

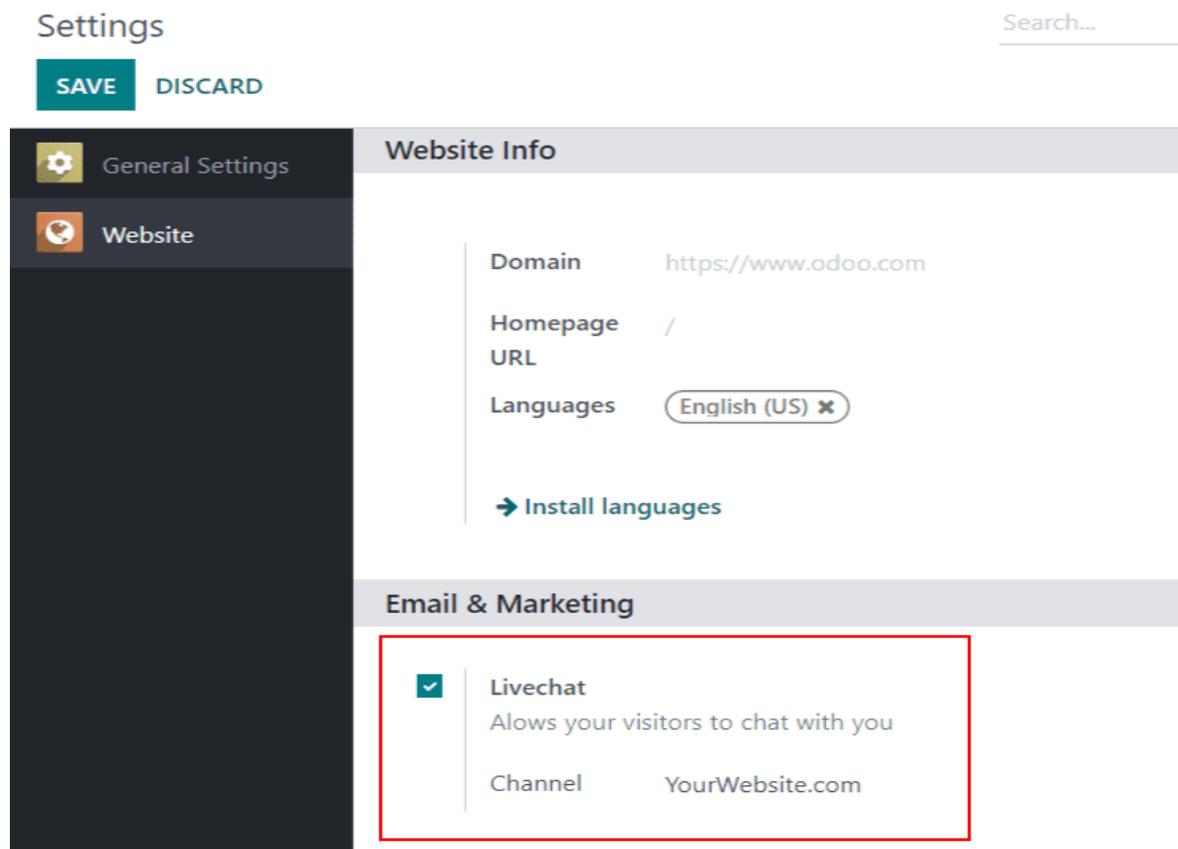
Chat en vivo

El *Chat en vivo* de Odoo les permite a los visitantes de un sitio web comunicarse dentro del mismo en tiempo real. Con el *Chat en vivo*, puede calificar a los leads de acuerdo con su potencial de ventas, ayudar a que la respuesta a las preguntas sea más rápida y que los equipos apropiados puedan atender e investigar (o dar seguimiento) acerca de los problemas que puedan surgir. El *Chat en vivo* también brinda la oportunidad de recibir retroalimentación inmediata de parte de los clientes.

Habilitar chat en vivo

Para activar, el *Chat en vivo*, debe tener instalada la aplicación *Chat en vivo*. Esto se puede hacer de dos maneras.

- Vaya a **Aplicaciones** ► **Chat en vivo** y haga clic en **Instalar**.
- En la aplicación **Sitio web**, vaya a **Configuración** ► **Ajustes**, baje hasta la sección de **Correo electrónico y Marketing**, seleccione la casilla que esta junto a **Chat en vivo** y haga clic en **Guardar**.

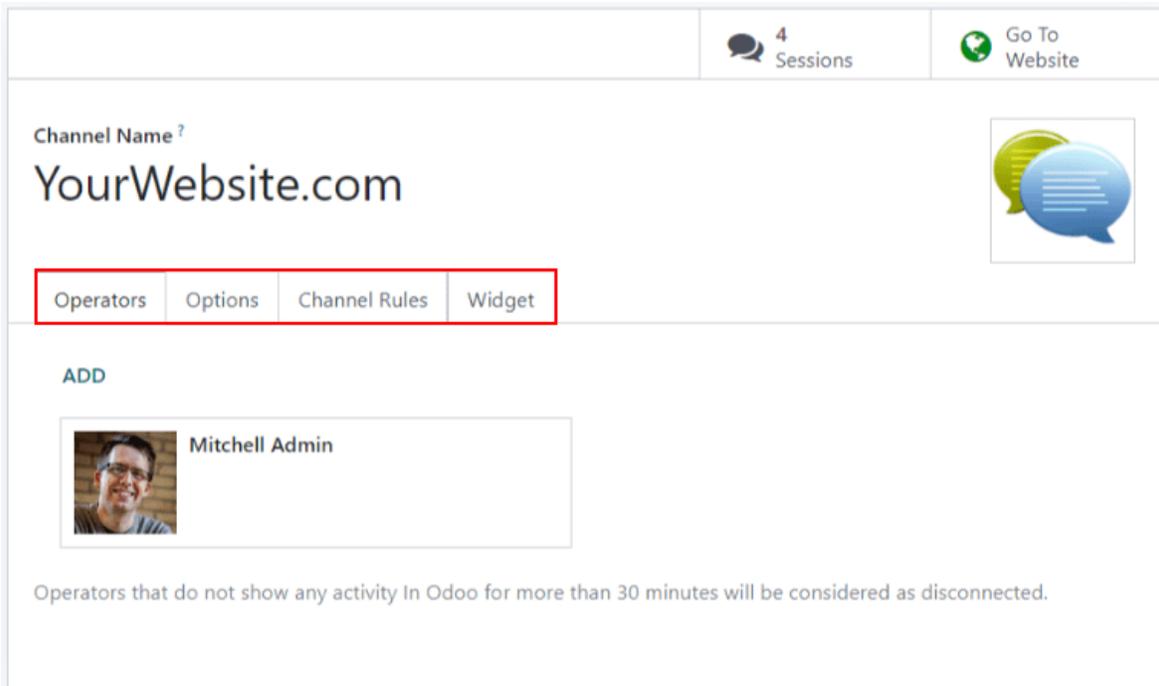


The screenshot shows the Odoo Settings interface for a website. At the top, there are 'Settings' and 'Search...' labels, and 'SAVE' and 'DISCARD' buttons. A sidebar on the left contains 'General Settings' and 'Website'. The main content area is divided into sections: 'Website Info' and 'Email & Marketing'. The 'Website Info' section includes fields for 'Domain' (https://www.odoo.com), 'Homepage URL' (/), and 'Languages' (English (US) x), with an 'Install languages' link. The 'Email & Marketing' section has a 'Livechat' option checked, with a description 'Allows your visitors to chat with you' and a 'Channel' field set to 'YourWebsite.com'. A red box highlights the 'Livechat' section.

Después de tener la aplicación **Chat en vivo**, se creará un **Canal** predeterminado de chat en vivo y aparecerá seleccionado en el menú desplegable.

Crear un nuevo canal de chat en vivo

Para crear un nuevo *Canal* de chat en vivo, vaya a la aplicación **Chat en vivo ▶ Nuevo**. Esto abrirá un formulario de detalles en blanco para un canal. Escriba el nombre del nuevo canal en el campo `:guilabel:Nombre del canal`.



4 Sessions

Go To Website

Channel Name ?
YourWebsite.com

Operators Options Channel Rules Widget

ADD

Mitchell Admin

Operators that do not show any activity in Odoo for more than 30 minutes will be considered as disconnected.

Para configurar el resto de las pestañas en el formulario de detalles del canal (**Operadores, Opciones, Reglas del canal y Widgets**) siga los siguientes pasos.

Operadores

Los *Operadores* son los usuarios que responderán a las solicitudes de los clientes del chat en vivo. Cuando un usuario se agrega como operador en un canal del chat en vivo, podrán recibir chats desde los visitantes del sitio web sin importar donde estén en su base de datos. Las ventanas de chat se abrirán en la parte inferior derecha de la pantalla.

Settings Search...

SAVE **DISCARD**

General Settings

Website

Email & Marketing

Livechat
Allows your visitors to chat with you

Channel
YourWebsite.com

Email Marketing
Allows to do mass mailing campaigns to contacts

Privacy

Cookies Bar
Display a customizable cookies bar on your website

Customer Account
Let your customers log in to see their documents

On invitation Free sign up

SEO

Google Analytics
Track visits using Google Analytics

Visitor (United States)

Visitor - 31 minutes ago
My order never arrived

31 minutes ago
I am sorry to hear that.

Do you have an order number I can reference?

Visitor - 30 minutes ago
SO123456

30 minutes ago
Thank you. Please allow me a few moments to check on that for you.

Message Public user...

El usuario que creo originalmente el canal del chat en vivo será operador de manera predeterminada.

Para agregar usuarios adicionales, regrese al tablero de **Canales del chat en vivo del sitio web** a través de las migas de pan y haga clic en el **Canal del chat en vivo**. Luego, en el formulario detallado del canal, en la pestaña de **Operadores**, haga clic en **Agregar** para que aparezca una ventana emergente de **Agregar: Operadores**.

En la ventana emergente, busque los usuarios que desee. Luego, haga clic en la casilla que está junto a los usuarios para agregarlos y haga clic en **Seleccionar**.

Puede crear nuevos operadores y agregarlos a la lista directamente desde esta ventana emergente haciendo clic en **Nuevo** y llenando el formulario emergente de **Crear operadores**. Cuando el formulario esté completo, haga clic en guilabel: **Guardar y cerrar** (o en **Guardar y nuevo** para crear varios registros).

Nota

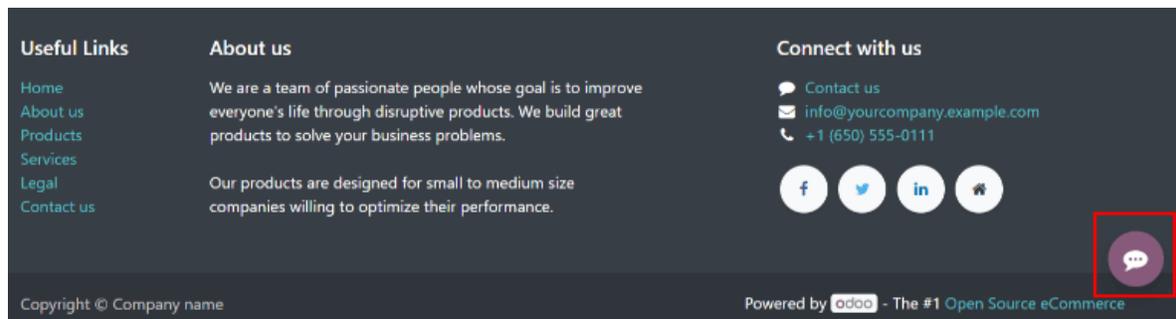
Puede editar (o eliminar) a los operadores actuales haciendo clic en sus respectivas casillas en la pestaña de **Operadores**, la cual muestra una ventana emergente adicional de **Abrir: Operadores**. En esa ventana, edite la información que necesite y haga clic en **Guardar** o haga clic en **Eliminar** para eliminar a ese operador del canal.

Opciones

La pestaña de **opciones** en el formulario de detalles del canal de chat en vivo contiene los ajustes visuales y de texto para la ventana de chat en vivo.

