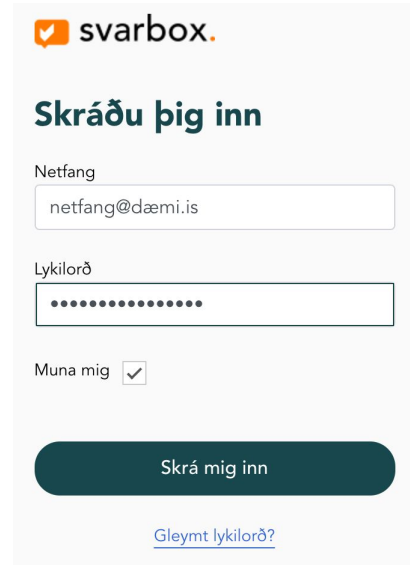


# 1. Innskráning

Skrifað er inn netfang og lykilorð til þess að skrá sig inn. Hægt er að vista lykilorðið inn með því að haka í „Muna mig“ (e. remember me) takkann. Hægt er að smella á „týnt lykilorð“ ef viðkomandi starfsmaður man ekki lykilorð sitt og hefur ekki vistað það inn.

## 2. Taka við samtali

Spyrjendur birtast á lista efst í forritinu þegar þeir koma í spjall. Til þess að taka við spjalli smellir starfsmaður á línuna þar sem nafn spyrjandans kemur fyrir. Þegar spyrjandi opnar Svarbox netspjall hefst talning (biðtími) og sjá starfsmenn hversu lengi viðkomandi aðili hefur beðið eftir þjónustufulltrúa.



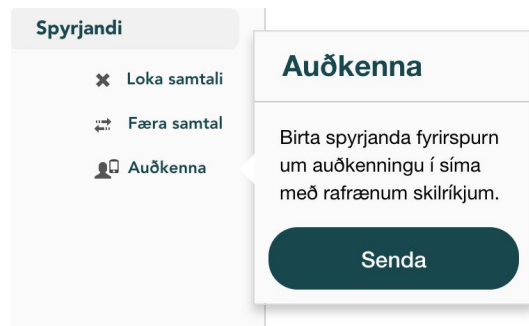
The screenshot shows the Svarbox login interface. At the top left is the Svarbox logo. Below it is the heading "Skráðu þig inn". There are two input fields: "Netfang" (Email) containing "netfang@dæmi.is" and "Lykilorð" (Password) with masked characters. Below the password field is a checkbox labeled "Muna mig" (Remember me) which is checked. At the bottom is a dark green button labeled "Skrá mig inn" (Log in) and a link "Gleymt lykilorð?" (Forgot password?).



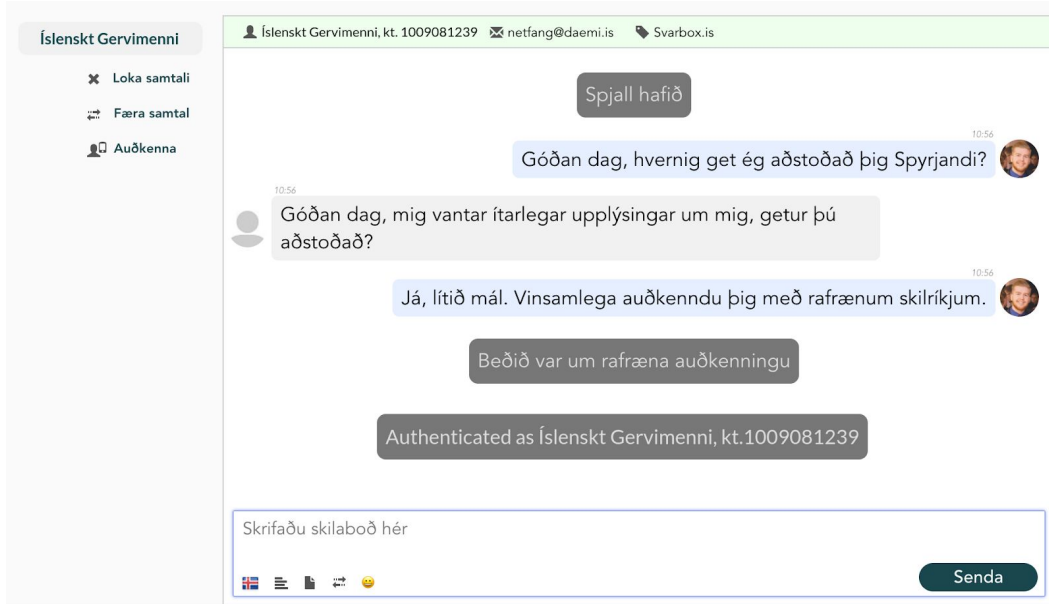
Deild	Staða	Nafn	Tilvísun
Modernus	<span>🕒 18</span>	Spyrjandi	Svarbox.is

