וירטואל ספיריטס מערכת ניהול V5

המדריך למשתמש



let's get started



Document version 5.4

© VSpirits Technologies Ltd. 2013 – All Rights Reserved.

במדריך זה תוכלו ללמוד:

1. עיצוב סוכן הציאט

עמ׳ צ	איך לשנות את עיצוב חלון הצ׳אט שלי? צבעי חלונות	•
עמ׳ 4	איך לשנות את הטקסט בחלון הצ׳אט שלי?	•
עמ׳ 5	איך לשנות את צבע הכפתור של הצ׳אט?	•
עמ׳ 5	איך לשנות את הטקסטים של כפתור הצ׳אט?	•
עמ׳ 6	איך להוסיף את הלוגו של החברה שלי?	•
עמ׳ ד	איך לשנות את תמונות הסוכן?	•
	איך לטעון תמונה חדשה?	

2. שינוי תשובות ותסריטי שיחה של הסוכן

עמ׳ 8	איך סוכן הצ׳אט שלי יכול לספק מידע רלוונטי לגולשים באתר שלי? איך ללמד את הסוכן שלי על העסק/ החברה שלי?	•
עמ׳ פ	איך לשנות את משפטי הפתיחה של הסוכן?	٠
עמ׳ 10	שאלות המשך לאחר קבלת הליד איזה מידע כולל הליד?	•
עמ׳ 11	תגיות	٠
עמ׳ 12	איך ליצור תגית חדשה	•

"Live" אזור ה.3

הח	עו	•
ציא	מו	•
ציא	עו	•

4. שינויי ההגדרות של הסוכן

עמ׳ 15	איך לשנות את מיקום הסוכן באתר שלי? מיקום החלון מיקום הכפתור	•
עמ׳ 16	איך להוסיף או לשנות כתובות אימייל לקבלת הלידים?	•
עמ׳ 17	איך להוסיף קוד המרות של Google Adwords?	•
עמ׳ 17	איך להוסיף Google Analitycs לסוכן?	٠
עמ׳ 18	איך לשנות את הטריגרים של הסוכן? טריגר מתוזמן טריגר יציאה	٠
עמ׳ 19	איך לשנות את הטקסט בחלון הדיאלוג? איך להסיר את חלון הדיאלוג	٠

5. קבלת דוחות מהסוכן שלי

עמ׳ 20	איך לייצא את רשימת הלידים שלי לקובץ אקסל?	•
	דוח לידים	
עמ׳ 21	איך לבדוק כמה מבקרים דיברו עם הסוכן שלי?	•
	דוח מגמות	
	איך ניתן לראות את השיפור לאחר שביצעתי שינויים בסוכן	

עמוד 3

עיצוב הסוכן הציאט.1

עיצוב הסוכן מאפשר לך לשנות את הדרך שבה הגולשים יראו וירגישו את הסוכן באתר שלך. אנחנו ממליצים מאוד לעצב את הצ׳אט שלך בכדי שהוא יתאים לעיצוב האתר שלך וכך יראה כחלק אינטגרלי ממנו.

1. התחבר לממשק המשתמש ולחץ על "Design"

M Home 4	Design General Window Style Window Texts Add Log	go Agent Images Button Style Button Texts
Chats		
Leads	שיחה עם בציג שירות וירטואלי	
Live		Personalise My Chat window
1 History	מתחבר לנציג שירות וירטואלי	
Agent	עדי: שלום אני נציגת שירות וירטואלית באתר מחילת שחת	
Design Answers	עדי: במה אוכל לעזור? צבע	Window Styles & Colors Add Logo
Settings	עדי: רוצה שנציג יחזור אליך בטלפון, עם כל הפרטים והצעה	Choose Agent Image
General	משתלמת עבורך ? שיני	
Add to WebSite	כתוב כאן ולחץ Enter	Agent Images Upload My Own Agent Image 🐼
III Reports	Child Ameri	
Billing	by Virtual Spirits	Customize My Chat Button

איך לשנות את עיצוב חלון הצ׳ט?

- ". בתוך "Design" לך ללשונית "Window Style".
- 2. בחר את הסטייל המתאים לך מתוך מבחר האפשרויות הקיימות.

Virtual Spirits Control Panel	sher@virtualspirits.com 🌣 sa72193vsahebrew		
(7) Home	Senera Window Style Window Texts Add L	.ogo Agent Images Button Style Button Texts	
Chats		•	
Leads	שיחה עם בניג שירות וירטואלי		
Live		Window Style & Color	
⁽¹⁾ History			
Agent	מתחבר לנציג שירות וירטואלי עדי:		
1	שלום אני נציגת שירות וירטואלית באתר מד <u>לה שיחה</u>		
Ø Design		blue light blue app blue	
Answers	עניי. במה אוכל לעזור? שיפי		
Settings			
General			
		yellow white red	-
Add to WebSite	כתוב כאן ולחץ Enter		
nill Reports			
Billing	Chat Agent by Virissi Opirits		
		light red pick green	
		ignios pink groon	

איך לשנות את הטקסט בחלון של הסוכן שלי?

הטקסט בחלון של הסוכן מתייחס לכל הטקסטים שנמצאים על חלון הצ׳אט, האופציה הזאת מאפשרת לך לשנות את כל הטקסטים האלו. אנחנו מאוד ממליצים לנסות טקסטים שונים ולראות מה נותן לך את התוצאות הטובות ביותר ולמה הגולשים שלך מגיבים בצורה הטובה ביותר.

- . "Window Text" לך ללשונית "Design" 1. בתוך
- שנה את הטקסטים ע"י עריכה של הטקסטים של ברירת המחדל.
 - . כשאתה מסיים לחץ על "save changes".



עמוד 5

איך לשנות צבע הכפתור של הסוכן?

צבע הכפתור מתייחס לצבע הרקע של הכפתור כמו כן גם לצבע הטקסטים של הכפתור.

- ו. בתוך "Design" לך ללשונית "Button style" ובחר את הצבע המתאים לך, מתוך הצבעים הקיימים.
- 2. התאמה אישית של צבעים- האופצייה הזאת מאפשרת לך לעשות התאמה לצבע המדוייק שלך, כדי עשות זאת לחץ על "EDIT", שם תוכל גם לשנות את צבע הטקסט.

