



Documentatie tdMessenger Eindgebruiker

Versie: 0.1



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

1. tdMessenger	3
2. Installatie	3
3. Opstarten tdMessenger	4
4. Logica en dagelijks gebruik	5
5. Instellingen	9
6. Mobiele versie	11
7. Tot slot.....	12



1. tdMessenger

TdMessenger is een product om via Whatsapp met uw klanten te communiceren.

Wat maakt tdMessenger speciaal:

- 1) U communiceert via Whatsapp via uw vaste telefoonnummer. (Het kan ook via een mobiel of ander nummer).
- 2) U kunt met uw hele bedrijf communiceren met al uw klanten via hetzelfde telefoonnummer.
- 3) U kunt doorverbinden naar andere afdelingen / groepen.
- 4) U verliest geen data als een medewerker zijn telefoon meeneemt.
- 5) U kunt campagnes sturen.
- 6) Het systeem kan automatisch antwoorden op klanten indien nodig. Bijvoorbeeld buiten kantoor uren.

TdMessenger heeft zowel een PC als een mobiele versie.

2. Installatie

De installatie op de PC wordt gedaan door in google Chrome of in Microsoft Edge naar de site:

<https://chrome.google.com/webstore/detail/tdmessenger/mgfimamalehopehjnabpngnpjkkoknpj> te gaan. U kunt ook naar <https://chrome.google.com/webstore/search/tdmessenger> gaan en daar tdMessenger selecteren.

Hierna klikt u op 'Add to Chrome' en de software wordt op uw pc geïnstalleerd.

Bent u systeembeheerder, dan heeft u:

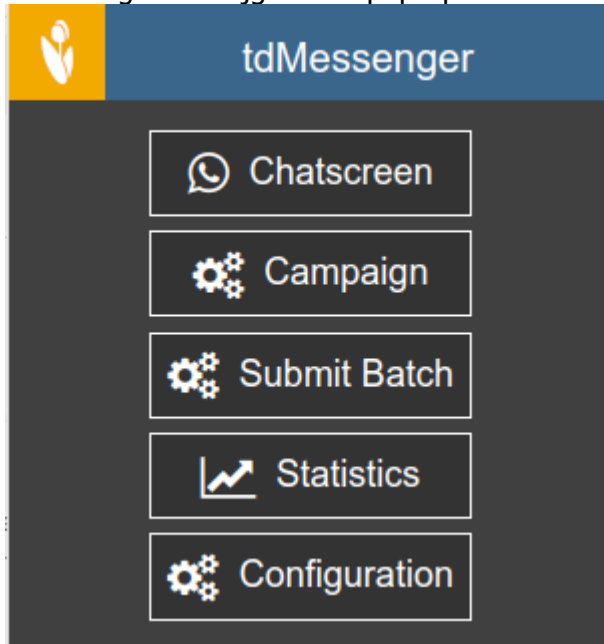
- 1) een klantcode
 - 2) een userid
 - 3) een wachtwoord
- gekregen. Hiermee kunt u inloggen en de andere gebruikers aanmaken. Bij het aanmaken van gebruikers kunt u voor hen een instructie mail en wachtwoord mail versturen.

Als het goed is start na het installeren automatisch tdMessenger op en kunt u hiermee inloggen.



3. Opstarten tdMessenger

Om tdMessenger handmatig op te starten kunt u in Chrome op de knop Extensies klikken. Daarna kiest u tdMessenger en krijgt u een pop-up die er als volgt uit kan zien:



Het is echter handig om deze knop constant beschikbaar te hebben. Om dit te doen, kunt u, nadat u op de Extensies knop heeft gedrukt, de punaise (Pin) knop indrukken. Het icoontje van tdMessenger verschijnt nu in Chrome.

Kiest u voor Chatscreen om de applicatie te starten.