Botón de chat en vivo

El *botón de chat en vivo* es el icono que aparece en la esquina inferior del sitio web.



Cambie el texto en el campo **texto del botón** para actualizar el saludo que se muestra en la burbuja de texto cuando el botón de chat en vivo aparece en el sitio web.

Cambie el **color del botón del chat en vivo**, solo debe hacer clic en la burbuja de color para abrir la ventana de selección de color. Para restablecer los colores a la selección predeterminada haga clic en el icono  (**actualizar**) que aparece a la derecha de las burbujas de color.

Truco

Puede elegir un color para el botón o encabezado manualmente con el selector, también puede escribir el código de color RGB, HSL o HEX en la ventana emergente de selección de color que aparece cuando hace clic en cualquiera de las burbujas. Hay distintas opciones disponibles según el sistema operativo que utilice.

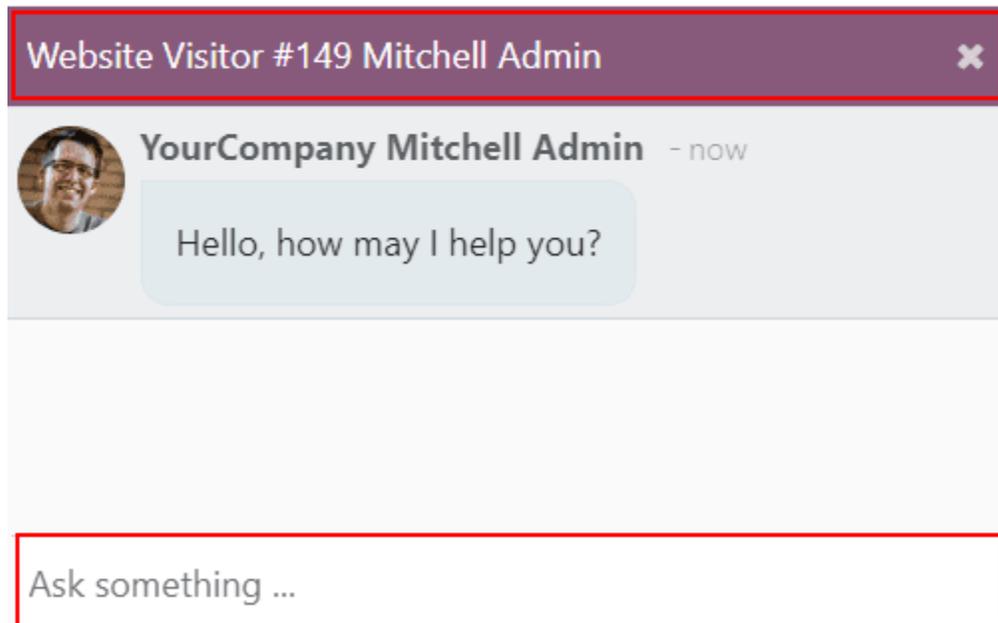
Ventana de chat en vivo

La *ventana de chat en vivo* es el espacio donde se lleva a cabo la conversación con los visitantes del sitio web.

Edite el **mensaje de bienvenida** para cambiar el mensaje que recibe el visitante al iniciar una nueva sesión de chat. Este mensaje simula que lo envió un operador de chat en vivo, debe funcionar como un saludo e incitar a seguir conversando.

Edite el **marcador de posición de entrada de texto** del chat para modificar el texto que aparece en el cuadro donde los visitantes escriben sus respuestas.

El *encabezado del canal* es la barra de color en la parte superior de la ventana de chat y puede cambiar el **color del encabezado del canal** si realiza los mismos pasos que utilizó para cambiar el *color del botón de chat en vivo*.



La ventana de chat en vivo aparece con un encabezado morado y el marcador de posición de entrada de texto en el chat dice «Pregunte algo...»

Reglas del canal

La pestaña **Reglas del canal** en el formulario de detalles del canal de chat en vivo determina cuando se abre la ventana de *chat en vivo* en el sitio web. Para esto, debe configurar cuando se activa una acción **regex de URL** (por ejemplo, una visita a la página).

Para crear una nueva regla de canal, haga clic en **Agregar una línea**, aparecerá la ventana emergente **Abrir: Reglas**.

Open: Rules ×

Live Chat Button ? Show
 Show with notification
 Open automatically
 Hide

Chatbot

URL Regex ? /contactus

Open automatically timer ? 2 seconds

Country ?

SAVE DISCARD

Crear nuevas reglas

Complete los campos en la ventana emergente **Abrir: Reglas** como se indica a continuación y luego haga clic en **Guardar**.

Live Chat Button Chatbot URL Regex Open automatically timer Country

El *botón de chat en vivo* es el icono que aparece en la esquina inferior del sitio web. Seleccione una de las siguientes opciones de visualización:

- **Mostrar** muestra el botón de chat en las páginas.
- **Mostrar con notificación** muestra el botón de chat y una burbuja de texto que flota junto al botón.
- **Abrir de forma automática** muestra el botón y abre la ventana de chat en automático después de una cantidad específica de tiempo (esta se define en el campo **Temporizador para abrir de forma automática**).
- **Ocultar** oculta el botón de chat en las páginas.

Nota

Para poder rastrear la ubicación geográfica de los visitantes debe instalar **GeoIP** en la base de datos. Esta función se instala de forma predeterminada en *Odoo en línea*, pero en las bases de datos *locales* debe realizar algunos :doc:` pasos de configuración `.

Widget

La pestaña **Widget** en el formulario de detalles del canal de chat en vivo proporciona el código corto para insertar un widget a un sitio web. Puede agregar este código a un sitio web para proporcionar acceso a una ventana de chat en vivo.

Puede agregar el widget de chat en vivo a sitios web creados con Odoo. Vaya a **Sitio web ► Configuración ► Ajustes**, diríjase a la sección **Chat en vivo**, seleccione el canal que agregará al sitio y, por último, haga clic en **Guardar**.

Si desea agregar el widget a un sitio web que creó en una plataforma externa, solo haga clic en el primer botón de **COPIAR** en la pestaña **Widget** y pegue el código en la etiqueta `<head>` del sitio.

Del mismo modo, para enviar una sesión de chat en vivo a un cliente, haga clic en el segundo botón de **COPIAR** en la pestaña **Widget**. Puede enviar este enlace a un cliente y una vez que haga clic, se abrirá un nuevo chat.

4 Sessions

Go To Website

Channel Name ?
YourWebsite.com



Operators Options Channel Rules Widget

HOW TO USE THE WEBSITE LIVE CHAT WIDGET?

Copy and paste this code into your website, within the <head> tag:

```
<link rel="stylesheet" href="https://livechat-docs-website.odoo.com/im_livechat/external_lib.css"/> <script type="te...>
```

or copy this url and send it by email to your customers or suppliers:

```
https://livechat-docs-website.odoo.com/im_livechat/support/1
```

For websites built with the Odoo CMS, go to Website > Configuration > Settings and select the Website Live Chat Channel you want to add to your website.

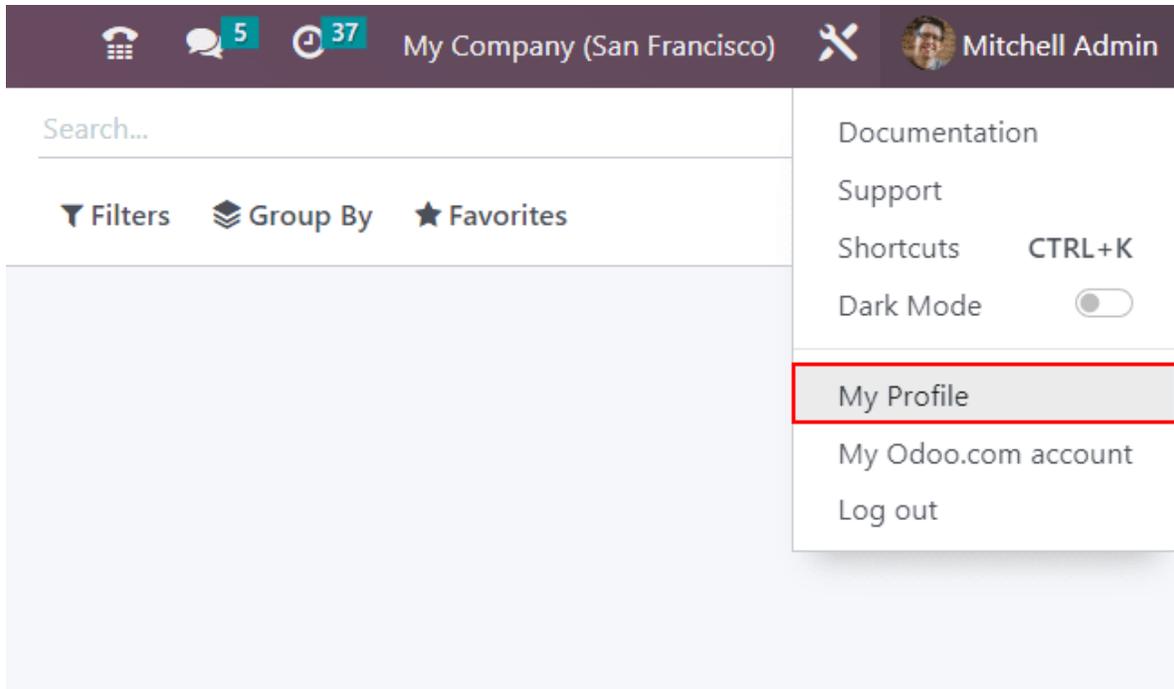
Participar en una conversación

Como se explicó con anterioridad, los *operadores* son los usuarios que responderán a las solicitudes de los clientes mediante Chat en vivo. La siguiente información describe los pasos necesarios para los operadores que participan en conversaciones de chat en vivo en una base de datos de Odoo.

Seleccionar un nombre para el chat

Los operadores deben actualizar su *nombre de chat en línea* antes de participar en un chat en vivo, este es el nombre que los visitantes del sitio verán en la conversación.

Para actualizar el **nombre de chat en línea** haga clic en el nombre de usuario en la esquina superior derecha desde cualquier página de la base de datos. Seleccione **Mi perfil** para abrir la página correspondiente. En el lado derecho de la pestaña **Preferencias**, localice el campo **Nombre de chat en línea** y escriba el nombre que desea utilizar.



My Company (San Francisco) Mitchell Admin

Search...

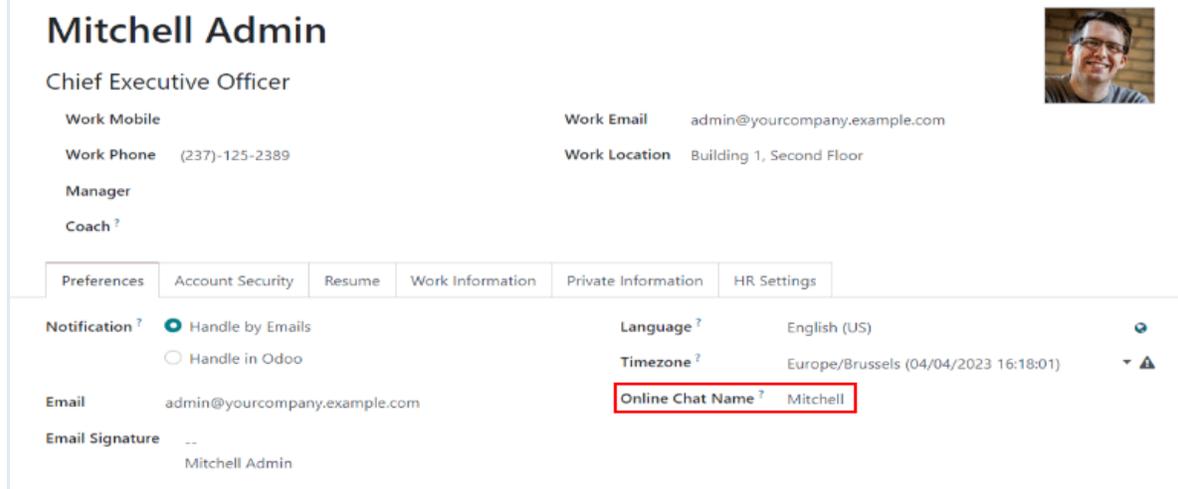
Filters Group By Favorites

- Documentation
- Support
- Shortcuts CTRL+K
- Dark Mode
- My Profile**
- My Odoo.com account
- Log out

Si un usuario no configuró su **nombre de chat en vivo** entonces el nombre que aparecerá de forma predeterminada será su **nombre de usuario**.