Virtual Spirits Control Panel	sher@virtualspirits.c sa72193vsahebrew	:om¢	
(Home	🖌 Design Ger	neral Window Style	Window Texts Add Logo Agent Images Button Style Button Texts
Chats	Design My Ag	jent	
Leads	Choose Buttor	n Themes	ממליבט ורוצה עזרה? איינג לשיחה עם נציג
Live			
B History	custom color	white	Customize Colors: EDIT
Agent	app blue	blue	
d Design	light blue	red	
Answers	light red	pink	•
Settings General	orange	black	Customize Colors: Background color FFC94D
+ Add to WebSite	giour		
III Reports	gray texture	purple	Line text 2 color
Billing	yellow		APPLY CA

איך לשנות את הטקסטים של הכפתור של הסוכן?

טקסטים של הכפתור הם כל הטקסטים הנמצאים על כפתור סוכן הצ׳ט. אנחנו מאוד ממליצים לשנות ולבחון מהו הטקסט שתופס בצורה הטובה ביותר את העיינים של הגולשים שלך.

1. בתוך "Design" לך ללשונית "Button text" ושנה את הטקסטים הקיימים לפי רצונך. 2. כשאתה מסיים לחץ על "save changes".

â	Design General V	ndow Style Window Texts Add Logo Agent Images Button Style Button Texts	\geq
(Design My Agent Chat Button Texts First Line Text: מתלבט ודוצה עזרה? Second Line Text: היו לחץ כאן לשיחה עם נציג Save Changes	מתלבט ורוצה עזרה? לחץ כאן לשיתה עם צמיג	

איך להוסיף את הלוגו של החברה/ העסק שלי?

הוספת הלוגו של החברה/ העסק שלך מאפשר להוסיף את הלוגו שלך לחלון הצ׳אט שלך, כמובן שבכל רגע תוכל לשנות או להוריד אותו. אנו ממליצים להוסיף את הלוגו כדי שהסוכן יראה כחלק מהאתר שלך ומהעסק שלך.

- .. בתוך "Design" לחץ על "Add logo.
- 2. הוסף את הלוגו שלך ע״י לחיצה על "Choose File" הקובץ של הלוגו חייב להיות אחד מהפורמטים הבאים: JPG , JPEG ,PNG or GIF extensions. גודל מקסימלי: 50KB.
 - על "Upload Picture" ותראה את הלוגו על חלון הצ׳אט שלך. תוכל להסיר אותו בכל רגע ע״י לחיצה על "None").

Virtual Spirits Control Panel	sher@virtualspirits.com. sa72193vsahebrew
Home	Seneral Window Style Window Texts Add Logo Agent Images Button Style Button Texts
chats	
Leads	שיחה עם בניג שירות וירטואלי
Live	Add Logo To Chat Window
History	Virtual Spirits
jent	Create A Vintual Agent For Free!
Design	במה אוכל לעזור? מדילת שחה
Answers	Upload Your Image:
Settings	Upload Image
eneral	Add your oyn anound sy uploading a UPG of PNG me. Select file: Choose File No file chosen
111- W- 101-	Upload Picture
Reports	Enter כתוב כאן ולחץ
Billing	Chat Agent by VirtualSpirits by VirtualSpirits ADD PICTURES GUIDELINES • Only upload pictures with a JPG, JPEG, PNG, or GIF extensions. • Maximum picture size: 50KB.
	•
	שיה עם נצג שירות וארטואיי
	מתחבר לנציג שירות וירטואלי
	ע די: שלום אני נציגת שירות וירטואלית באתר תחילת שיחה
	עדי: במה אוכל לעזור?
	Enter כתוב כאן ולחץ
	Chat Agent by Vintes@Sintis

איך להוסיף את התמונה של הסוכן?

שינוי התמונה של הסוכן מתייחס לתמונה/ אייקון שמופיעה בחלק העליון מצד ימין של חלון הצ׳ט. אתה יכול לבחור תמונה אחרת ממאגר התמונות שלנו או להעלות תמונה משלך.

- . בתוך "Design" לחץ על "Agent Images.
- 2. הוסף את התמונה שלך ע״י לחיצה על "Choose File" הקובץ של התמונה חייב להיות אחד מהפורמטים הבאים: JPG , JPEG ,PNG or GIF extensions. גודל מקסימלי: 50KB.
- 3. לחץ על "Upload Picture" ותראה את התמונה החדשה על חלון הצ׳אט שלך.

Virtual Spirits Control Panel	sher@virtualspirits.com © sa72193vsahebrew
P Home	Design General Window Style Window Texts Add Logo
Chats	
Leads	שיחה עם בצג שירות וירטואלי
D Live	Choose Agent Image
D History	
Agent	
Design	במה אוכל לעזור? מילה שיחת
Answers	l l none
Settings	
General	Upload My Own Image
Add to WebSite	Entre unit aux anna Add unur aun aithme hu unloadine a 190 ar DNC 6in
III Reports	Steller file (hose file) with the file chose fi
E Billing	Upload Picture
	• Only upload pictures with a JPG, JPEG, PNG, or GIF extensions. • Maximum picture size: 50KB.
	מתהבר לנציג שירות וירטואלי
	עדיי
	שמם אני נציגת שירות וירטואלית באתר <u>תחלת שיחה</u>
	עדי: במה אוכל לעזור?
	200 200
	כתוב כאן ולחץ Enter
	Chat Agent by Virtual@pints

2.שינוי תשובות ותסריטי שיחה של הסוכן.

כאשר אתה משתמש בפעם הראשונה בסוכן הצ׳אט שלך, אתה בטח תשים לב שהוא מנסה ליצור קשר ולתת מידע ללקוחות שלך עם משפטים מובנים שנבחנו על יותר מ-10,000 אתרים מכל התחומים והתעשיות.

איך סוכן הצ׳אט שלי יכול לספק מידע רלוונטי לגולשים באתר שלי?

השאלות שניתן לראות בתמונה למטה הן שאלות נפוצות (FAQ) שמצאנו, דרך לקוחות שלנו בתעשיות השונות, שהגולשים שואלים. **אנחנו מאוד ממליצים בתור התחלה לענות** על שאלות הללו ובכך לספק מידע חשוב ובסיסי לגולשים שלך.

