

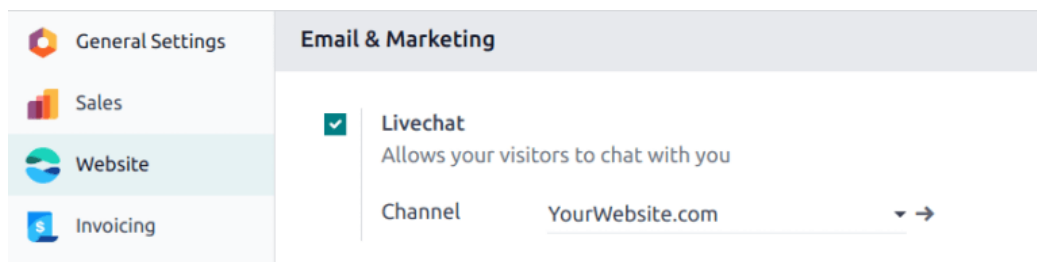
Chat en vivo

La aplicación **Chat en vivo** de Odoo permite que los usuarios se comuniquen con los visitantes de un sitio web en tiempo real. Con esta aplicación puede calificar a los leads de acuerdo a su potencial de venta, responder preguntas en tiempo real y asegurarse de que los equipos apropiados puedan atender e investigar (o dar seguimiento) a los problemas que puedan surgir. **Chat en vivo** también permite que sus clientes le proporcionen retroalimentación.

Habilitar chat en vivo

Puede instalar la aplicación *Chat en vivo* de varias formas:

- Vaya a **Aplicaciones**, busque **Chat en vivo** y haga clic en **Instalar**.
- Vaya a la vista de lista en **Soporte al cliente** > **Configuración** > **Equipos de soporte al cliente** y seleccione uno. En la página de ajustes del equipo seleccione la casilla junto a **Chat en vivo** en la sección **Canales**.
- 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**.



Nota

Después de que haya instalado la aplicación **Chat en vivo** se creará un *canal* de forma predeterminada.


Crear canales de chat en vivo

Vaya a **Chat en vivo** y haga clic **Nuevo** para crear un nuevo *canal*. Esta acción abrirá un formulario de detalles de canal vacío, allí escriba el nombre del nuevo canal en el campo **Nombre del canal**.


Sigue estos pasos para configurar las pestañas restantes en el formulario de detalles del canal (**Operadores**, **Opciones**, **Reglas del canal** y **Widget**).

Leave Channel

Channel Name
YourWebsite.com



Operators Options Channel Rules Widget

 Mitchell Admin ×

Add Operators

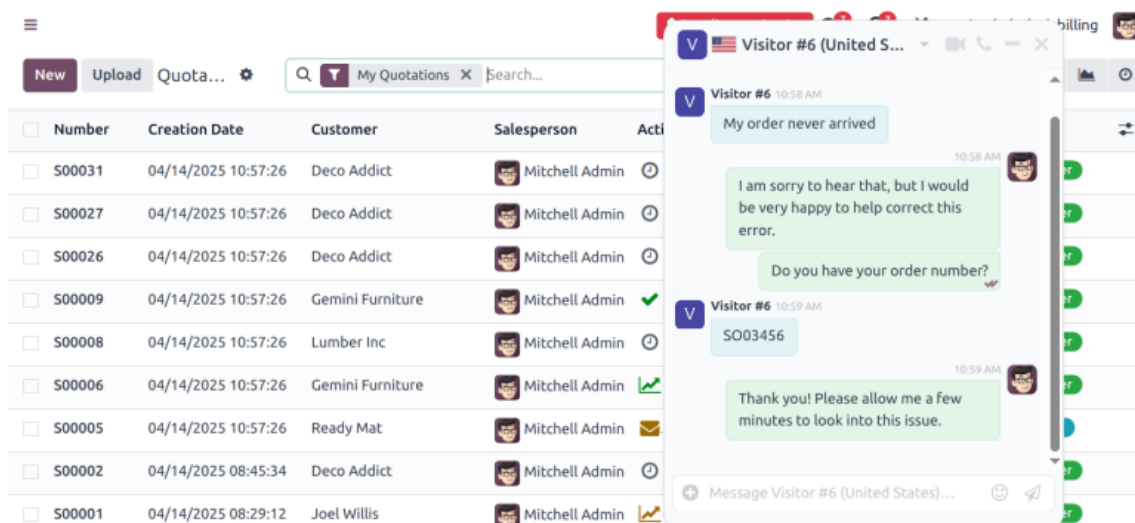
Operators that do not show any activity In Odoo for more than 30 minutes will be considered as disconnected.

💡 Truco

Puede acceder al formulario de detalles de cada canal desde el tablero **Canales de chat en vivo del sitio web**, solo regrese a través de las migas de pan. Encuentre la tarjeta de kanban del canal de chat en vivo que quiere, pase el cursor por encima y haga clic en el icono **⋮ (tres puntos verticales)** para abrir el menú desplegable. Haga clic en **Configurar canal** para abrir el formulario de detalles del canal.