Ejemplo

Si un usuario utiliza su nombre completo como **nombre de usuario**, pero no quiere incluir su apellido en una conversación de chat en vivo, entonces solo debe escribir su nombre en el campo de **Nombre de chat en línea**.



Mitchell Admin
Chief Executive Officer

Work Mobile Work Email admin@yourcompany.example.com
Work Phone (237)-125-2389 Work Location Building 1, Second Floor
Manager
Coach ?

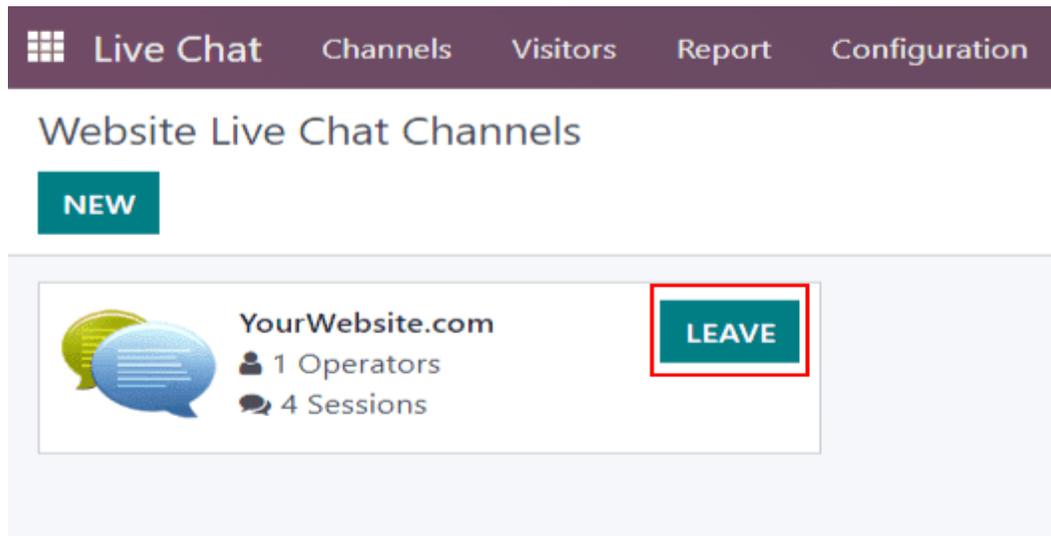
Preferences Account Security Resume Work Information Private Information HR Settings

Notification ? Handle by Emails Handle in Odoo
Language ? English (US)
Timezone ? Europe/Brussels (04/04/2023 16:18:01)
Email admin@yourcompany.example.com **Online Chat Name ? Mitchell**
Email Signature --
Mitchell Admin

Unirse o abandonar un canal

Para unirse a un canal de chat en vivo, vaya a la aplicación **Chat en vivo** y haga clic en el botón **UNIRSE** de la tarjeta kanban del canal correspondiente.

En cualquier canal donde el usuario esté activo aparecerá el botón **ABANDONAR**. Haga clic en este botón para desconectarse del canal.



The screenshot shows a navigation bar with 'Live Chat', 'Channels', 'Visitors', 'Report', and 'Configuration'. Below it is the title 'Website Live Chat Channels' and a 'NEW' badge. A channel card for 'YourWebsite.com' is displayed, showing '1 Operator' and '4 Sessions'. A 'LEAVE' button is highlighted with a red border.

Importante

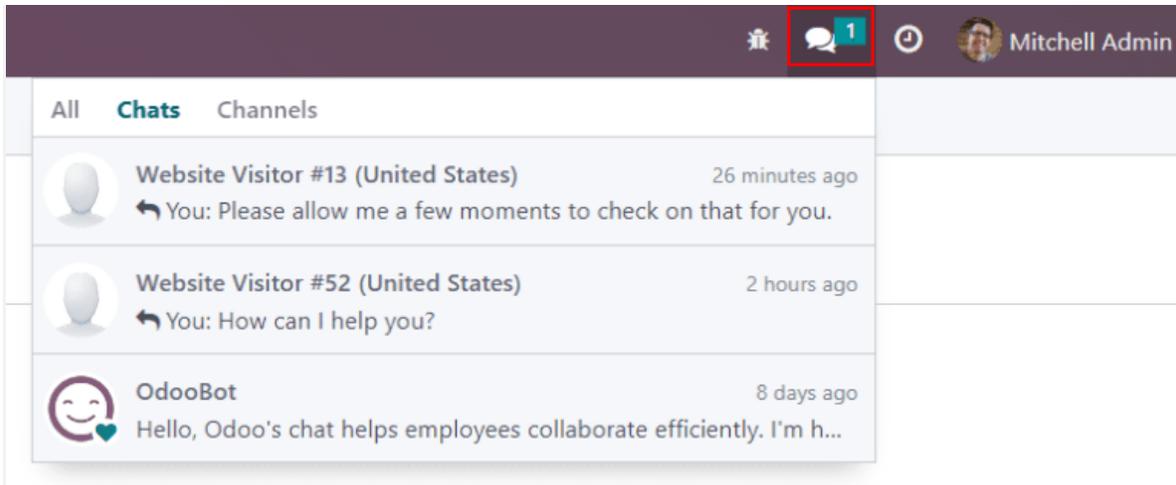
Los operadores que se ausenten de cualquier actividad en Odoo durante más de treinta minutos se considerarán desconectados y serán eliminados del canal.

Gestionar solicitudes del chat en vivo

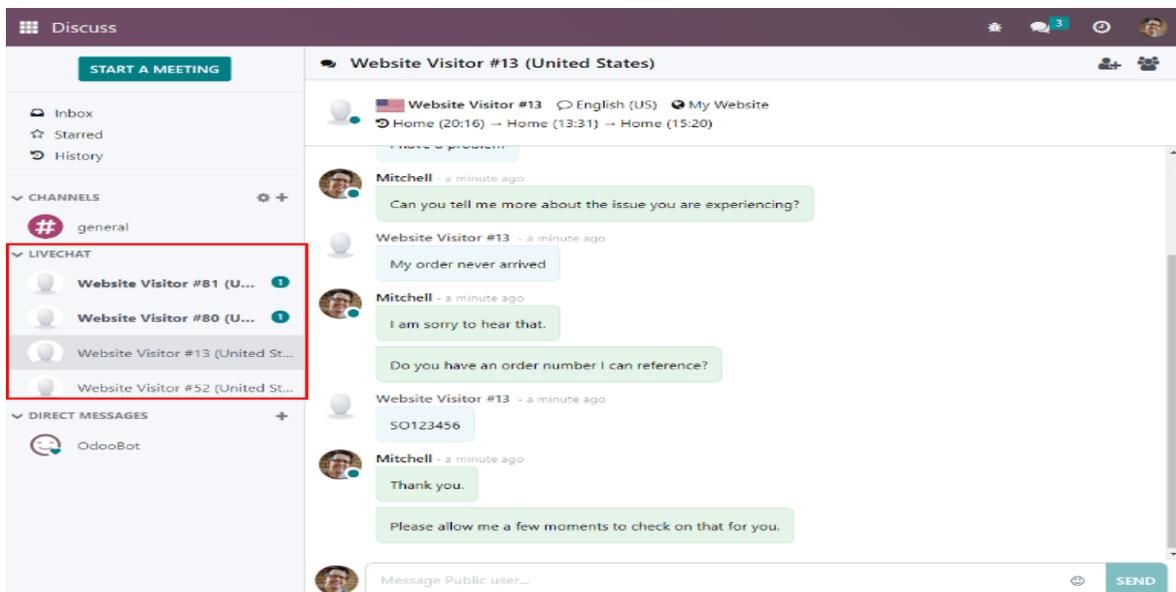
Cuando un operador está activo en un canal, las ventanas del chat se abrirán en la esquina inferior derecha de la pantalla. No importa en donde se encuentren en la base de datos, ya que pueden interactuar en conversaciones sin salir de su ubicación actual.

Truco

También puede acceder a las conversaciones, solo haga clic en el icono **Conversaciones** en la barra de menú.



También puede ver las conversaciones de chat en vivo con la ruta **Tablero ► Conversaciones**. Las nuevas conversaciones aparecerán resaltadas abajo del encabezado **CHAT EN VIVO** en el panel izquierdo.



Haga clic en una conversación en el panel izquierdo para seleccionarla, esto abrirá la conversación. Desde esta vista, un operador puede participar en el chat de la misma forma en que lo haría en cualquier ventana de chat.

Valoraciones

Al final de una conversación de *Chat en vivo*, los clientes tienen la oportunidad de evaluar la calidad del soporte que recibieron del *operador* de esta aplicación. Los clientes proporcionan calificaciones tan pronto como cierran la conversación, esto permite que los operadores reciban retroalimentación inmediata sobre su desempeño. Además, los clientes también tienen la oportunidad de compartir cualquier comentario final antes de salir de la ventana de chat.

Calificar conversaciones del Chat en vivo

Los clientes pueden finalizar una conversación de *Chat en vivo* si hacen clic en la **X** que se encuentra ubicada en la esquina superior derecha de la ventana de chat. Después, se les solicita que seleccionen un icono que coincida con su nivel de satisfacción, cada uno representa una de las siguientes calificaciones:

- ✓ **Satisfecho** - *carita feliz verde*
- ✓ **Neutral** - *carita neutral amarilla*
- ✓ **Inconforme** - *carita enojada roja*

Website Visitor #13 Mitchell

Did we correctly answer your question?

Receive a copy of this conversation



[Close conversation](#)

Ask something ...

Nota

Cuando los clientes terminan una conversación, el campo marcado como **Recibir una copia de esta conversación** aparece debajo de los iconos de *calificación*. Los clientes pueden escribir su correo antes o después de enviar una calificación.

Si el cliente selecciona el icono relacionado a **satisfecho (carita feliz)**, recibirán un mensaje de agradecimiento y un enlace para **cerrar la conversación**.

Website Visitor #58 Mitchell Admin ✕

Thank you for your feedback

Receive a copy of this conversation



[Close conversation](#)

Ask something ...

Si el cliente selecciona el icono relacionado a **neutral (carita amarilla)** o a **inconforme (carita triste)**, aparecerá un cuadro de texto. En esa sección, los clientes pueden agregar comentarios para explicar el motivo de su calificación. El operador de chat en vivo recibirá este mensaje junto con el icono de calificación.

Website Visitor #58

3 minutes ago

I have created a ticket for our support team. Someone will follow up with you soon with additional information. Thank you!

Odoobot - 3 minutes ago

Website Visitor #58 has left the conversation.

Website Visitor #58 - 3 minutes ago

Rating: 😞

Rating reason:
Still waiting for an answer!