ככל שתקדים לספק מידע רלוונטי לסוכן שלך, כך הסוכן יוכל לספק את התשובות לגולשים שלך, ללא תלות באיך הם ניסחו בדיוק את השאלה.

1. התחבר לממשק המשתמש ולחץ על "Answers

(P) Home	Ĩ	Answers General All FAQ All Tags Agent Base				
Chats	Age	nt Answers Configuration				
Leads		שיחה עם נציג שירות וירטואלי	Answered (0)	Unanswered (7)	Unknown (1)	+ Add
Live			1 Answ	ver This	J	מה אתם מוכרים?
History			1 Answ	ver This	תכם קשר?	איך אני יכול ליצור אי
Agent		מתתבר לנציג שירות וירטואלי	1 Answ	ver This		היכן אתם ממוקמים
🗳 Design		עדי: שלום אני נציגת שירות וירטואלית באתר <u>מחילת שיחה</u>	1 Answ	ver This		כמה זה עולה?
Answers	>	עדי:	1 Answ	ver This	ia?	מהן אפשרויות התש
Settings		במראולי ענודי	1 Answ	ver This	?ni	מהן אפשרויות המשי
General			C Answ	ver This		מהי עלות המשלוח?
+ Add to WebSite						
III Reports		Enter כתוב כאן ולחץ				
E Billing		Chat Agent				

2. הוסף את המידע הרלוונטי לסוכן שלך על ידי לחיצה על "Answer This" ליד כל שאלה.

Unknown (1) + Add	Unanswered (7)	Answered (0)
מה אתם מוכרים?	er This	Answe
איך אני יכול ליצור איתכם קשר?	er This	Answe
היכן אתם ממוקמים	er This	Answe
כמה זה עולה?	er This	Answe
מהן אפשרויות התשלום?	er This	Answe
מהן אפשרויות המשלוח?	er This	Answe
מהי עלות המשלוח?	er This	Answe

איך לשנות את משפטי הפתיחה של הסוכן שלי?

משפטי הפתיחה הם הדרך שבה הגולש פונה אל הגולשים שלך. ברירת המחדל של משפט הפתיחה הוא: ״במה אוכל לעזור?״, הצגה של שאלה פתוחה בשורות הפתיחה של הסוכן נמצאה כדרך טובה להגדלת כמות הגולשים שידברו עם הסוכן.

- 1. התחבר למערכת הניהול ללשונית "Answer" , שם תוכל לראות איך הסוכן מגיב, בדיוק כמו שהגולשים שלך רואים.
 - 2. לחץ על ״תחילת שיחה״.

	שיחה עם נציג שירות וירטואלי
	<u>í</u>
	מתחבר לנציג שירות וירטואלי
<u>תחילת שיחה</u>	עדי: שלום אני נציגת שירות וירטואלית באתר
שימי	עדי: במה אוכל לעזור?
	Enter כתוב כאן ולחץ
Chat Agent by VirtualSpirits	

כדי לערוך את שורות הפתיחה. "Edit This Response" נדי לערוך את שורות הפתיחה. כמו שאתה רואה שורות הפתיחה מכילות ברכת שלום ואת השאלה הפתוחה.

Response 1 :	שלום אני נציגת שירות וירטואלית באתר Edit This Response
Advanced: 🏖 🖕 🗊	
Response 2 :	במה אוכל לעזור? Edit This Response 📎
Advanced: 🔁 🖕 🗊	

שאלות המשך לאחר קבלת הליד

שאלות אלו מתייסות לכל המידע שאתה רוצה לקבל מהגולשים באתר שלך לאחר שהם השאירו את הטלפון/ כתובת האימייל שלהם.

כברירת המחדל אחרי שהגולש השאיר את הפרטים שלו, הסוכן שלך ישאל אותו שתי שאלות:

- 1. ״לפנייה אישית, רשום את שמך ואת המשפחה״
- 2. ״להצעה מתאימה, במה אתה מתעניין במיוחד?״
- שם תוכל לראות ולדבר עם "Answer" התחבר למערכת הניהול ולחץ על לשונית. הסוכן שלך בדיוק באותו אופן שהגולשים שלך רואים אותו ומדברים איתו.
 - 2. לחץ על ״שינוי״ ליד השאלה שאותה אתה רוצה לשנות.

	שיחה עם נציג שירות וירטואלי
	ŝ
תשובה <u>שימי</u>	הוסף
שימי	גדי: הצעה מתאימה, במה אתה מתעניין במיוחד?
	נני: בורדים
	נדי: לפניה אישית, רשום את שמך והמשפחה
תשובה <u>שימי</u>	הוסף
Chat Agent by VirtualSpirits	

. ערוך את הטקסט הרלוונטי.

שים לב: בחלק מהתגובות אתה תראה שורת קוד (כמו שמסומן בעיגול בתמונה למטה). חשוב לא לשנות שורות קוד אלו, אלא רק את הטקסט.

Response 1 :	להצעה מתאימה, במה אתה מתעניין במיוחד? ((context:skipleadgeneration)) ♥ Edit This Response	Edit Response 1 : להצעה מתאימה, במה אתה מתעניין במיוחד? (((context:skipleadgeneration))
Advanced: 🔁 👍 🎁		
Response 2 :	לפניה אישית, רשום את שמך והמשפחה ((context:skipleadgeneration)) ♥ Edit This Response	
Advanced: 🄁 👍 🇊		
Response 3 :	((context:skipleadgeneration))	Save Cancel

עמוד 11

תגיות

תגיות הן תוויות שאתה חייב להוסיף לשאלות הנפוצות (FAQ) כדי הסוכן יוכל להבין את המשמעות המיועדת כאשר הוא צריך לענות לשאלות הגולשים. זוהי טכניקה דומה לתיוג קטעי וידאו, תמונות ואימיילים ביו טיוב, פייסבוק וג׳ימייל.

לדוגמא: אתה צריך להוסיף תגיות של ״מחיר״ ו״משלוח״ לשאלה כמו- ״מה עלות המשלוח?״, וכך בשלב מאוחר יותר כשהגולש ישאל דבר מה בנושא הוא יקבל את התשובה המתאימה.

