

Aan de slag met Mijn Chatunda

De eerste keer inloggen, uw profiel en pincode, gesprekken terugzien, een antwoord verbeteren, open vragen beantwoorden, een websitescan aanvragen, berichten afhandelen, uitbreidingen aan- en uitzetten, uw chatvenster aanpassen, uw abonnement regelen en met Live medewerker een gesprek overnemen, met AI-hulp.

Tijd: 15 minuten

Wat u nodig heeft: De uitnodigingsmail voor Mijn Chatunda, uw telefoon met een authenticator-app

Waarvoor is dit?

Mijn Chatunda is uw eigen omgeving bij uw digitale assistent. U ziet er de gesprekken terug, handelt berichten van bezoekers af, verbetert een antwoord als het beter kan en beantwoordt de vragen die uw digitale assistent niet wist. Als eigenaar zet u er ook uitbreidingen aan en uit, past u uw chatvenster aan en regelt u uw abonnement. Dat zit in uw abonnement. Met de uitbreiding Live medewerker kijkt u ook live mee en neemt u een gesprek over, met AI-hulp bij uw antwoord.

Mijn Chatunda staat op het adres van uw eigen digitale assistent, niet op chatunda.com. Het adres staat in de uitnodigingsmail.

De eerste keer inloggen

- 1 **Open de uitnodigingsmail voor Mijn Chatunda die u bij de livegang van ons kreeg.**
- 2 **Klik op Wachtwoord kiezen. De link werkt één keer en 48 uur lang.**
- 3 **Kies een sterk wachtwoord. Dit is het wachtwoord van uw onderneming.**
- 4 **Open de authenticator-app op uw telefoon, bijvoorbeeld Google Authenticator of Microsoft Authenticator, en scan de QR-code op het scherm.**
- 5 **Vul de code van zes cijfers uit de app in om de koppeling te bevestigen.**
- 6 **Bewaar de tien herstelcodes op een veilige plek. Daarmee logt u in als u uw telefoon niet bij de hand heeft.**
- 7 **Zet de pagina bij uw favorieten. Voortaan logt u daar in.**

Let op: De herstelcodes ziet u maar één keer. Kopieer ze of download ze als tekstbestand voordat u verdergaat.

Uw profiel en pincode

Na het wachtwoord en de code uit de app kiest u een profiel, zoals bij een streamingdienst. Als eigenaar heeft u het eigenaarsprofiel. Alleen dat profiel beheert de instellingen, de bewaartermijn, het verwijderen van gesprekken en de andere profielen.

- 1 Kies uw profiel.**
- 2 Kies de eerste keer een pincode van zes cijfers. Een makkelijke reeks zoals 123456 of 111111 kan niet.**
- 3 Vul daarna bij elk bezoek uw pincode in.**

Tip: Vink Dit toestel 90 dagen onthouden aan op uw eigen computer of telefoon. Dan vraagt Mijn Chatunda daar 90 dagen niet om de code uit de app. Het wachtwoord en uw pincode blijven nodig.

Overzicht

Na het inloggen opent Overzicht. U ziet meteen of uw digitale assistent werkt, hoeveel gesprekken en kennisbankverzoeken er deze maand waren en wat op u wacht, zoals open berichten en open vragen. Klik op een regel om naar de juiste tab te gaan. Op een telefoon staan de tabs onder Menu.

Medewerkers zien de tabs Uitbreidingen, Abonnement en kosten en Uw assistent niet. Die zijn alleen voor het eigenaarsprofiel.

Gesprekken terugzien

- 1 Open Gesprekken.**
- 2 Zoek op een woord, of filter op datum, op vragen die de digitale assistent niet kon beantwoorden, op een duimpje omlaag, op een klik op een knop of op Niet geholpen.**
- 3 Open een gesprek. U ziet wie wat zei: de bezoeker, de digitale assistent of een medewerker.**

Aan het eind van een gesprek vraagt het chatvenster: Bent u geholpen? Met het filter Niet geholpen ziet u de gesprekken waarin de bezoeker nee antwoordde. Zo vindt u snel waar een antwoord beter kan.

