werden zur Studio-Inbox weitergeleitet, wo Sie die Unterhaltung zuweisen und/oder bearbeiten können.



Bevor eine Unterhaltung bearbeitet werden kann, muss sie einem Benutzer zugewiesen werden. Neue Unterhaltungen werden im Ordner **New** abgelegt, bis sie einem Benutzer zugewiesen werden.

6.2.1 AN MICH ZUWEISEN

Benutzer mit der Rolle **Agent** oder **Operator** können sich selbst eine Unterhaltung zuweisen. Die Unterhaltung wird dann vom Ordner **New** in

den Ordner **Mine** verschoben. Kollegen wird diese Unterhaltung im Ordner **Assigned** angezeigt. Auf diese Weise geht keine Unterhaltung verloren und alles bleibt für das gesamte Team transparent.

Sobald eine Unterhaltung zugewiesen ist, können Sie sie übernehmen, um zu antworten.

So weisen Sie sich selbst eine Unterhaltung zu

- 1 Klicken Sie auf den Ordner **New**, **Assigned** oder **Watched**.
✓ Alle Unterhaltungen in dem gewählten Ordner werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die Unterhaltung, die Sie zuweisen möchten.
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Assign to me**.
✓ Die Unterhaltung wird in den Ordner **Mine** verschoben und Sie können sie bearbeiten.

6.2.2 AN EINE ANDERE PERSON ZUWEISEN

Neue Unterhaltungen können einer anderen Person zugewiesen werden. Sie können außerdem eine bereits zugewiesene Unterhaltung einer anderen Person zuweisen.

So weisen Sie einer anderen Person eine neue Unterhaltung zu

- 1 Klicken Sie auf den Ordner **New**.
✓ Alle neuen Unterhaltungen werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die Unterhaltung, die Sie zuweisen möchten.
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Assign to...**
✓ Eine Dropdown-Liste mit den Namen Ihrer Kollegen erscheint.
- 4 Wählen Sie den Kollegen, dem Sie die Unterhaltung zuweisen möchten.
✓ Die Unterhaltung wird in dessen Ordner **Mine** verschoben und er kann sie bearbeiten.

So weisen Sie eine Unterhaltung neu zu

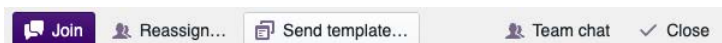
- 1 Klicken Sie auf den Ordner **Mine** oder **Assigned**.
✓ Alle Unterhaltungen in dem gewählten Ordner werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die Unterhaltung, die Sie neu zuweisen möchten.

- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Reassign to...**
 - ✓ Eine Dropdown-Liste mit den Namen Ihrer Kollegen erscheint.
- 4 Wählen Sie den Kollegen, dem Sie die Unterhaltung zuweisen möchten.
 - ✓ Die Unterhaltung wird in dessen Ordner **Mine** verschoben und er kann sie bearbeiten.



Die Schaltfläche **Reassign to...** ist nur verfügbar, wenn die Unterhaltung bereits jemandem zugewiesen wurde. Wenn Sie eine Unterhaltung, die jemand anderem zugewiesen ist, neu zuweisen möchten, müssen Sie diese zuerst an sich selbst zuweisen.

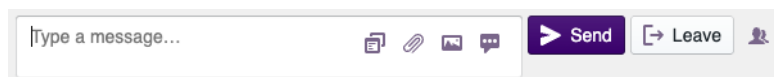
6.3 UNTERHALTUNG ÜBERNEHMEN UND VERLASSEN



Wenn Ihnen eine Unterhaltung zugewiesen ist, können Sie sie selbst übernehmen oder sie verlassen, um sie neu zuzuweisen oder zu schließen.

