



uWebChat

# uWebChat

Gebruikershandleiding

Universal.cloud  
28/12/2020  
ID: KBA-01533-K05C – v1.9

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Wat is uWebChat? .....	4
1.1 Introductie .....	4
1.2 Terminologie .....	4
1.3 Kaart interactie / uWebChat bot interactie .....	5
1.4 Vereisten .....	6
1.5 uWebChat edities.....	6
2 Installatie.....	7
2.1 Licentiesleutel verkrijgen (optioneel) .....	7
3 uWebChat Configuratie .....	9
3.1 Eénmalige installatie .....	9
3.2 Subscribing.....	11
3.3 Embed uWebChat op een website .....	12
3.3.1 Domein whitelisting .....	12
3.3.2 Domeinen toevoegen en beheren .....	12
3.3.3 uWebChat toevoegen aan een website.....	14
4 Chat basisprincipieën.....	17
4.1 Chat starten als website bezoeker.....	17
4.2 Direct chatten met een agent .....	18
4.3 Chatten met een agent groep.....	18
4.4 Chat beëindigen .....	19
5 Functies .....	20
5.1 Opslaan chat logs naar OneDrive.....	20
5.2 Chatten via Speech-to-Text.....	22
5.3 Real Time Translation (Vertaling).....	23
5.4 Aanpassen Uiterlijk .....	23
5.4.1 Aanpassen uiterlijk uWebChat knop.....	23
5.4.2 Aanpassen uiterlijk groep chat.....	23
5.5 Bericht achterlaten (Leave a Message).....	23
5.6 Nu Vergaderen (Meet Now) – Teams Meetings .....	24
5.6.1 Authorizeren Graph API per Agent .....	25

5.7	Blokken uWebChat bezoekers.....	26
5.8	Herrinnering voor inactieve gesprekken.....	26
6	Agents beheren.....	27
6.1	Installeren uWebChat bij agents.....	27
6.2	Andere agents registreren .....	28
6.3	Agents beheren.....	28
6.4	Agent persoonlijke instellingen .....	29
7	Groepen beheren.....	30
7.1	Groepen beheren.....	30
7.2	Groep stijlen.....	31
7.3	Groepen aanmaken.....	32
7.4	Real Time Translation (Vertaling).....	33
7.5	Always Open en Business Hours .....	34
7.6	Website bezoeker taal verzoek.....	35
7.7	Bericht achterlaten (Leave a Message).....	36
7.8	Groepsleden beheren .....	38
7.9	Openingstijden beheren .....	39
7.10	Het beheren van hunt Time-Out (volgen).....	40
8	Agent en groep presence.....	41
8.1	Agent presence .....	41
8.2	Groep presence.....	41
9	Licentie upgraden .....	42
9.1	Upgraden van gratis licentie .....	42
10	FAQ & problemen oplossen.....	44
10.1	Stoppen met huidige dialoog of Rich Card .....	44
10.2	Het verwijderen van Graph API permissions .....	44
11	Feedback en support.....	45

# 1 Wat is uWebChat?

## 1.1 Introductie

uWebChat is een Microsoft Teams applicatie die integreert met uw huidige website en biedt een live web chat die uw organisatie in staat stelt te communiceren met bezoekers van uw website. uWebChat gebruikt de Microsoft Teams client om agents direct te hanten of via een agent-groep. Tijdens het hanten van een agent bepaalt uWebChat of de agent beschikbaar is door gebruik te maken van MS Teams of Skype for Business status opties.

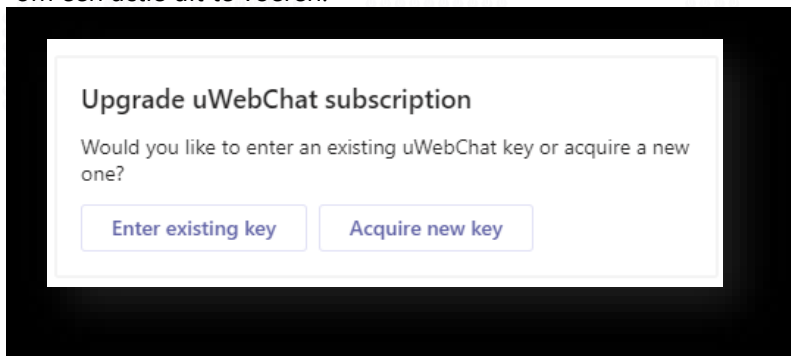
## 1.2 Terminologie

Term	Betekenis
Agent	Een Teams gebruiker die geregistreerd is in uWebChat en in staat is om chatverzoeken te ontvangen.
Admin agent	Een agent, maar met rechten om agents, groepen en openingstijden etc. te beheren.
Chat gebruiker / website bezoeker	Website bezoeker die probeert een chatgesprek op te starten met een agent (via uWebChat).
Status / presence	De status van de MS Teams client. Bijvoorbeeld: Beschikbaar, Bezet, Afwezig, Offline etc. Deze status zal gebruikt worden om te bepalen of een agent gehunt kan worden of niet.
Hunting	Het proces van het vinden van een agent die kan reageren op een chatgebruiker. Wanneer een chatgebruiker een nieuw gesprek wil opstarten, zal uWebChat kijken of de gevraagde agent of groep beschikbaar is.
Groep	Een groep van agents (groepsleden) welke één voor één gehunt zullen worden wanneer een chatgebruiker een nieuw groepsgebesprek aanvraagt.
Groepslid	Agents die toegevoegd zijn aan een groep worden groepsleden genoemd.

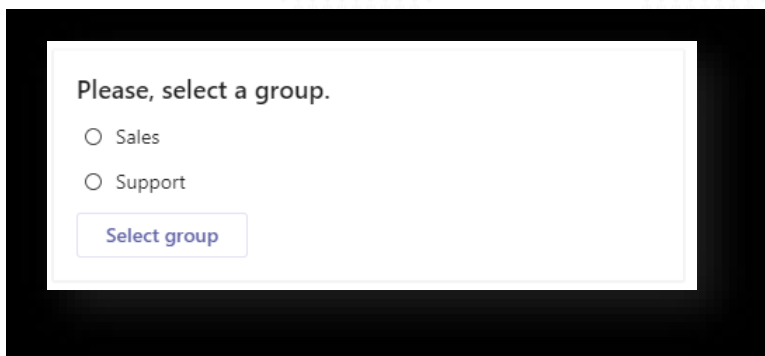
### 1.3 Kaart interactie / uWebChat bot interactie

uWebChat maakt gebruik van **Rich Cards**. Dit zijn kaarten die dynamische content bevatten en vereisen interactie van de gebruiker. Er zijn drie soorten rich cards: één met knoppen/buttons, één multiple-choice kaart en één met een tekst veld.

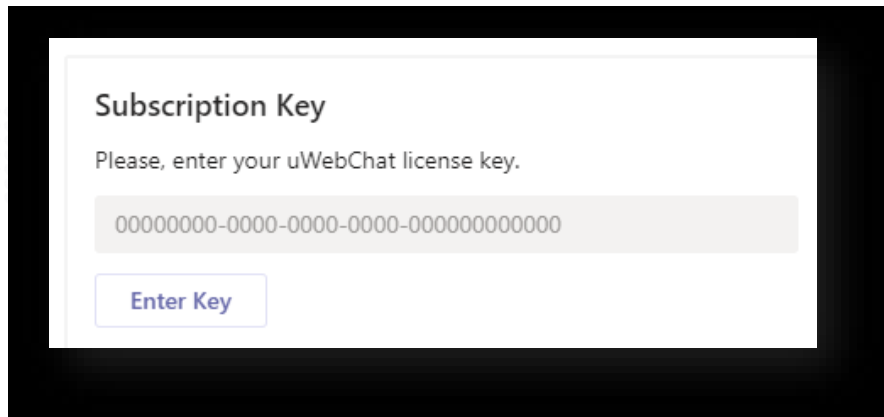
In de afbeelding hieronder staat een voorbeeld van een rich card met knoppen. Deze specifieke kaart verschijnt wanneer het **Upgrade** commando gebruikt wordt in uWebChat. Klik met de muis om een knop om een actie uit te voeren.



In de afbeelding hieronder is een voorbeeld van een multiple-choice kaart weergegeven. Deze specifieke kaart verschijnt wanneer het **Edit group** commando ingetypt wordt. Selecteer in deze kaart een optie om verder te gaan.



In de afbeelding hieronder is een voorbeeld van een rich card met een tekstveld weergegeven. Deze specifieke kaart verschijnt bij het invoeren van een licentiesleutel voor uWebChat. Klik op het tekstveld in deze kaart om een waarde in te kunnen typen. Bevestig de ingevulde waarde hierna door op de knop onder het tekstveld te klikken. Typen en versturen van een berichten in het chatveld van Teams zelf is niet ondersteund voor dit kaarttype.



**Subscription Key**

Please, enter your uWebChat license key.

00000000-0000-0000-0000-000000000000

Enter Key

Wanneer u een rich card wilt afsluiten dient u de commando's **Stop** of **Cancel** te typen. Deze actie zal de kaart afsluiten en u terugbrengen naar het begin. Hierna kunt u **Help** typen om de verschillende opties te zien.

## 1.4 Vereisten

Er zijn enkele eisen waaraan voldoen moeten worden voordat uWebChat geïmplementeerd kan worden in uw organisatie.

- Licentie voor het gebruik van Microsoft Teams per agent die gebruik maakt van uWebChat.
- E-mailadres en User Principal Name (UPN) moeten overeenkomen met elkaar. Hiervoor is één van de volgende vereisten voor nodig.
  - Exchange Online licentie per agent die gebruik gaat maken van uWebChat.
- **OF**
  - Synchronisatie tussen uw on-premises Exchange naar Exchange Online door het gebruik van Azure AD Connect.
- Licentie voor het gebruik van OneDrive (opslaan van gesprekshistorie).

## 1.5 uWebChat edities

Er zijn vier verschillende abonnementsvormen voor uWebChat. De "free" versie van uWebChat is standaard beschikbaar in de Teams app catalogus. De andere versies vereisen een licentiesleutel.

Voor een up-to-date overzicht van functies en licenties kunt u gaan naar <https://uwebchat.com/pricing/>.

## 2 Installatie

Om uWebChat te gebruiken heeft u Microsoft Teams nodig. Dit kan zowel de Microsoft Teams client zijn als de Microsoft Teams web applicatie. Beiden kunnen gevonden worden op <https://teams.microsoft.com/>.

Microsoft Teams is alleen beschikbaar voor Microsoft accounts. Dit kan bijvoorbeeld een persoonlijk of zakelijk Microsoft account zijn, of een account van een andere e-mail provider (bijv. Gmail) waar een Microsoft account van is gemaakt.

### 2.1 Licentiesleutel verkrijgen (optioneel)

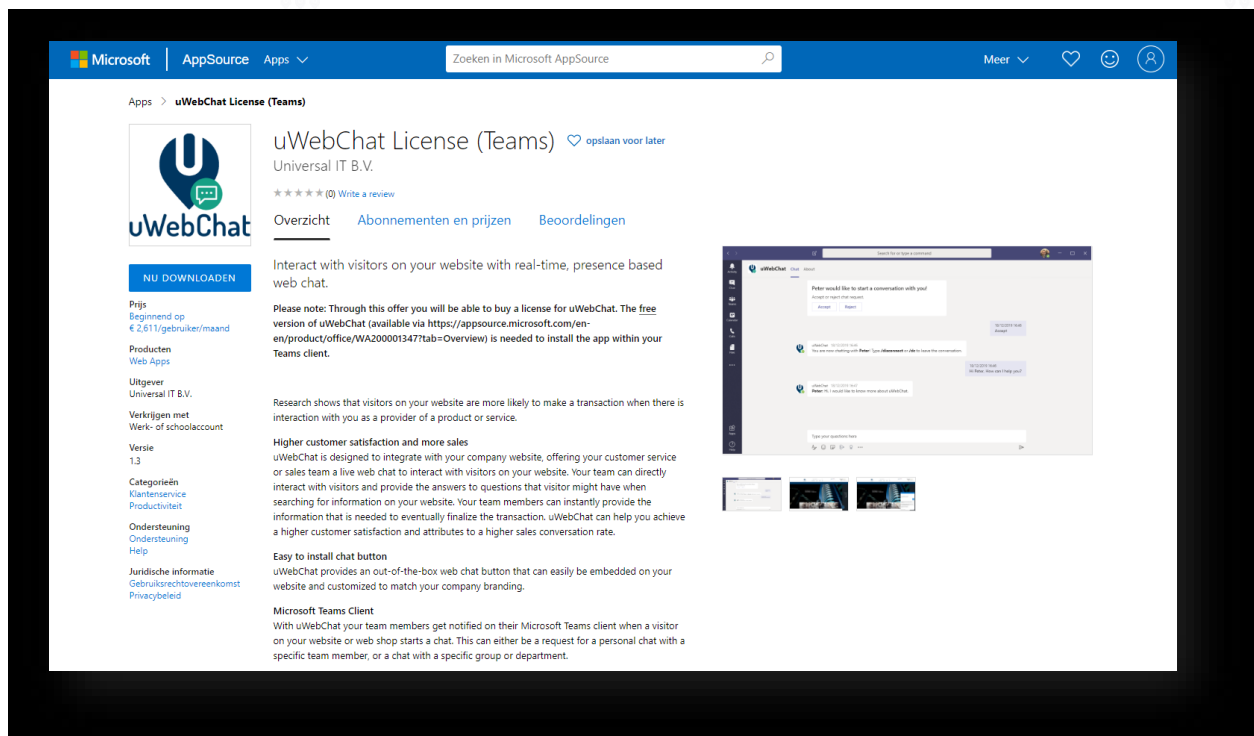
Zoals omschreven in paragraaf uWebChat edities heeft uWebChat vier verschillende abonnementsvormen. Als u de Basic, Professional of Enterprise versies wilt gaan gebruiken, leest u dan verder.

Voordat een betaald uWebChat abonnement geactiveerd kan worden, zal er eerst een licentiesleutel verkregen moeten worden. Een licentiesleutel kunt u verkrijgen via Microsoft AppSource:

<https://appsource.microsoft.com/en-us/product/web-apps/universalcloud.uwebchatappsource2019?tab=Overview>

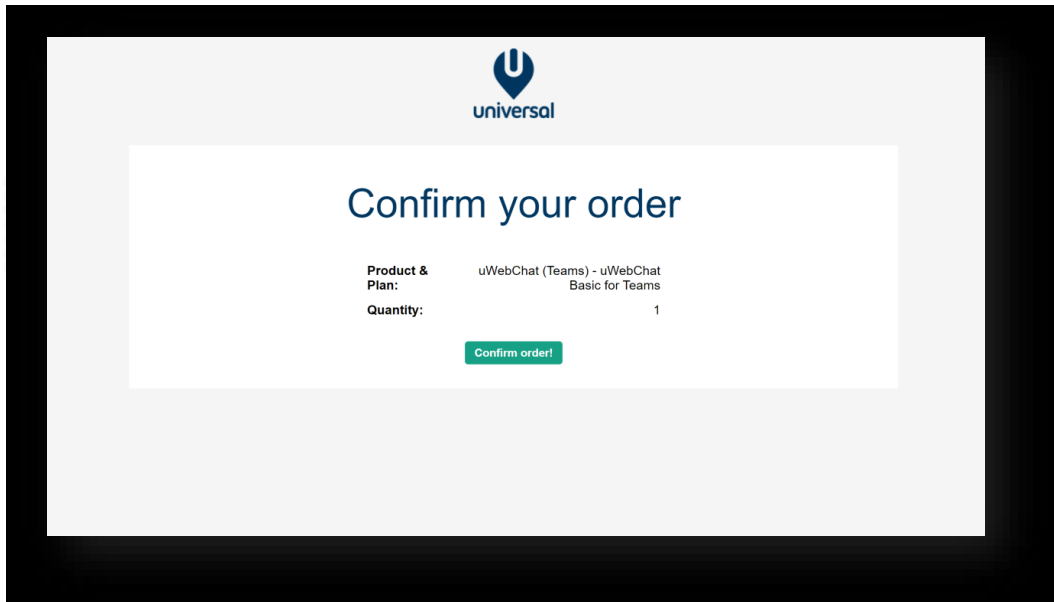
U kunt ook zoeken naar **uWebChat License** via de zoekfunctie op <https://appsource.microsoft.com>.