Wilt u gesprekken bewaren in uw eigen administratie? Met Exporteren downloadt u ze. Voor zo'n kopie bent u zelf verantwoordelijk.

Een antwoord verbeteren

Klopt een antwoord niet helemaal, of kan het beter?

- 1 Open het gesprek.**
- 2 Klik bij het antwoord op het potlood: Verbeter dit antwoord.**
- 3 Pas het antwoord aan, of schrijf het juiste antwoord als de digitale assistent het niet wist. Een korte toelichting helpt ons.**
- 4 Klik op Versturen naar Chatunda. Wilt u eerst meer verzamelen? Klik dan op Bewaren.**

Uw voorstel is een kennisbankverzoek. Onder Verbeteren, bij Kennisbankverzoeken, staan de bewaarde verzoeken. U past ze daar nog aan, verwijdert ze, of verstuurt ze los of allemaal tegelijk met Alles versturen.

Wij verwerken een verstuurd verzoek in uw kennisbank, in beide talen als u Tweede taal heeft. Bij

Kennisbankverzoeken ziet u hoe het ervoor staat: verstuurd, in behandeling, verwerkt of niet overgenomen met de reden erbij. Is het verwerkt, dan krijgt u ook een korte mail.

Tip: Per abonnementsmaand zitten 20 kennisbankverzoeken in uw abonnement. Daarboven kost elk volgend blok van 20 verzoeken € 10. Een verzoek telt pas als u het verstuurt, en een verzoek dat wij niet overnemen, telt niet mee. Een correctie van een fout van ons telt ook niet mee. Bij zo'n verzoek staat dan Correctie van Chatunda, telt niet mee. De meter bovenaan laat zien waar u staat, en bij 16 krijgt u vooraf een melding.

Een wijziging zonder gesprek doorgeven

Verandert er iets bij uw onderneming, zoals uw levertijd, uw retourbeleid of uw openingstijden in de vakantie? Dan geeft u dat door zonder dat er een gesprek bij hoort.

- 1 Open Verbeteren en kies Kennisbankverzoeken.**
- 2 Klik op Nieuw kennisbankverzoek.**
- 3 Schrijf bij Waar gaat het over? een korte vraag of een onderwerp, bijvoorbeeld: Wat is de levertijd?**
- 4 Schrijf bij Wat moet de assistent voortaan zeggen? het nieuwe antwoord.**
- 5 Geldt het pas vanaf een bepaalde dag? Kies die bij Vanaf welke datum?. Geldt het meteen, laat het veld dan leeg.**
- 6 Klik op Versturen naar Chatunda, of op Bewaren om het later met de rest te versturen.**

Het is een gewoon kennisbankverzoek en telt zo ook mee. Met een datum zetten wij de wijziging klaar voor die dag.

Een nieuwe websitescan aanvragen

Heeft u op uw website meerdere pagina's aangepast of nieuwe pagina's toegevoegd? Dan leest Chatunda uw website opnieuw en zet de verschillen met uw digitale assistent voor u klaar. U kiest zelf welke wijzigingen u overneemt. Alleen de eigenaar kan een websitescan aanvragen.

Een scan is een goed idee als:

- u nieuwe diensten, producten of pagina's op uw website heeft gezet
- prijzen, levertijden of voorwaarden op meerdere pagina's zijn veranderd
- u uw website heeft vernieuwd en de inhoud grotendeels hetzelfde bleef

Geen scan nodig:

- voor één losse wijziging, gebruik dan Nieuw kennisbankverzoek
- als uw onderneming ingrijpend is veranderd, dan is een nieuwe kennisbank via de vragenlijst beter (€ 149)

- 1 Open Verbeteren en kies Kennisbankverzoeken.**

- 2 Klik bij Websitescan op Websitescan aanvragen.**
- 3 Schrijf eventueel bij Welke pagina's zijn veranderd? wat er anders is, bijvoorbeeld: nieuwe pagina Tarieven, voorwaarden aangepast.**
- 4 Zet het vinkje bij Chatunda mag mijn website lezen om de kennisbank bij te werken. Zonder dat vinkje kunnen wij de scan niet doen.**
- 5 Klik op Aanvragen.**

Wij lezen de openbare pagina's van uw website opnieuw, ook hooguit 20 nieuwe pagina's, en volgen robots.txt. Is uw website nog niet bevestigd, dan krijgt u eerst de mail Website bevestigen. Daarna start de scan vanzelf. Staan de voorstellen klaar, dan krijgt u een mail, meestal binnen één werkdag.

