

Wijzigingen doorgeven aan uw digitale assistent

Verandert er iets in uw onderneming? Zo geeft u een wijziging door in Mijn Chatunda, ook een tijdelijke, zo beantwoordt u de open vragen, zo past u uw chatvenster zelf aan, en zo werken de slaapstand en opzeggen.

Tijd: 5 minuten

Wat u nodig heeft: Mijn Chatunda, of uw e-mail en het adres info@chatunda.com

Waarvoor is dit?

Uw digitale assistent weet alleen wat u ons heeft verteld. Verandert er iets, zoals een levertijd, een prijs, uw retourbeleid of uw openingstijden, dan geeft u dat door als kennisbankverzoek in Mijn Chatunda. Wij passen het aan. U hoeft zelf niets in de kennisbank te bewerken.

Tip: Per abonnementsmaand zitten 20 kennisbankverzoeken in uw abonnement. Wij voeren ze binnen één werkdag door. Daarboven kost elk volgend blok van 20 verzoeken € 10. Bij 16 verstuurd verzoeken krijgt u vooraf een melding in Mijn Chatunda en per mail. 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.

Stap voor stap: een gewone wijziging

- 1 Log in op Mijn Chatunda en open het gesprek met het antwoord dat anders moet.**
- 2 Klik bij het antwoord op het potlood: Verbeter dit antwoord.**
- 3 Schrijf het juiste antwoord. Hoe duidelijker, hoe sneller het klopt. Zet in de toelichting:**
 - Wat het was: bijvoorbeeld "levertijd 2 tot 3 werkdagen".
 - Wat het wordt: bijvoorbeeld "levertijd 1 tot 2 werkdagen".
 - Vanaf wanneer: vandaag, of een datum.
- 4 Klik op Versturen naar Chatunda. Wilt u eerst meer verzamelen? Klik dan op Bewaren. Onder Verbeteren, bij Kennisbankverzoeken, verstuurt u bewaarde verzoeken later los of allemaal tegelijk met Alles versturen.**

Gelukt? Onder Verbeteren ziet u hoe uw verzoek ervoor staat: verstuurd, in behandeling, verwerkt of niet overgenomen met de reden erbij. Is het verwerkt, dan krijgt u ook een korte mail.

Tip: Hoort de wijziging bij geen enkel gesprek, zoals een nieuwe levertijd of uw vakantiesluiting? Klik dan onder Verbeteren, bij Kennisbankverzoeken, op Nieuw kennisbankverzoek. U schrijft waar het over gaat, wat de assistent voortaan moet zeggen en eventueel vanaf welke datum. Het telt als een gewoon kennisbankverzoek.

Een tijdelijke wijziging

Een actie in december, een andere levertijd tijdens de vakantie, nieuwe voorwaarden per 1 januari: dat kunt u vooraf inplannen.

1 Geef de wijziging door zoals hierboven.

2 Zet er een ingangsdatum bij, en bij een tijdelijke wijziging ook een einddatum.

Bijvoorbeeld: "Van 20 december tot en met 3 januari zijn wij gesloten. Bestellingen worden vanaf 4 januari weer verzonden."

Op de ingangsdatum gaat de wijziging vanzelf in. Na de einddatum zetten wij de oude situatie vanzelf terug. U krijgt bij elke stap een bericht.

Een nieuw webadres of e-mailadres

Verhuist een pagina op uw website, zoals uw retourpagina, of krijgt u een nieuw e-mailadres voor klantenservice? Stuur ons het oude en het nieuwe adres via Hulp en contact in Mijn Chatunda of per mail. Wij passen het in één keer overal aan, zodat uw digitale assistent nooit meer naar een oude pagina of een oud adres verwijst.

Uw chatvenster en uitbreidingen zelf aanpassen

Sommige dingen regelt u als eigenaar zelf in Mijn Chatunda, zonder kennisbankverzoek:

- Onder Uw assistent wijzigt u de welkomsttekst, het ontwerp en de kleur van uw chatvenster, de plaats op de pagina, de pagina's waar het niet verschijnt, een extra domein en de link naar uw privacyverklaring. Binnen een paar minuten staat het live.
- Onder Uitbreidingen zet u Tweede taal, Contact plus, Bestelstatus, Productinfo en Live medewerker aan en uit.

Dit telt niet als kennisbankverzoek. U krijgt van elke wijziging een mail. Wijzigingen aan uw chatvenster kunt u ook per mail doorgeven. Hoe het precies gaat, staat in de handleiding Aan de slag met Mijn Chatunda.

Open vragen: wat wist hij niet?