Op de productpagina van uWebChat kunt u op **“NU DOWNLOADEN”** klikken. Deze knop bevindt zich aan de linkerkant van de pagina. Voer vervolgens uw inloggegevens in van Office 365 of een ander Microsoft account en volg de stappen om uWebChat te gebruiken.

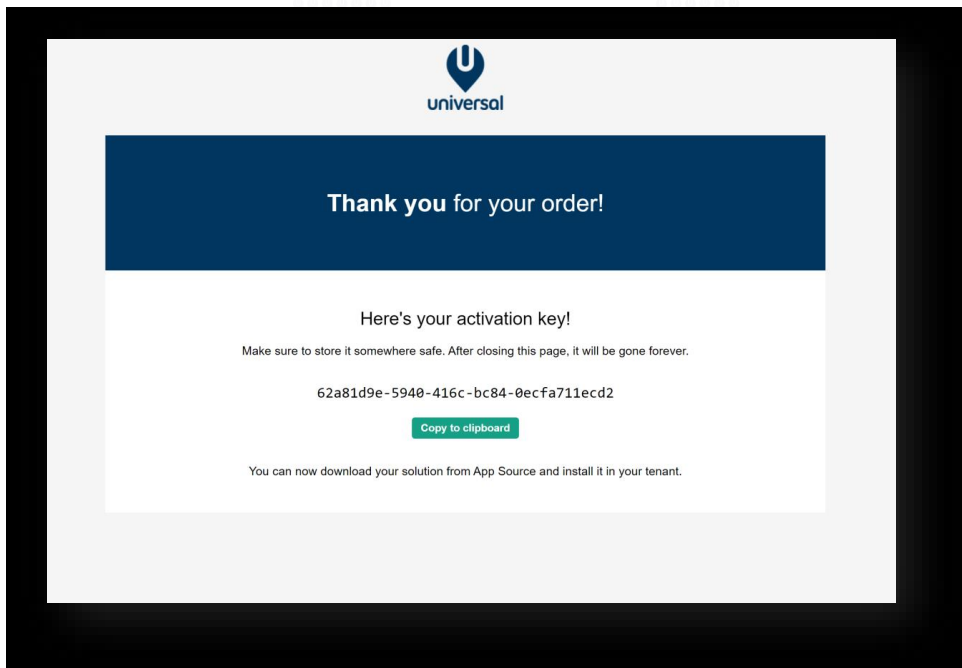


The screenshot shows the Microsoft AppSource page for the 'uWebChat License (Teams)' app. The page header includes the Microsoft logo, 'AppSource Apps', and a search bar. The main content area features the uWebChat logo, the app title 'uWebChat License (Teams)', and a 'opslaan voor later' button. Below the title, there are tabs for 'Overzicht', 'Abonnementen en prijzen', and 'Beoordelingen'. A prominent blue button labeled 'NU DOWNLOADEN' is visible. The page also includes a 'Prijs' section with a 'Beginnend op' price of €2,611/gebruiker/maand, and a 'Producten' section listing 'Web Apps'. A detailed description of the app is provided, highlighting its real-time, presence-based chat capabilities and its integration with Microsoft Teams. A 'Please note' section states that a license is required for installation within the Teams client. The page also mentions that research shows visitors are more likely to make a transaction when there is interaction with you as a provider of a product or service, and that the app offers higher customer satisfaction and more sales. A 'Microsoft Teams Client' section explains that team members get notified when a visitor starts a chat. The page footer includes a 'Verrijgen met' section for work or school accounts and a 'Versie' section for version 1.3. The page also includes a 'Categorieën' section with 'Klantenservice', 'Productiviteit', and 'Ondersteuning' categories, and a 'Help' section with 'Ondersteuning' and 'Help' links. A 'Juridische informatie' section includes 'Gebruiksrechtsovereenkomst' and 'Privacybeleid' links.

Nadat uWebChat succesvol is besteld komt er een bevestigingsscherm in beeld met een samenvatting van uw bestelling. Klik op **Confirm order** als deze informatie correct is.



Nadat de bestelling is bevestigd zal er een activatiecode verschijnen. Kopieer deze code en sla deze op een veilige plek op. Na het afsluiten van deze pagina is het niet meer mogelijk om de code te achterhalen.



Als u uWebChat al eerder geïnstalleerd heeft, kunt u het commando **Upgrade** typen om uw abonnementsvorm te upgraden met de nieuwe licentiesleutel.

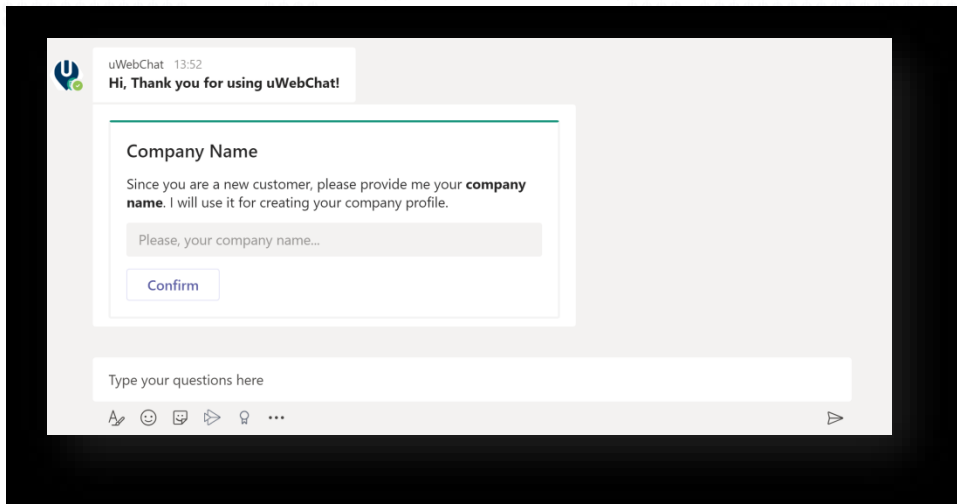


### 3 uWebChat Configuratie

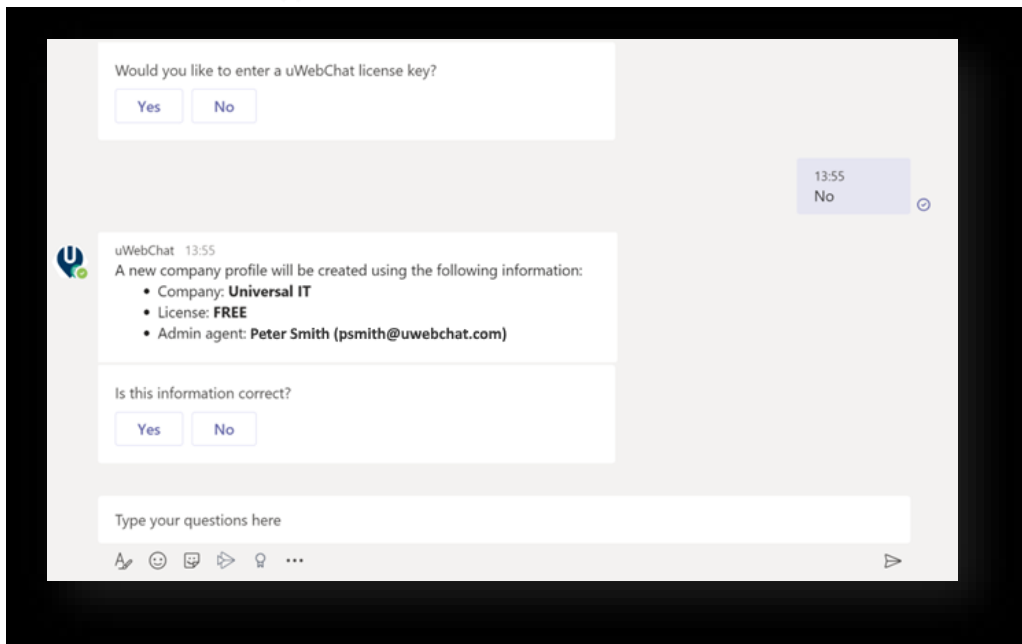
Voordat een chat opgestart kan worden met uw website bezoekers, zal uWebChat eerst geïnstalleerd moeten worden in Microsoft Teams. uWebChat kan geïnstalleerd worden vanaf Microsoft AppSource website of via de Teams store.

#### 3.1 Eénmalige installatie

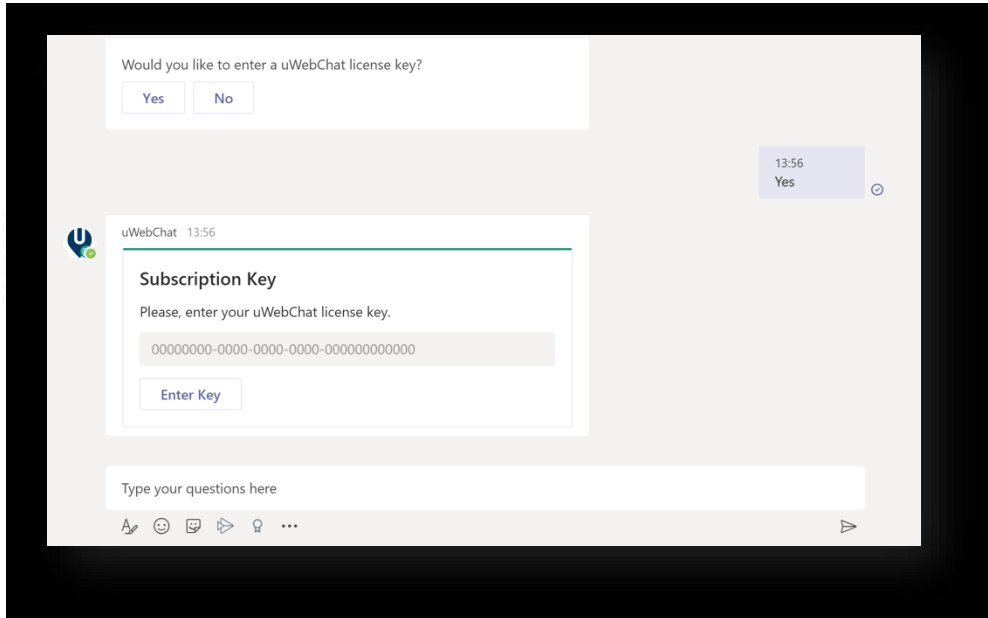
De eerste keer dat er iemand binnen uw tenant een gesprek start met uWebChat zal er een configuratie dialoog verschijnen. Voer hier uw bedrijfsnaam in zoals hieronder staat aangegeven.



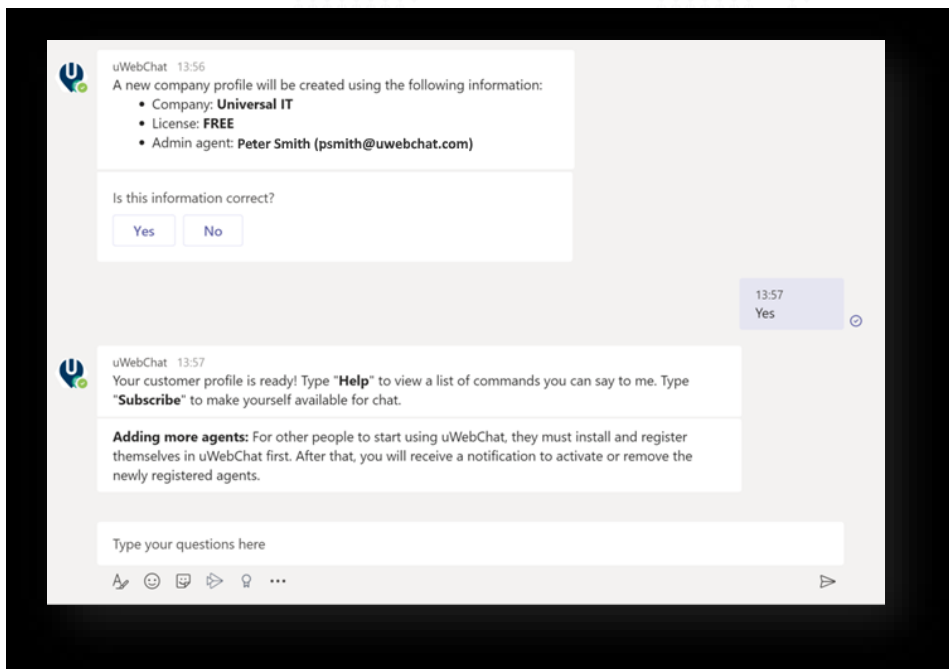
Het is niet noodzakelijk om een betaald abonnement te activeren tijdens de initiële installatie. U kunt ervoor kiezen om te starten met uWebChat zonder een licentiesleutel in te voeren. De licentiesleutel kan later ingevoerd worden via het **Upgrade** commando.



Als u op **Yes** heeft geklikt kan er een licentiesleutel worden ingevoerd. Zie de afbeelding hieronder.

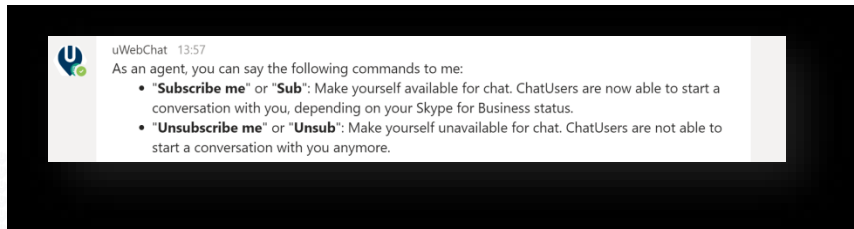


Nadat de ingevoerde informatie bevestigd is, zal er een nieuw bedrijfsprofiel aangemaakt worden. uWebChat is nu geconfigureerd in uw tenant.

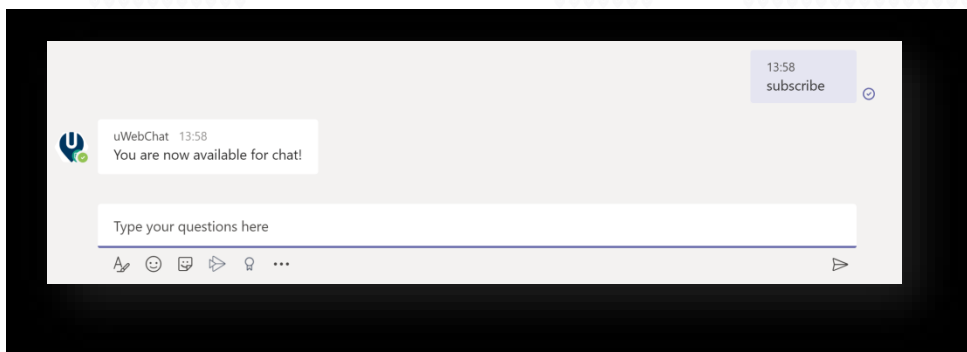


## 3.2 Subscribing

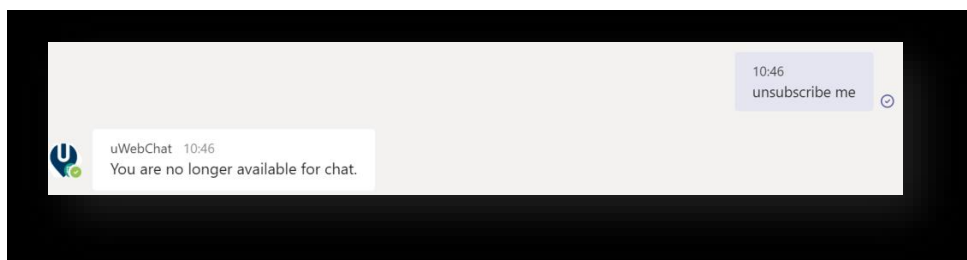
uWebChat gebruikt het mechanisme *subscribing* dat agents in staat stelt te bepalen of zij chatverzoeken willen ontvangen.