כל תגית היא קבוצה של מילות מפתח ואתה יכול להוסיף/ להסיר/ לשנות אותם. למשל התגית ״מחיר״ צריכה להכיל את מילות המפתח: עלות, תמחור, תשלום, מחירים,שיעור וכו...

שים לב: סוכן הצ׳אט האוטומטי מגיע עם כל התגיות הפופולריות שכבר הוגדרו במערכת וממליץ על התגיות הרלוונטיות בזמן יצירת השאלות והתשובות.

כדי לראות את כל התגיות הקיימות בסוכן שלך:

- ארחבר למערכת הניהול ועבור ל- "Answers".
- 2. לחץ על "All Tags", שם תוכל לראות את כל התגיות שהסוכן שלך מכיר.

Control Panel	sar 2193vsanebrew			
n Home	Answers	General All FAQ All Tags Agent Base		
Chats	All FAQ Tags			
Leads	Use advanced tools to	edit and tune your virtual agent's FAQ/tips tags.		
Live	Tags Imported	In Your Virtual Agent Create New Tag Re-apply All Sugge	sted Tags	
D History	Tag	Keywords		
	אתר	מה עושים פר	î	
	אתר	מה עושים פה, זה פועל, הוא פועל, עלכם	Î	
Agent	אתר	אתר הזה. אתר זה. האתאר. לאתאר. באתר	1	
	אתר	הפה-, מפה-, פר	1	
	דילים	דילים הני זול	ň	
Design	הצעות	שולח-, שלוח-, הצעא, השוואת, השווא, השוואה, הצעאה, עבודות, לוח, הצעה, הצעות, הצעות מחיר, הצעת מחיר	1	
	הצעות	עבודה-, לעבוד-, זה עובד-, הא עובד-, האתר עובד-, איכ עובד-, איכ עובד-, עובד-, עובד	1	
Answore	הצעות	אני רוצה הצעת אני רוצה הצעה. אני רוצה הצעה. אני רוצה הצעות, אני רוצה הצעות מחיר, אני רוצה הצעת מחיר	1	
	הצעות	מיכרז, שירות, מוצר אוצר אוצר אוצר אוצר אוצר אוצר אוצר א		
	זולים	זולים, זול, זולה	1	
Settings	כמה זמן	כמה זמן, מתיי, מאתיי	Î	
	כרטיס אשראי	כרטיס אשראי, ויזה, מסטרקארד, מאסטרקארד, מסטרקרד, אמיקן אקספרר	Î	
General	לבטל	לבטל, לעזוב, להפסיק	1	
oonora	לקוח	לקוח, צרכ	1	
	מחיר	תעלה, יעלה, עלויות, משלם, לשלם, תשלום	Î	
Add to WebSite	מחיר	יקר, יקרה, יקרים, כמה עולה, יעלה, מה העלות, כמה זה עולה	Û	
	מחיר	מחיר, זולה, זול, מחירון	1	
I Reports	מידע	מידע, הסבר, אינפורמציה, אנפורמציה, פרט, פירטי	Û	
	מיקום	מקום, מיקומות, מיקומים, ממוקמים	1	
Billing	מיקום	איפה היכן, היכן ה, איפה זה, היכן זה	1	
	מכירות	לרכוש, לקנות, קנייה, קונים, קניות, קונה, קנה, למכור, מכירות, מוכרת, מוכר, מוכרים	1	
	משלוח	מישלוח, משלוח, משלוח	Û	
	οιοακ	ספמא, סיסמא, סיסמה	Û	
	פרסום	פרסום, פירסום, מפרסם, לפרסם	Û	
	צור קשר	קונטקט, בלוג, מספר, אימייל, אי מייל, אי סי קיו, מייספייס, מיי ספייס, פייסבוק, פיסבוק, טלפון, הטלפון, לצלצל, להתקשר, טל, נייד, טל נייד, להתקשר, תתקשר, לתופר, מנהל שלך, שיתוף פעולה,	Î	
	צור קשר	מה קשור-, מה הקשר-, קשר	Î	

לדוגמא: אם הוספת את התגית ״רכישה״ לשאלה ״איך אני יכול לרכוש את זה?״,

לא משנה איך הגולש ישאל את השאלה הזאת, כל עוד הגולש השתמש באחת מהמילים שהכנסת בתגית ״רכישה״ הסוכן ידע לספק לו את התשובה הרלוונטית.

לדוגמא, אם הוא שאל "איך אני יכול לבצע הזמנה?", הסוכן יספק לו את אותה התשובה שהוא נתן לשאלה "איך אני יכול לרכוש את זה?" כי התגית "רכישה" מכילה בתוכה את מילות המפתח -רכישה, הזמנה, קנייה, לרכוש ועוד..."

איך ליצור תגית חדשה

צור תגית חדשה למילים שרלוונטיות לעסק שלך.

לדוגמא: אם יש לי אתר שמוכר פרחים, אני חייב להוסיף תגית שנקראת ״פרחים״. התגית תכלול את מילות המפתח: פרח,פרחים,ורד,ורדים

- . בתוך "answer" לחץ על 1.
 - "Create New Tag" נ לחץ על.