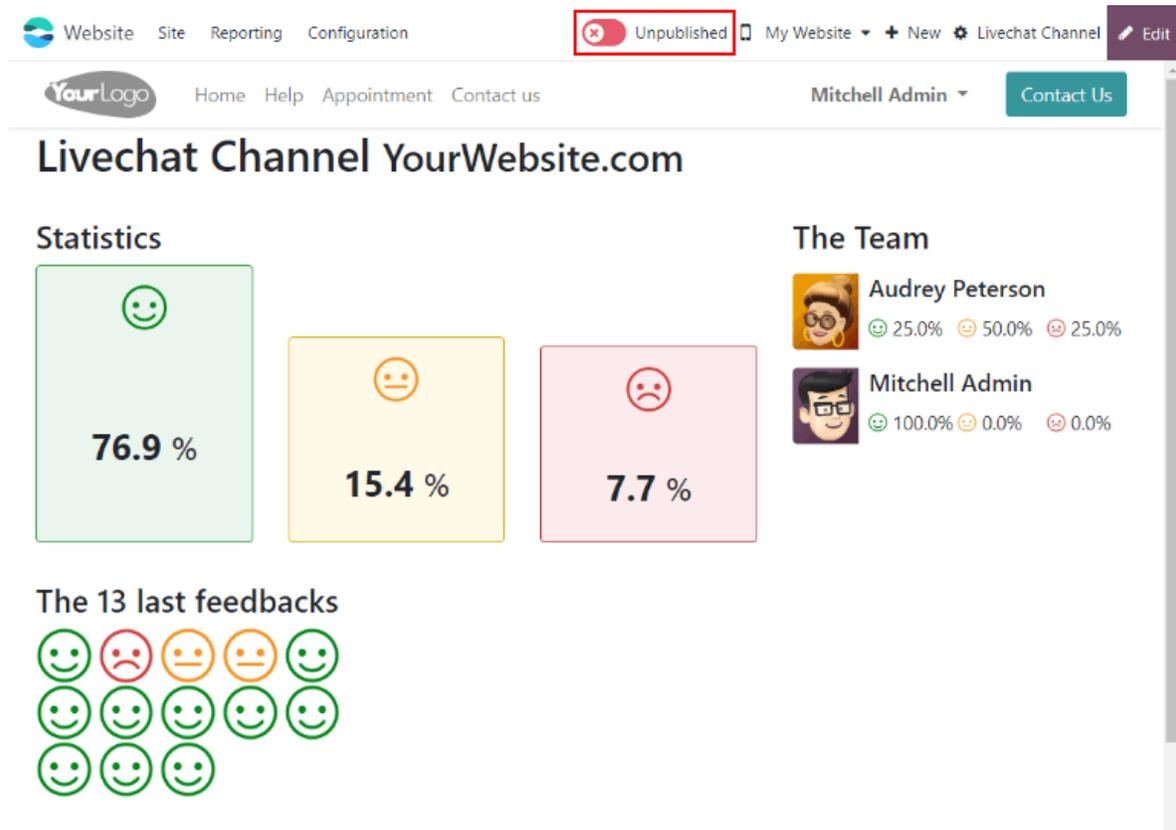
Message Website Visitor #58...



Publicar las calificaciones de los clientes

Para publicar las calificaciones de un canal en el sitio web, primero diríjase al registro de un canal de chat en vivo. Vaya a la aplicación **Chat en vivo** y haga clic en la tarjeta kanban de ese equipo, después haga clic en el botón inteligente **Ir al sitio web**. Esta acción abrirá la página de **estadísticas del canal de chat en vivo**.

En la esquina superior derecha de la página, haga clic en el interruptor **Sin publicar**, este cambiará del estado anterior a **Publicado**.



The screenshot shows the 'Livechat Channel YourWebsite.com' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Website', 'Site', 'Reporting', and 'Configuration'. A red box highlights the 'Unpublished' status toggle. Below this, the 'YourLogo' and 'Home', 'Help', 'Appointment', 'Contact us' links are visible. The user 'Mitchell Admin' is logged in, with a 'Contact Us' button. The main content area is titled 'Livechat Channel YourWebsite.com' and is divided into two sections: 'Statistics' and 'The Team'. The 'Statistics' section shows three boxes: a green box with a smiley face icon and '76.9%', a yellow box with a neutral face icon and '15.4%', and a red box with a sad face icon and '7.7%'. The 'The Team' section lists two operators: 'Audrey Peterson' with 25.0% (smiley), 50.0% (neutral), and 25.0% (sad) ratings, and 'Mitchell Admin' with 100.0% (smiley), 0.0% (neutral), and 0.0% (sad) ratings. Below the statistics, there is a section titled 'The 13 last feedbacks' showing 13 smiley face icons in a 3x5 grid (with the last cell empty).

Nota

Las notas que el cliente envió con su calificación *no* se publicarán en el sitio web, son para uso interno. En el sitio web solo aparece información general estadística sobre el desempeño de los operadores del *canal*.

Agregar una página de calificaciones al sitio

Una vez que se ha publicado la página de calificaciones, se tiene que agregar manualmente al sitio web. Para hacerlo, vaya al tablero principal de Odoó y abra la aplicación *Sitio web* y luego :menú selección: Sitio → Contenido → Páginas, y haga clic en **Nuevo**.

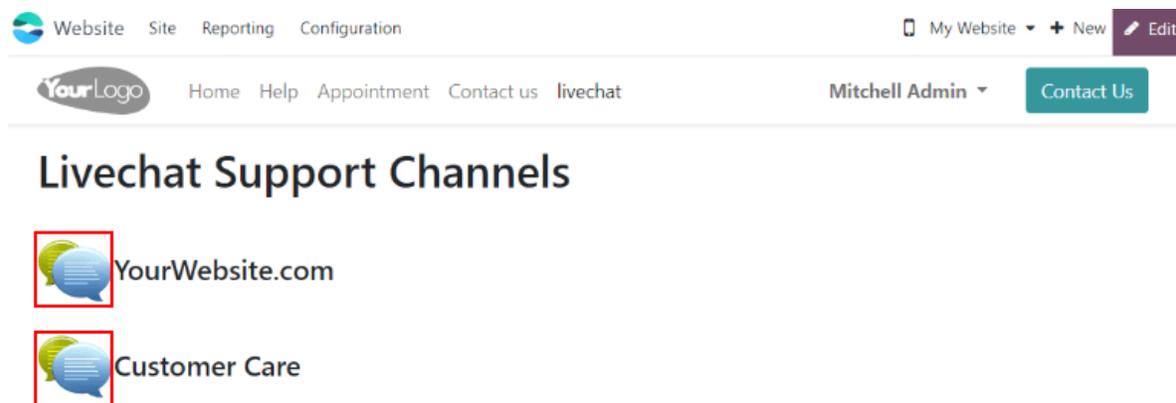
Esto abrirá una ventana emergente de **Nueva página**. En el campo **Título de la página**, escriba `livechat`. Esto será como la URL para la página web publicada.

Importante

La URL *debe* tener el nombre de **livechat** para que la base de datos lo reconozca y conecte la página de calificaciones. Después de que se publicó la página, puede cambiar el título de la página después en el **Menú de editor**.

Haga clic en **Crear** y se abrirá una página web recién creada. El **Editor de la página web** aparecerá en el panel derecho.

La página mostrará los nombres de los **Canales de chat en vivo** cuyas páginas de calificación se han publicado. Del lado izquierdo del nombre del canal aparecerá un icono de una burbuja de diálogo, el cual podrán utilizar los usuarios para ir a la página de calificaciones para sus respectivos canales.



Haga los cambio o adiciones que desee a la página y luego haga clic en **Guardar** ubicado en la esquina superior derecha del editor de la página. El panel lateral de editor se cerrará y la página web permanecerá en la pantalla.

Para publicar la página web de **livechat**, regrese a la lista de páginas web en **Sitio ► Contenido ► Páginas**. Haga clic en la casilla ubicada del lado izquierdo de **livechat** en la lista de páginas para seleccionar la página y resaltar la línea. Luego, haga clic en la casilla debajo de la columna llamada **Publicado**. Este campo con la casilla está resaltado en color blanco. Haga clic en la casilla una segunda vez para activar la casilla **Publicado**. La página web ya estará publicada.

<input type="checkbox"/>	Page Title	Page URL	Is Indexed	Is In Main Menu	SEO optimized	Is Published
<input type="checkbox"/>	Home	/	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Contact Us	/contactus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Thanks (Contact us)	/contactus-thank-you	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Thank you (Recruitment)	/job-thank-you	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	livechat	/livechat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Una vez que la página se añadió al sitio, las calificaciones están listas para publicarse de manera predeterminada. Sin embargo, las calificaciones manuales se pueden seleccionar manualmente para que el público no las vea. La calificación aún estará incluida en los reportes y los equipos internos todavía la podrá ver. Sin embargo, los visitantes del sitio web público y los usuarios del portal no tendrán acceso a ella.

Consulte la página Ocultar calificaciones individuales para obtener más información.

Reporte de calificaciones del cliente

El reporte **Calificaciones de los clientes (Chat en vivo ► Reportes ► Calificaciones de los clientes)** muestra un resumen de las calificaciones recibidas en los tickets de soporte individuales, así como cualquier comentario adicional enviado junto a la calificación.

Customer Ratings 		Q	Last 7 days 	Search...	
	Audrey Peterson for YourWebsite.com / 45 on 09/07/2023 10:13:52		Audrey Peterson for YourWebsite.com / 44 on 09/07/2023 10:13:13		
	Audrey Peterson for YourWebsite.com / 42 on 09/07/2023 09:54:07 Still waiting for a solution to ...		Admin by YourCompany, Admin for YourWebsite.com / 40 on 09/06/2023 09:45:49 Super Job		
	Admin by YourCompany, Joel Willis for YourWebsite.com / 38 on 09/07/2023 09:44:52 Super Job		Admin for YourWebsite.com / 37 on 09/07/2023 09:44:52 Good Job		

El reporte tiene la vista kanban de forma predeterminada, cada calificación está representada por una tarjeta diferente. Para cambiar de vista, haga clic en uno de los iconos de la esquina superior derecha de la pantalla. El reporte está disponible en vista de *lista*, *tabla dinámica* y *gráfico*.

Haz clic en una calificación individual para consultar información adicional sobre la conversación y la calificación.

Ocultar calificaciones individuales

Las calificaciones están listas para publicarse de manera predeterminada. Sin embargo, las calificaciones manuales se pueden seleccionar manualmente para que el público no las vea. La calificación aún estará incluida en los reportes y los equipos internos todavía la podrá ver. Sin embargo, los visitantes del sitio web público y los usuarios del portal no tendrán acceso a ella.

Si desea ocultar una calificación, vaya a la aplicación **Chat en vivo ▶ Reportes ▶ Calificaciones de clientes** y haga clic en la tarjeta kanban de la calificación que desea ocultar. En la página de detalles de la calificación individual, marque la casilla **Visible solo de forma interna**.

Document	Website Visitor #65 Audrey Peterson	Customer	
Parent Holder	YourWebsite.com	Rating	Dissatisfied
Rated Operator	 Audrey Peterson	Submitted on	09/07/2023 10:13:13
Visible Internally Only ?	<input checked="" type="checkbox"/>		

Comandos y respuestas predefinidas

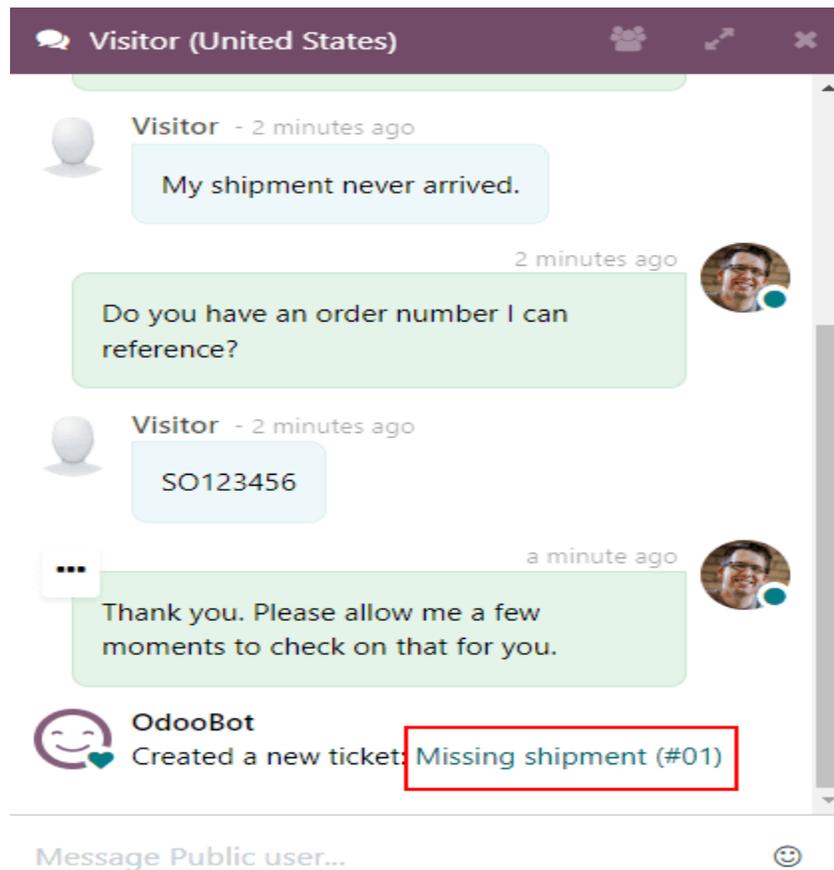
En la aplicación *Chat en vivo* de Odoo, el usuario puede realizar acciones específicas tanto dentro de la ventana de chat como en otras de nuestras aplicaciones mediante *comandos*. Esta aplicación también incluye *respuestas predeterminadas*, las cuales son sustituciones personalizadas y preconfiguradas que permiten que los usuarios utilicen atajos en lugar de respuestas más largas para responder a algunas de las preguntas y comentarios más comunes.