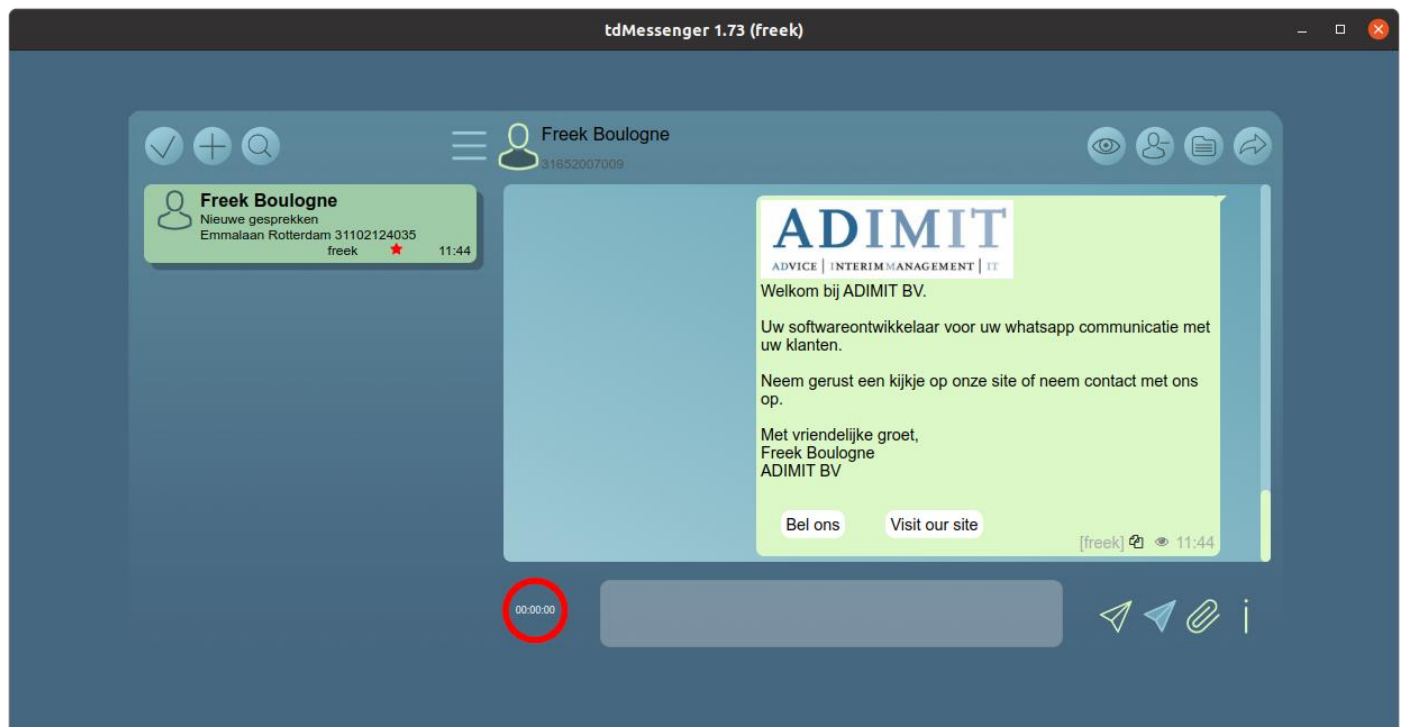


4. Logica en dagelijks gebruik

Omdat we met tdMessenger in staat zijn om bulk berichten te versturen via campagnes, heeft Meta enkele zaken verplicht gesteld om spam te voorkomen.

Hier enkele zaken die anders zijn dan whatsapp gebruik tussen privé personen:

- 1) Een gesprek wordt geopend door de privé persoon of door het sturen van een door Meta goedgekeurde, template.
- 2) Als het gesprek wordt geopend door een template, dan dient de privé persoon eerst te antwoorden alvorens u een periode vrijelijk kunt chatten zonder enige beperking. Tot die tijd kunt u alleen door Meta goedgekeurde templates versturen.



Hierboven ziet u het scherm met één conversatie met een klant / leverancier.

Van links naar rechts de knoppen:



Aanwezig / Afwezig



Nieuwe klant aanmaken door te zoeken in uw CRM systeem of handmatig in te geven.



Zoeken naar klanten die al eerder whatsapp contact hebben gehad. Zowel klanten die in andere wachtrijen zitten als klanten wiens gesprek gesloten is.



Menu met onder andere instellingen voor de gebruiker, wachtrijen, installatie mobiele telefoon en whatsapp status.



Klant specifieke gegevens.



Naar het CRM systeem indien mogelijk.



Claimen van het gesprek. Hierdoor wordt, afhankelijk van de wachtrij instellingen, zichtbaar wie het gesprek voert of het hele gesprek weggehaald voor de andere gebruikers binnen de wachtrij.



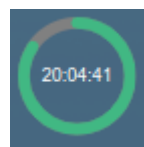
Gesprek sluiten. Het gesprek kan daarna teruggevonden worden onder het vergrootglas en als de klant begint te appen, wordt het gesprek automatisch heropend.