(T) Home	Answers	General All FAQ All Tags Agent Base		
Chats	AUGAOZ			
-	All FAQ Tags			
Leads	Use advanced tools t	to edit and tune your virtual agent's FAQ/tips tags.		
Live	Tags Imported	I In Your Virtual Agent	Create New Tag	Re-apply All Suggested Tags
3 History	Tag	Keywords		
	אתר	מה עושים פה		1
Agent	אתר	מה עושים פה, זה פועל, הוא פועל, עלכם		
	אתר	אתר הזה, אתר זה, האתאר, לאתאר, באתאר, האתר, לאתר, באתר הפה-, מפה-, פה		
1	דילים	דילים, הכי זול		1
∜ Design	הצעות	אוואה, הצעאה, עבודות, לוח, הצעה, הצעות, הצעות מחיר, הצעת מחיר	שולח-, שלוח-, הצעא, השוואת, השווא, הע	1
<i>i</i>	הצעות	זה עובד-, הוא עובד-, האתר עובד-, אכ עובד-, איכ עובד-, עובדי, עובד באוב, אנו בוצה באוות, אנו בוצה באוות מסוב, אנו בוצה באות מסוב	עבודה-, לעבוד-, לעבוד-, ענו רואה געו בואה	
Answers	הצעות	רובטה, אני דובו דובטהו, אני דובר דובטה נהריי , אני דובה דובטה מחיי		1
C Settings	זולים	זולים, זול, זולה		1
e eeninge	כמה זמן	כמה זמן, מתיי, מאתיי		<u> </u>
0	כרטיס אשראי	אשראי, ויזה, מסטרקארד, מאסטרקארד, מסטרקרד, אמריקן אקספרר לבעול לעזיב לבסטוב	כרטיס אשראי,	
General	/10/	לקות, צרכו		1
	מחיר	תעלה, יעלה, עלות, עלויות, משלם, לשלם, תשלום	1	1
Add to WebSite	מחיר	יקר, יקרה, יקרים, כמה עולה, יעלה, מה העלות, כמה זה עולה		1
al Reports	מחיר	מחיר, זולה, זול, מחירון מידע בסבב אינסיבמעום אנפובמעום פרנו פובנוי		
m reports	מיו ע מיקום	מידע, הטבד, אינפורתציה, אנפורתציה, פרט, פידט מקום. מיקום. מקומות, מיקומים, ממוקמים		
Billing	מיקום	איפה ה, איפה, היכן, היכן ה, איפה זה, היכן זה		1
	מכירות	קנייה, קונים, קניות, קונה, קנה, למכור, מכירות, מוכרת, מוכר, מוכרים	לרכוש, לקנות,	1
	משלוח	מישלוח, משלוח, משלוח, משלוח		
	eroid	פרסום. פירסום. לפרסם		1
	צור קשר	ייסבוק, פיסבוק, טלפון, הטלפון, לצלצל, להתקשר, טל, נייד, טל נייד,	מייל, אי מייל, מייל, אי סי קיו, מייספייס, מיי ספייס, כ	קונטקט, בלוג, מספר, איו 🕋
	hop ha	, לטלפן, כתובת, מנהל שלכם, מנהל שלך, שיתוף פעולה, שתף פעולה	להתקשר, תתקשר	
	na na	מו קשרי, מו חקשר, קשר		
				1100
		."Save (Changes" וץ על	שאתה מסיים לר
		."Save (Changes" זץ על	שאתה מסיים לר
		."Save (Changes" א על	שאתה מסיים לר
		."Save (Changes" זץ על	שאתה מסיים לר
Tag Name		."Save (Changes" אין על	שאתה מסיים לר יש
Tag Name	tag, for instance s	."Save (Changes" אין על	שאתה מסיים לר יים לר
Tag Name	tag, for instance s	."Save (Changes" על יץ	שאתה מסיים לר ד
Tag Name Type name for the ביח	tag, for instance s	."Save (Changes" אין על	שאתה מסיים לר ד
Tag Name Type name for the пре Гад Keyword	tag, for instance s	."Save (Changes" על יץ	שאתה מסיים לר
Tag Name Type name for the חים Tag Keyword	tag, for instance s	."Save (Changes" על דאָ על Type seperate keyv	שאתה מסיים לר ד words one per line, for in
Tag Name Type name for the חום Tag Keyword	tag, for instance s	."Save (Changes" על Yr Type seperate keyv scuba	שאתה מסיים לר אשאתה מסיים לר words one per line, for in
Tag Name Type name for the רמי Tag Keyword	tag, for instance s	."Save (Changes" על Yr Yr Type seperate keyv scuba diving	שאתה מסיים לר words one per line, for in
Tag Name Type name for the רחים Tag Keyword	tag, for instance s	."Save (Changes" על Yr Type seperate keyw scuba diving deep sea	שאתה מסיים לר איים לר words one per line, for in
Tag Name Type name for the דידי Tag Keyword סיחים דידי ודיי סיחים סיחים סיחים סיחים	tag, for instance s	."Save (Changes" על Yr Type seperate keyw scuba diving deep sea snorkeling	שאתה מסיים לר words one per line, for in
Tag Name Type name for the פרח Tag Keyword רחים ורדים פרחים להתונות:	tag, for instance s	."Save (Changes" על Yr Type seperate keyu scuba diving deep sea snorkeling snorkeling	שאתה מסיים לר words one per line, for in
Tag Name Type name for the רירו Tag Keyword רחים רחים רחים רחים רחים רחים רחים רחים	tag, for instance s	."Save (Changes" על Yr Yr Type seperate keyr scuba diving deep sea snorkeling snorkel	שאתה מסיים לר words one per line, for in
Tag Name Type name for the פרח Tag Keyword דמק ורדי ורדי פרחים להתונות	tag, for instance s	."Save (Changes" על Yr Type seperate keyw scuba diving deep sea snorkeling snorkel Type negative keyw	שאתה מסיים לר words one per line, for in vords with "-", for instan
Tag Name Type name for the פרחי Tag Keyword דפרחים ורדים פרחים להתנות-	tag, for instance s	."Save (Changes" על Yr Type seperate keyu scuba diving deep sea snorkeling snorkel ype negative keyu -sky diving	שאתה מסיים לר words one per line, for in vords with "-", for instan
Tag Name Type name for the יפרח Tag Keyword רחים ורדים ורדים פרחים להתנות.	tag, for instance s	."Save (Changes" על Yr Type seperate keyw scuba diving deep sea snorkeling snorkel ype negative keyw -sky diving	שאתה מסיים לר words one per line, for in vords with "-", for instan
Tag Name Type name for the ספרח דפרחים ורדים ורדים פרחים לחתנות	tag, for instance s	."Save (Changes" על " Type seperate keyw scuba diving deep sea snorkeling snorkeling snorkel Type negative keyw -sky diving	שאתה מסיים לר words one per line, for in vords with "-", for instan
Tag Name Type name for the רוים Tag Keyword רחים רחים רחים רחים רחים רחים רחים	tag, for instance s	cuba diving	Changes" על " Type seperate keyw scuba diving deep sea snorkeling snorkel Type negative keyw -sky diving	שאתה מסיים לר words one per line, for in vords with "-", for instan

"live" אזור ה.3

באזור זה התוכנה מאפשרת לך להשתמש גם בסוכן הציט האוטומטי וגם בLive ציאט.

1. כדי להשתמש באפשרויות אלו עליך להיכנס לממשק המשתמש עם השם והסיסמא שלך. 2. לחץ על לשונית Live.