Bij elk voorstel ziet u de vraag, wat uw digitale assistent nu zegt en wat er op uw website staat, met de pagina erbij. U kiest:

- Klopt, overnemen: het voorstel wordt een kennisbankverzoek en gaat meteen naar Chatunda.
- Aanpassen: u past de tekst eerst aan en neemt hem dan over.
- Niet overnemen: er verandert niets.

Uit een scan veranderen wij nooit zelf iets aan uw kennisbank.

Tip: De scan zelf is inbegrepen, zonder extra kosten. Elke wijziging die u overneemt, telt als één kennisbankverzoek. Niet overnemen telt niet mee. U kunt één scan per abonnementsmaand aanvragen, en een scan die aan onze kant niet lukt, telt daarvoor niet.

Open vragen beantwoorden

Onder Verbeteren, bij Open vragen, staan de vragen die uw digitale assistent de afgelopen tijd niet kon beantwoorden, de antwoorden met een duimpje omlaag en de vragen uit gesprekken waarin de bezoeker op Bent u geholpen? nee antwoordde. Bijna gelijke vragen staan samen.

- 1 Open Verbeteren en kies Open vragen.**
- 2 Staat er een voorstel uit uw eigen website bij, en klopt het? Klik dan op Klopt dit?.**
- 3 Geen voorstel, of klopt het niet? Vul het juiste antwoord in, in uw eigen woorden.**
- 4 Uw antwoord wordt een kennisbankverzoek. Verstuur het meteen, of bewaar het en verstuur het later met de rest.**

Een vraag die niet relevant is, haalt u met één klik uit de lijst. Op maandag krijgt u een korte mail als er nieuwe open vragen zijn.

Berichten en verzoeken afhandelen

Laat een bezoeker een bericht of een terugbelverzoek achter, dan staat het onder Berichten en verzoeken. U krijgt er ook een mail van.

- 1 **Open het bericht.**
- 2 **Antwoord met Beantwoord per mail. Wij versturen uw antwoord namens uw onderneming, en reageert de bezoeker, dan komt dat bij u binnen.**
- 3 **Belt of mailt u liever zelf? Zet het bericht dan op Afgehandeld.**

Zo ziet iedereen in uw team wat nog open staat en wie wat heeft gedaan.

Tip: Staat een bericht of verzoek langer dan een werkdag open, dan krijgt u een herinnering op uw telefoon en per mail, en na twee werkdagen nog één keer. Als eigenaar zet u dat uit onder Instellingen.

Abonnement en kosten

Alleen het eigenaarsprofiel ziet de tab Abonnement en kosten. Bij Kosten deze maand staat:

- wat de factuur van deze abonnementsmaand naar verwachting wordt, en hoeveel daarvan extra is
- de datum en het bedrag van de volgende incasso
- uw abonnement en uitbreidingen met hun prijs
- een meter van de gesprekken, bijvoorbeeld 312 van 500, en een meter van de kennisbankverzoeken
- uw facturen met het bedrag, de status en de pdf

Bij 400 gesprekken of 16 kennisbankverzoeken in een maand ziet u hier een melding, en u krijgt ook een mail.

Verder regelt u in deze tab zelf:

- Betaalgegevens: betaalt u voortaan van een andere rekening, klik dan op Nieuwe machtiging afgeven. U betaalt € 0,01 met iDEAL/Wero vanaf die rekening.
- Factuurgegevens: klik op Wijzigen. Uw wijziging geldt vanaf uw volgende factuur.
- Slaapstand: uw digitale assistent tijdelijk uit voor € 19 per maand. Zet u de slaapstand uit, dan werkt hij meteen weer.
- Verwijzen: uw persoonlijke link voor een andere ondernemer, met de stand van de ondernemingen die zich via u aanmeldde.
- Opzeggen: onderaan, met Abonnement opzeggen. U ziet eerst de einddatum, en tot en met die dag kunt u de opzegging intrekken.