Pestaña de los operadores

Los *operadores* son usuarios que pueden funcionar como agentes y responder 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.



The screenshot shows the Odoo interface with a list of quotations and a chat window. The quotations table has the following data:

Number	Creation Date	Customer	Salesperson	Acti
S00031	04/14/2025 10:57:26	Deco Addict	Mitchell Admin	🕒
S00027	04/14/2025 10:57:26	Deco Addict	Mitchell Admin	🕒
S00026	04/14/2025 10:57:26	Deco Addict	Mitchell Admin	🕒
S00009	04/14/2025 10:57:26	Gemini Furniture	Mitchell Admin	✅
S00008	04/14/2025 10:57:26	Lumber Inc	Mitchell Admin	🕒
S00006	04/14/2025 10:57:26	Gemini Furniture	Mitchell Admin	📈
S00005	04/14/2025 10:57:26	Ready Mat	Mitchell Admin	📧
S00002	04/14/2025 08:45:34	Deco Addict	Mitchell Admin	🕒
S00001	04/14/2025 08:29:12	Joel Willis	Mitchell Admin	📈

The chat window shows a conversation with Visitor #6 (United States):

- Visitor #6: My order never arrived
- Mitchell Admin: I am sorry to hear that, but I would be very happy to help correct this error.
- Mitchell Admin: Do you have your order number?
- Visitor #6: SO03456
- Mitchell Admin: Thank you! Please allow me a few minutes to look into this issue.

Haga clic en la pestaña **Operadores** del formulario de detalles del canal. El usuario que creó el canal de chat en vivo aparecerá como operador de forma predeterminada.

Nota

Puede editar o eliminar a los operadores actuales si hace clic en sus respectivas casillas en la pestaña **Operadores**. Esta acción abre otra ventana llamada **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.

Haga clic en **Agregar** para abrir la ventana emergente **Agregar: Operadores**.

Busque a los usuarios deseados en la ventana emergente o escriba su nombre en la barra de búsqueda. Luego, seleccione la casilla ubicada junto a los usuarios a agregar y haga clic en **Seleccionar**.

Puede crear nuevos operadores y agregarlos a la lista desde esta ventana emergente si hace clic en **Nuevo** y completa el formulario emergente **Crear operadores**. Cuando el formulario esté completo, haga clic en **Guardar y cerrar** o en **Guardar y nuevo** para crear varios registros.

Peligro

Antes de crear un nuevo usuario piense si de verdad es necesario, pues crear uno puede cambiar el estado de una suscripción de Odoo porque el número total de usuarios en una base de datos se toma en cuenta para calcular el precio que pagará. Agregar un usuario existente como operador **no** modificará su suscripción ni el importe que paga por su base de datos.

Pestaña de 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 derecha del sitio web.

Cambie el texto en el campo **Texto de la notificación** para actualizar el texto que se mostrará en la burbuja de texto cuando el botón de chat en vivo aparezca en el sitio web.

Color del botón de Chat en vivo: este campo modifica el color del botón de chat en vivo del sitio web. Para cambiar el color, primero presione una burbuja de color

para abrir la ventana de selección de color, después haga clic y arrastre el círculo a lo largo del gradiente de color y haga clic fuera de la ventana de selección una vez que haya terminado. Haga clic en el icono ↻ (**actualizar**) ubicado a la derecha de las burbujas de color para restablecer los colores a la selección predeterminada.

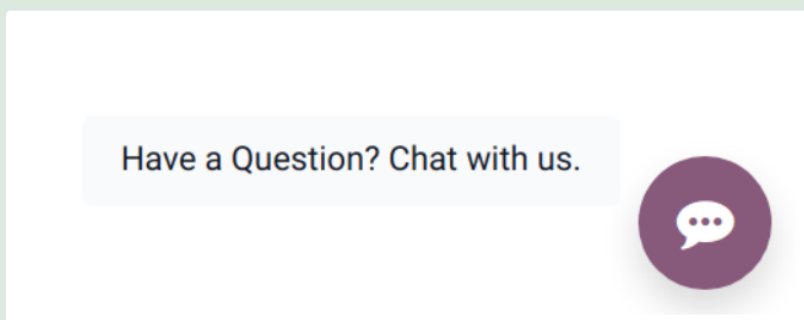
💡 Truco

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.

📄 Example

El botón de chat en vivo del sitio web se verá de la siguiente manera con esta configuración:

- **Texto de la notificación:** «¿Tiene alguna pregunta? Chatee con nosotros».
- **Color del botón de Chat en vivo:** Morado



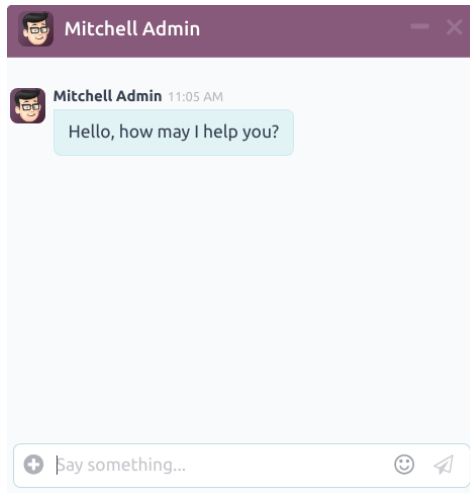
Ventana de chat en vivo

La **ventana de chat en vivo** es el espacio en el que 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. Este mensaje incita a que el visitante inicie a chatear.