So übernehmen Sie eine Unterhaltung

- 1 Klicken Sie auf den Ordner **Assigned** oder **Mine**.
 - ✓ Alle Unterhaltungen in dem gewählten Ordner werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die Unterhaltung, die Sie übernehmen möchten.
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Join**.
 - ✓ Sie übernehmen die Unterhaltung und es stehen Ihnen weitere Optionen in der Eingabeleiste zur Verfügung.



So verlassen Sie eine Unterhaltung

- 1 Klicken Sie auf den Ordner **Assigned** oder **Mine**.
 - ✓ Alle Unterhaltungen in dem gewählten Ordner werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die Unterhaltung, die Sie verlassen möchten.
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Leave**.
 - ✓ Sie verlassen die Unterhaltung und können sie einem Kollegen neu zuweisen oder schließen, wenn sie weiter bearbeiten werden soll.

6.4 NACHRICHTEN SENDEN

Wenn Sie eine Nachricht erhalten, können Sie über die Eingabeleiste Ihre Antwort eingeben.

In der Eingabeleiste werden am unteren Rand Symbole angezeigt, die zusätzliche Optionen beim Verfassen Ihrer Nachricht bieten. Sie können:

- Formatierungswerkzeuge einblenden
- ein Bild senden
- eine Datei senden
- ein Template senden
- den Team-Chat aktivieren
- vorformulierte Antworten nutzen

So blenden Sie die Formatierungswerkzeuge ein

- 1 Klicken Sie auf **A**.
 - ✓ Die Formatierungswerkzeuge werden über das Eingabefeld eingeblendet und können benutzt werden.

So senden Sie ein Bild

- 1 Klicken Sie auf .
- 2 Wählen Sie ein Bild von Ihrem Computer und klicken Sie auf **Öffnen**.
oder

- 2 Kopieren und fügen Sie ein Bild ein (auch mit **Strg+V** unter Windows und **cmd+V** auf dem Mac).

- 3 Klicken Sie auf  .
✓ Das Bild wird gesendet.

So senden Sie eine Datei

- 1 Klicken Sie auf  .
- 2 Wählen Sie eine Datei von Ihrem Computer und klicken Sie auf **Öffnen**.
- 3 Klicken Sie auf  .
✓ Die Datei wird gesendet.



Sie können auch Dateien und Bilder aus dem Dateimanager per Drag-and-Drop in die Eingabeleiste hochladen.
Vor dem Versenden können Sie die Dateien überprüfen und nicht gewünschte Dateien durch Anklicken der Schaltfläche **X** wieder entfernen.

So senden Sie ein Template

Sie können ein Template senden. Diese Funktion ist nur für WhatsApp-Unterhaltungen verfügbar.

- 1 Klicken Sie auf  .
- 2 Wählen Sie ein Template aus der Dropdown-Liste.
- 3 Klicken Sie auf  .
✓ Das Template wird gesendet.

Team-Chat

Mit der Team-Chat-Funktion können Sie sich in einer Unterhaltung mit einem Kollegen beraten, ohne dass Ihr Kontakt den Austausch sehen kann.

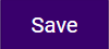
So benutzen Sie das Team-Chat

- 1 Klicken Sie während Ihrer Unterhaltung auf  .
✓ Der Team-Chat-Modus wird geöffnet.
- 2 Geben Sie **@** im Eingabefeld ein.
✓ Die Liste mit Ihren Kollegen öffnet sich in einem Popup-Fenster.
- 3 Wählen Sie den Kollegen, mit dem Sie sich beraten wollen.
- 4 Schreiben Sie Ihre Nachricht hinter dem Namen und klicken Sie auf  .
✓ Die Nachricht wird an Ihren Kollegen gesendet.
✓ Die Unterhaltung wird nun automatisch von Ihrem Kollegen verfolgt.
- 5 Klicken Sie erneut auf  , um das Team-Chat zu verlassen.

Vorformulierte Antworten

Für häufig gestellte Fragen können Sie vorformulierte Antworten speichern und sie für mehrere Unterhaltungen verwenden. Diese Antworten können der Liste **Canned Responses** hinzugefügt werden.