Hoe de slaapstand en opzeggen precies werken, staat in de handleiding Wijzigingen doorgeven aan uw digitale assistent.

Uitbreidingen

Alleen het eigenaarsprofiel ziet de tab Uitbreidingen. U zet Tweede taal, Contact plus, Bestelstatus, Productinfo en Live medewerker zelf aan en uit.

- 1 **Open Uitbreidingen. Onder Staat aan en Beschikbaar ziet u elke uitbreiding met wat hij doet en wat hij kost.**
- 2 **Klik op Aanzetten. Bij Contact plus vult u eerst uw telefoonnummer, WhatsApp-nummer of e-mailadres in. Bij Bestelstatus en Productinfo vult u het adres van uw winkel en een sleutel met alleen leesrechten in. Hoe u die sleutel maakt, staat in de handleidingen voor Shopify en WooCommerce.**

3 Het venster laat zien wat uw maandbedrag wordt en vanaf welke factuur. Klik op Aanzetten om te bevestigen.

Meestal staat een uitbreiding binnen een paar minuten klaar. Bij Tweede taal vertaalt Chatunda uw hele kennisbank automatisch. Dat duurt meestal een kwartier tot een uur. Bij Bestelstatus en Productinfo test Chatunda eerst de koppeling met uw webshop.

Met Uitzetten werkt de uitbreiding tot het einde van de betaalde abonnementsmaand en gaat dan vanzelf uit. Bedenkt u zich, dan klikt u op Toch aan laten.

Wat u aanzet, staat op de eerstvolgende factuur die nog niet gemaakt is. Er wordt niets naar rato berekend.

Tip: Betaalt u per jaar? Dan zet u een uitbreiding aan of uit via Hulp en contact. Dan regelen wij de factuur met u.

Uw assistent

Alleen het eigenaarsprofiel ziet de tab Uw assistent. Hier past u uw chatvenster zelf aan: de Welkomsttekst, het Uiterlijk (ontwerp en hoofdkleur), de Plaats op de pagina, de Pagina's waar het niet verschijnt, de Domeinen en de link naar uw Privacyverklaring.

- 1 Klik bij een blok op Aanpassen.**
- 2 Wijzig wat u wilt. U ziet meteen een voorbeeld.**
- 3 Klik op Doorvoeren en bevestig.**

Binnen een paar minuten staat het live op uw website. Werkt uw website ook op een ander adres, zoals een .be naast uw .nl? Klik dan bij Domeinen op Domein toevoegen. U zet dezelfde code als bij het bevestigen van uw website op het nieuwe domein, en Chatunda controleert het binnen een paar minuten.

Hulp en contact

Onder Hulp en contact stuurt u ons een bericht bij Contact met Chatunda en ziet u uw verzonden berichten terug. Een medewerker vraagt de eigenaar om een bericht te sturen. Daar staan ook de handleidingen.

Als eigenaar downloadt u hier de verwerkersovereenkomst, ingevuld met de gegevens van uw onderneming. Wilt u hem ondertekend hebben? Onderteken bij Klant en stuur hem naar info@chatunda.com. U krijgt hem binnen één werkdag door Chatunda ondertekend terug.

Bij elke wijziging een mail

Van elke wijziging die u onder Uitbreidingen, Uw assistent of Abonnement en kosten doet, krijgt u een mail: als wij hem ontvangen, en als hij is doorgevoerd, ingepland of niet gelukt. In Mijn Chatunda ziet u de stand bij de wijziging. Zolang Chatunda er nog niet mee bezig is, trekt u hem in met Intrekken. Het logboek onder Instellingen houdt bij wie wat deed.

Met Live medewerker: meekijken en overnemen

Heeft u de uitbreiding Live medewerker, dan praat u zelf mee in de gesprekken.