Om uzelf beschikbaar te stellen voor het ontvangen van chatberichten, dient u **Sub**, **Subscribe** of **Subscribe me** te typen in uWebChat. Wanneer u subscribed bent kunnen websitebezoekers een chat opstarten met u. Dit is ook afhankelijk van uw Teams status.



Om uzelf niet meer beschikbaar te stellen voor het ontvangen van chatberichten, dient u **Unsub**, **Unsubscribe** of **Unsubscribe me** te typen in uWebChat. Wanneer u unsubscribed bent kunnen websitebezoekers geen chat met u opstarten (uw Teams status wordt hierbij buiten beschouwing gelaten).



Er bestaat geen limiet betreffende hoe vaak een agent zich kan subscriben of unsubscriben.

Wanneer u zich voor de eerste keer registreert voor uWebChat bent u ook direct subscribed. Het is dan niet meer nodig om uzelf ook nog te subscriben.

## 3.3 Embed uWebChat op een website

**Let op:** Voor het toevoegen van uWebChat op uw website wordt er vereiste dat u toegang heeft om de HTML code van uw website te bewerken. Als u geen toegang heeft tot de code van uw website, neem dan contact op met de persoon die verantwoordelijk is voor het aanmaken en beheren van uw website om de code te implementeren.

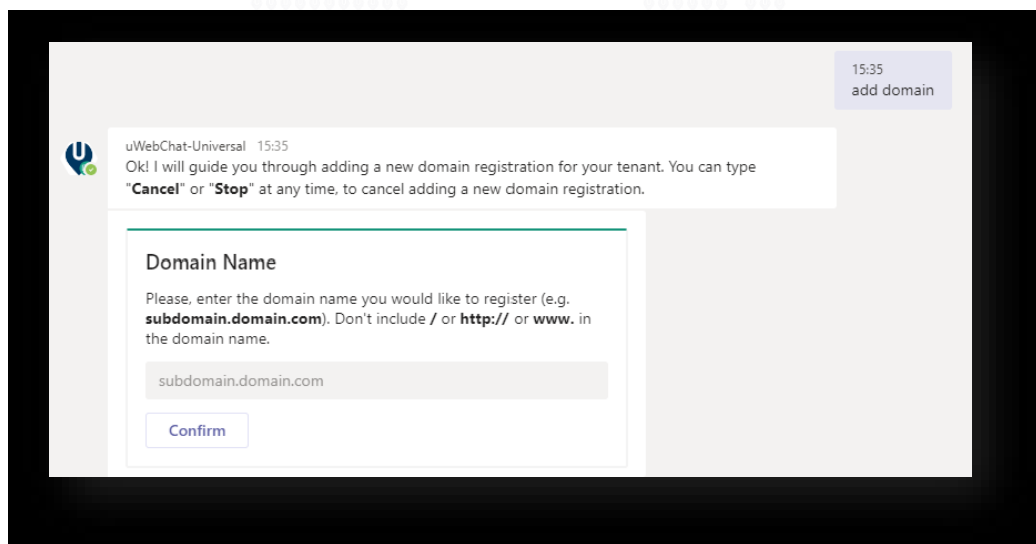
### 3.3.1 Domein whitelisting

Om uWebChat toe te voegen aan uw website, dient u uw website domein te registreren. Dit is een beveiligingsfunctie die bevestigt dat alleen geautoriseerde domeinen gebruik kunnen maken van uWebChat. Het is afhankelijk van uw type licentie hoeveel domeinen er geregistreerd kunnen worden. Zie <https://www.uwebchat.com> voor meer details.

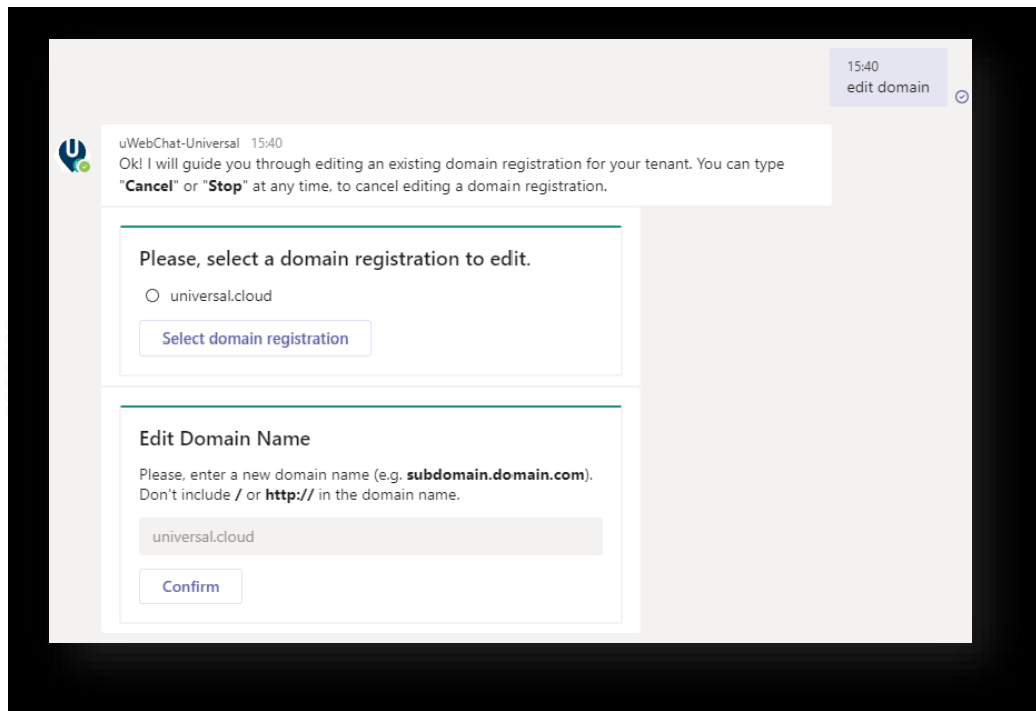
Let op, wildcards domeinen worden niet ondersteund. Voorbeeld: u bezit domein **voorbeeld.nl** en u wilt op websites **sales.voorbeeld.nl**, **marketing.voorbeeld.nl** en **voorbeeld.nl** uWebChat plaatsen. Dit zijn in totaal 3 domeinen.

### 3.3.2 Domeinen toevoegen en beheren

U kunt een domein toevoegen door het commando **Add Domain** te gebruiken. Via een rich card zal gevraagd worden om het domein in te voeren.



Met het commando **Edit Domain** kan er een aanpassing gemaakt worden in een reeds geregistreerd domein. Selecteer nadat het commando is ingevoerd welk domein je wilt aanpassen en voer daarna het nieuwe domein in in de rich card. Klik daarna op **Confirm**.

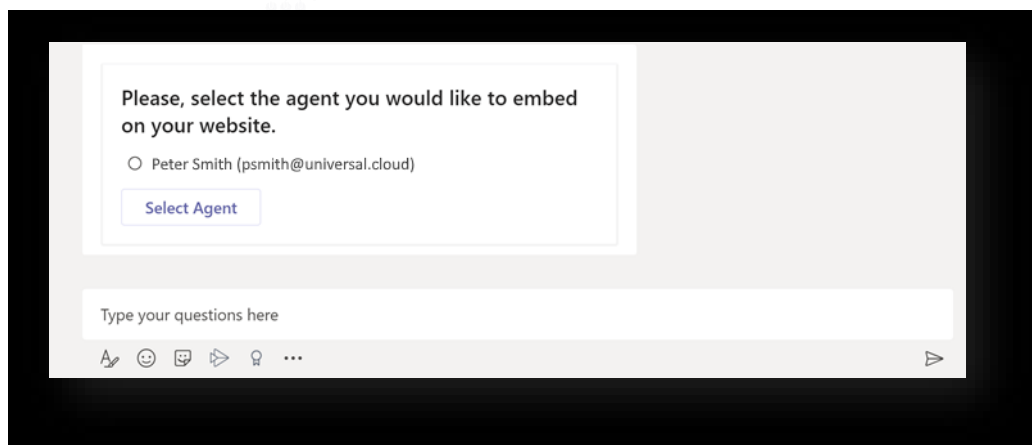
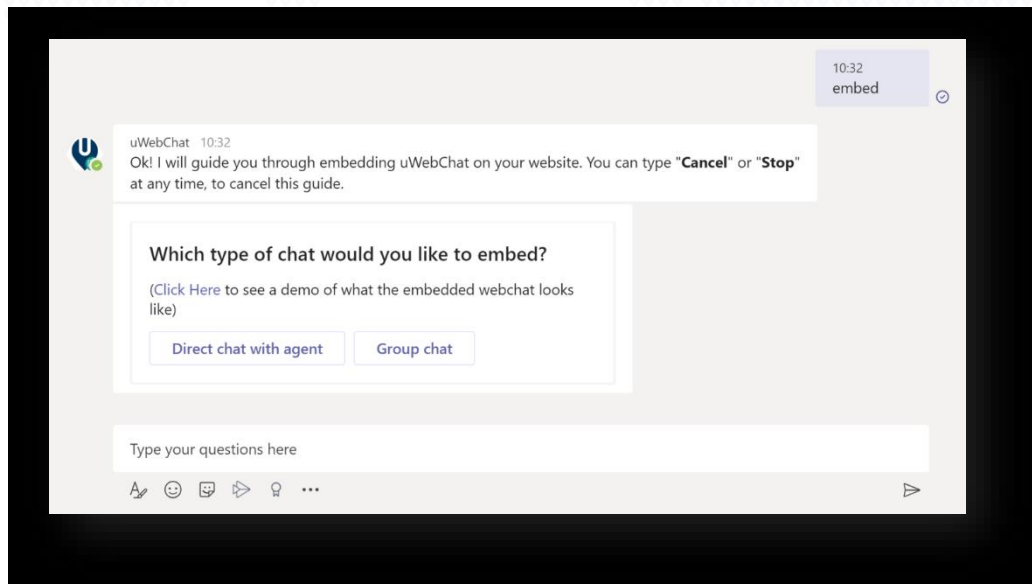


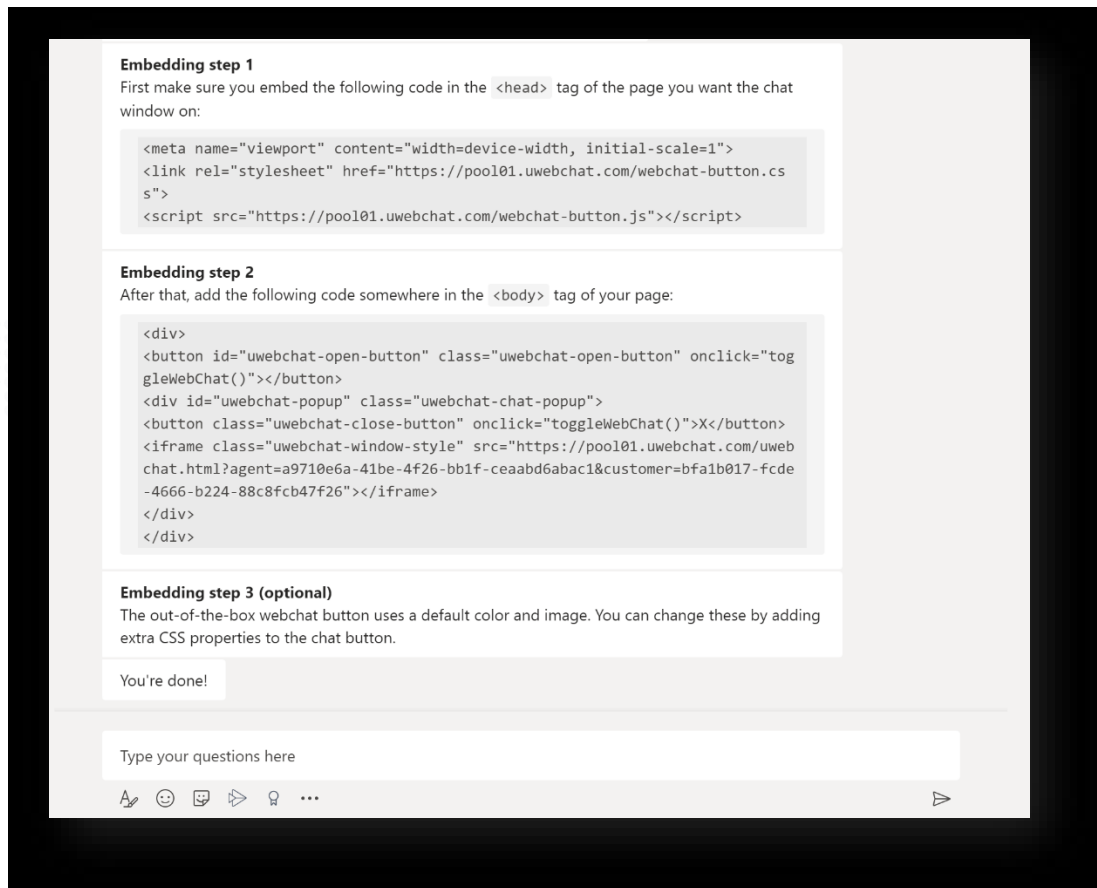
Via het commando **Show Domains** kan er gekeken worden welke domeinen er al geregistreerd zijn, en via het commando **Remove Domain** kan een geregistreerd domein verwijderd worden.

### 3.3.3 uWebChat toevoegen aan een website

Om uWebChat te integreren in uw website dient u het commando **Embed** of "**Embed webchat**" te typen in uWebChat. Dit commando zal een code snippet genereren welke gebruikt kan worden om uWebChat te integreren in website.

U kunt ervoor kiezen om een code snippet te genereren voor een directe chat met een specifieke agent of een code snippet dat uw websitebezoeker in staat stelt te chatten met een groep. Selecteer welke agent of groep u wilt integreren. Nadat deze keuze is gemaakt zal er een korte handleiding verschijnen. Volg deze stappen.



A screenshot of a web page showing the embedding steps for uWebChat. It includes three sections: 'Embedding step 1' with meta tags and a script, 'Embedding step 2' with HTML code for buttons and an iframe, and 'Embedding step 3 (optional)' with instructions on customizing the button. At the bottom, there is a text input field and a row of icons for chat actions.

**Embedding step 1**  
First make sure you embed the following code in the `<head>` tag of the page you want the chat window on:

```
<meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1">
<link rel="stylesheet" href="https://pool01.uwebchat.com/webchat-button.css">
<script src="https://pool01.uwebchat.com/webchat-button.js"></script>
```

**Embedding step 2**  
After that, add the following code somewhere in the `<body>` tag of your page:

```
<div>
<button id="uwebchat-open-button" class="uwebchat-open-button" onclick="toggleWebChat()"></button>
<div id="uwebchat-popup" class="uwebchat-chat-popup">
<button class="uwebchat-close-button" onclick="toggleWebChat()">X</button>
<iframe class="uwebchat-window-style" src="https://pool01.uwebchat.com/uwebchat.html?agent=a9710e6a-41be-4f26-bb1f-ceaabd6abac1&customer=bfa1b017-fcde-4666-b224-88c8fcb47f26"></iframe>
</div>
</div>
```

**Embedding step 3 (optional)**  
The out-of-the-box webchat button uses a default color and image. You can change these by adding extra CSS properties to the chat button.