Tanto los comandos como las respuestas predeterminadas ahorran tiempo y permiten que los usuarios mantengan un nivel de consistencia en sus conversaciones.

Ejecutar un comando

Los *comandos* del chat en vivo son palabras clave que activan acciones preconfiguradas. Cuando un *operador* participa en una conversación con un cliente o visitante del sitio web puede ejecutar un comando al escribir /seguido del comando.

Los comandos y las acciones que resultan de estos solo son visibles en la ventana de conversación del operador de chat en vivo. Un cliente no verá los comandos que utiliza el operador en una conversación desde su vista del chat.



A continuación, encontrará más información sobre los comandos disponibles.

Ayuda

Si un operador escribe /ayuda en la ventana del chat, aparecerá un mensaje con información que incluye los tipos de entrada potenciales que puede hacer.

- ✓ Escriba @nombre_de_usuario para mencionar a un usuario en la conversación. Ese usuario recibirá una notificación en su bandeja de entrada o correo electrónico, según la configuración de sus notificaciones.

- ✓ Escriba #canal para mencionar un canal de *Conversaciones*.
- ✓ Escriba /comando para ejecutar un comando.
- ✓ Escriba :atajo para insertar una **respuesta predefinida**.



Odoobot

You are in a private conversation with @Public user.

Type @username to mention someone, and grab their attention.

Type #channel to mention a channel.

Type /command to execute a command.

Type :shortcut to insert a canned response in your message.

Servicio de asistencia y búsqueda en el servicio de asistencia

Los comandos /helpdesk y /helpdesk_search permiten que los operadores creen tickets para el servicio de asistencia desde una conversación y que busquen tickets que ya existen por palabra clave o número.

Importante

Solo puede usar los comandos /helpdesk y /helpdesk_search si instaló la aplicación *Servicio de asistencia*. Además, el *Chat en vivo* debe estar activo en algún equipo del *Servicio de asistencia*. Para activar **Chat en vivo**, vaya a la aplicación **Servicio de asistencia** ▶ **Configuración** ▶ **Equipos** y seleccione uno. Desplácese a la sección **Canales** y marque la casilla etiquetada como **Chat en vivo**.

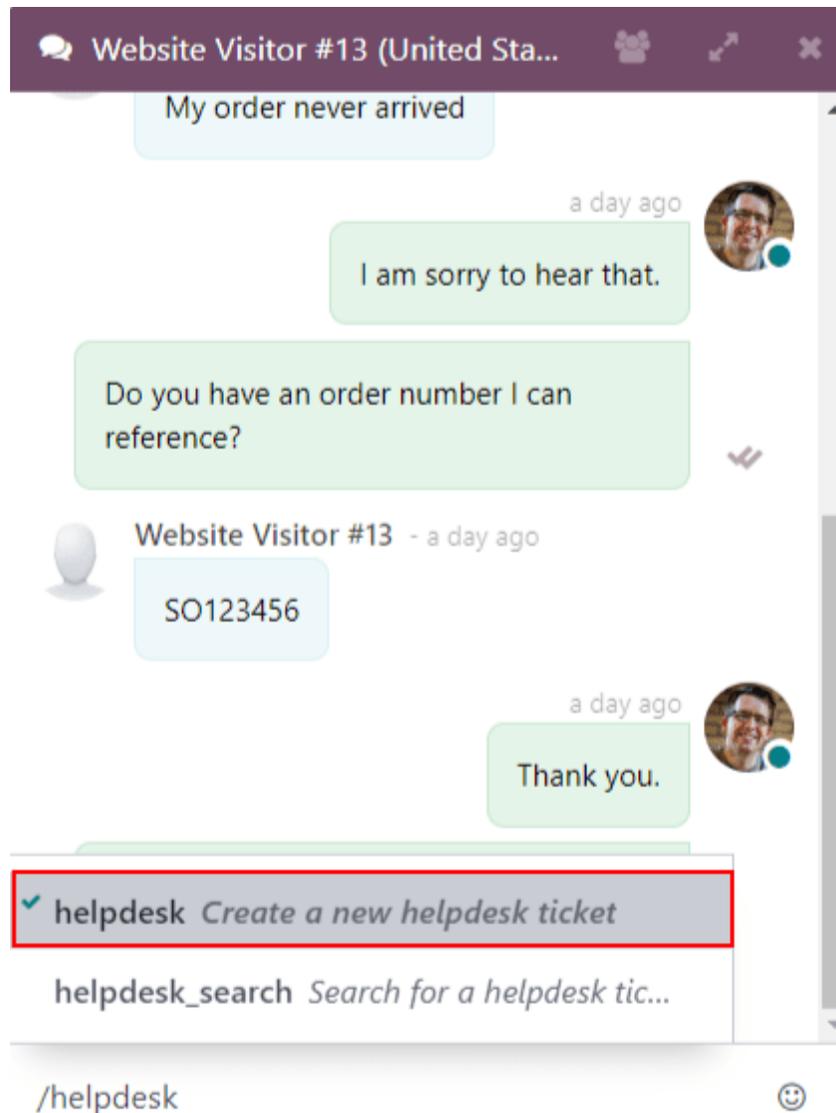
Crear un ticket desde un chat en vivo

Si un operador escribe /helpdesk en la ventana del chat, se utiliza la conversación para crear un ticket para el *Servicio de asistencia*.

Importante

En la versión 16.3, el comando para crear un nuevo ticket es y solo funcionará con las bases de datos que usen esa versión.

Después de escribir el comando /helpdesk, escriba un título para el ticket en la ventana de chat y presione la tecla enter.



El equipo de *Servicio de asistencia* con el chat en vivo habilitado recibirá el ticket recién creado. Si más de un equipo tiene esta función habilitada, entonces se asignará en automático según la prioridad del equipo.

La transcripción de la conversación se agregará al nuevo ticket, en la pestaña **Descripción**.

Para acceder al nuevo ticket, haga clic en el enlace de la ventana de chat. También puede ir a la aplicación **Servicio de asistencia** y luego hacer clic en el botón **Tickets** de la tarjeta kanban para el equipo correspondiente.

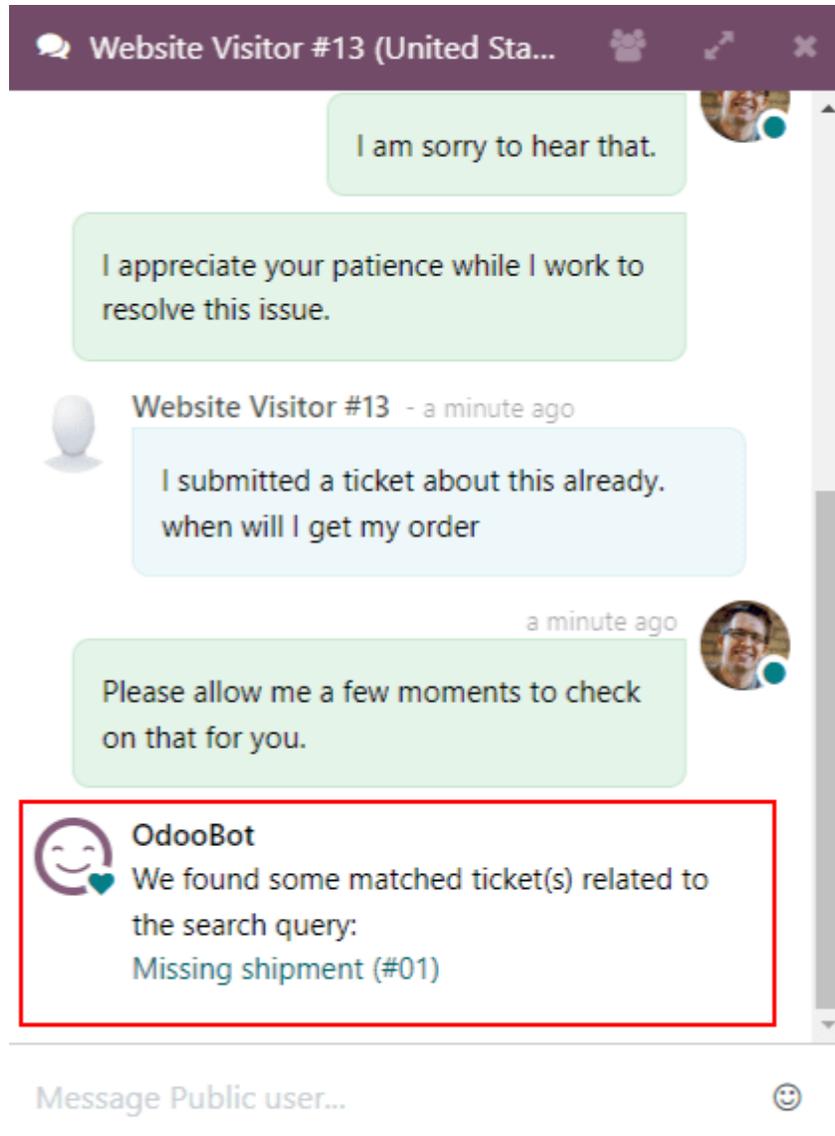
Buscar un ticket desde un chat en vivo

Si un operador escribe `/helpdesk_search` en la ventana de chat, podrá buscar en los tickets de *Servicio de asistencia* por número o palabra clave.

Importante

En la versión 16.3, el comando para buscar en los tickets del *Servicio de asistencia* es `/search_tickets` y solo funcionará con las bases de datos que usen esa versión.

Después de ingresar el comando `/helpdesk_search`, escriba una palabra clave o un número de ticket y presione la tecla enter. Si se encuentran uno o más tickets relacionados, se generará una lista de enlaces en la ventana de la conversación.