## 3. Rafræn auðkenning

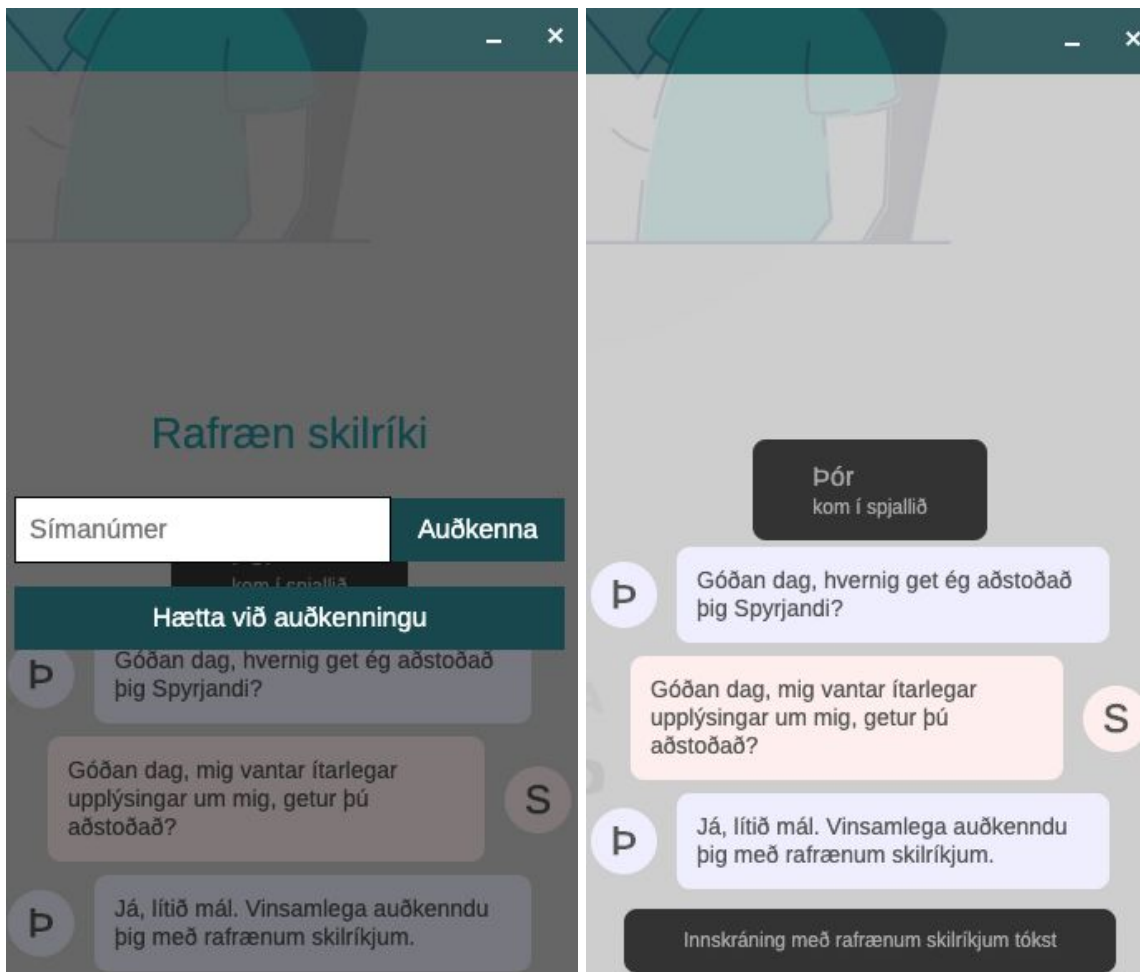
Þjónustufulltrúi virkjar rafræna auðkenningu hjá spyrjanda með því að smella á Auðkenningartakkann vinstra megin við spjallið, undir nafni viðkomandi spyrjanda. Þá birtist auðkenningargluggi í netspjalli spyrjandans þar sem hann setur inn farsímanúmer sitt og auðkennir sig. Þegar spyrjandi hefur auðkennt sig birtist fullt nafn og kennitala hans í forriti þjónustufulltrúans.