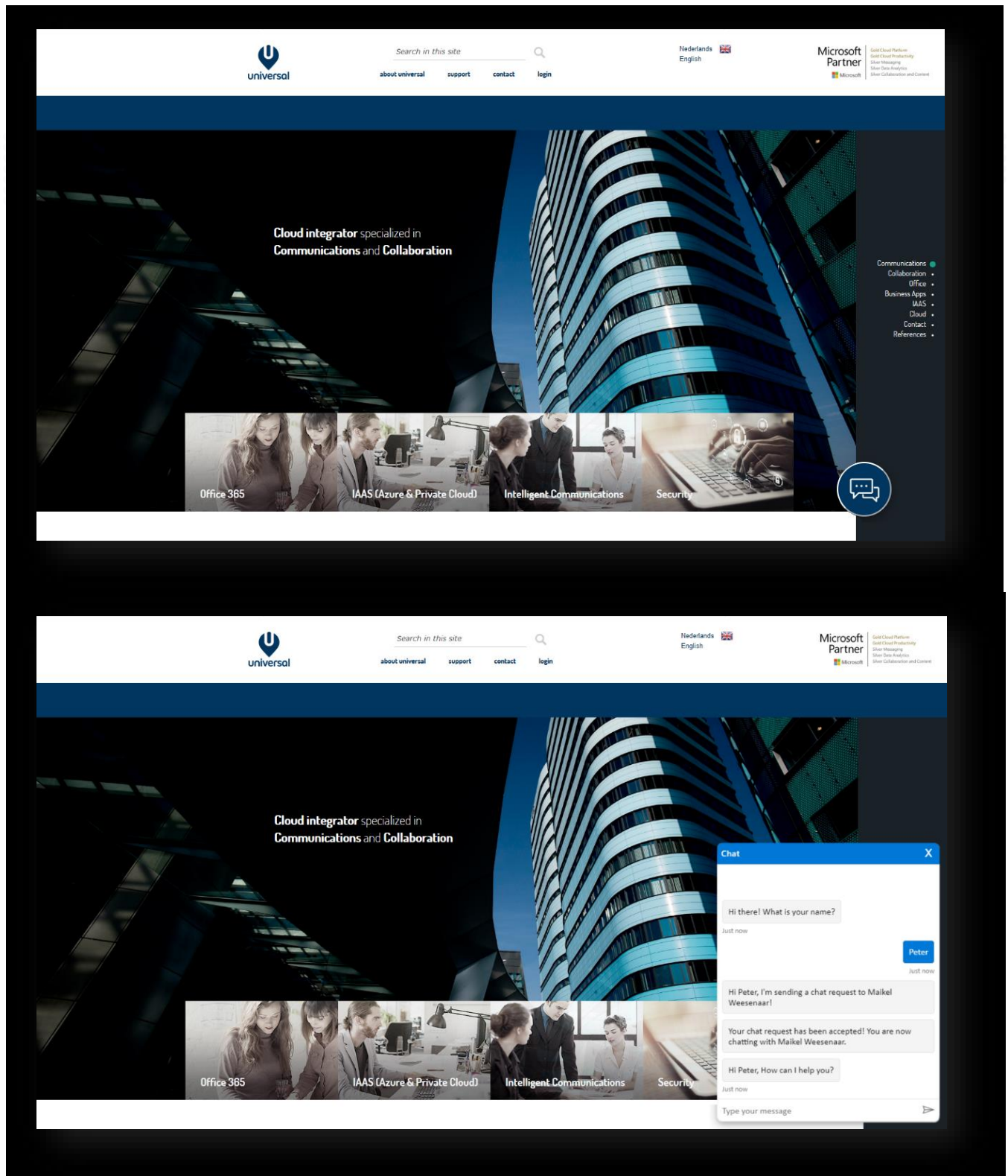
You're done!

Type your questions here

🗨️ 😊 🗨️ 🗨️ 🔍 ⋮

U kunt de code snippets zelf kopiëren en plakken naar de HTML code van uw website.

In het screenshot hieronder ziet u uWebChat geïntegreerd in een bestaande website. De standaard out-of-the-box chatbutton kunt u rechtsonder in het beeld terugvinden. Deze knop kan aangepast worden door middel van CSS.

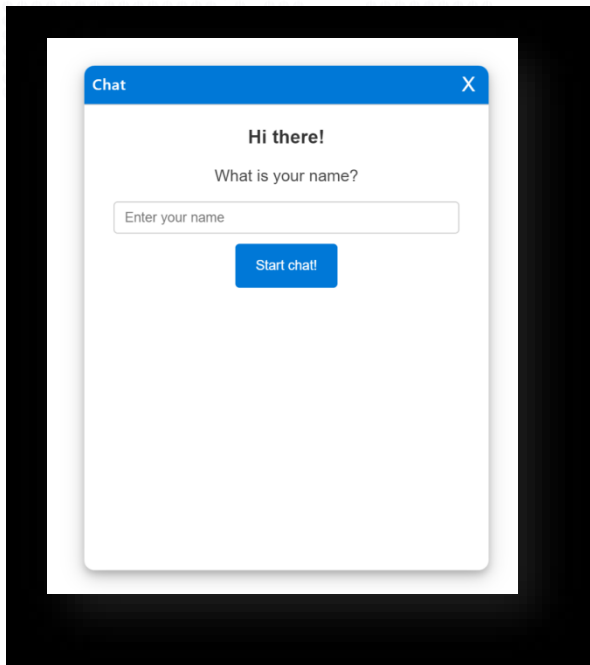




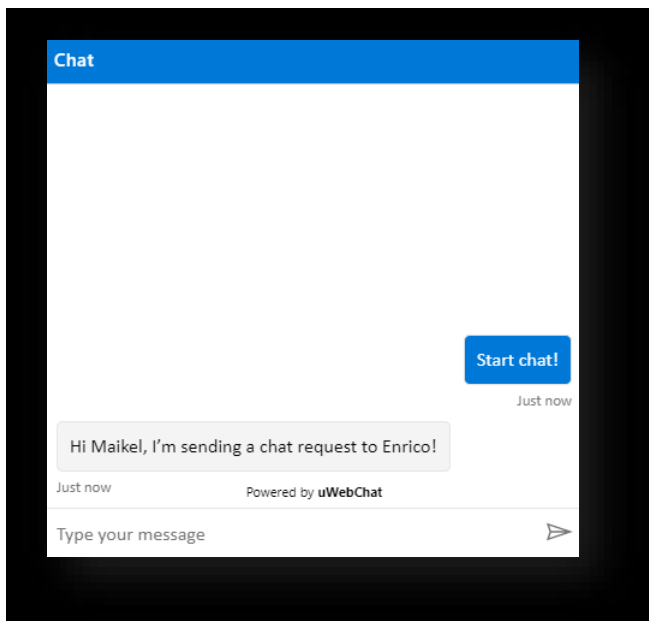
## 4 Chat basisprincipes

### 4.1 Chat starten als website bezoeker

Website bezoekers kunnen een chat starten door te klikken op de uWebChat button en hun naam in te voeren. Nadat de bezoeker zijn/haar naam heeft ingevoerd zal er een chatverzoek gestuurd worden naar een agent of groep.

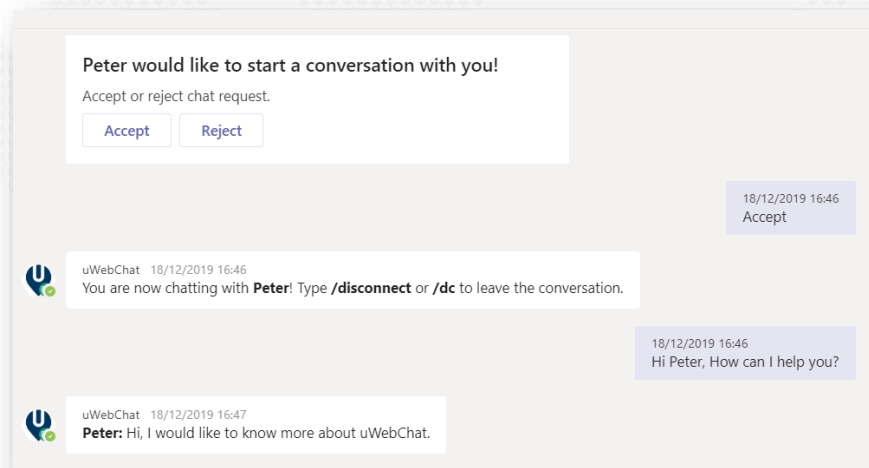


*(Bij de gratis editie van uWebChat zal onder in het chatvenster een banner verschijnen. Bij een Basic, Professional en Enterprise licentie is deze banner niet aanwezig).*



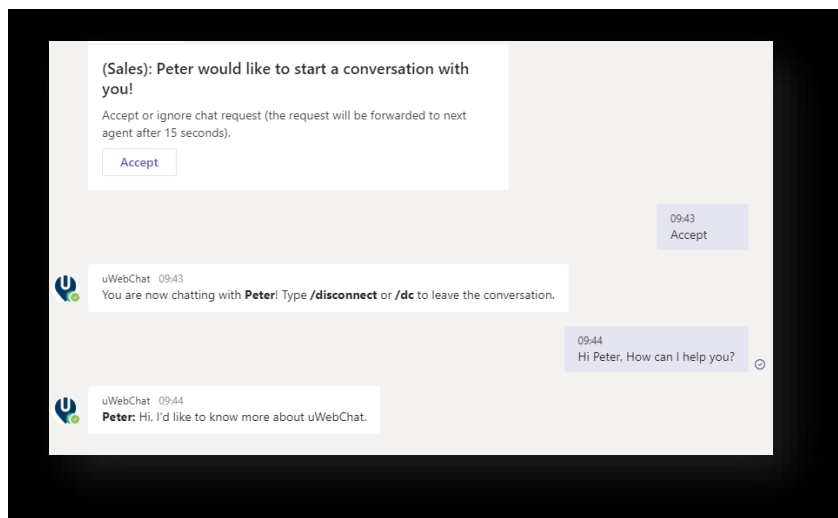
## 4.2 Direct chatten met een agent

Wanneer een directe chat met een agent gestart wordt zal de agent een notificatie krijgen in de Teams client. De agent kan ervoor kiezen om het chatverzoek te accepteren of te weigeren. Wanneer het chatverzoek geaccepteerd wordt kan de agent chatten met de chatgebruiker door een bericht te typen en te sturen naar uWebChat.



## 4.3 Chatten met een agent groep

Wanneer een chat geïnitieerd worden met een agent groep zullen alle agents die toegewezen zijn aan de groep om beurten gehunt worden. De volgorde waarop de agents gehunt worden wordt bepaald door een *Hunt Order Number*. Elke agent zal gehunt worden voor 15 seconden. Als de agent een chatverzoek binnen 15 seconden niet accepteert zal deze doorgestuurd worden naar de volgende agent. Als geen enkele agent het chatverzoek accepteert binnen 60 seconden zal het chatverzoek beëindigd worden.



## 4.4 Chat beëindigen

Om een chat te beëindigen zal de agent het commando **/dc** of **/disconnect** moeten typen. Na het invoeren van dit commando verschijnt er een kaart waarmee het beëindigen van de chat bevestigd kan worden. Wanneer de chat beëindigd wordt zal de website bezoeker een melding krijgen dat de chat is beëindigd.

**Let op:** wanneer u het **/dc** of **/disconnect** commando gebruikt, dient u de slash (**/**) toe te voegen vóór het commando zelf. uWebChat zal woorden die beginnen met slash (**/**) herkennen als een commando en deze niet doorsturen naar chatgebruikers.

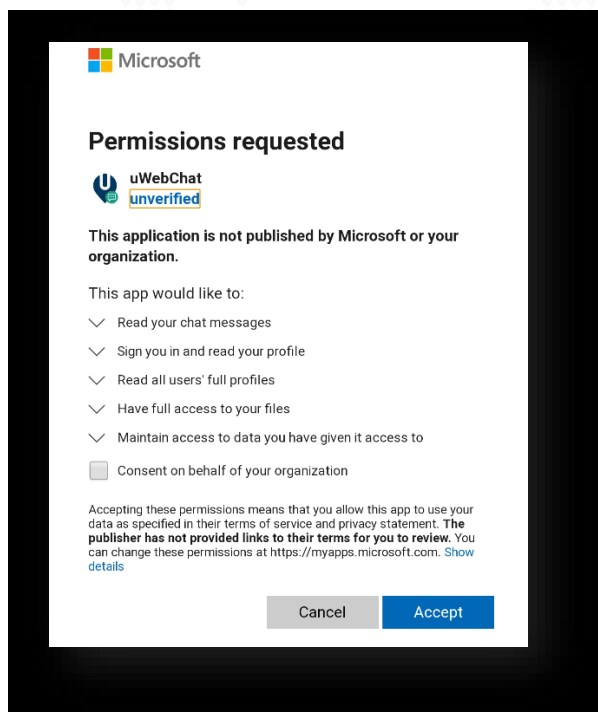
## 5 Functies

### 5.1 Opslaan chat logs naar OneDrive

uWebChat biedt de mogelijkheid om chat logs op te slaan via Microsoft OneDrive integratie. Hiervoor is een valide licentie van Microsoft 365 nodig voor OneDrive. Een Global Administrator binnen uw Microsoft 365 tenant moet toegang tot uWebChat toestaan via de [Microsoft Graph API](#).

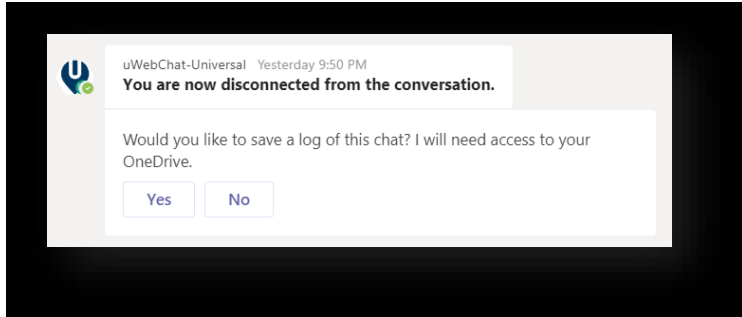
Om deze functie te gebruiken, dient een uWebChat agent die ook Global Administrator is een chat te starten met uWebChat. Nadat het gesprek verbroken wordt, krijgt de agent de optie om het gesprek in OneDrive op te slaan. Klik op **Accept** om door te gaan.

Hierna zal uWebChat vragen om de applicatie te autoriseren. Klik de admin op de **Authorize uWebChat** knop, dan wordt de onderstaande pagina in de browser geopend. Op deze pagina is de admin in staat uWebChat te autoriseren voor de gehele organisatie, waarna het opslaan van chat logs toegestaan is.

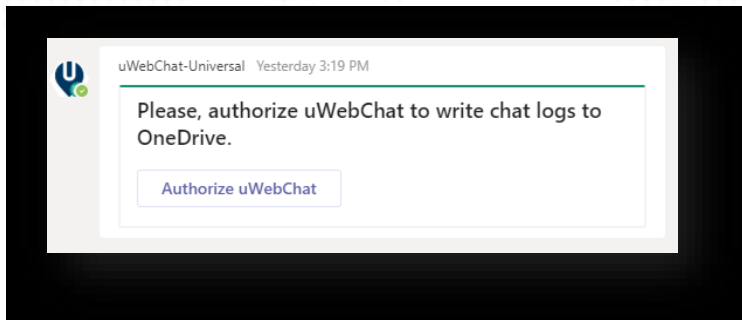


Als dit uitgevoerd is, is iedere agent in staat om alle gesprekken op te slaan in OneDrive.

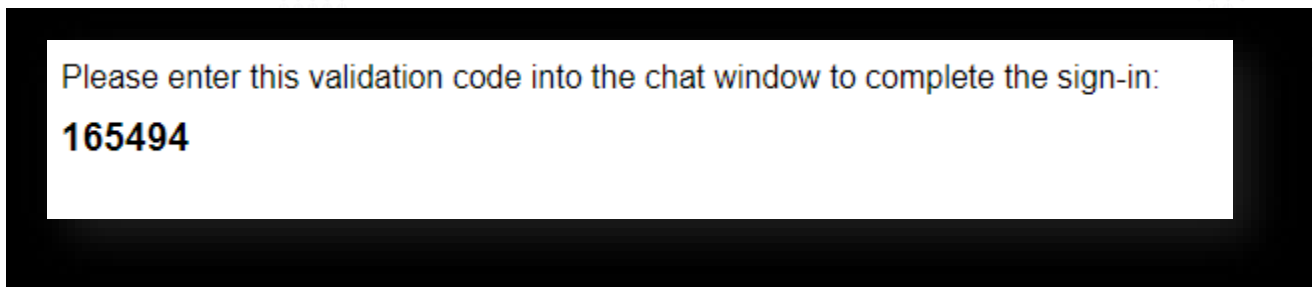
Na beëindiging van de eerste chat van een agent zal er gevraagd worden of de chat opgeslagen moet worden. Hierna zal dit niet meer gevraagd worden en gebeurt dit automatisch.