Het is verstandig om gesprekken zo snel mogelijk af te sluiten zodat uw bewerkbare lijst klein blijft.



Doorverbinden naar een andere wachtrij. Uw claim op het gesprek wordt ervanaf gehaald.

De onderkant van het scherm:



Dit is de teller waarop staat hoeveel tijd we hebben alvorens we het gesprek opnieuw moeten openen via een Template.

In dit geval hebben we 20 uur en 4 minuten om vrijelijk tekst te versturen.



Met deze knop kunt u het ingetikte bericht versturen. Afhankelijk van de instellingen kunt u met de enter toets de berichten versturen of dient u op deze knop te drukken.

Mocht u hebben ingegeven dat u de berichten met de enter toets verstuurt, dan kunt u alsnog een enter in een bericht zetten door shift-enter in te toetsen.



Met deze knop kunt u template berichten versturen. U kunt altijd een template bericht naar een klant versturen.

Een bijlage versturen. Bijlagen kunnen alleen verstuurd worden als het gesprek 'open is'. Dus als de klok groen is en niet rood.



Hiermee kunt u interne informatie berichten versturen. Uw klant krijgt deze berichten niet te zien, uw andere medewerkers zien deze berichten wel. Informatie kan altijd toegevoegd worden, ook als het gesprek reeds gesloten is.

De berichten

Hier ziet u een voorbeeld van een verzonden template bericht. Hieronder kort de informatie die dit bericht bevat:



[freek]

Freek is de userid die dit bericht verstuurt heeft. U kunt ook gebruikers tegen komen zoals bijvoorbeeld automatic-message. Dit zijn dan automatisch gegenereerde berichten.



Indien u dit icoontje niet ziet, u kunt dit aanzetten in de gebruikers instellingen. Indien u hierop klikt, dan wordt uw clipboard gevuld met een URL waarmee u direct naar dit bericht kunt springen.



Het zichtbaarheids icoontje. Indien een afdeling de privacy parameter heeft aanstaan, bijvoorbeeld de afdeling aanmaningen, dan zijn die berichten alleen zichtbaar voor die afdeling. Er zal dan een streep door het oog staan. Deze afdeling kan dan klikken op dit oog om dit bericht zichtbaar te maken voor de andere afdelingen.

Tijd: 12:01

Tijd waarop het bericht verstuurd is.



Geen icoontje: Dan is er geen informatie van Meta over dit bericht.

Rood kruis: Het bericht kon niet bezorgd worden. Als u met uw muis over het icoontje gaat, dan ziet u waarom. Meestal omdat de klant geen whatsapp heeft, maar het kunnen ook andere redenen zijn.

Eén vinkje: Het bericht is afgeleverd bij Meta.

Twee vinkjes: Het bericht is afgeleverd bij de klant op de telefoon.



Twee blauwe vinkjes: Het bericht is gelezen door de klant.

Blauwe vinkjes

Normaal gesproken krijgen mensen van elkaar de blauwe vinkjes te zien. Als één van de twee dit heeft uitgezet, dan krijgt ook die persoon die het heeft uitgezet geen blauwe vinkjes meer van anderen te zien. Bij deze versie van Whatsapp is dit niet het geval. De klant krijgt nooit te zien of de berichten zijn gelezen, andersom zien wij ze wel van klanten, tenzij die het uitgezet hebben.

De contactkaart

Aan de linkerkant ziet u de contactkaarten.



De contactkaarten bevatten de volgende informatie:

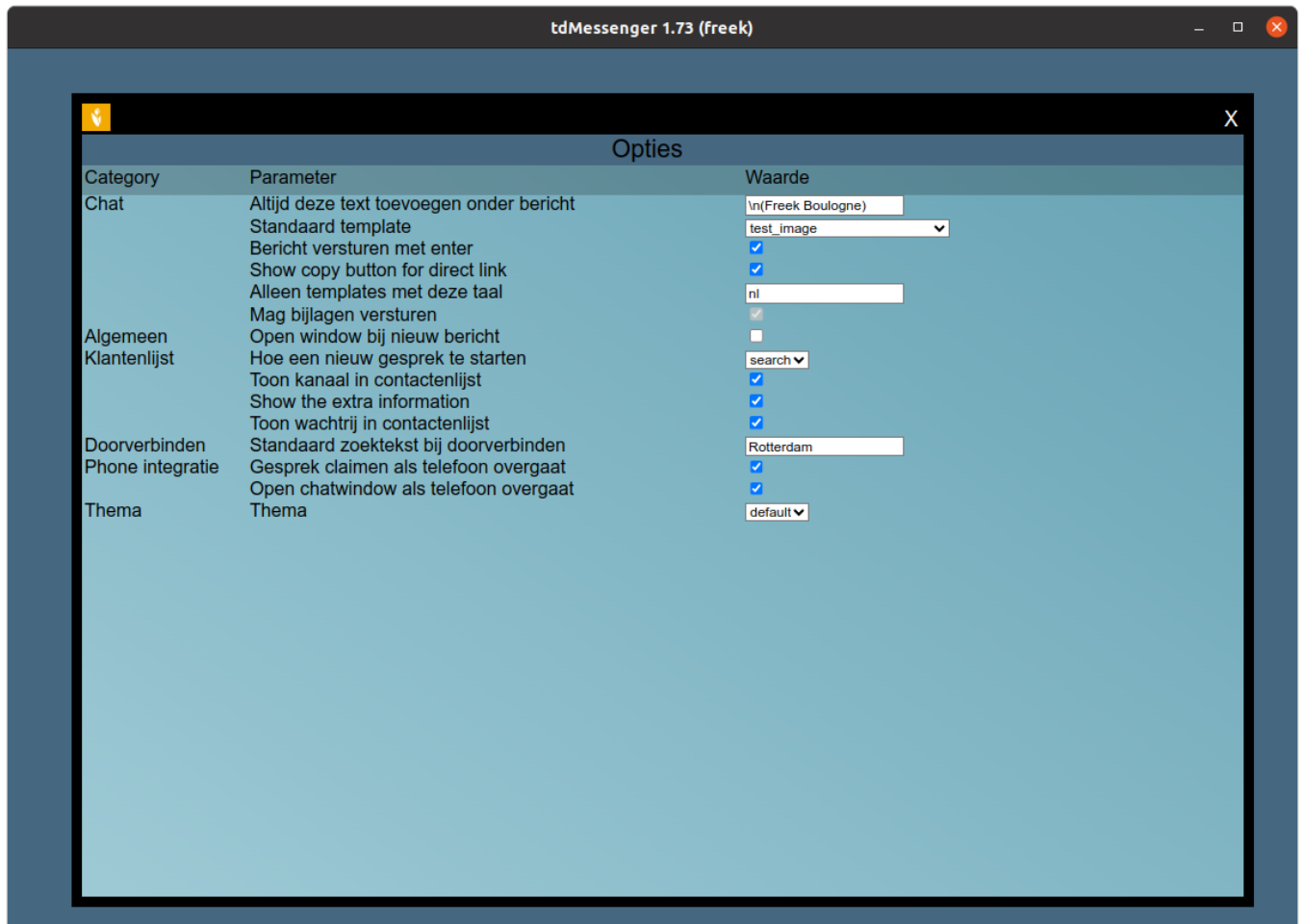
Naam	De naam van de persoon. Dit kan de naam uit uw CRM systeem zijn of als deze niet bekend is, de naam in de telefoon van uw klant.
Extra informatie	In de extra informatie komen gegevens uit uw CRM systeem. In dit geval het kenteken en het merk.
Nieuwe gesprekken	Deze regel bevat de wachtrij waarin de klant zich op dit moment bevindt.
Emmalaan Rotterdam 31102124035	Op deze regel staat het uitgaande telefoonnummer waarop u met de klant aan het whatsappen bent. Dit is dus het telefoonnummer van uw filiaal.

Let op: Aan de hand van de instellingen kan er bepaalde informatie niet zichtbaar zijn op deze kaart.



5. Instellingen

Via het menu komt u in de instellingen terecht.



Categorie

Chat

Parameter

Altijd deze tekst toevoegen onder bericht

Standaard template

Bericht versturen met enter

Show copy button for direct link

Alleen templates met deze taal

Mag bijlagen versturen

Waarde

Zodra u een tekst bericht verstuurd, wordt deze tekst toegevoegd. Een \n zorgt voor een enter op die plek.

Als u een template hier kiest, zal bij het versturen van templates deze template direct gekozen zijn.

Hiermee kunt u aanzetten dat u tekst berichten verstuurt door middel van de enter toets.

Hiermee kunt u regelen dat er een kopie knopje bij de datum en de berichten komt waarmee u een link kunt kopiëren om direct naar dit bericht te springen.

Indien hier een taal code is ingevuld, dan worden alleen templates getoond die bij Meta gemaakt zijn in die taal.