כאן תוכל לראות את השיחות בזמן אמת. בזמן שאתה נמצא באזור ה Live המערכת מאפשרת לך להתערב בצ׳אטים עם הגולשים באתר שלך. כל הצ׳אטים הפעילים יוצגו כאן כולל הטקסטים שהוקלדו ע״י הגולשים באתר שלך.

אתה יכול להתחיל להתערב בשיחה ע״י לחיצה על כפתור ה Live Chat הנמצא ליד כל גולש פעיל.

	Virtual Agent	Hello, Zevik@virtualspirits.com 🔅 Edit Setting	
	🖓 Home	Dive	
	CHAT		
(Iive	Image: Constraint of the second se	
	• History		
	AGENT		
	💰 Design		
	🖉 Answer	Active chats	
	Setting	• Active chat 46.117.237.229	
	GENERAL	Hi, i need help	
	🕂 Add my		
	Reports	Active chat 38.197.287.135 Watch Live Chat	
	🖻 Billing		

החלפה בין מצבים

כאשר אתה נמצא באזור ה Live יש לך אפשרות להחליף בין שני מצבים, מצב של צ׳אט אוטומטי + צ׳אט Live ומצב של צ׳אט Live בלבד, ע״י לחיצה על הכפתור (כפי שמסומן למטה).

אם אתה מחליף את המצב הרגיל (ברירת המחדל), המצב ישתנה בכל הצ׳אטים החדשים, אך במידה ותצא מאזור ה- Live או תתנתק מהמערכת המערכת מזהה שאתה כבר לא זמין לטפל בצ׳אטים Live והיא תחזיר את עצמה למצב הרגיל של צ׳אט אוטומטי.

4gent	Hello, Zevik@virtualspirits.com	C Edit Setting	
	🗩 Live		
•	Auto + Live	Automated chat + Live chat New chats are immediately handled by automated agent. You can watch and intervene in live chat when you want.	Turn Off Automated Agent

Live ציאט אוטומטי + ציאט

זהו מצב ברירת המחדל, מצב שבו הצ׳אט האוטומטי פעיל ונותן מענה לכל הגולשים באתר שלך בצורה אוטומטית. אתה יכול לצפות בשיחות של הסוכן עם הגולשים שלך בזמן אמת ולהחליט אם אתה רוצה להתערב השיחה ולדבר Live עם הגולש. ברגע שתלחץ על "Live Chat" אתה תתחיל לדבר עם המבקר הספציפי הזה במקום הסוכן האוטומטי.

הסוכן האוטומטי ימשיך לדבר ולעזור לשאר הגולשים שלך בזמן שאתה מטפל באופן אישי בגולש שבחרת להתערב בשיחה שלו.

4gent	Hello, Zevik@virtualspirits.com	🗘 Edit Setting	
	Live		
	Auto + Live	Automated chat + Live chat New chats are Immediately handled by automated agent. You can watch and intervene in live chat when you want.	Turn Off Automated Agent

בלבד Live ציאט

אתה יכול לבחור לכבות את הצ׳אט האוטומטי ע״י לחיצה על הכפתור. זה יעביר אותך למצב שנקרא "Live Chat Only", כלומר מצב שבו רק הצ׳אט Live פעיל ואין צ׳אט אוטומטי שמדבר עם הגולשים החדשים באתר שלך.

כל שיחות הצ׳אט החדשות צריכות להיות מטופלות באופן אישי על ידיך בלבד אחרת הגולשים לא יקבלו תשובות בכלל.

> אתה יכול להשתמש במצב הזה כאשר אתה מחליט שאתה לא רוצה שהסוכן האוטומטי יענה לשאלות הגולשים באתר שלך.

t	Hello, Zevik@virtualspirits.com	C Edit Setting	
	🗩 Live		
K	Auto +	Live chat only New chats are handled by you in live chat. The automated agent is turned off as long as you keep this page open.	Turn On Automated Agent
	\langle	please tell us how we can help you. A live representative will be with you online in a moment.	Save Edit
	Active chats		

<u>טיפ:</u> יש לך אפשרות להתאים אישית את הטקסט הגולש באתר שלך יקבל כאשר הצ׳אט נמצא במצב של "Live chat only" בתוך תיבת הטקסט.

שינוי ההגדרות של הסוכן.4

איך לשנות את המיקום של הסוכן באתר שלי?

מיקום הסוכן מתייחס למיקום חלון הצ׳אט והכפתור באתר שלך ואיך הגולשים שלך רואים אותו. כברירת מחדל המיקום של הסוכן באתר הוא בצד שמאל, זה המיקום שנמצא כי הוא נותן את אחוז ההמרה הגבוה ביותר.

בחלק מהאתרים התפריט נמצא גם כן בצד שמאל ולכן באתרים אלו כדאי לשנות להם את המיקום של הסוכן. כמובן שהמיקום נתון להחלטתך.

- ו. התחבר לממשק המשתמש ולחץ על "Setting".
- 2. לחץ על "Positioning", שם אתה יכול לשנות את מיקום חלון הצ'ט ומיקום הכפתור בהתאם למה שמתאים באתר שלך.
 - .: כשאתה מסיים לחץ על "Save Changes".

Virtual Spirits Control Panel	sher@virtualspirits.com.© sa83481vaaenglish
ෆී Home	Settings Basic Information Emails for Leads SMS for Leads Triggers Positioning Adwords Code Analytics Page
Chats	
1. Leads	Agent Positioning of window and Button
Live	Button Position Settings: Side left = Indent 10px = Bottom 20px =
History	Window Position Settings: Side Left : Indent 0 : Bottom 0 :
Agent	
🗳 Design	Save Changes
Answers	
Settings	Important: In order to see then changes you will need to refresh the page at your site.
General	
Add to WebSite	
III Reports	Virtual Spirits My Account Terms of Use Privacy Policy @ Virtual Spirits Technologies Ltd. 2013 — All Rights R
E Billing	

איך להוסיף או לשנות את כתובות הדוא״ל אליהן נשלחים הלידים

בכל פעם שהסוכן מייצר עבורך ליד, הליד מגיע ונשמר במערכת הניהול וגם נשלח ישירות לכתובת הדוא״ל. ברירת המחדל של כתובת הדוא״ל היא הכתובת שאיתו נרשמת למערכת. אתה יכול לשנות את הכתובת הזאת או להוסיף כתובות דוא״ל נוספות שאתה רוצה שגם אליהן יגיעו הלידים.