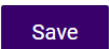
So fügen Sie eine vorformulierte Antwort hinzu

- 1 Klicken Sie in der Eingabeleiste auf  , nachdem Sie eine Unterhaltung übernommen haben.
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die vorformulierten Antworten verwalten können.
- 2 Klicken Sie auf **Add canned response**.
- 3 Geben Sie die gewünschte vorformulierte Antwort im Eingabefeld ein.
- 4 Klicken Sie auf  .
✓ Die vorformulierte Antwort wird gespeichert.

So senden Sie eine vorformulierte Antwort

- 1 Geben Sie einen Text im Eingabefeld ein.
 - ✓ Es öffnet sich eine Liste mit vorformulierten Antworten, die den eingegebenen Text enthalten.
- 2 Klicken Sie auf die gewünschte vorformulierte Antwort.
- 3 Klicken Sie auf  **Send** .
 - ✓ Die vorformulierte Antwort wird gesendet.

So löschen Sie eine vorformulierte Antwort

- 1 Klicken Sie in der Eingabeleiste auf  , nachdem Sie eine Unterhaltung übernommen haben.
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster, in dem Sie die vorformulierten Antworten verwalten können.
- 2 Fahren Sie über die vorformulierte Antwort, die Sie löschen möchten, und klicken Sie auf  .
- 3 Klicken Sie auf  **Save** .
 - ✓ Die vorformulierte Antwort wird gelöscht.

6.5 UNTERHALTUNG VERFOLGEN

Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Unterhaltung zu verfolgen:

- Sie aktivieren das Verfolgen selbst.
- Sie werden durch den Team-Chat zu einer Unterhaltung eingeladen. Die Unterhaltung wird automatisch in Ihrem Ordner **Watched** angezeigt.

So aktivieren Sie selbst das Verfolgen einer Unterhaltung

- 1 Klicken Sie auf die Unterhaltung, die Sie verfolgen möchten.

- 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Watch**.
 - ✓ Die Unterhaltung wird in den Ordner **Watched** verschoben und Sie können die Bearbeitung mitverfolgen.



Sie können das Verfolgen jederzeit beenden, indem Sie auf die Schaltfläche **Unwatch** klicken.

6.6 UNTERHALTUNG SCHLIEßEN

Nachdem Sie eine Unterhaltung erfolgreich bearbeitet haben, können Sie diese schließen. Eine geschlossene Unterhaltung wird aus allen anderen Ordnern, in denen sie angezeigt ist, in den Ordner **Closed** verschoben. Dort können Sie den Inhalt jederzeit wieder aufrufen.

So schließen Sie eine Unterhaltung

- 1 Klicken Sie im Eingabefeld auf **Leave**.
 - ✓ Die Unterhaltung wird beendet und das Eingabefeld geschlossen.
 - ✓ Die Schaltfläche **Close** erscheint in der Leiste.
- 2 Klicken Sie auf **Close**.
 - ✓ Die Unterhaltung wird geschlossen und in den Ordner **Closed** verschoben.



Sie können eine Unterhaltung nur schließen, wenn sie Ihnen zugewiesen wurde.

Eine geschlossene Unterhaltung kann nicht wieder geöffnet werden. Sie können den Kontakt nur wieder ansprechen, indem Sie eine neue Unterhaltung beginnen.

6.7 WEITERE OPTIONEN IN DER INBOX

Die Studio-Inbox bietet Ihnen weitere Optionen in Umgang mit Unterhaltungen.

6.7.1 UNTERHALTUNGEN SORTIEREN

Sie können Unterhaltungen in Ihrer Inbox nach Namen oder Eingangsdatum sortieren.

So sortieren Sie Unterhaltungen

- 1 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
✓ Das Dashboard öffnet sich.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Inbox**.
✓ Die Inbox öffnet sich.
- 3 Klicken Sie neben dem Suchfeld auf .
✓ Es öffnet sich ein Popup-Fenster mit folgenden Optionen.