Hierin staat een vinkje indien u bijlagen mag versturen.



Algemeen	Open window bij nieuw bericht	Indien u een nieuw bericht ontvangt, zal automatisch het scherm openen. Indien dit uit staat ziet u alleen een notificatie.
Klantenlijst	Hoe een gesprek te starten	Hier geeft u aan of u in het CRM systeem wilt zoeken of gewoon een nummer en naam wilt ingeven.
	Toon kanaal in contactenlijst	Of het kanaal getoond wordt in de contacten lijst. Heeft u één uitgaand telefoonnummer dan kunt u dit uitzetten en heeft u meer contacten op één pagina.
	Show the extra information	Toon de extra informatie op de contactenlijst.
Doorverbinden	Toon wachtrij in contactenlijst Standaard zoektekst bij doorverbinden	Of de wachtrij in de contactenlijst getoond wordt. Heeft u bijvoorbeeld meerdere filialen en bevatten uw wachtrijen de filiaalnaam, dan kunt u bijvoorbeeld uw filiaalnaam hier ingeven. Standaard ziet u dan alleen de wachtrijen van uw filiaal. U kunt deze tekst natuurlijk weghalen en dan ziet u weer alle wachtrijen.
Phone integratie	Gesprek claimen als telefoon overgaat	Indien u gebruik maakt van Adimit Phone of Telefoonintegratie.nl en uw telefoon gaat over, dan wordt het whatsapp gesprek automatisch op uw naam geclaimed.
	Open chatwindow als telefoon overgaat	Indien u gebruik maakt van Adimit Phone of Telefoonintegratie.nl en uw telefoon gaat over, dan wordt automatisch het chat window geopend indien er al een whatsapp gesprek is.
Thema	Thema	Een mogelijkheid om van thema te wisselen. Gemaakt voor toekomstig gebruik.

Let op: In de toekomst kunnen er parameters bij komen. Het kan zijn dat er meer parameters zijn dan in deze lijst getoond worden.



6. Mobiele versie

TdMessenger heeft een mobiele versie. Indien u daartoe rechten heeft gekregen van uw systeembeheerder, dan ziet u in het menu 'Activeren mobiel' als menu optie.

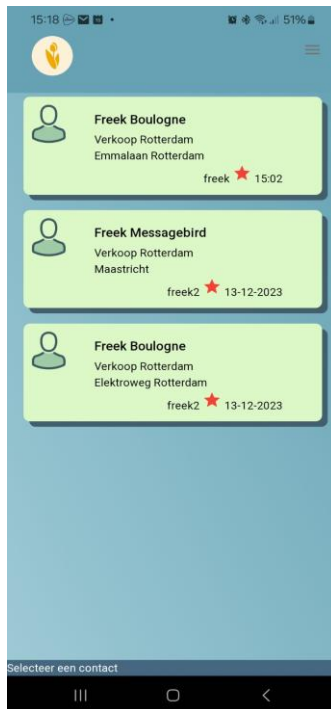
Zodra u deze keuze maakt, verschijnt een QR code in beeld. Scant u deze QR code met uw Android telefoon of iPhone. Uw telefoon zal aanbieden om naar een website te gaan.

Bij Android wordt soms aangeboden om de app te installeren, zo niet kies dan uit het menu 'App Installeren'. Hierna kunt u de website afsluiten. In sommige gevallen dient u de app nog op uw beginscherm een plekje te geven.



Op een iPhone kiest u voor waarna u kiest voor Plaats op beginscherm. Hierna kunt u de website afsluiten.

In beide gevallen start u de app op vanuit het beginscherm. De app zal vragen voor toegang tot uw camera. Met de camera scant u de nieuwe QR code die op het scherm staat. Hierna bent u ingelogd.



Hierna krijgt u een volgend scherm te zien. De schermen spreken voor zich, de knoppen hebben zo veel mogelijk dezelfde iconen. Het versturen van Templates, Doorverbinden, notities, Het gesprek claimen en/of vrijgeven bevindt zich onder de menu knop rechts boven als u in een gesprek zit. Het zoeken naar klanten in uw CRM systeem is niet mogelijk. Wel kunt u een nieuwe klant aanmaken. Later kan deze vanuit de pc versie verrijkt worden met de gegevens uit uw CRM systeem.



7. Tot slot

Ontwikkelingen vinden nog volop plaats op deze applicatie. Hierdoor kunnen bepaalde zaken nog wijzigen.