Het volgende scherm wordt getoond wanneer u op **Yes** drukt.



Na het klikken op de **Authorize uWebChat** knop, zal de agent via een webbrowser doorgestuurd worden naar een pagina waarop deze dient in te loggen op Office 365. Vervolgens dient de agent uWebChat goed te keuren. Na goedkeuring wordt de agent doorgestuurd naar een pagina waarin een 6-cijferige code is gegenereerd. Deze code dient de agent te kopiëren en in het chatvenster van uWebChat (in Teams) naar uWebChat te versturen. Zie voorbeeld hieronder:

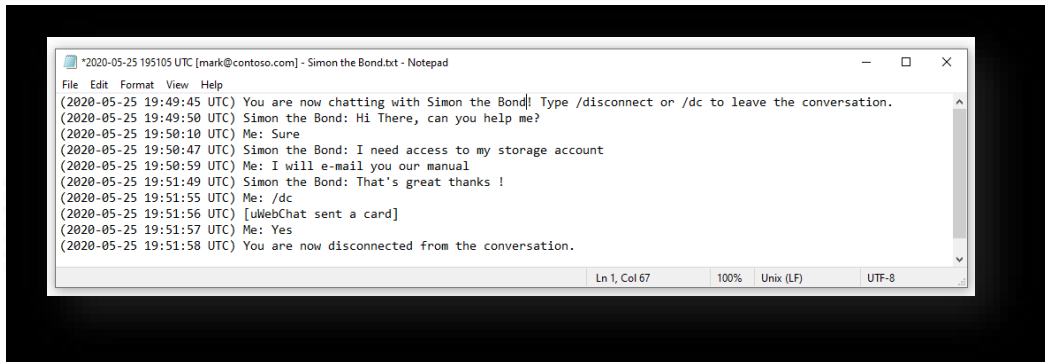


Nadat dit is voltooid zal uWebChat deze instelling onthouden en gebruiken in de toekomst. De keuze is ten alle tijden aan te passen in de agent persoonlijke instellingen.

**\*Notitie:** *uWebChat gesprekken worden niet opgeslagen buiten de beveiligings-context van een Microsoft 365 organisatie. De gegevens staan op de persoonlijke omgeving van de agent.*

De chat log bestanden kunt u terugvinden in de map **uWebChat Chat History** in uw OneDrive.

De bestandsnamen staan in het formaat: **yyyy-mm-dd tijdstip agent email – bezoekersnaam.txt**



## 5.2 Chatten via Speech-to-Text

Bij de uWebChat Professional en uWebChat Enterprise licentie is het voor chatusers mogelijk om te communiceren via Speech-to-Text. Dit houdt in dat chatusers tekst kunnen inspreken, welke vervolgens automatisch naar een agent verzonden wordt. Om deze functie te gebruiken dient een chatuser op het microfoon icoon te klikken (zie afbeelding hieronder).



Het kan zijn dat uw browser toestemming vraagt om uw microfoon te gebruiken voor deze functie. Dit moet u toestaan om deze functie te laten werken.

## 5.3 Real Time Translation (Vertaling)

De Enterprise licentie van uWebChat biedt u de mogelijkheid aan om chat berichten actief te vertalen. Deze functie laat agents en website chat gebruikers chat berichten zien in hun taal. Deze functie staat automatisch aan bij een Enterprise licentie.

Om uw klanten de mogelijkheid te geven met u contact op te nemen via meerdere talen, stel dan uw uWebChat groepen in met een **Group Language**.

Na het instellen van een Group Language, kunt u de mogelijkheid geven aan uw website bezoekers om te kiezen tussen de taal die ingesteld is, of dat ze gebruik maken van de taal die ingesteld is in hun browser.

Agents kunnen een primaire taal instellen. Wanneer dit ingesteld is ziet de agent de oorspronkelijke berichten vertaald worden naar de primaire taal die ingesteld is.

Indien nodig kan Real Time Translation uitgezet worden tijdens een gesprek. Dit kan zijn omdat de agent bekend is met meerdere talen. Gebruik het **/translate** commando tijdens een chat om de vertaal functie aan of uit te zetten. De website bezoeker ziet dit commando niet terug in de chat. Het veranderen van deze instelling heeft geen invloed op voorgaande verstuurd berichten.

## 5.4 Aanpassen Uiterlijk

Het is mogelijk om het uiterlijk van uWebChat aan te passen. Er zijn twee manieren hoe dit gedaan kan worden:

- Veranderen van chat knop die op uw website staat
- Veranderen van kleuren in uw chat venster voor een groep.

### 5.4.1 Aanpassen uiterlijk uWebChat knop.

Als u uWebChat integreert op uw website, heeft u een standaard chat knop. Het uiterlijk en de positie van deze knop kan veranderd worden via CSS. Wanneer u het code snippet krijgt als u het **Embed** gebruikt, kunt u de code veranderen. Standaard maakt uWebChat gebruik van een eigen CSS bestand. U kunt dit bestand vervangen met uw eigen bestand.

### 5.4.2 Aanpassen uiterlijk groep chat

Het is mogelijk om de kleuren van het chat venster op uw website aan te passen. Hiervoor is een Professional of Enterprise licentie nodig. Zie [Groep stijlen](#).

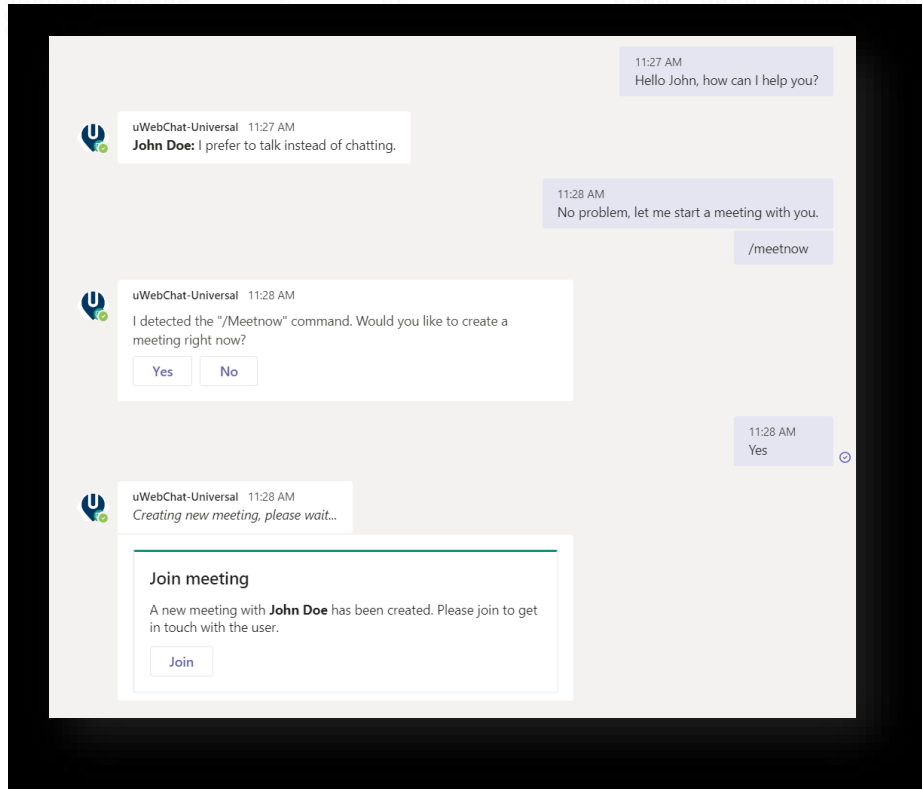
## 5.5 Bericht achterlaten (Leave a Message)

Het kan zijn website bezoekers contact met u wilt opnemen als er geen agents beschikbaar zijn of als een groep buiten werken is. De functionaliteit van Leave a Message geeft de mogelijkheid om een bericht achter te laten. Deze berichten kunnen later door beschikbare agents gelezen worden.

## 5.6 Nu Vergaderen (Meet Now) – Teams Meetings

Als u een Basic of hogere licentie heeft voor uWebChat, kunt u gebruik maken van de Meet Now functionaliteit. Met deze functionaliteit zijn agents in staat om Microsoft Teams vergaderingen te starten vanaf het chat venster op uw website. Website bezoekers kunnen met hun eigen Teams account inloggen, of zonder account via de webbrowser de meeting openen.

Wanneer er een chat actief is tussen een agent en een website bezoeker, kan de agent het **/meetnow** commando gebruiken. Na het invoeren van dit commando wordt er een Rich Card getoond aan de agent en de website bezoeker om naar een Teams Meeting te gaan.

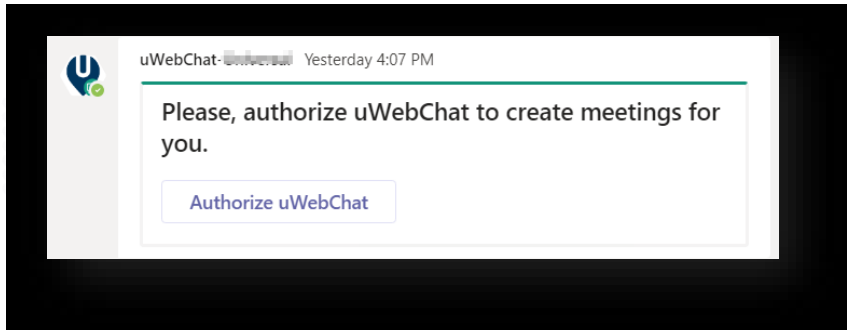


De standaard workflow voor het vergaderen met Microsoft Teams is van toepassing. Zie documentatie van Microsoft voor meer informatie: <https://support.microsoft.com/nl-nl/office/deelnemen-aan-een-teams-vergadering-078e9868-f1aa-4414-8bb9-ee88e9236ee4?ui=nl-nl&rs=nl-nl&ad=nl>



### 5.6.1 Authorizeren Graph API per Agent

Als een agent voor de eerste keer het **/meetnow** commando gebruikt, dan krijgt de agent een rich card te zien om uWebChat te autoriseren voor het maken van Microsoft Teams vergaderingen. Deze autorisatie is nodig voor de Meet Now functionaliteit.

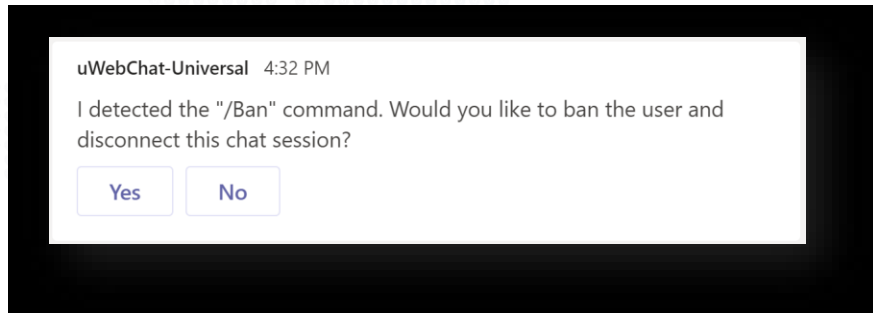


Als een agent klikt op de **Authorize uWebChat** knop, dan wordt er een verzoek verstuurd om toestemming te geven om vergaderingen via Microsoft Teams te creëren. Als een agent al ingelogd is met hun Microsoft account op hun default browser, dan hoeft de agent verder niks te doen. In de achtergrond wordt er toestemming gegeven en krijgt de agent een bericht in uWebChat dat de autorisatie gelukt is.

Indien een agent niet ingelogd is met zijn of haar Microsoft account, verschijnt er een browser pop-up waar eerst ingelogd moet worden. Als dit gedaan is verschijnt er een pagina met een numerieke code. Deze code moet ingevoerd worden bij uWebChat. Als deze code ingevoerd is, heeft de agent autorisatie om via uWebChat Microsoft Teams vergaderingen te starten.

## 5.7 Blokkeren uWebChat bezoekers

Als u een Basic of hogere licentie heeft, dan kunnen agents website bezoekers blokkeren op de chat. Het kan zijn dat uw agents benaderd worden door niet legitieme bezoekers en last hebben van spam berichten. Door het **/ban** commando tijdens een chat te gebruiken, kunt u het IP adres van een website bezoeker tijdelijk blokkeren.

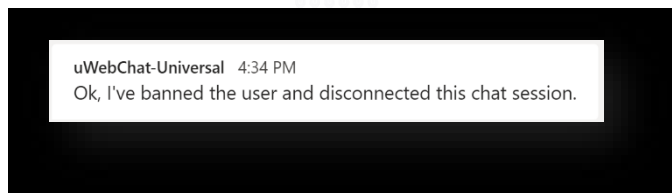


Wanneer een agent een bezoeker blokkeert, wordt de bezoeker in uw hele uWebChat tenant geblokkeerd voor alle agents. Wanneer een bezoeker voor het eerste keer geblokkeerd wordt dan duurt de blokkade 7 dagen. Bezoekers die meerdere keren geblokkeerd worden, worden langer geblokkeerd op basis van een formule.

Dit wordt als volgt berekend:

- $P = 7 + (\text{aantal keren dat IP adres geblokkeerd is} * 7)$

Dus een tweede blokkade is 14 dagen, de derde 21 dagen, enz.



## 5.8 Herrinnering voor inactieve gesprekken

Bij het beëindigen van een gesprek met een websitebezoeker moet de agent het gesprek handmatig verbreken met het commando **/dc** of **/disconnect**. Als de agent de verbinding met het gesprek niet verbreekt, is hij niet beschikbaar voor toekomstige chatverzoeken.

Om agents eraan te herinneren de verbinding te verbreken, is de functie Herinneringen voor inactieve gesprekken geïntroduceerd. Als een websitebezoeker niet binnen 5 minuten een bericht heeft verzonden, wordt er een herinneringsbericht naar de agent gestuurd:

**Geen reactie ontvangen gedurende 5 minuten - verbreek de verbinding indien nodig of houd de chat open**

Als de bezoeker antwoordt, wordt de timer van 5 minuten gereset. Reageert de bezoeker niet, dan ontvangt de agent de herinnering elke 5 minuten.

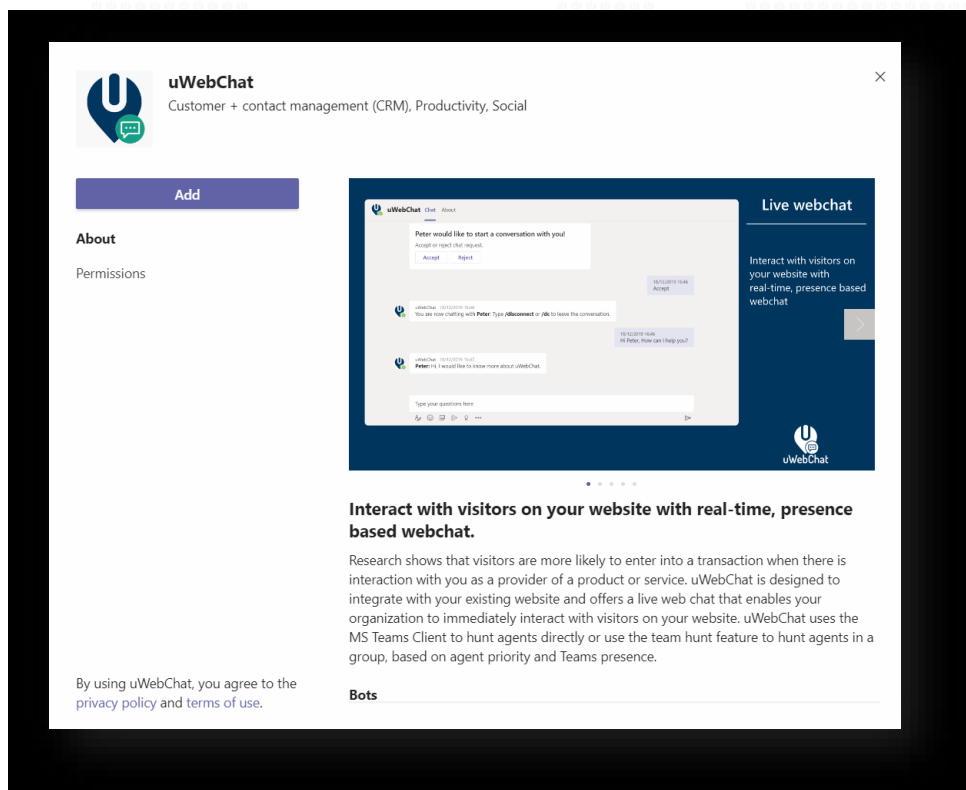
## 6 Agents beheren

Wanneer uWebChat is opgezet zal u waarschijnlijk ook andere users willen toevoegen om gebruik te maken van uWebChat. Dit hoofdstuk zal uitleggen hoe u nieuwe agents kunt registreren en hoe u deze kunt beheren.