The screenshot shows a chat window titled "Website Visitor #13 (United Sta...". The chat history includes:

- Operator: "I am sorry to hear that."
- Operator: "I appreciate your patience while I work to resolve this issue."
- Website Visitor #13 (a minute ago): "I submitted a ticket about this already. when will I get my order"
- Operator (a minute ago): "Please allow me a few moments to check on that for you."
- Odoobot: "We found some matched ticket(s) related to the search query: Missing shipment (#01)"

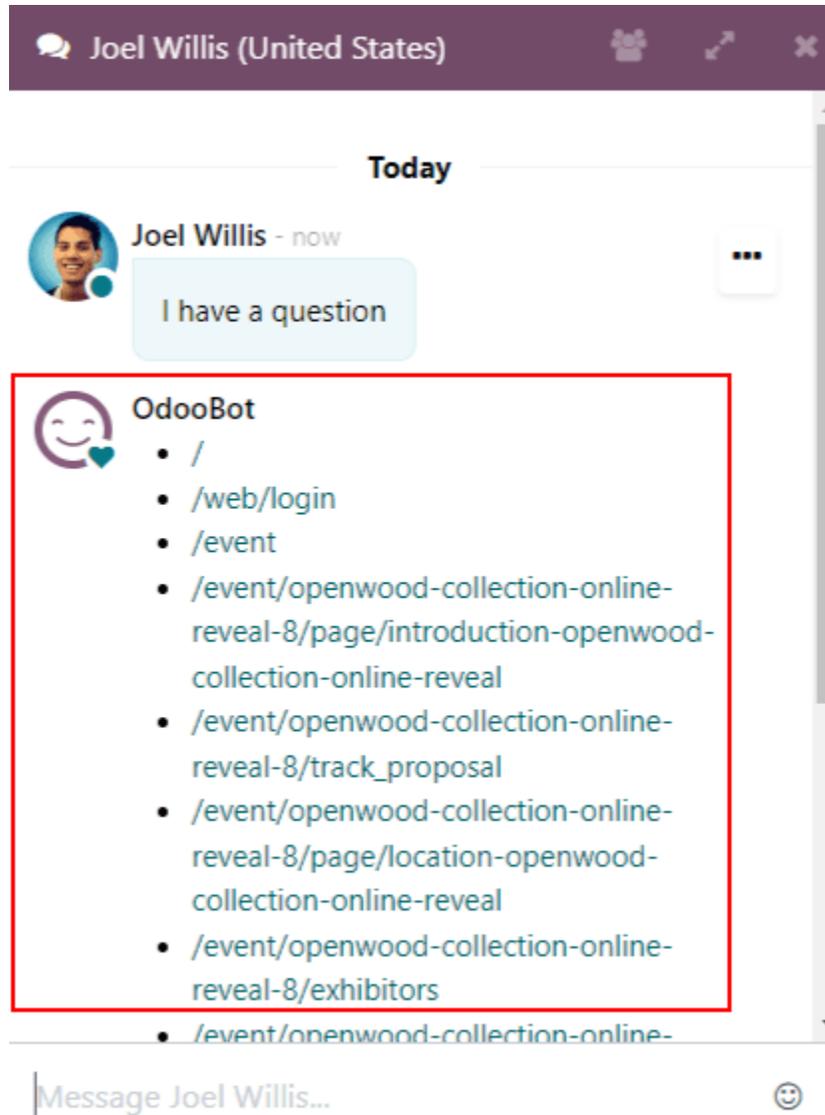
At the bottom, there is a text input field with the placeholder "Message Public user..." and a smiley face icon.

Nota

Solo el operador podrá ver los resultados del comando de búsqueda, el cliente no.

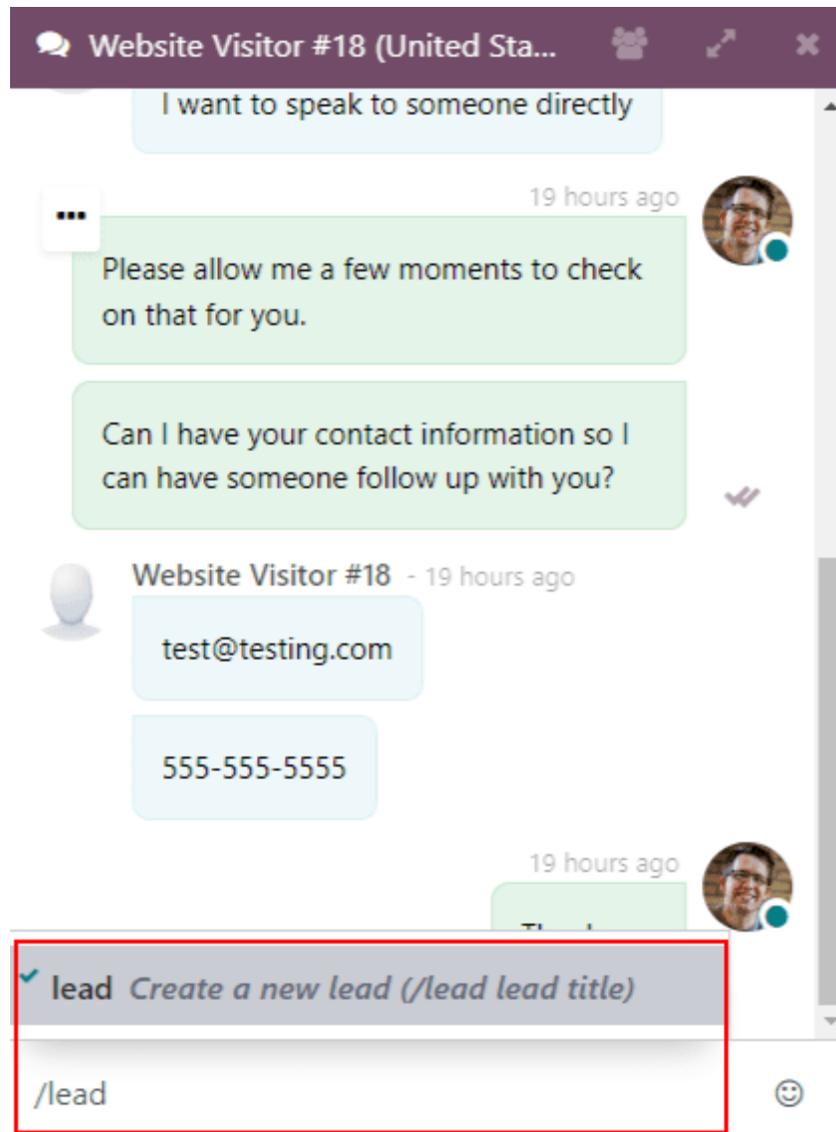
Historial

Si un operador escribe `/historial` en la ventana de chat, se generará una lista de las páginas más recientes que el visitante ha visto en el sitio web (hasta 15).



Iniciativa

Si un operador escribe `/lead` en la ventana de chat, creará un *lead* en la aplicación CRM.



Importante

Solo puede utilizar el comando `/lead` si instaló la aplicación CRM.

Después de escribir `/lead`, proporcione un título para este lead y luego presione `Enter`. Aparecerá un enlace con el título del lead, haga clic en él o vaya a la aplicación **CRM** para ver el **flujo**.

Nota

Solo el operador puede ver y acceder al enlace del lead, el cliente no.

Se agregará la transcripción de esa conversación en específico (donde se creó el lead) de chat en vivo a la pestaña **Notas internas** del formulario de lead.

En la pestaña **Información adicional** del formulario del lead, aparecerá **Chat en vivo** como **fuentes**.

Ausencia

Un operador puede salir de la conversación si escribe `/leave` en la ventana de chat. Este comando no hace que el cliente salga de la conversación o que esta termine de forma automática.

Respuestas predefinidas

Las *respuestas predefinidas* son aquellas que cuentan con un *atajo* para proporcionar una respuesta más larga. Cuando un operador escribe el atajo, este se reemplaza en automático por la respuesta de *sustitución* completa en la conversación.

Crear respuestas predefinidas

Para crear una nueva respuesta predefinida, vaya a la aplicación **Chat en vivo** ► **Configuración** ► **Respuestas predefinidas** ► **Nuevo**.

Aquí deberá escribir el comando para el atajo en el campo **Acceso rápido**.

Después, haga clic en el campo **Sustitución** y escriba el mensaje personalizado que enviará a los visitantes en lugar del acceso rápido. Haga clic en **Guardar**.

Truco

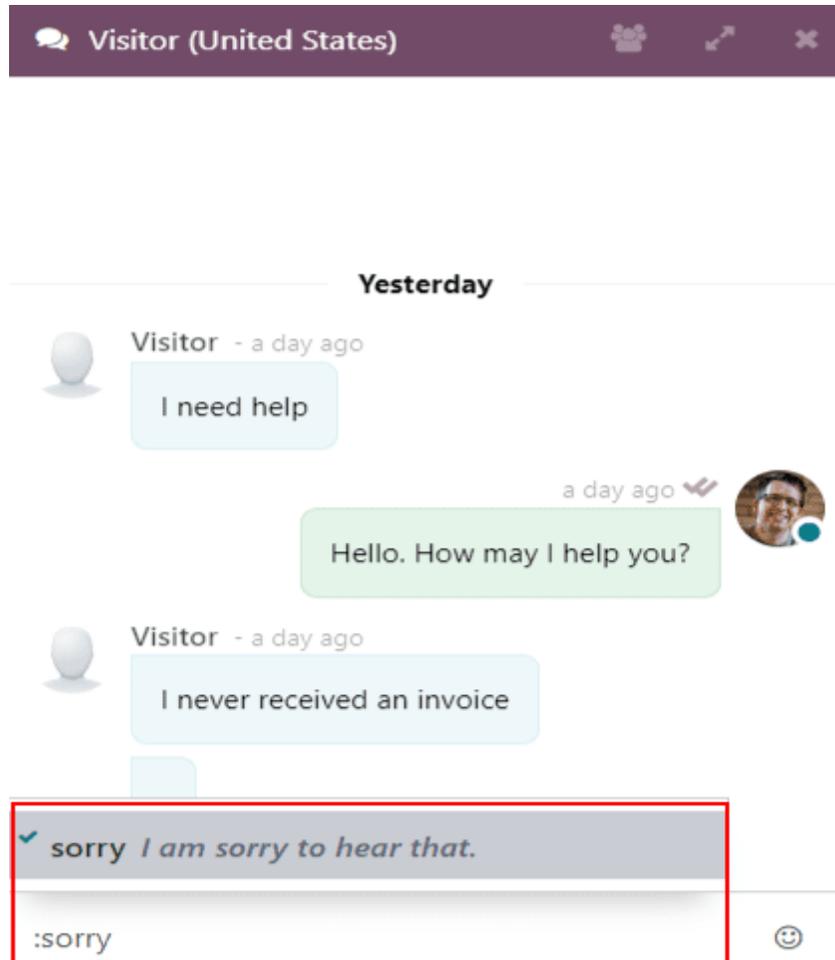
Intente relacionar el atajo al asunto de la sustitución. Cuanto más fácil sea para los operadores recordarlo, más fácil será usar las respuestas predefinidas en las conversaciones.

Usar respuestas predefinidas en una conversación de chat en vivo

Para usar una respuesta predefinida durante una conversación de chat en vivo, escriba dos puntos (:) en la ventana de chat y luego el atajo.