- 1** Zet uzelf Online als u beschikbaar bent. Staat er niemand Online, dan helpt de digitale assistent de bezoeker zoals altijd verder.
- 2** Zet de meldingen aan op uw telefoon of computer. Dan hoort u het als een bezoeker een mens wil spreken.
- 3** Open een lopend gesprek en kijk mee. De bezoeker merkt daar niets van.
- 4** Klik op **Neem gesprek over**. De bezoeker ziet meteen dat u het overneemt, met uw naam, en de digitale assistent zwijgt.
- 5** Typ uw antwoord, of kies een standaardantwoord en pas het aan voordat u het verstuurt.
- 6** Klaar? Klik op **Terug naar de assistent**. Weet een collega er meer van, dan zet u het gesprek door naar die collega.
- 7** Zet uzelf Offline als u weggaat.

Tip: Schrijf een interne notitie bij een gesprek voor uw collega's. De bezoeker en de digitale assistent zien die nooit.

Met Live medewerker: AI-hulp bij uw antwoord

In een gesprek staat Hulp van de assistent. Niets daarvan gaat vanzelf naar de bezoeker: u leest na, past aan en verstuurt zelf.

- 1** Wat zou de assistent zeggen? Kies een of meer berichten van de bezoeker en klik op de knop. Het concept komt uit uw eigen kennisbank, met de bronnen erbij. Klik op **Zet in het antwoordvak**, pas het aan en verstuur het.
- 2** Staat het antwoord niet in uw kennisbank, dan ziet u **Dit staat niet in uw kennisbank**. Klik op **Bewaar als kennisbankverzoek**. Antwoordt u daarna zelf, dan stelt Mijn Chatunda voor uw antwoord bij het verzoek te zetten.
- 3** Neemt u een gesprek over, dan leest u in de **Samenvatting** in drie regels wat de bezoeker wil en wat de assistent al zei.
- 4** Typ uw eigen tekst en klik op **Netjes maken**. U krijgt hem terug in de toon en aanspreekvorm van uw onderneming, met een waarschuwing als u iets belooft wat volgens uw eigen afspraken niet kan, zoals een terugbetaling, een korting of een termijn.
- 5** Schrijft de bezoeker in de andere taal en heeft u **Tweede taal**? Dan typt u Nederlands en vertaalt Mijn Chatunda uw tekst naar de taal van de bezoeker.
- 6** Na het gesprek ziet u bij **Vragen die niet in uw kennisbank staan** wat er nog ontbrak. Elke vraag bewaart u met één klik als kennisbankverzoek.

Medewerkers toevoegen

Met Live medewerker heeft u twee medewerkerprofielen, naast uw eigen eigenaarsprofiel. Een extra profiel zet u er zelf bij. Elk profiel boven de twee kost € 9 per maand, vanaf de volgende factuur. Mijn Chatunda meldt dat voordat u het profiel opslaat. Verwijdert u het profiel, dan stopt dat.

- 1 Open in het eigenaarsprofiel Instellingen en kies Profielen.**
- 2 Voeg een profiel toe met de naam die de bezoeker ziet, bijvoorbeeld uw voornaam, en een kleur.**
- 3 Kies samen met uw medewerker een pincode. Medewerkers loggen in met het e-mailadres en wachtwoord van uw onderneming en daarna hun eigen pincode.**

Het lukt niet

- Ik ben het adres kwijt. Mail info@chatunda.com, dan sturen wij het u opnieuw.
- Ik ben mijn wachtwoord vergeten. Klik op het inlogscherf op Wachtwoord vergeten. U krijgt een link op het e-mailadres van uw onderneming.
- Ik ben mijn telefoon kwijt. Log in met een herstelcode. Heeft u die ook niet meer, mail ons dan. Na een controle per telefoon zetten wij de tweestapsverificatie terug.
- Een medewerker is zijn pincode vergeten. U maakt als eigenaar een nieuwe onder Instellingen. Bent u uw eigen pincode vergeten, dan maakt u een nieuwe met het wachtwoord en de code uit uw app.
- Ik heb een andere vraag. Gebruik Hulp en contact in Mijn Chatunda of mail info@chatunda.com. Wij helpen u graag.

Klopt er iets niet meer? Mail info@chatunda.com, wij helpen u graag.