### 6.1 Installeren uWebChat bij agents

Voordat u extra agents kan installeren voor uWebChat, is het nodig om de éénmalige installatie uit te voeren. Als dit gedaan is, kunnen uw andere agents zelf uWebChat installeren via de desktop of web client van Teams.

U kunt uWebChat installeren via Teams door op de drie puntjes (...) van de client te drukken. Zoek naar **uWebChat** en dan ziet u de applicatie in de Teams store. Open de applicatie en kies voor **Add** om uWebChat te installeren.



Als uWebChat toegevoegd is aan Teams, is het verstandig om deze vast te zetten aan de linker balk van Teams. Gebruik uw rechter muisknop op het uWebChat tab en kies voor **Pin** om deze vast te zetten.

Het kan zijn dat uw agents uWebChat niet kunnen toevoegen aan Teams. Dit heeft waarschijnlijk te maken met een permissie probleem op uw Microsoft 365 tenant. Met de standaardinstellingen van Teams is het mogelijk voor iedere Teams gebruiker om applicaties van de Teams store te installeren. Echter kan het zijn dat uw organisatie strengere eisen heeft wat uw gebruikers mogen uitvoeren.

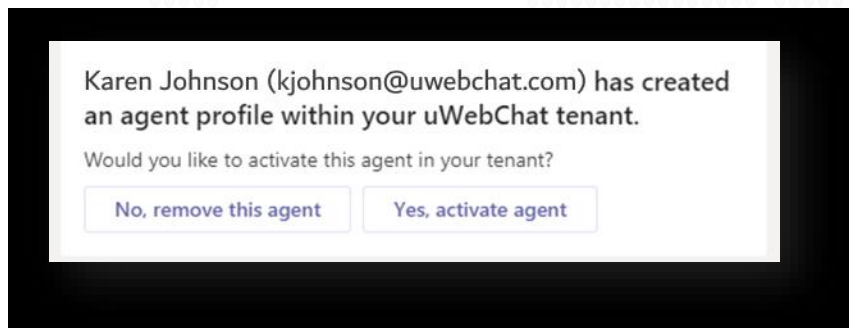
Als dit zo is, kan een Global Administrator of een Teams Administrator binnen uw Microsoft 365 tenant wijzigingen maken, zodat u alsnog uWebChat kan installeren. Dit kunt u doen door te gaan naar het Teams Admin Center en uWebChat toe te voegen aan de lijst van applicaties die gebruikt mogen worden. Zie Microsoft artikel voor meer informatie: <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/admin-settings>

## 6.2 Andere agents registreren

Om nieuwe agents te registreren in uWebChat, dient de Teams gebruiker die u wilt toevoegen een nieuw gesprek te starten met uWebChat. Dit zal een registratie dialoog starten waarbij de betreffende gebruiker zichzelf als agent kan aanmelden.

**Let op:** de gebruiker die u wilt toevoegen dient bekend te zijn in uw Teams tenant.

Nadat de gebruiker zichzelf geregistreerd heeft als agent in uWebChat zal de admin agent een bericht krijgen zoals hieronder weergegeven.



De admin kan ervoor kiezen om de agent te activeren of om de registratie te verwijderen uit uWebChat. Als de admin ervoor kiest om de agent te activeren dan zal deze toegang krijgen tot uWebChat.

Admin agents kunnen agents op elk moment activeren en verwijderen door het commando **Activate Agent** en **Remove agent** te typen.

## 6.3 Agents beheren

Er zijn drie commando's die ontwikkeld zijn om agents te beheren in uw uWebChat tenant:

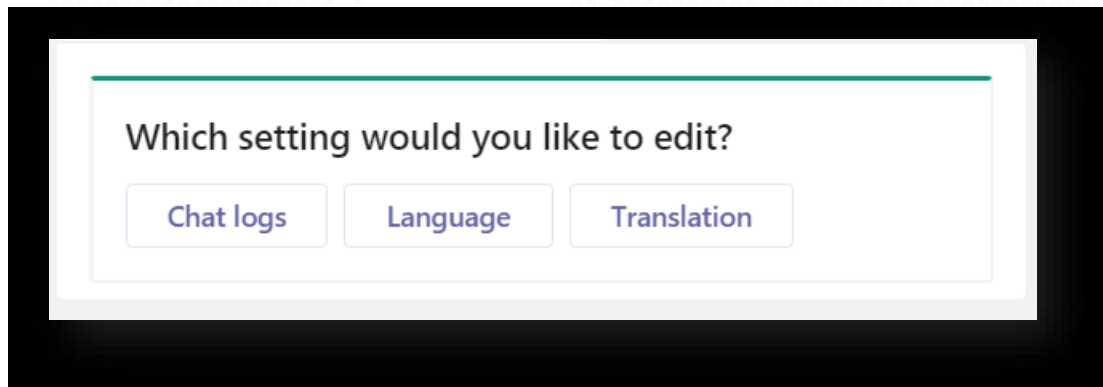
- **Show me all agents** – Dit laat alle agents in uw uWebChat tenant zien, ongeacht of ze actief zijn of niet.
- **Activate agent** – Leidt u door een dialoog om een agent te activeren
- **Remove agent** – Leidt u door een dialoog om een agent te verwijderen

## 6.4 Agent persoonlijke instellingen

Elke agent heeft persoonlijke instellingen die de agent zelf kan beheren. Er zijn drie opties die een agent kan veranderen:

- **Chat logs** – Configureert of de agent wel of niet chat historie kan opslaan in OneDrive.
- **Language** – De agent kan een primaire taal instellen. Wanneer website gebruikers een chat starten met uw agent en hun praten in een andere taal, dan worden de berichten automatisch vertaald naar de primaire taal die de agent ingesteld heeft.
- **Translation** – Zet de vertaal functie aan of uit.

Agents kunnen hun instellingen veranderen via het **My Settings** of **Settings** commando.



## 7 Groepen beheren

Een agent groep is een verzameling van agents die gehunt kunnen worden in een vooraf bepaalde volgorde. Wanneer een chatgebruiker een groeps-chat initieert zal uWebChat de eerst beschikbare agent hanten in die groep (middels de vooraf bepaalde volgorde).

### 7.1 Groepen beheren

U kunt de volgende commando's gebruiken om de groepen te beheren:

- **Show groups** – Laat de aangemaakte groepen zijn (indien aanwezig).
- **Add group** – Leidt u door de stappen om een groep aan te maken.
- **Remove group** - Leidt u door de stappen om een groep te verwijderen.
- **Edit group** – Leidt u door de stappen om groepseigenschappen te wijzigen die ingesteld zijn tijdens het aanmaken van de groep.
- **Create Style** – Maak een style aan voor de groep. Bijvoorbeeld in welke kleur de groep wordt weergegeven. Deze kan later aangepast worden via **Edit Group**

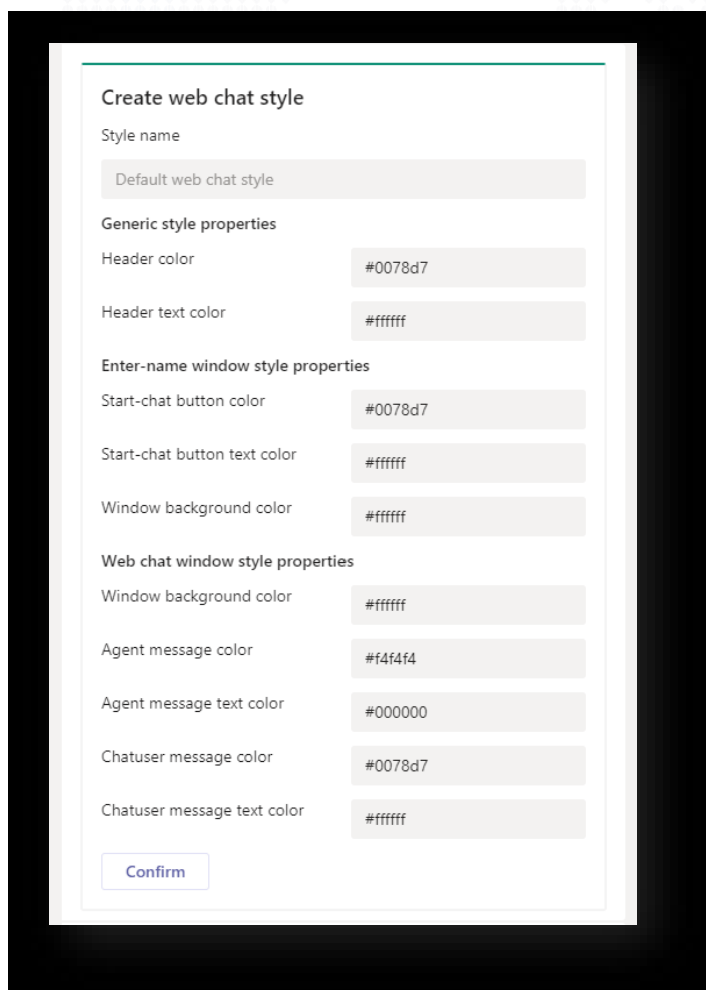
## 7.2 Groep stijlen

Indien u beschikt over een Professional of Enterprise licentie, is mogelijk om het uiterlijk van een groep chat op uw website te wijzigen. Denk hierbij aan het aanpassen van de achtergrondkleur in het chatvenster, de tekstkleur van de agent berichten en de tekstkleur van de chatgebruiker berichten.

Hiervoor zijn de volgende commando's beschikbaar:

- **Show styles** – Laat een lijst zien van alle gemaakte web chat stijlen
- **Create style** – Maak een eigen stijl aan
- **Edit style** – Pas een aangemaakte stijl aan
- **Remove style** – Verwijder een aangemaakte stijl

Bij het aanmaken of bewerken van een stijl krijgt u een lijst met kleuren die u kunt aanpassen. Deze ziet er als volgt uit:



The screenshot shows a 'Create web chat style' form with the following fields and values:

Property	Value
Style name	Default web chat style
<b>Generic style properties</b>	
Header color	#0078d7
Header text color	#ffffff
<b>Enter-name window style properties</b>	
Start-chat button color	#0078d7
Start-chat button text color	#ffffff
Window background color	#ffffff
<b>Web chat window style properties</b>	
Window background color	#ffffff
Agent message color	#f4f4f4
Agent message text color	#000000
Chatuser message color	#0078d7
Chatuser message text color	#ffffff

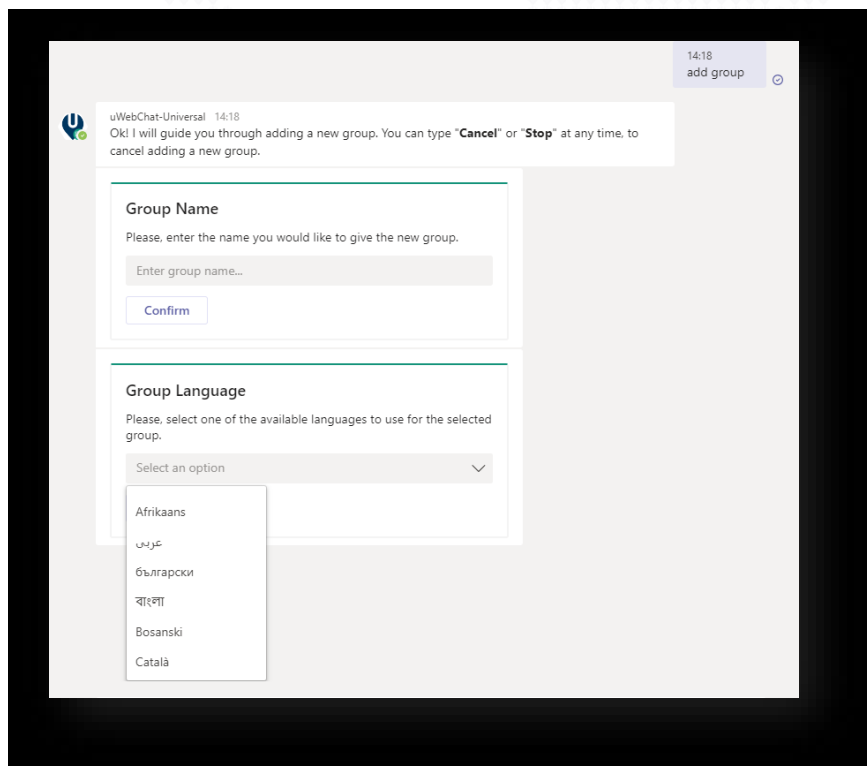
At the bottom of the form is a 'Confirm' button.

Als een stijl wordt aangepast zal het ongeveer 15 minuten duren voordat deze ook zichtbaar wordt voor de gebruiker. Als een stijl verwijderd wordt zal de standaard uWebChat stijl worden gebruikt.

## 7.3 Groepen aanmaken

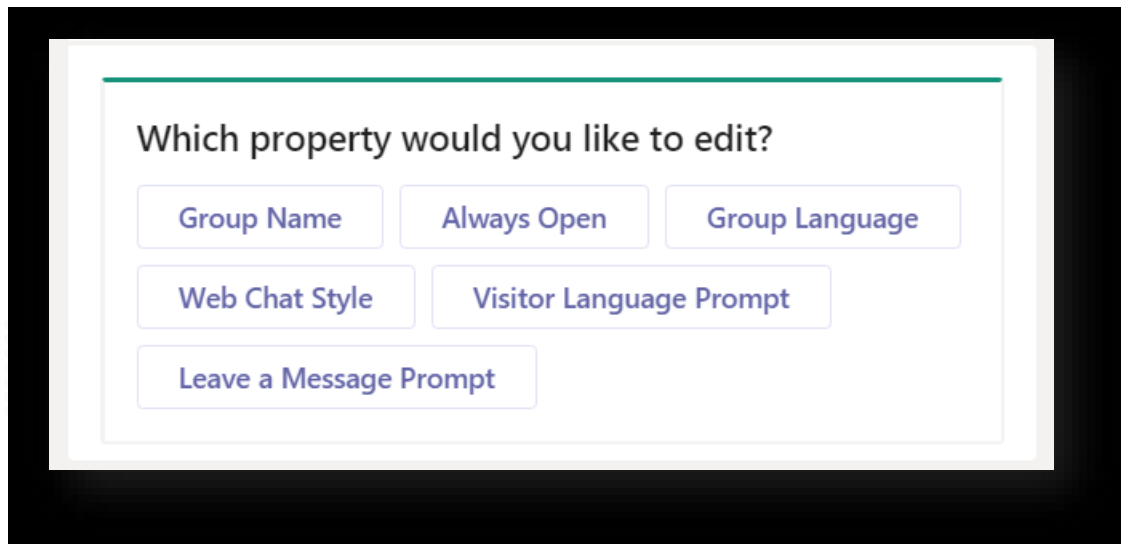
Bij het aanmaken van een groep via het commando **Add Group** wordt er als eerst gevraagd om een groepsnaam in te voeren. Hierna wordt er gevraagd om verschillende functies aan of uit te zetten. Deze functies kunnen altijd veranderd worden door het **Edit Group** commando. Deze handleiding behandelt deze functies in aparte hoofdstukken. U wordt gevraagd om een keuze te maken uit de volgende opties:

- **Group Language** – Welke taal de groep heeft.
- **Prompt for visitor language** – Laat website bezoekers bepalen of ze in de groep taal willen communiceren of met de taal die in hun browser ingesteld is.
- **Prompt for leave a message dialog** – Geeft de mogelijkheid om een bericht achter te laten in situaties waar uw agents niet beschikbaar zijn of dat de groep buiten werkuren is. Agents kunnen later de berichten bekijken.
- **Prompt for what style to use** – Mogelijkheid om een aangepaste stijl aan te selecteren of de standaard layout.
- **Opening Hours or Always Open** – Bepaalt de beschikbaarheid van de groep. Always Open maakt uw groep altijd beschikbaar. Opening Hours laat u dagen en tijden instellen wanneer een groep beschikbaar is.