In Mijn Chatunda staan onder Verbeteren, bij Open vragen, de vragen van bezoekers waar uw digitale assistent geen antwoord op had, en de antwoorden met een duimpje omlaag. Bijna gelijke vragen staan samen. Staat het antwoord al op uw website, dan zetten wij er een voorstel bij, met de pagina waar het staat.

1 Open Verbeteren en kies Open vragen.

2 Klopt het voorstel? Klik dan op Klopt dit?. Is er geen voorstel, vul dan zelf het juiste antwoord in, in uw eigen woorden.

3 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. Was er niets nieuws, dan krijgt u ook geen mail.

Meerdere pagina's van uw website veranderd

Heeft u op uw website meerdere pagina's aangepast of nieuwe pagina's toegevoegd, zoals nieuwe diensten, andere prijzen of nieuwe voorwaarden? Dan hoeft u niet alles zelf over te typen. Als eigenaar vraagt u in Mijn Chatunda onder Verbeteren, bij Kennisbankverzoeken, een websitescan aan. Wij lezen uw website opnieuw en zetten de verschillen als voorstellen voor u klaar. Per voorstel kiest u Klopt, overnemen, Aanpassen of Niet overnemen.

De scan zelf is inbegrepen, zonder extra kosten. Elke wijziging die u overneemt, telt als één kennisbankverzoek. U kunt één scan per abonnementsmaand aanvragen. Hoe het precies gaat, staat in de handleiding Aan de slag met Mijn Chatunda.

Een grote verandering

Is uw onderneming of website ingrijpend veranderd, met nieuwe voorwaarden, een nieuw aanbod of een nieuwe website? Dan is een nieuwe kennisbank nodig. U doorloopt dan uw vragenlijst opnieuw. Uw eerdere antwoorden blijven staan, dus u past alleen aan wat anders is.

Dat kost eenmalig € 149 inclusief btw. De nieuwe kennisbank staat binnen vijf werkdagen nadat u de vragenlijst opnieuw heeft afgerond live. Mail ons, dan sturen wij u de link.

Even uit: de slaapstand

Heeft u uw digitale assistent een tijd niet nodig, bijvoorbeeld buiten het seizoen? Zet dan de slaapstand aan.

- 1 Open in het eigenaarsprofiel Abonnement en kosten.**
- 2 Klik bij Slaapstand op Slaapstand aanzetten.**
- 3 Het venster noemt de datum waarop de slaapstand ingaat en wat uw maandbedrag wordt. Bevestig.**

Een mail aan info@chatunda.com kan ook.

- De slaapstand kost € 19 per maand inclusief btw.
- Hij gaat in op de eerste abonnementsmaand die nog niet gefactureerd is.
- Uw server, kennisbank en instellingen blijven bewaard.
- De slaapstand heeft geen maximale duur. U ontvangt intussen gewoon elke maand uw maandrapport, en u bepaalt zelf wanneer u hem weer uitzet of opzegt.
- Wilt u weer beginnen? Klik op Slaapstand uitzetten. Uw digitale assistent werkt meteen weer, zonder nieuw opstartbedrag, en de eerste twee maanden beginnen niet opnieuw. Vanaf de eerstvolgende factuur geldt weer het gewone tarief.

Betaalt u per jaar, dan regelen wij de slaapstand met u via Hulp en contact.

Opzeggen

- 1 Open in het eigenaarsprofiel Abonnement en kosten.**
- 2 Klik onderaan op Abonnement opzeggen.**

3

U ziet de einddatum. Kies eventueel waarom u opzegt, dat is niet verplicht.

4

Klik op de knop Ja, opzeggen per, met de einddatum erbij.

Een mail aan info@chatunda.com kan ook. Zeg op vóór het einde van de lopende maand. Uw digitale assistent werkt door tot de laatste dag van die maand. Daarna stopt de incasso. Bedenkt u zich? Tot en met die laatste dag trekt u de opzegging in met Opzegging intrekken.

Wilt u de gesprekken bewaren? Exporteer ze vóór de einddatum onder Gesprekken.

Let op: Komt u na een opzegging terug, dan begint u opnieuw, met een nieuw opstartbedrag. Twijfelt u? Kijk dan eerst of de slaapstand iets voor u is.

Het lukt niet

- Ik heb na een werkdag nog niets gehoord. Kijk onder Verbeteren hoe uw verzoek ervoor staat. Mailde u ons, kijk dan in uw map met ongewenste e-mail en stuur daarna gerust een herinnering als antwoord op uw eigen mail.
- Een wijziging klopt niet helemaal. Antwoord op ons bericht over de wijziging met wat er anders moet. Wij passen het opnieuw aan, ook zonder extra kosten.
- 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.