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 sigue los mismos pasos que realizó para el **Botón de chat en vivo**.



La ventana de chat en vivo con un encabezado de canal morado y un texto de marcador de posición que dice «Diga algo...»

Pestaña de reglas del canal

Para configurar las acciones de los usuarios que abren la ventana de chat en vivo en el sitio web, vaya a la pestaña **Reglas del canal** en el formulario de detalles del canal de chat en vivo.

Haga clic en **Agregar una línea** para crear una nueva regla de canal. Esta acción abrirá la ventana emergente **Crear reglas**.

Create Rules ✕

Live Chat Button [?]	<input type="radio"/> Show
	<input type="radio"/> Show with notification
	<input checked="" type="radio"/> Open automatically
	<input type="radio"/> Hide
Chatbot	Welcome Bot
Enabled only if no operator [?]	<input checked="" type="checkbox"/>
URL Regex [?]	/contactus
Open automatically timer [?]	2 seconds
Country [?]	

Save & Close Save & New Discard

Crear nuevas reglas

Complete los campos en la ventana emergente **Crear reglas** como se indica a continuación y luego haga clic en **Guardar y cerrar**.

Live Chat Button/

El botón de chat en vivo es el icono que aparece en la esquina inferior derecha 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** que aparece al seleccionar esta opción).
- **Ocultar:** oculta el botón de chat en las páginas.

Chatbot/

Para incluir un **bot de chat** en este canal selecciónelo desde el menú desplegable. Seleccione la casilla **Habilitado solo si no hay un operador** si el bot de chat solo estará activo cuando no haya operadores activos.

El campo **Habilitado solo si no hay un operador solo** es visible al seleccionar un bot de chat en el campo **Bot de chat**.

URL Regex/

La URL Regex especifica las páginas web donde se debe aplicar esta regla. En el campo **URL Regex** ingrese la URL relativa de la página donde el botón del chat debería aparecer.

Por ejemplo, para aplicar la regla a la URL <https://mibasededatos.odoo.com/tienda>, escriba /tienda en el campo **Expresión regular de URL**.

Para aplicar la regla a *todas* las páginas de la base de datos escriba / en el campo **Expresión regular de URL**.

Open automatically timer/

En este campo debe seleccionar la cantidad de tiempo (en segundos) que debe estar abierta una página antes de que se despliegue la ventana de chat. Este campo **solo** aparece si el **botón de chat en vivo** para esta regla se configuró como **Abrir de forma automática**.

Country/

Si este canal **solo** debe estar disponible para los visitantes del sitio en ciertos países, agréguelos al campo **País**. Si deja este campo vacío, entonces estará disponible para todos los visitantes sin importar su ubicación.

Nota


Para poder rastrear la ubicación geográfica de los visitantes **debe** instalar *GeoIP* en su base de datos. Esta función está instalada de forma predeterminada en las bases de datos de *Odoo en línea*, pero en las bases de datos *locales* debe realizar algunos **ajustes**.


Pestaña de widget

La pestaña **Widget** del formulario de detalles del canal de chat en vivo proporciona un fragmento de código que puede insertar en sitios web externos que no fueron creados con Odoo para proporcionar acceso a una ventana de chat en vivo.

Truco

Puede agregar el widget de chat en vivo a sitios web creados con Odoo. Vaya a **Sitio web > Configuración > Ajustes**. Después, baje hasta la sección **Correo electrónico y marketing**. En el campo **Canal** seleccione el canal que quiere agregar al sitio y después haga clic en **Guardar**.

Para agregar el widget a un sitio web que creó en una plataforma externa, haga clic en el primer icono  (**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 icono  (**copiar**) en la pestaña **Widget**. Puede enviar este enlace a un cliente y una vez que haga clic, se abrirá una nueva ventana de chat.

Channel Name

YourWebsite.com



Operators

Options

Channel Rules

Widget

Learn how to display a live chat bubble on your website and start chatting with visitors in a few easy steps.

FOR WEBSITES BUILT WITH ODOO

1. Go to **Website > Configuration > Settings > Email & Marketing**.
2. Turn on the **Live Chat** feature.
3. Choose the live chat channel you want to display on your website.

FOR OTHER WEBSITES

Add the following code to the <head> section of your website:

```
<script defer="defer" type="text/javascript" src="https://[redacted].odoo.com/im_livechat..." >
```

Alternatively, share this URL with your customers or suppliers via email:

```
https://[redacted].odoo.com/im_livechat/support/1
```