De instellingen van een groep kan later aangepast worden via het commando **Edit Group**.

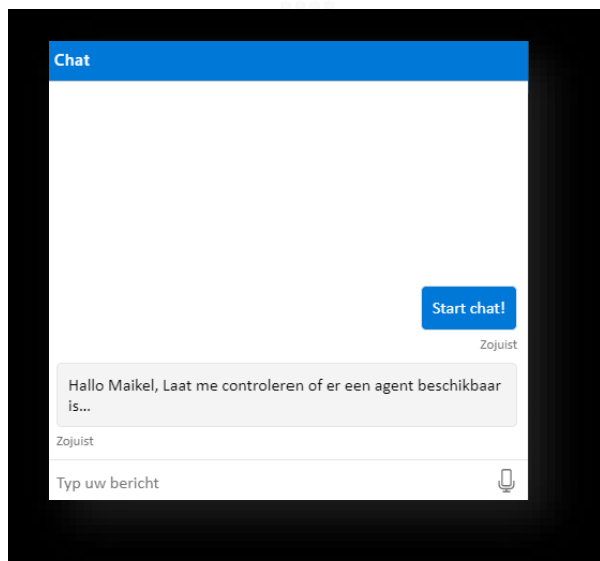




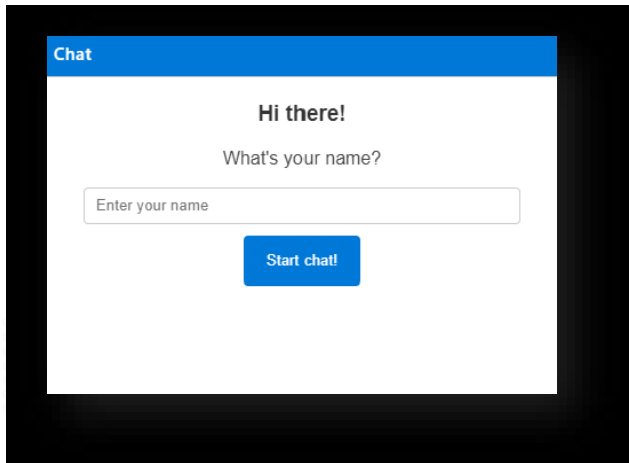
## 7.4 Real Time Translation (Vertaling)

De Enterprise licentie van uWebChat biedt u de mogelijkheid aan om chat berichten actief te vertalen. Deze functie laat agents en website chat gebruikers chat berichten zien in hun taal. Deze functie staat automatisch aan bij een Enterprise licentie. U kunt de taal instellen van u groep tijdens het aanmaken van een groep. Deze kan altijd later veranderd worden door het **Edit Group** commando uit te voeren en **Group Language** te selecteren.

Wanneer een chatuser een groep chat heeft gestart, zal het web chat venster vertaald worden naar de gekozen taal van de groep (hieronder Nederlands):



Het venster waar de chatuser zijn of haar naam in dient te vullen, wordt altijd vertaald naar de taal die standaard is ingesteld in de browser (hieronder in het Engels):



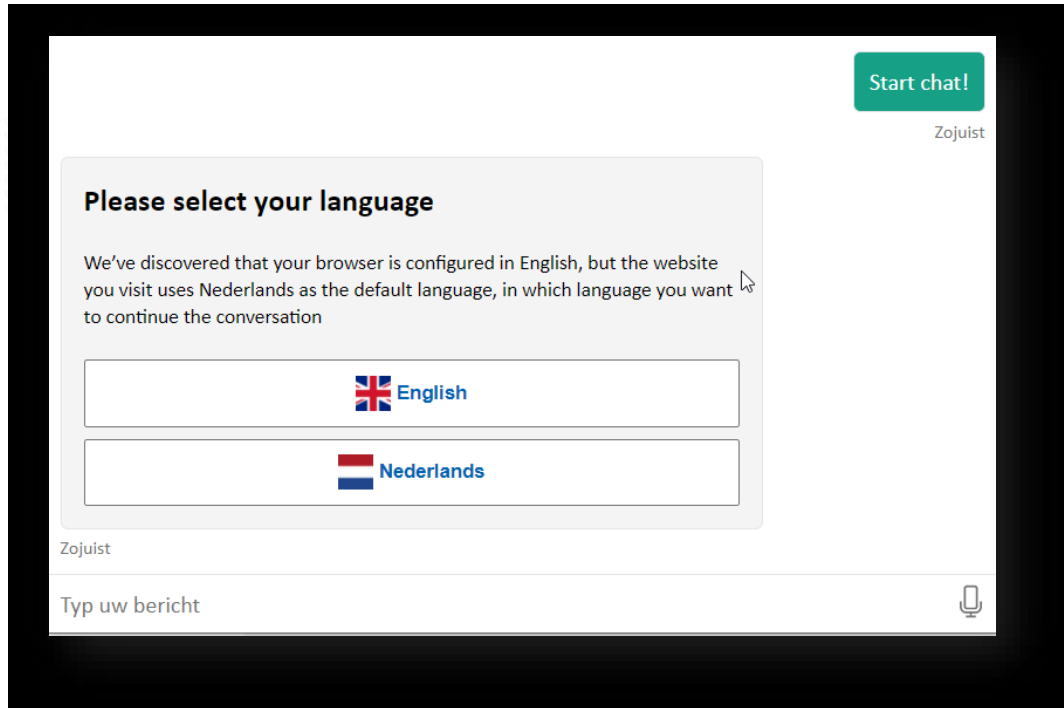
Indien nodig kan Real Time Translation uitgezet worden tijdens een gesprek. Dit kan zijn omdat de agent bekend is met meerdere talen. Gebruik het **/translate** commando tijdens een chat om de vertaal functie aan of uit te zetten. De website bezoeker ziet dit commando niet terug in de chat. Het veranderen van deze instelling heeft geen invloed op voorgaande verstuurde berichten.

## 7.5 Always Open en Business Hours

Tijdens het aanmaken en bewerken van groepen kunt de optie selecteren om Business Hours of Always open te selecteren. Business Hours zijn specifieke dagen en tijdstippen wanneer de groep beschikbaar zijn. Always Open groepen kunnen altijd benaderd worden als er agents beschikbaar zijn.

## 7.6 Website bezoeker taal verzoek

Wanneer u een groep aanmaakt of bewerkt, kunt u de optie **Visitor Language Prompt** aan of uit zetten. Als deze functie aan staat, dan kunnen website bezoekers kiezen of ze willen chatten via de ingestelde groep taal of de taal van hun browser.

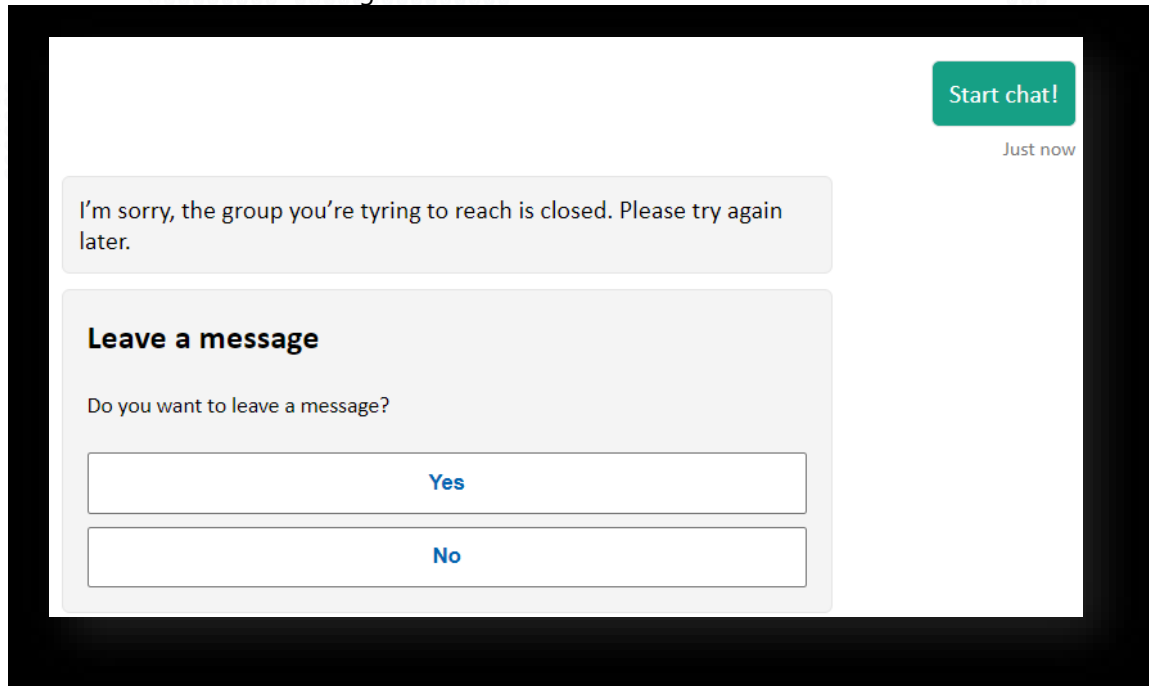


Berichten worden vertaald naar de taal die voorkeur heeft.

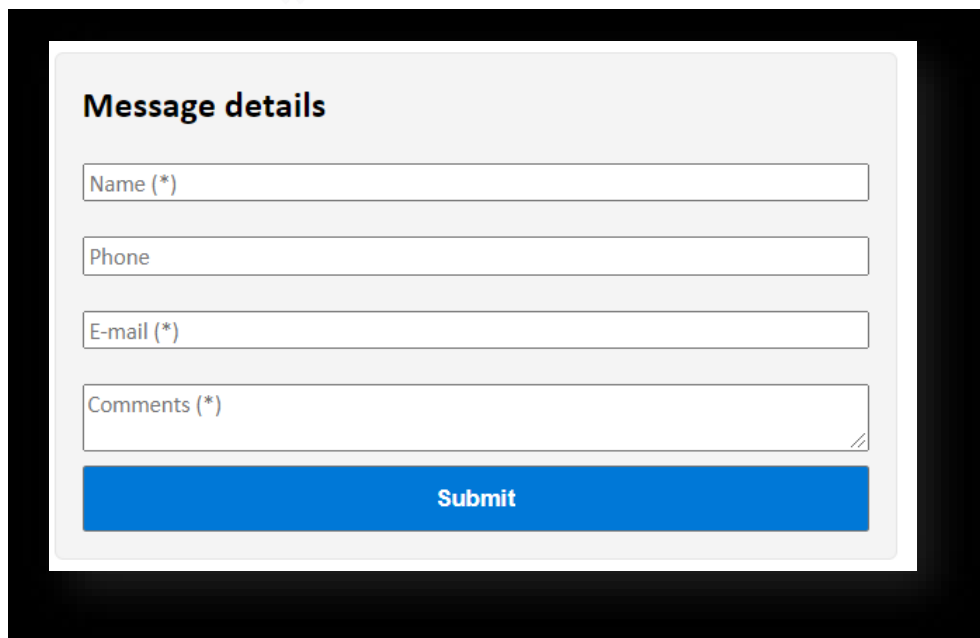
## 7.7 Bericht achterlaten (Leave a Message)

Het kan zijn website bezoekers contact met u wilt opnemen als er geen agents beschikbaar zijn of als een groep buiten werking is. De functionaliteit van Leave a Message geeft de mogelijkheid om een bericht achter te laten. Deze berichten kunnen later door beschikbare agents gelezen worden.

Een website bezoeker ontvangt het onderstaande bericht.

A screenshot of a chat interface. In the top right corner, there is a green button labeled 'Start chat!'. Below it, the text 'Just now' is displayed. A grey message bubble contains the text: 'I'm sorry, the group you're trying to reach is closed. Please try again later.' Below the message bubble is a 'Leave a message' section. It starts with the question 'Do you want to leave a message?' followed by two buttons: 'Yes' and 'No'.

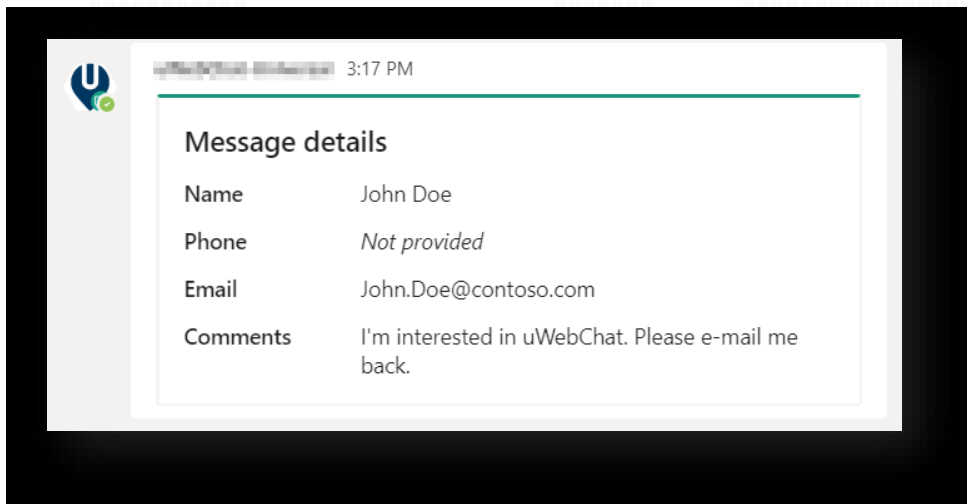
Wanneer de bezoeker ervoor kiest om een bericht achter te laten, ontvangt deze een formulier wat ingevuld kan worden.

A screenshot of a 'Message details' form. The form has a title 'Message details' and four input fields: 'Name (\*)', 'Phone', 'E-mail (\*)', and 'Comments (\*)'. Below the fields is a blue button labeled 'Submit'.

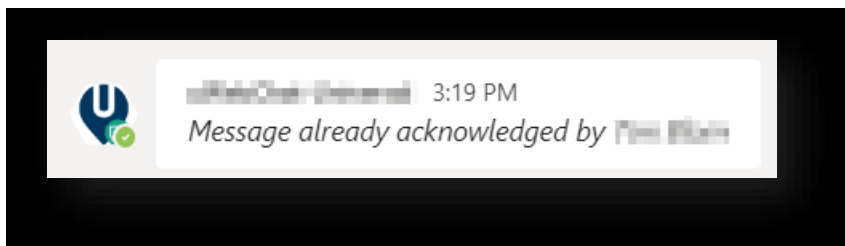
Na het invullen van het formulier, ontvangen alle agents in een groep een notificatie dat er een bericht klaar staat.



Wanneer een agent **View and acknowledge** gebruikt, wordt het bericht getoond.



Als een bericht geaccepteerd is door een agent, kan deze niet door een andere agent gelezen worden. Andere agents krijgen onderstaande melding.



Er kunnen meerdere berichten achtergelaten worden door verschillende website bezoekers. Per bericht ontvangt een agent een unieke notificatie om het bericht te accepteren.

## 7.8 Groepsleden beheren

Groepsleden zijn agents die toegewezen zijn aan de specifieke groep. De volgorde waarop groepsleden gehunt worden, wordt bepaald door hun *Hunt Order Number*. Een groepslid met het laagste nummer (bijv. 1) wordt als eerst gehunt. Als de agent een chatverzoek niet binnen 15 seconden accepteert zal het verzoek worden doorgezet naar een agent met een hoger nummer. Als geen enkele agent het chatverzoek binnen 60 seconden accepteert dan zal het hunten stoppen.