- .1. בתוך "Setting" לחץ על "Email For Leads.
 - 2. הוסף כמה כתובות אימייל שאתה רוצה

שים לב: הפרד את כתובות המייל עם " ; " , בלי רווח. מייל עם " ; " , בלי רווח. מייל עם " ; " , בלי רווח. mail@mail.com;mail1@mail1.com

."Save Changes" נחץ על.

Virtual Spirits Control Panel	sher@virtualspirits.com. sa83481vsaenglish					
Home	Settings Basic Information Emails for Leads SMS for Leads Triggers Positioning Adwords Code Analytics Page					
Chats	Sand Load Concertion Notification to those Empire					
Leads						
Dive	rumorsalit@gmail.co					
C History	Tip: Email for contact and escalations. Multiple email should be seperated by ;					
Agent	Save Changes					
🗳 Design						
Answers						
Settings						
General	Vrtual Spirits My Account Terms of Use Privacy Policy © Virtual Spirits Technologies Ltd. 2013 — All Rights Reserved.					
Add to WebSite						
Reports						
Billing						

איך להוסיף קוד המרות של Google Adwords?

בכל פעם שנוצר ליד הסוכן יקרא לקוד ההמרות של גוגל בשבילך. שים לב: זה יכול לקחת עד 48 שעות עד שזה יתעדכן בסטטיסטיקה של Adwords.

- . בתוך "Setting" לחץ על ".1
 - 2. העתק והדבק את הקוד לתוך תיבת הטקסט
 - ."Save Changes" ג לחץ על.

Virtual Spirits Control Panel	sher@virtualspirits.com sa83481 vasenglish						
M Home	Settings Basic Information Emails for Leads SMS for Leads Triggers Positioning Advords Code Analytics Page						
Chats							
1. Leads	Adwords Code For Google Conversion on Lead Generation						
Live							
🕑 History	Circ Google Coute for an Haz, and Tozz, an Haz, an Haz, an Haz, an Has, an Has, an Has, an Has, conversion Hage ~/ (serify type="activitymesticity") (* clCDATA[*] (* clCDATA[*])						
Agent	var google_conversion_language = "an"; var google_conversion_language = "an"; var google_conversion_colvr = "film"; var google_conversion_colvr = "film"; var google_conversion_label = "obL-CPO1kAQQucXv_AM";						
🖨 Design	rai googe ourreaksi_raise = 0, /* [] > 1 						
Answers	<pre><scorpt deplay-inline"="" sr="http://www.googleadservices.com/pagead/conversion/sr> </pre> </pre> <pre>/stoption cdv style=" type="textlpwascript"> cdv style="deplay-inline"> cdv style="deplay-inline" cdv style="deplay-inline"</scorpt></pre>						
Settings							
General	Lupenites						
+ Add to WebSite							
III Reports							
E Billing							
	Save Changes						

איך להוסיף Google Analitycs לסוכן שלי?

בכל פעם שנוצר ליד הסוכן יטען את דף התודה שמכיל את הקוד של Google Analytic ויספור המרה.

- "Analytics Page" לחץ על "Setting". בתוך 1
- 2. העתק והדבק את ה- URL של דף התודה ("thank you page").
 - "Save Changes" לחץ על. 3



איך לשנות את הטריגרים?

המשמעות של טריגרים הם בעצם דרכים שונות שבהן הצ׳אט שלך יפתח באופן אוטומטי לגולשים שלך.

טריגר מתוזמן- חלון הצ׳אט יפתח באופן אוטומטי לאחר זמן מסויים שבו הגולש נמצא בדף באתר שלך (Timer Second).

טריגר יציאה- כשהגולש יוצא מדף באתר שלך הצ׳אט ייפתח בצורה אוטומטית ובכך תוכל למנוע נטישת גולשים מהאתר ולהציל מכירות. טירגר יציאה מופעל לאחר הגדרה של מספר שניות מינמאלי (Minimal Seconds).

. בתוך "Setting" לחץ על 1.

שים לב: יש לך שתי אפשרויות: להפעיל ("enable") או לא להפעיל ("disable") את הטריגר. Timer Second : מאפשר לך לשנות את מספר השניות עד לפתיחת הצ׳אט באופן אוטומטי. Minimal Seconds: מאפשר לך לשנות את מספר השניות המינימלי שבו טריגר היציאה יופעל.

."Save Changes" נחץ על.

Virtual Spirits Control Panel	sher@virtualspirits.com sa83481vsaenglish
(Home	Settings Basic Information Emails for Leads SMS for Leads Triggers Positioning
Chats	
Leads	Agent Engages Visitors According to Triggers
Live	Timed Trigger: Status enabled + Timer seconds 10s +
[®] History	Button Trigger: Status
Agent	Exit Trigger: Status enabled + Minimal seconds 3s +
Design	Advanced: Exit Mode without dialogue ‡
Answers	Statogue for in site representative can oner you support
Settings	Save Changes

שים לב: מהסיבה הזאת אם שינית את הטריגרים בסוכן שלך ואתה רוצה לראות את השינוי, אתה צריך למחוק את ההיסטוריה וה- cookies בדפדפן שלך.

אם לא תעשה את זה לא תוכל לראות איך הסוכן מתנהג כמו שהמבקר רואה בכניסה הראשונה שלו. שים לב שכשאתה מוחק את ה- cookies, אתה תצא ממערכת הניהול.

איך לשנות את הטקסט בחלון הדיאלוג?

חלון הדיאלוג הוא חלק מהטריגר יציאה. הוא מאפשר לך לחסום את הגולש ע״י חלון הודעה (Pop-Up) שמוביל את הגולש לפעולה.

אם הגולש לוחץ על ״ok״ החלון של הצ׳אט יפתח ויניע את הגולש לפעולה.

"Triggers" לחץ על "Setting". בתוך

יש לך שתי אפשרויות להפעיל ("enable") או לא להפעיל ("disable") את הטריגר.