Option	Erläuterung
 Most recent	Neuste Die Unterhaltungen werden nach Datum und Zeit des Eingangs sortiert, von den neuesten zu den ältesten.
 Least recent	Älteste Die Unterhaltungen werden nach Datum und Zeit des Eingangs sortiert, von den ältesten zu den neuesten.
 Name ascending	Name aufsteigend Die Unterhaltungen werden nach Namen des Absenders in aufsteigender Reihenfolge sortiert (von A bis Z).
 Name descending	Name absteigend Die Unterhaltungen werden nach Namen des Absenders in absteigender Reihenfolge sortiert (von Z bis A).

- 4 Wählen Sie eine Option aus.
✓ Die Unterhaltungen werden nach der gewünschten Option sortiert.
Das Symbol neben dem Suchfeld ändert sich je nach Auswahl. Klicken Sie auf das angezeigte Symbol, um die Option zu ändern.

6.7.2 TRANSKRIPT HERUNTERLADEN

Sie können das Transkript einer Unterhaltung herunterladen. Es handelt sich dabei um eine Kopie des Austauschs zwischen Bot/Agenten und Kunden. Transkripte enthalten den vollständigen Nachrichtentext mit Datums- und Zeitangaben ab dem Zeitpunkt, an dem der Bot die Unterhaltung an menschliche Agenten überträgt (Eskalation).

So laden Sie ein Transkript herunter

- 1 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
✓ Das Dashboard öffnet sich.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Inbox**.
✓ Die Inbox öffnet sich.
- 3 Wählen Sie die Unterhaltung aus, die Sie herunterladen möchten.
- 4 Klicken Sie unter der Titelleiste auf .
- 5 Klicken Sie auf **Download transcript**.
✓ Die Unterhaltung wird als Textdatei (.txt) auf Ihrem Computer gespeichert.

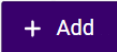
6.8 NOTIZEN

Während einer Unterhaltung können Sie Notizen erstellen, die als Merkzettel oder To-Do-Liste dienen können. In der Menüleiste neben **Notes** zeigt ein roter Punkt, dass Sie unbearbeitete Notizen haben.

6.8.1 NOTIZEN ERSTELLEN

Wenn Sie eine Notiz erstellen, wird diese innerhalb der Unterhaltung, in der sie erstellt wurde, angezeigt und ist nur für Sie sichtbar.

So erstellen Sie eine Notiz

- 1 Klicken Sie in der Registerkarte mit den Unterhaltungsdetails auf .
 - ✓ Ein Popup-Fenster mit mehreren Optionen erscheint.
- 2 Klicken Sie auf **Add note**.
 - ✓ Ein Popup-Fenster erscheint, in dem Sie die Notiz erstellen können.
- 3 Geben Sie Ihren Text ein und klicken Sie auf .
 - ✓ Die Notiz wird erstellt und in der geöffneten Unterhaltung angezeigt.

So zeigen Sie Notizen an

- 1 Klicken Sie auf den gewünschten Bot.
 - ✓ Das Dashboard öffnet sich.
- 2 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Notes**.
 - ✓ Die Liste öffnet sich und die Notizen werden mit ihrem Bearbeitungsstatus angezeigt:
 - **New** für nicht bearbeitete Notizen
 - **Done** für erledigte Notizen.



Mit einem Klick auf dem Dropdown-Menü neben  können Sie die Notizen nach ihrem Bearbeitungsstatus filtern.

6.8.2 NOTIZEN VERWALTEN

So markieren Sie eine Notiz als erledigt

So heben Sie die Markierung als erledigt auf

So löschen Sie eine Notiz

In der Menüleiste unter **Notes** werden alle erstellten Notizen angezeigt. Mit einem Klick können Sie die Notiz öffnen und die Details und Bearbeitungsoptionen sehen.