U kunt de volgende commando's gebruiken om groepsleden te beheren:

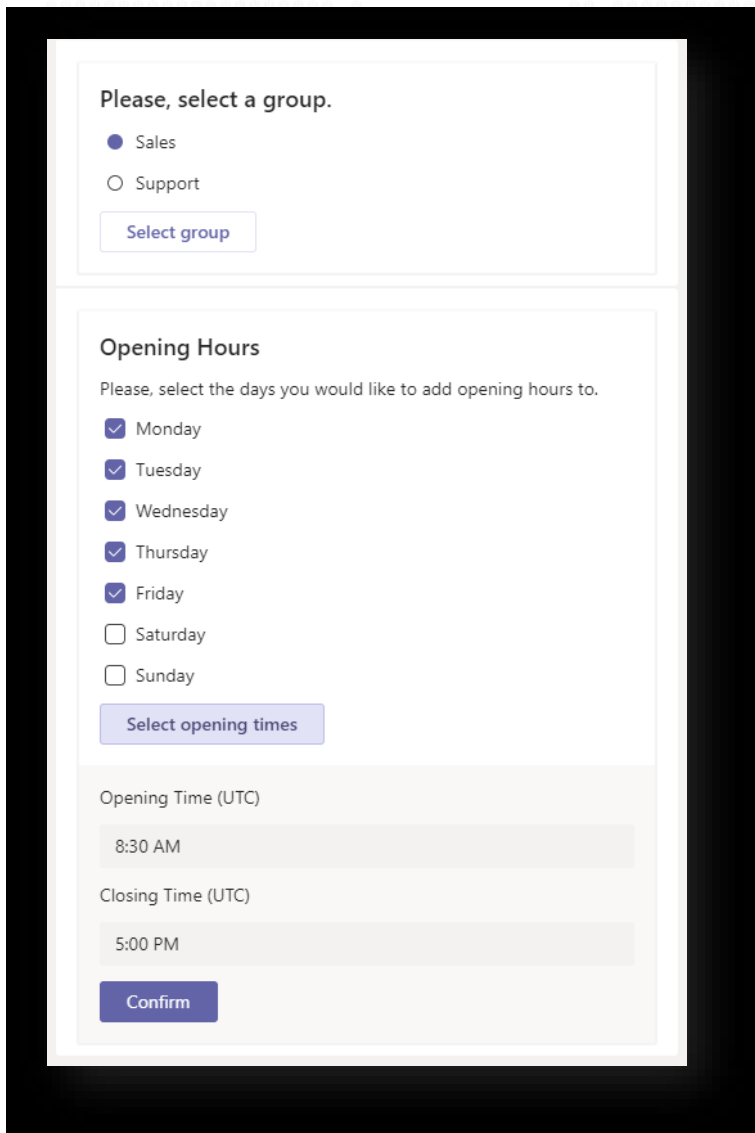
- **Show members** – Laat de leden (agents) zien van een groep.
- **Add member** – Leidt u door de stappen om een agent toe te voegen aan een groep.
- **Edit member** – Leidt u door de stappen om de eigenschappen van een groepslid aan te passen die ingesteld zijn tijdens het aanmaken van het groepslid.
- **Remove member** – Verwijdert een agent uit een groep. Het verwijderen van een agent uit een groep verwijdert niet de agent zelf.

## 7.9 Openingstijden beheren

In de “free” versie van uWebChat staan alle groepen standaard ingesteld op *Always Open*. Dit betekent dat websitebezoekers altijd een chat kunnen initiëren wanneer er een agent beschikbaar is. Vanaf de Professional versie kunnen groepen openingstijden hebben. Door openingstijden te gebruiken kunt u bepalen tussen welke tijdstippen een groep gehunt kan worden.

U kunt de volgende commando’s gebruiken om de openingstijden van een groep te beheren:

- **Show hours** – Toont u de openingstijden van een groep.
- **Add hours** – Leidt u door de stappen om openingstijden toe te voegen aan een groep.
- **Remove hours** – Leidt u door de stappen om openingstijden te verwijderen uit een groep.



Please, select a group.

Sales

Support

Select group

Opening Hours

Please, select the days you would like to add opening hours to.

Monday

Tuesday

Wednesday

Thursday

Friday

Saturday

Sunday

Select opening times

Opening Time (UTC)

8:30 AM

Closing Time (UTC)

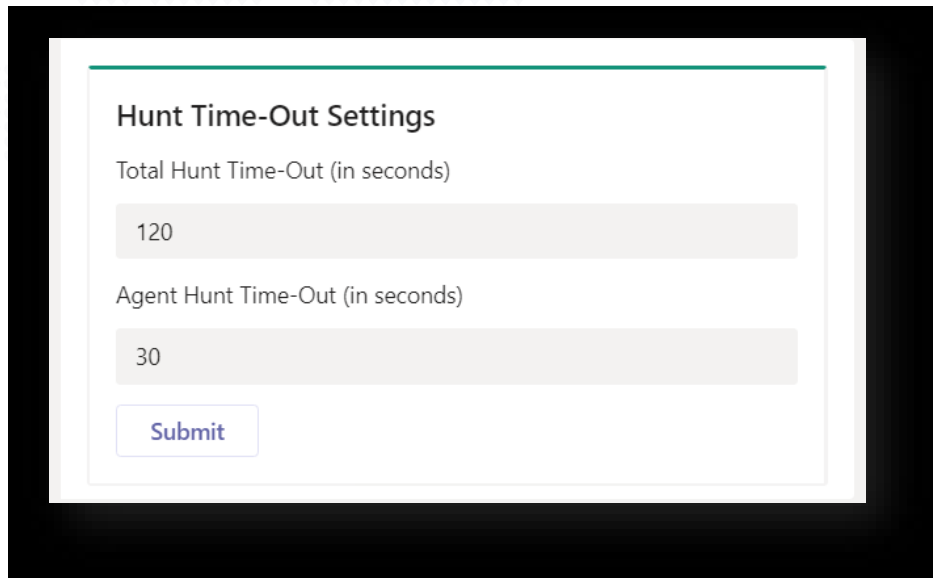
5:00 PM

Confirm

## 7.10 Het beheren van hunt Time-Out (volgen)

Wanneer een website bezoeker een chat start, zal uWebChat een beschikbare agent proberen te vinden. Dit proces heet **hunting** (volgen). U kunt de tijdsduur van het hunt proces per groep aanpassen.

Gebruik de opdracht **Edit Group** en selecteer **Hunt Time-Out**. Vanaf hier krijgt u een uitgebreide kaart met beschikbare opties.



**Hunt Time-Out Settings**

Total Hunt Time-Out (in seconds)

120

Agent Hunt Time-Out (in seconds)

30

[Submit](#)

**Totale Hunt Time-Out (in seconden)** - De maximale hoeveelheid tijd die het hunting proces kan duren. Na het verstrijken van deze periode krijgen websitebezoekers een bericht dat er geen agents beschikbaar zijn en of ze een bericht willen achterlaten (indien ingeschakeld).

**Time-out voor jacht op agent (in seconden)** de maximale tijd dat een agent wordt benaderd voordat wordt overgeschakeld naar een andere agent. Als u meerdere agenten binnen een groep heeft, kunt u per agent bepalen hoe lang het hunting duurt. Nadat deze periode is verstreken, stuurt uWebChat het chatverzoek door naar de volgende agent in de groep.



## 8 Agent en groep presence

uWebChat gebruikt de Teams of Skype for Business status van een agent om te bepalen of een agent gehunt kan worden. Dit hoofdstuk legt uit hoe presence in uWebChat werkt en wat voor effect dit heeft op agent groepen.

### 8.1 Agent presence

Wanneer u uzelf registreert als een agent zal uWebChat proberen uw Teams te monitoren op basis van uw e-mailadres. Door gebruik te maken van deze informatie is uWebChat in staat te voorkomen dat u chatverzoeken krijgt wanneer u niet beschikbaar bent.

De volgende tabel beschrijft in welke scenario's een agent gehunt kan worden door chatgebruikers.

MS Teams / S4B status	Kan gehunt worden?
Online	JA
Bezet	JA
Niet storen	NEE
Zo terug	NEE
Afwezig	NEE
Offline	NEE

#### Uitzonderingen op bovenstaande scenario's:

- Wanneer een agent het commando **Unsubscribe** heeft gebruikt zal deze niet gehunt kunnen worden, zelfs al is zijn status ONLINE of BEZET.
- Wanneer een agent al een chatgesprek heeft met een chatgebruiker kan hij/zij niet meer gehunt worden voor een nieuw chatgesprek.
- Wanneer er geen Teams of Skype for Business presence bekend is zal deze genegeerd worden. Chatgebruikers zullen altijd een chatgesprek kunnen opstarten met de agent tenzij deze unsubscribed is.

### 8.2 Groep presence

Om te bepalen of agents gehunt kunnen worden in een agent groep, hebben groepen hun eigen presence. Deze presence wordt door de volgende condities bepaald:

Conditie	Status
Bevat beschikbare groepsleden	BESCHIKBAAR
Groepsleden zijn niet beschikbaar	BEZET
Buiten openingstijden (niet van toepassing wanneer een groep <i>Always Available</i> is)	AFWEZIG

Een groep kan gehunt worden als er agents in de groep beschikbaar zijn. Wanneer openingstijden gebruikt worden, kan een groep alleen gehunt worden binnen deze openingstijden.

## 9 Licentie upgraden

Na het gebruik van de “free” versie van uWebChat kunt u ervoor kiezen om te upgraden naar een betaalde versie zodat u kunt profiteren van extra mogelijkheden/ Dit hoofdstuk zal uitleggen hoe u kunt upgraden vanuit uw huidige uWebChat versie.

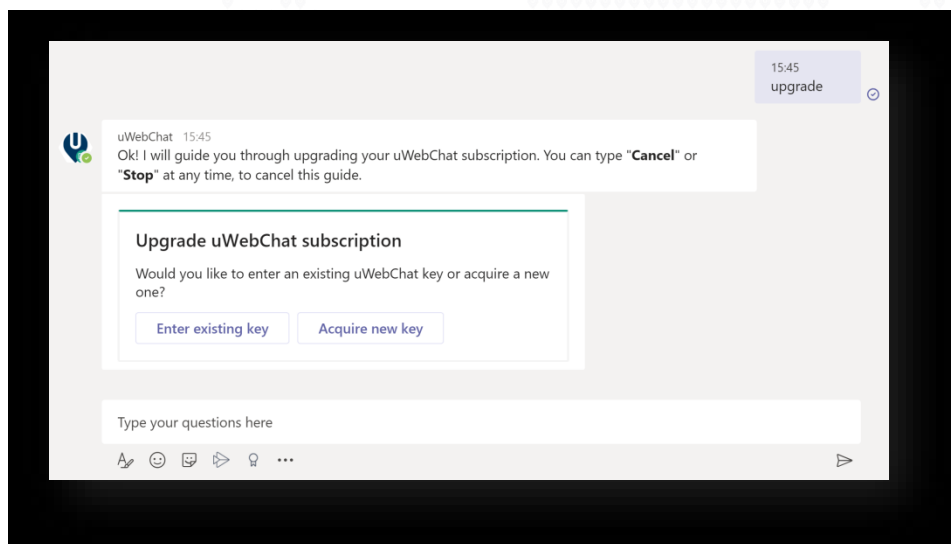
### 9.1 Upgraden van gratis licentie

Om uw uWebChat licentie te upgraden kunt u de commando's **Upgrade** of **Upgrade Subscription** invoeren in uWebChat.

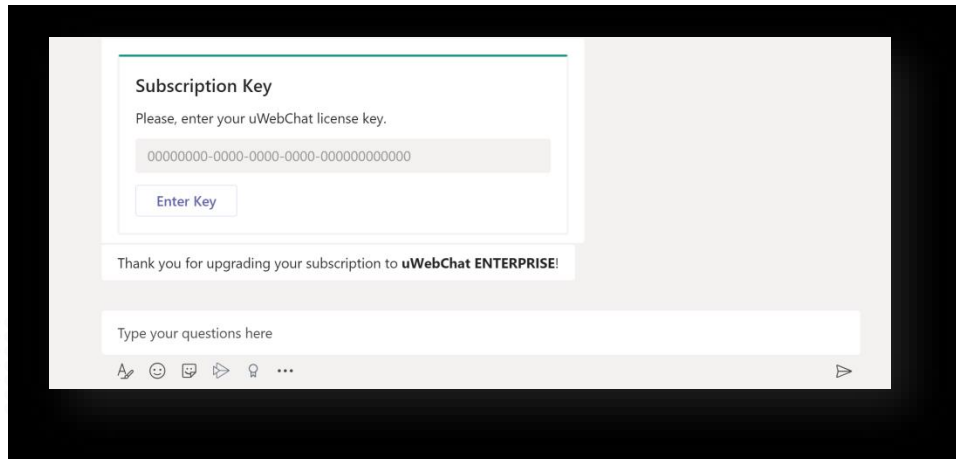
As an admin, you can also say the following commands to me:

- **"Upgrade subscription"** or **"Upgrade"**: Upgrade your uWebChat subscription by entering a license key.

Nadat het commando is ingevoerd zal een rich card verschijnen. Deze zal u vragen of u een bestaande licentiesleutel wilt invoeren of dat u een nieuwe licentiesleutel wilt aanvragen.



Als u ervoor kiest om een bestaande licentiesleutel in te voeren (**Enter Existing Key**) zal een nieuwe rich card verschijnen waarmee u uw licentiesleutel kan activeren.



Als u ervoor kiest om een nieuwe licentiesleutel aan te vragen (**Acquire New Key**) zal er een link verschijnen die u verwijst naar Microsoft AppSource. Op deze pagina kunt u een nieuwe licentiesleutel aanvragen. Wanneer u een nieuwe sleutel heeft verkregen kunt u deze in uWebChat activeren door het commando **Upgrade** te gebruiken.

## 10 FAQ & problemen oplossen

**Ik wil mijn uWebChat licentie activeren, maar ik krijg de foutmelding “Could not fetch your subscription. Please try again later”.**

Neem bij het zien van deze foutmelding contact op met de Universal IT support afdeling.

**Geen enkel uWebChat commando lijkt te werken. Ook niet “help”.**

Mogelijk bevindt u zich nog in een dialoog. Type “**Stop**” of “**Cancel**” om het dialoog af te sluiten.

**Ik kan geen extra groepen meer aanmaken.**

Dit is een licentiebeperking. Voor meer informatie, zie hoofdstuk [uWebChat edities](#).

**Ik weet het commando niet meer voor...**

Typ “**Help**” in uWebChat om een lijst met commando’s te vinden die u kan gebruiken in uWebChat.

**Ik wil de admin agent veranderen voor mijn organisatie.**

Dit is momenteel niet mogelijk vanuit de uWebChat configuratie. Neem hiervoor contact op met de Universal IT support afdeling.

**Ik ben mijn licentiesleutel verloren.**

Neem hiervoor contact op met Universal IT support. Zij kunnen helpen om de licentiesleutel terug te halen.

### 10.1 Stoppen met huidige dialoog of Rich Card

Als je vastzit in een dialoog of Rich Card terwijl je met uWebChat praat, kun je altijd op elk moment commando's gebruiken om terug te keren naar een neutrale staat. Om een dialoogvenster of uitgebreide kaart te verlaten, kunt u altijd het commando **Stop**, **Quit**, **Quit** of **Close** typen. Hiermee wordt het dialoogvenster of de uitgebreide kaart beëindigd en keert u terug naar het begin. Daarna kunt u **Help** typen om de verschillende opties te zien.

### 10.2 Het verwijderen van Graph API permissions

Wanneer uw agenten de functie **Opslaan in OneDrive** of **Meet Now** gebruiken, moeten ze de Graph API van Microsoft autoriseren om deze functies in te schakelen. Als deze functies niet correct werken of als u de machtigingen wilt verwijderen, gebruikt u het commando **Logout**, om uit te loggen bij de Graph API als die betreffende agent. Wanneer de agent de functies die aan de Graph API zijn gekoppeld, opnieuw wil gebruiken, krijgt hij de eerste prompt om machtigingen te verlenen aan de Graph API voordat de functies kunnen functioneren.

## 11 Feedback en support

Mocht u nog andere problemen of vragen hebben betreffende uWebChat, neem dan contact op met Universal IT support.

**Webchat:** [uWebChat support](#)  
**E-mail:** [support@universal.cloud](mailto:support@universal.cloud)