The screenshot shows the authentication interface. On the left is a sidebar with the heading "Spyrjandi" and three options: "Loka samtali" (Close chat), "Færa samtali" (Move chat), and "Auðkenna" (Authenticate). On the right is a modal window titled "Auðkenna" with the text "Birta spyrjanda fyrirspurn um auðkenningu í síma með rafrænum skilríkjum." (Display caller's request for authentication in the phone with digital ID). At the bottom of the modal is a dark green button labeled "Senda" (Send).

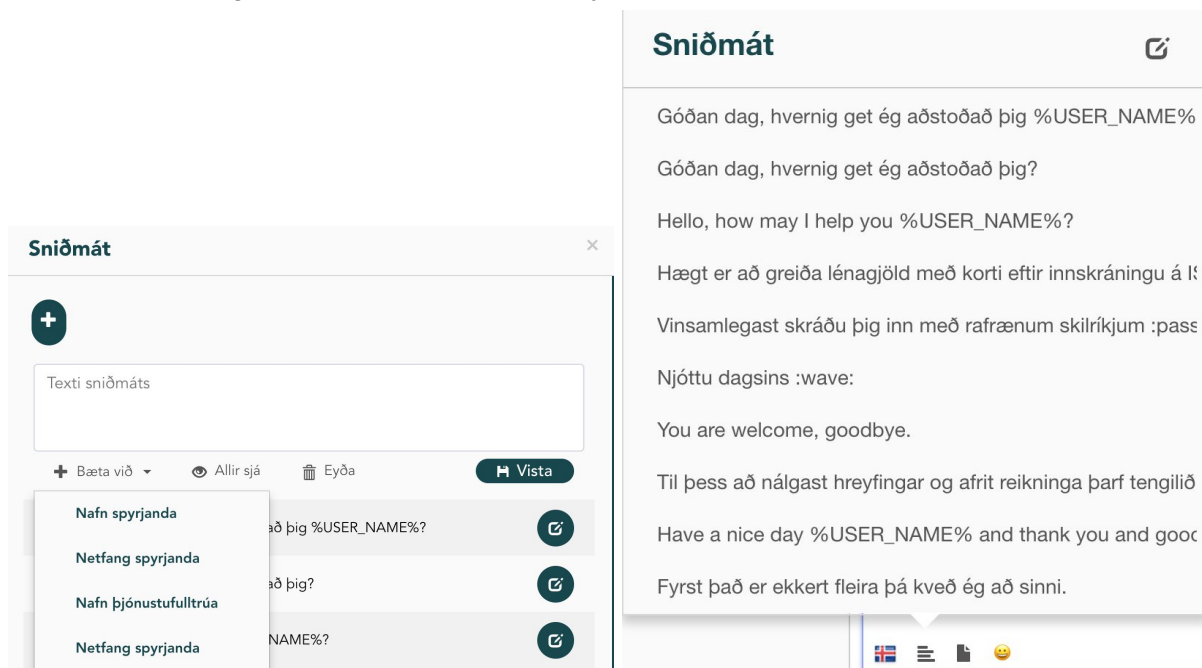


Svona lífur auðkenningin út fyrir spyrjandanum:



## 4. Sniðmát

Þegar samtali er hafið er hægt að senda spyrjanda tilbúin textasniðmát til að flýta fyrir svörum. Þetta geta verið algengar setningar eins og “Góðan dag, hvernig get ég aðstoðað?” eða svör við algengum spurningum sem berast í gegnum netspjallið. Til að senda sniðmát er smellt á textamerkið og viðeigandi setning valin. Til að bæta við, eyða eða breyta sniðmátum er smellt á takkann upp í hægra horninu í sniðmáts valmyndinni.