Option	Erläuterung
Go to conversation	Zur Unterhaltung Mit einem Klick auf diese Schaltfläche öffnen Sie die Unterhaltung, in der Sie die Notiz erstellt haben.
Go to contact	Zum Kontakt Mit einem Klick auf diese Schaltfläche öffnen Sie die Informationen des Kontakts, für den Sie die Notiz erstellt haben.
Mark as done	Als erledigt markieren Sie können eine Notiz als erledigt markieren, wenn sie bearbeitet wurde.
Unmark as done	Markierung als erledigt aufheben Diese Schaltfläche wird angezeigt, wenn eine Notiz bereits als erledigt markiert ist. Sie können dies rückgängig machen und die Notiz zu einem späteren Zeitpunkt bearbeiten.
Delete	Löschen Mit einem Klick auf die Schaltfläche Delete können Sie die Notiz löschen.

So markieren Sie eine Notiz als erledigt

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Notes**.
 - ✓ Die erstellten Notizen werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die Notiz, die Sie bearbeiten möchten.
 - ✓ Die Notiz wird geöffnet und Sie können die Details und Bearbeitungsoptionen sehen.

- 3 Klicken Sie auf **Mark as done**.
 - ✓ Die Notiz wird in der geöffneten Unterhaltung durchgestrichen angezeigt.
 - ✓ Der Status wird unter **Notes** von **New** auf **Done** geändert.



oder

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Notes**.
 - ✓ Die erstellten Notizen werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Select** und wählen Sie die Notiz aus, deren Status Sie ändern möchten. Sie können mehrere Notizen auswählen.
- 3 Klicken Sie auf **Set status**.
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup mit folgenden Optionen:
 - Done
 - New
- 4 Klicken Sie auf **Done**.
 - ✓ Der Status wird unter **Notes** von **New** auf **Done** geändert.

So heben Sie die Markierung als erledigt auf

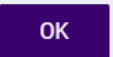
- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Notes**.
 - ✓ Die erstellten Notizen werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die bereits markierte Notiz, die Sie bearbeiten möchten.
 - ✓ Die Notiz wird geöffnet und Sie können die Details und Bearbeitungsoptionen sehen.
- 3 Klicken Sie auf **Unmark as done**.
 - ✓ Die Notiz wird in der geöffneten Unterhaltung erneut ohne Strich angezeigt.
 - ✓ Der Status wird unter **Notes** von **Done** auf **New** geändert.

oder

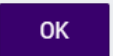
- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Notes**.
 - ✓ Die erstellten Notizen werden angezeigt.

- 2 Klicken Sie auf **Select** und wählen Sie die Notiz aus, deren Status Sie ändern möchten. Sie können mehrere Notizen auswählen.
- 3 Klicken Sie auf **Set status**.
 - ✓ Es öffnet sich ein Popup mit folgenden Optionen:
 - Done
 - New
- 4 Klicken Sie auf **New**.
 - ✓ Der Status wird unter **Notes** von **Done** auf **New** geändert.

So löschen Sie eine Notiz

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Notes**.
 - ✓ Die erstellten Notizen werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf die Notiz, die Sie löschen möchten.
 - ✓ Die Notiz wird geöffnet und Sie können die Details und Bearbeitungsoptionen sehen.
- 3 Klicken Sie auf  **Delete**.
 - ✓ Ein Popup-Fenster erscheint, in dem Sie den Vorgang bestätigen müssen.
- 4 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Notiz wird gelöscht.

oder

- 1 Klicken Sie in der Menüleiste auf **Notes**.
 - ✓ Die erstellten Notizen werden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf **Select** und wählen Sie die Notiz aus, die Sie löschen möchten. Sie können mehrere Notizen auswählen.
- 3 Klicken Sie auf .
 - ✓ Ein Popup-Fenster erscheint, in dem Sie den Vorgang bestätigen müssen.
- 4 Klicken Sie auf .
 - ✓ Die Notiz wird gelöscht.