.save changes" 2. כשאתה מסיים לחץ על

Virtual Spirits Control Panel	sher@virtualspirits.com sa83481vsaenglish						
🕅 Home	Settings Basic Information Emails for Leads SMS for Leads Triggers Positioning						
Chats							
Leads	Agent Engages Visitors According to Triggers						
P Live	Timed Trigger: Status enabled + Timer seconds 10s +						
History	Button Trigger: Status enabled ÷						
Agent	Exit Trigger: Status enabled + Minimal seconds 3s +						
💐 Design	Advanced: Exit Mode with dialogue						
Answers							
Settings	Save Changes						
	The page at yourwebsite .co.il says: נציג האתר ממתין לתת לך מידע נוסף והצעה						
	Cancel						

"Exit Mode" שים לב: אתה יכול להסיר את חלון הדיאלוג מתי כשתרצה ע״י שינוי ה- "Exit Mode".

5. קבלת דוחות מהסוכן שלי

איפה אפשר למצוא את הדוחות של הסוכן? הדוחות של וירטואל ספיריטס מכילים רשימות של פרטים ומידע אודות הלידים שהתקבלו דרך הסוכן, וכמו כן גם מידע סטטיסטי אודות הסוכן באתר שלך.

. התחבר למערכת הניהול ולחץ על "Reports".

Virtual Spirits Control Panel	sher@virtualspirits.com. sa92814vsaenglish
🕅 Home	and Reports
Chats	Standard Reports
Leads	Leads Report - shows the list of all leads generated by the virtual sales agent.
Live	Referrer Report - shows the conversion by referrer traffic sources; e.g. google ads, price comparison ads, etc.
3 History	Site Pages Report - shows the conversion by url of pages on your site, such as content pages, products, and more.
	User Agents Report - shows the conversion by user agent (browser).
Agent	Trends Report - shows statistics and trends on visitors for virtual sales agent.
	World Stats - shows visitors distribution accross countries.
\land Design	Search within Queries - search strings inside the visitors queries.
Answers	
Settings	
General	Virtual Spirits My Account Terms of Use Privacy Policy @ Virtual Spirits Techn
+ Add to WebSite	
nil Reports	

איך ניתן לייצא את רשימת הלידים שלי לקובץ אקסל?

דוח הלידים "Leads Report" מספק לך את כל המידע על הלידים שהסוכן שלך מקבל.

- "Leads Report" לחץ על "Reports". בתוך .1
- 2. אפשרות "View" מאפשרת לך לראות את כל הלידים שהתקבלו : היום / ביומיים האחרונים /
 - .ב-ד ימים האחרונים / עפ״י חודש בחר את האפשרות המתאימה לך.
 - show" א לחץ על.3

Virtual Spirits Control Panel	sher@virtualspirits.com 🖨 sa92814vsaenglish				
(P) Home	Reports				
Chats	My Reports / Leads Report /				
Leads	List of all the leads generated by the virtual agent. View: Today				
Live					
🕑 History	Create Excel only (This may be faster)	ake longer to display results). My Reports / Leads Report /			
		List of all the leads generated by the virtual agent.			

איך אוכל לדעת כמה מהגולשים שלי מדברים עם הסוכן שלי

"Trends Report" (דוח מגמות) מספק את המידע והסטטיסטיקה לגבי השימוש של הגולשים בצ׳ט שלך. <u>Unique to Chat</u> - מראה כמה מהגולשים שלך ראו את הצ׳אט. <u>Real</u> - מראה כמה מהגולשים דיברו עם הסוכן. <u>Conversion All</u> - מראה כמה לידים הסוכן שלך ייצר.

הדוח הזה יכול להראות לך את השיפור של הסוכן בהתאם לשינויים שביצעת בסוכן

דוגמא 1: איך לבדוק האם שורות הפתיחה החדשות שהכנסתי הן טובות יותר מהקודמות? שורות הפתיחה הן בעצם הגישה והפנייה של הסוכן לגולשים שלך. אם יצרת שורות פתיחה מצויינות תוכל לראות שה "Real" גדל , כי שורות הפתיחה שיצרת גרמו ליותר גולשים לדבר עם הסוכן שלך.

דוגמא 2: איך לבדוק האם העיצוב והטקסט החדש של הכפתור הוא טוב יותר מהקודם?

הטקסט והעיצוב של הכפתור הם מה שהגולשים רואים באתר שלך. אם הכפתור שלך הוא אטרקטיבי ומושך יותר גולשים ילחצו עליו וזה יגדיל את ה "Unique to Chat" .

Date	Unique to Chat	Real	ratio%	Conversion All	ratio%
1-5-2013	474	58	12.2%	53	91.4%
2-5-2013	359	54	15%	32	59.3%
3-5-2013	2	0	%	0	%
5-5-2013	196	28	14.3%	21	75%
6-5-2013	249	39	15.7%	24	61.5%
7-5-2013	84	12	14.3%	12	100%
8-5-2013	177	34	19.2%	26	76.5%
9-5-2013	245	48	19.6%	30	62.5%
10-5-2013	54	13	24.1%	11	84.6%
11-5-2013	1	0	%	0	%
12-5-2013	459	66	14.4%	39	59.1%
13-5-2013	87	22	25.3%	13	59.1%
14-5-2013	176	26	14.8%	16	61.5%
16-5-2013	141	31	22%	24	77.4%
17-5-2013	108	14	13%	9	64.3%
18-5-2013	1	1	100%	1	100%
19-5-2013	578	68	11.8%	52	76.5%
20-5-2013	245	37	15.1%	26	70.3%
21-5-2013	290	36	12.4%	22	61.1%
22-5-2013	513	69	13.5%	51	73.9%
23-5-2013	400	62	15.5%	35	56.5%
Total	4839	718	14.8%	497	69.2%

לסיכום

מקווים שנהנת במהלך הלימוד במדריך זה, בהגדרת סוכן הצ׳ט שלך ובלמידת השימוש באפשרויות השונות העומדות לרשותך.

השתמש בתכונות של הסוכן כדי להפוך את הסוכן שלך לחכם יותר וכך תראה בו שותף שלך לצמיחת העסק, לחיסכון של כסף והשגת יותר לקוחות.

> אם יש לך שאלות נוספות אנחנו כאן בשבילך שלח לנו מייל: support@virtualspirits.com