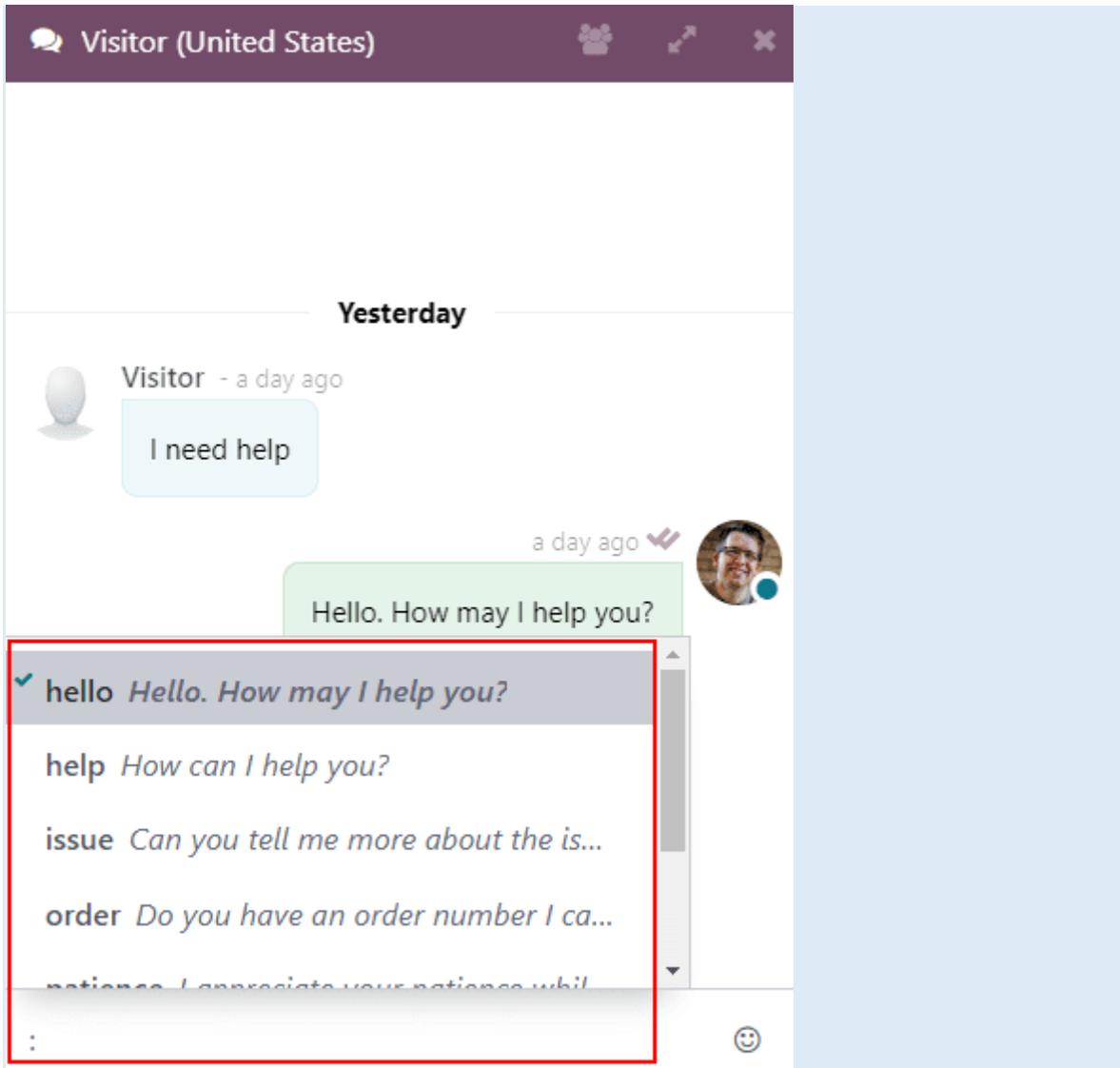
Ejemplo

Un operador se encuentra conversando con un visitante. Al escribir `:` tendrá acceso a una lista de respuestas disponibles y podrá seleccionar una de la lista o continuar escribiendo. Si desea usar la respuesta predefinida 'Lamento escuchar eso.', deberá escribir `:disculpa`.



Truco

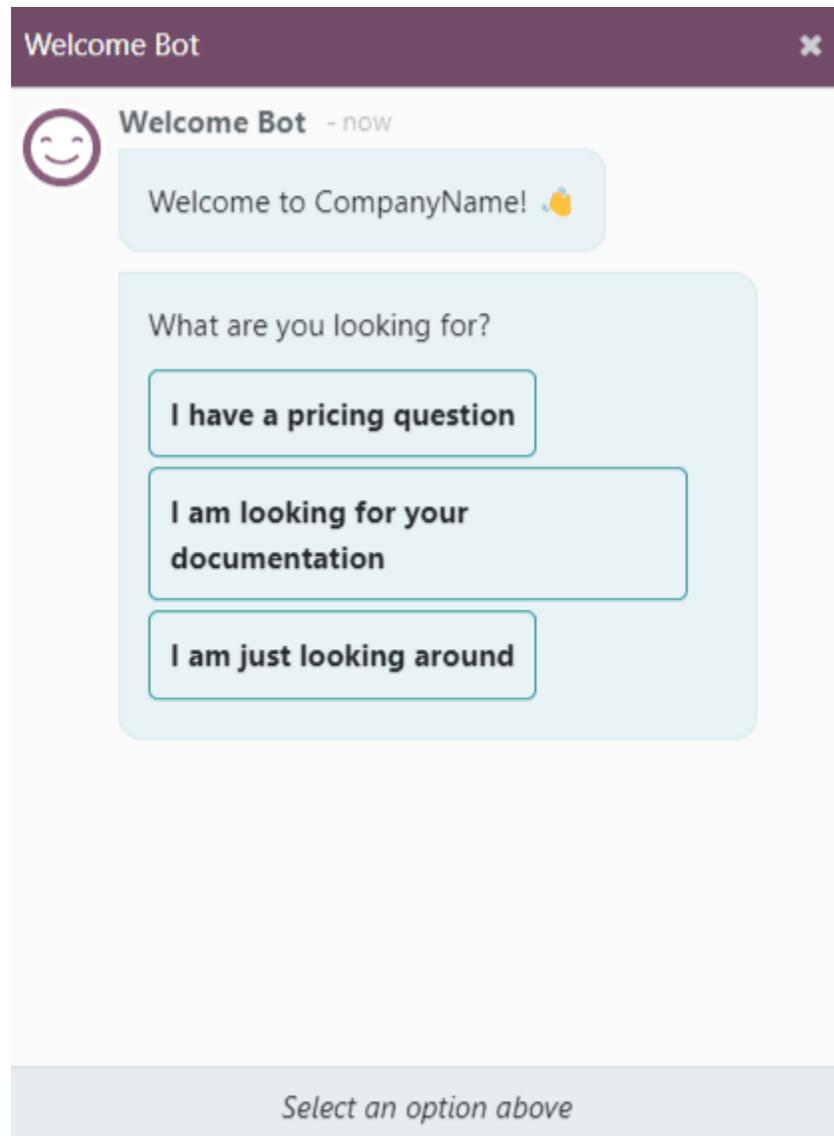
Cuando escribe ! en una ventana de chat se genera la lista de respuestas predefinidas disponibles. Además del uso de accesos rápidos, también puede seleccionar manualmente las respuestas de esta lista.



Bots de chat

Un *bot de chat* es un programa diseñado para imitar una conversación con un humano y funciona con un guion que debe seguir con pasos escritos previamente. Los guiones están diseñados para pronosticar la respuesta de un visitante y guiarlo mediante una serie de preguntas y respuestas de la misma manera que lo haría algún miembro del equipo.

Puede personalizar los bots de chat para que desempeñen varias funciones como proporcionar atención al cliente o crear leads y recopilar información de contacto. El objetivo del bot de chat depende de la página del sitio web que se le asigne, los mensajes en su guion y algunos otros criterios.



Crear un bot de chat

Antes de crear un nuevo bot de chat debe instalar la aplicación *Chat en vivo* en la base de datos, puede instalarla desde el menú de **Aplicaciones**. Busque *Chat en vivo* en la **barra de búsqueda** y haga clic en **Instalar**.

También puede instalar y habilitar *Chat en vivo* si se dirige a la aplicación **Sitio web** ► **Configuración** ► **Ajustes** y selecciona la casilla etiquetada **Chat en vivo**. Después de esto, la base de datos se actualizará y podrá acceder a la aplicación *Chat en vivo*.

Abra la aplicación *Chat en vivo* después de instalarla en la base de datos y vaya a **Configuración** ► **Bots de chat**.

Nota

Cuando instala la aplicación *Chat en vivo*, se crea un bot de chat de muestra con el nombre *Bot de bienvenida*. Este bot tiene un guion preconfigurado con algunos pasos básicos, como preguntar por el correo electrónico de un visitante o enviar esa conversación a un operador.

Puede utilizar el *Bot de bienvenida* como base, ya que puede editar o eliminar los pasos existentes. También puede agregar nuevos pasos para personalizar el guion según sus necesidades.

Puede eliminar (o archivar) el *Bot de bienvenida*.

Chatbot Name
Welcome Bot 

Script

Message	Step Type	Answers	Only If
Welcome to CompanyName! 🌟	Text		
What are you looking for?	Question	<input type="text" value="I have a pricing question"/> <input type="text" value="I am looking for your documentati..."/> <input type="text" value="I am just looking around"/>	
Hmmm, let me check if I can find someone that could help you with that...	Text		<input type="text" value="I have a pricing question"/>
	Forward to Operator		<input type="text" value="I have a pricing question"/>
Hu-ho, it looks like none of our operators are available 😞	Text		<input type="text" value="I have a pricing question"/>
Would you mind leaving your email address so that we can reach you back?	Email		<input type="text" value="I have a pricing question"/>
And tadaaaa here you go! 🌟	Text		<input type="text" value="I am looking for your documentati..."/>
If you need anything else, feel free to get back in touch	Text		<input type="text" value="I am looking for your documentati..."/>
Please do! If there is anything we can help with, let us know	Text		<input type="text" value="I am just looking around"/>
Add a line			

Para crear un nuevo bot de chat, vaya a la página de **bots de chat** (aplicación **Chat en vivo** ► **Configuración** ► **Bots de chat**) y haga clic en **Nuevo**. Se abrirá una página con detalles para el bot de chat en blanco.

En la página de detalles para el bot de chat a completar, escriba la información correspondiente en el **nombre del bot de chat** y haga clic en el icono **editar imagen** en la esquina superior derecha del formulario para agregar una imagen.

Guion para el bot de chat

Una vez que creó y le proporcionó un nombre al nuevo bot de chat, debe crear un guion. Las conversaciones del bot de chat siguen el guion adjunto compuesto por

líneas de diálogo, las cuales están diseñadas para proporcionar u obtener información.

Para crear el guion que utilizará el bot, vaya a la pestaña **Guion** de la página de detalles del bot de chat y haga clic en **Agregar una línea** para abrir el formulario emergente **Crear pasos de guion**.

Debe llenar este formulario con cada línea de texto (diálogo) que el bot de chat podría proporcionar durante la conversación.

Primero, escriba el contenido del mensaje en el campo **Mensaje** y luego seleccione una opción en el menú desplegable **Tipos de paso**.

Tipos de paso

El **tipo de paso** seleccionado depende del propósito que tenga el mensaje. Las opciones disponibles en el menú desplegable **Tipo de paso** se encuentran a continuación, así como su uso y cualquier información adicional:

Texto

Este paso se utiliza para los mensajes donde no se espera o no es necesaria una respuesta. Puede usar los pasos de texto para enviar un saludo o para proporcionar información.

Importante

Los tipos de pasos de texto solo tienen como objetivo proporcionar información, pues no permiten que los visitantes escriban una respuesta. Además, necesitan pasos adicionales para poder continuar con la conversación.

Pregunta

Este paso hace una pregunta y proporciona un conjunto de respuestas. El visitante hace clic en una respuesta y como resultado crea un nuevo paso en la conversación, también puede proporcionar un enlace opcional a una nueva página web.

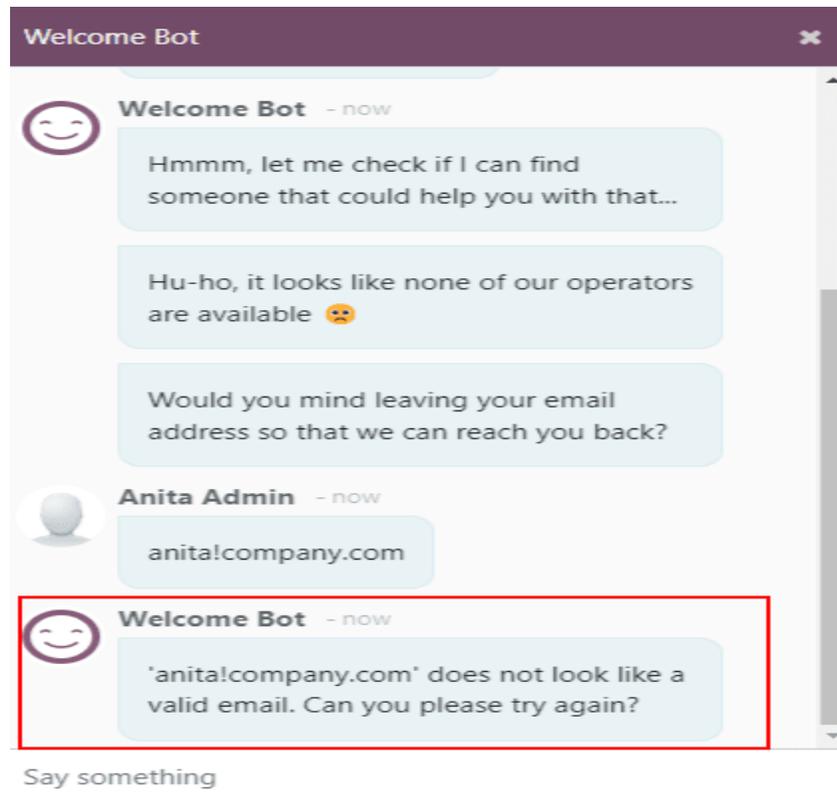
Truco

Es útil agregar una respuesta general (por ejemplo, «Algo más») a los pasos de preguntas. Esto ayuda a los visitantes a continuar la conversación, incluso si lo que necesitan no coincide exactamente con ninguna de las otras respuestas.