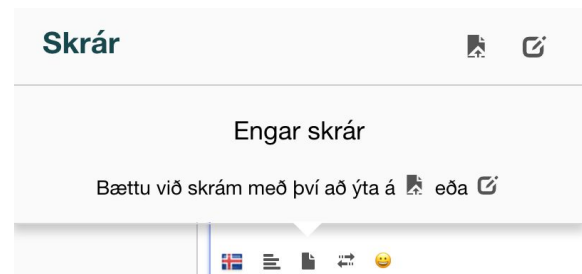
## 5. Áframsending samtals

Til að senda spjall yfir á annan þjónustufulltrúa er bæði hægt að smella á örvatakkann undir “Loka samtali” á vinstri hlið forritsins eða á sama takka vinstra megin við broskallinn niðri. Þá birtist listi yfir innskráða starfsmenn og deildir þar sem þjónustufulltrúi velur þann sem hann vill senda samtalið á. Samtali birtist þá hjá þeim aðila í heilu lagi og hann tekur við.



## 6. Senda skjöl

Skrár eru sendar í gegnum Svarbox forritið með því að smella á mynd af skrá eins og sést á myndinni hér að neðan. Þar kemur listi yfir skjöl sem áður hafa verið send sem smellt er á til að senda aftur. Til að senda nýja skrá er smellt á skráarmyndina með örinni sem bendir upp. Þá birtist gluggi þar sem smellt er á “Veldu skrá” til að hala upp nýrri skrá, eða skrá dregin í gluggan þar sem stendur “Dragðu skrá hingað”. Það er ekki nauðsynlegt að velja heiti og lýsingu skráar né að vista skrá. Næst er smellt á “Hlaða upp” og skráin er send.



## 7. Stillingar

Þegar smellt er á netfang þjónustufulltrúa uppi í hægra horninu birtist sprettigluggi. Þar er hægt að stilla ýmis atriði í Svarboxi þjónustufulltrúans, sýsla með deildir, breyta sniðmátum og stillingum o.s.frv. Ef smellt er á “Stillingar” er m.a. hægt að velja mynd fyrir þjónustufulltrúann sem birtist í samtölum, breyta nafni hans, ákveða hversu langur tími þarf að líða til að breyta stillingu þjónustufulltrúans í “ekki við” og velja tungumál.

- Tiltæk(ur)
- Ekki við
- Upptekin(n)
- ☰ Deildir
- ☰ Sniðmát
- 📄 Skrár
- 👤 Stillingar
- 🔊 Athugasemdir
- 📧 Um Svarbox
- ➔ Skrá út

**Stillingar**
×

Velja mynd

Nafn

Setja sjálfkrafa á 'ekki við'

5 mín

Staðsening stöðuborðs

Neðra hægra horn

Tilkynninga hjóð

Tungumál

Íslenska

Hætta við

Vista

## 8. Skoða samtöl aftur í tímann

Hægt er að skoða gömul samtöl, allt að 4 mánuði aftur í tímann, með því að smella á “Yfirlit”. Þar er smellt á “Skoða samtöl” til að sjá lista yfir samtölin. Hægt er að velja dagsetningu eða tímabil sem skoðað er í dagatalinu. Gömul samtöl eru opnuð með því að smella á samtalið í listanum.



🗨️ Skoða samtöl
📊 Fjöldi samtala
🕒 Biðtími

Á þessari síðu birtast einnig ósvöruð skilaboð sem berast í skilaboðaskjóðuna utan opnunartíma netspjallsins eða þegar að enginn þjónustufulltrúi er innskráður. Hægt er að svara ósvöruðu skilaboðunum á þessari síðu.

Á yfirlitssíðunni er einnig hægt að sjá tölfræði um fjölda samtala og biðtíma.

Internet á Íslandi

Calendar
Period

◀ okt ▶
◀ 2020 ▶

	M	T	M	F	F	L	S
40	28	29	30	1	2	3	4
41	5	6	7	8	9	10	11
42	12	13	14	15	16	17	18
43	19	20	21	22	23	24	25
44	26	27	28	29	30	31	1