Correo electrónico

Este paso solicita a los visitantes que proporcionen su dirección de correo electrónico, esta se almacena y los miembros del equipo podrán utilizarla después para realizar un seguimiento con información adicional.

Las únicas entradas aceptadas para este tipo de paso son las direcciones de correo electrónico con un formato válido. Si un visitante intenta escribir otra cosa, el bot de chat responderá que no reconoce la información enviada.



Teléfono

Al igual que el correo electrónico, este tipo de paso le pide al visitante que proporcione su número de teléfono. Este se podrá utilizar después para hacer un seguimiento con información adicional o para agendar demostraciones y otras actividades.

Advertencia

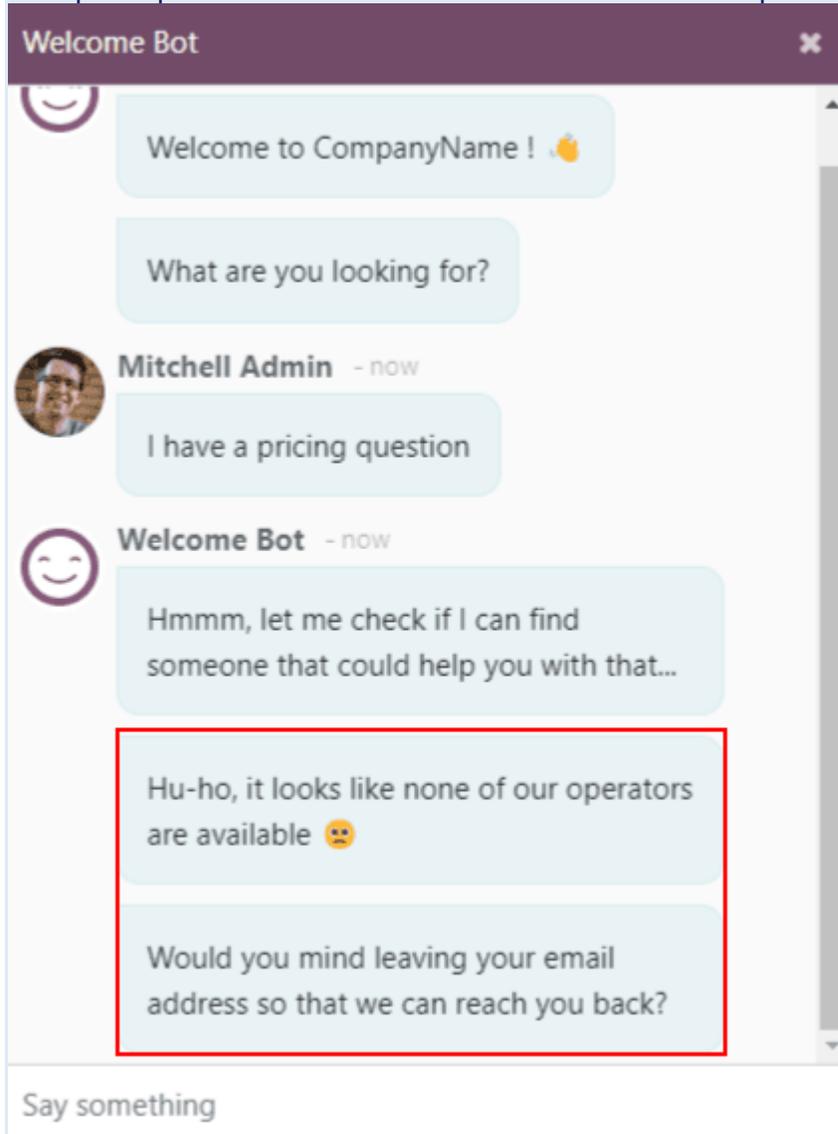
Debido a la gran cantidad de formatos que tienen los números telefónicos en todo el mundo, en este tipo de paso **no** se valida el formato de las respuestas.

Reenviar al operador

Este paso envía la conversación a un operador de chat en vivo activo para que pueda seguir ayudando al visitante. La transcripción de la conversación se transfiere al operador, y este podrá continuar donde se quedó el bot de chat. Esto no solo ahorra tiempo para todas las partes involucradas, también puede ayudar a calificar las conversaciones antes de que lleguen a los operadores.

Nota

Si no hay ningún operador activo disponible en el canal, el bot de chat continúa la conversación con el visitante. Asegúrese de agregar pasos adicionales después de este para que la conversación no termine de forma repentina.



The screenshot shows a chat window titled "Welcome Bot". The chat history includes:

- Bot: Welcome to CompanyName ! 🍌
- Bot: What are you looking for?
- User (Mitchell Admin): I have a pricing question
- Bot: Hmm, let me check if I can find someone that could help you with that...
- Bot: Hu-ho, it looks like none of our operators are available 😞
- Bot: Would you mind leaving your email address so that we can reach you back?

The last two bot messages are enclosed in a red rectangular box. At the bottom of the chat window is a text input field with the placeholder "Say something".

Entrada libre o multilínea

El paso denominado «entrada libre» permite que los visitantes respondan a las preguntas sin proporcionar respuestas predefinidas. La información proporcionada en estas respuestas se almacena en las transcripciones del chat.

Elija entre **Entrada libre** y **Entrada libre (multilínea)** según el tipo y la cantidad de información que el visitante deba proporcionar.

Crear lead

Este paso crea un lead en la aplicación *CRM*. Seleccione una opción del menú desplegable **Equipo de ventas** para asignar el lead que se creó a un equipo específico.

Crear ticket

Este paso crea un **ticket** en la aplicación *Servicio de asistencia*. Seleccione una opción del menú desplegable **Equipo de servicio de asistencia** para asignar el ticket a un equipo específico.

Solo si

Los guiones del bot de chat trabajan con una base «si - entonces», es decir, la siguiente pregunta que se le hará al visitante está determinada por la respuesta que proporcionó a la pregunta anterior.

Para continuar con la conversación, el formulario para un nuevo paso contiene un campo etiquetado **Solo si**. En este campo se define la progresión de las preguntas.

Puede dejar vacío este campo si espera que un paso siga todos los mensajes anteriores. Sin embargo, si un mensaje **solo** debe enviarse de forma condicional, según las respuestas anteriores, entonces agregue esas respuestas a este campo.

Importante

Si hay alguna selección en el campo **Solo si**, el paso **no** se mostrará en una conversación a menos que haya seleccionado **todas** las respuestas. Solo incluya selecciones en este campo si son necesarias para mostrar este paso.

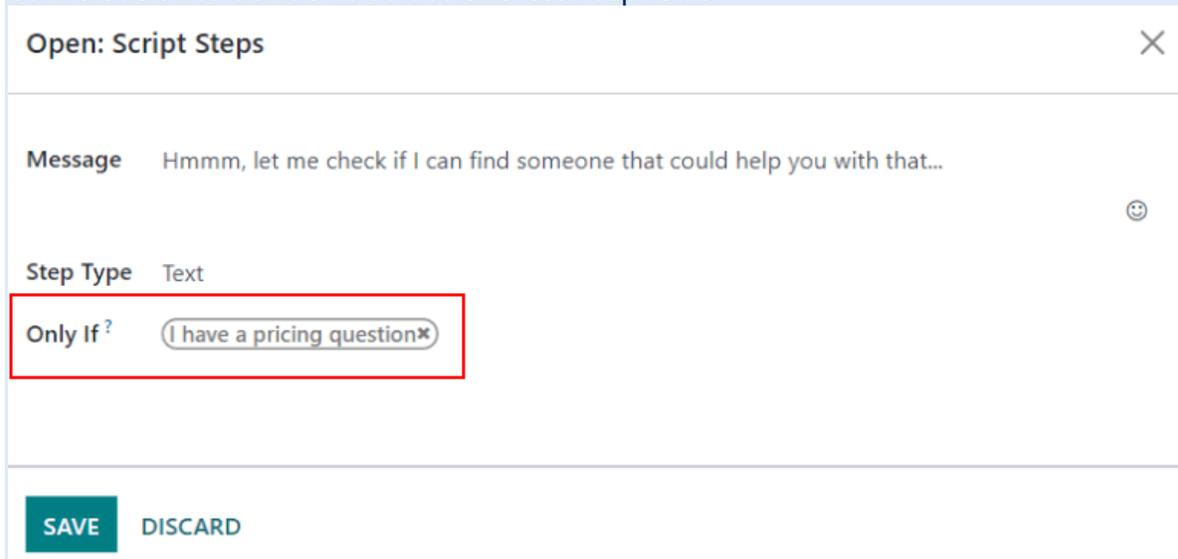
Ejemplo

En el guion del *bot de bienvenida*, un visitante puede preguntar sobre los precios. Si el visitante selecciona esta respuesta, se incluye un paso para enviar la conversación a un operador. El bot de chat primero envía un mensaje que le informa al visitante que está en búsqueda de un operador disponible para chatear.

Sin embargo, este mensaje **solo** se debe enviar si el visitante solicita información de precios. En ese caso, la conversación sería la siguiente:

- Bot de bienvenida: «¿Qué está buscando?»
- Visitante: «**Tengo una pregunta sobre los precios.**»
- Bot de bienvenida: «Mmmm, déjeme revisar si puedo encontrar a alguien que pueda ayudarle con eso...»

En el formulario de detalles del paso de tipo **texto** se seleccionó la respuesta *Tengo una pregunta sobre los precios* en el campo **Solo si**. Este paso **solo** aparece en las conversaciones donde se seleccionó esa respuesta.



Open: Script Steps

Message Hmmm, let me check if I can find someone that could help you with that...

Step Type Text

Only If? I have a pricing question*

SAVE DISCARD

Pruebas con el guion

Para garantizar que todos los visitantes tengan una experiencia satisfactoria con el bot de chat, cada mensaje debe tener un desenlace natural. Debe probar los guiones del bot de chat para verificar que los mensajes proporcionan soluciones adecuadas y para comprender lo que el visitante ve cuando interactúa con el bot.

Importante

Si hay una respuesta predefinida o proporcionada por el visitante que **no** tiene asignada una respuesta para continuar, la conversación se detiene. Como el visitante no puede volver a activar el bot de chat, tendrá que iniciar la conversación de nuevo, es decir, debe actualizar la ventana de chat o su navegador.

Para probar el rendimiento de un bot de chat, primero haga clic en **Probar** en la parte superior izquierda de la página del guion del bot de chat. Se le redirigirá a la pantalla de prueba, responda las preguntas del bot de chat como lo haría un visitante potencial del sitio.

Cuando el guion ya no tiene más mensajes para mostrar, en la parte inferior de la ventana de chat aparece el mensaje *La conversación terminó... Reiniciar*. Para iniciar una conversación con el primer mensaje del guion, haga clic en **Reiniciar**. Para volver a la página del guion, haga clic en **Volver al modo de edición** en la parte superior de la página.

Agregar un bot de chat a un canal

Después de crear y probar su bot conversacional, debe agregarlo a un canal de chat en vivo.

Abra la aplicación **Chat en vivo** y seleccione la tarjeta kanban de algún **canal** o cree **uno nuevo**. Haga clic en la pestaña **Reglas del canal**. Luego, abra una regla existente o cree una nueva con el botón **Agregar una línea**.

En el formulario de detalles emergente **Crear reglas**, seleccione un **bot de chat** en el campo correspondiente.

Si el bot conversacional **solo** debe estar activo si no hay operadores de chat en vivo disponibles, marque la casilla con el nombre **Habilitado solo si no hay un operador**.

Open: Rules



- Live Chat Button ?
- Show
 - Show with notification
 - Open automatically
 - Hide

Chatbot Welcome Bot

Enabled only if no operator ?

URL Regex ? /contactus

Open automatically timer ? 2 seconds

Country ?

SAVE

DISCARD