

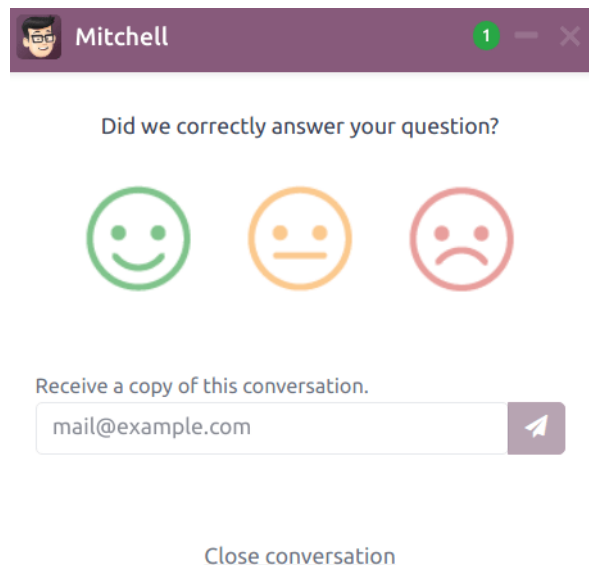
# Calificaciones

Al finalizar una conversación de *Chat en vivo*, los clientes pueden evaluar la calidad del soporte que recibieron por parte 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 pueden 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 el icono **×** (**cerrar**) que se encuentra ubicado en la esquina superior derecha de la ventana de chat. Después, deberán seleccionar 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
- **Insatisfecho** - Carita triste roja



### Nota

Quando 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 de carita feliz verde, verán un mensaje de agradecimiento y un enlace para **cerrar la conversación**.



Thank you for your feedback

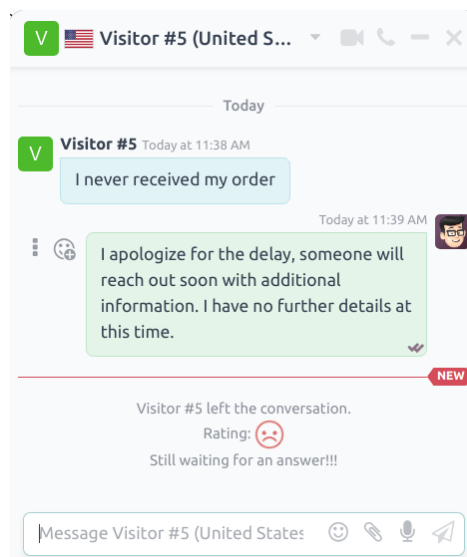
Receive a copy of this conversation.

mail@example.com



[Close conversation](#)

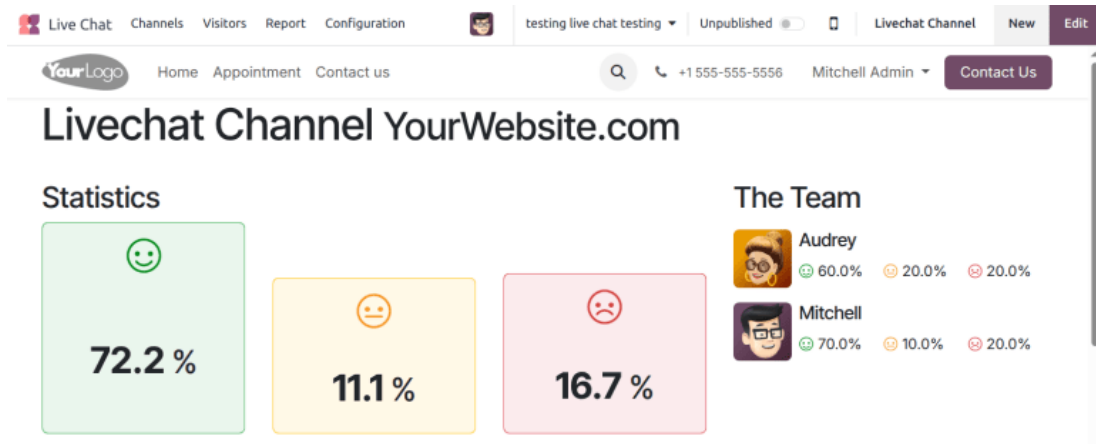
Si el cliente selecciona el icono de carita neutral amarilla o de carita triste roja, aparecerá un cuadro de texto. Los clientes pueden escribir sus comentarios en esa sección para explicar el motivo de su calificación. El operador de chat en vivo recibirá este mensaje junto con el icono de calificación.



## Publicar las calificaciones de los clientes

Para publicar las calificaciones de un canal en el sitio web, primero vaya al registro del canal de chat en vivo desde **Chat en vivo** y haga clic en el icono **⋮ (tres puntos verticales)** en la tarjeta de kanban de ese equipo. Después, haga clic en **Configurar canal** para abrir su formulario de detalles y haga clic en el botón inteligente **Ir al sitio web**. Esta acción abrirá la página **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**.



### 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 la información general estadística sobre el desempeño de los operadores de *canal*.

## Agregar una página de calificaciones al sitio

Es necesario que agregue la página de calificaciones al sitio web de forma manual después de publicarla. Para ello, vaya al tablero principal de Odoo, abra **Sitio web**, luego vaya a **Sitio web** > **Sitio** > **Páginas** y haga clic en **Nuevo**.

Esto abre una ventana emergente llamada **Nueva página**. Escriba `livechat` en el campo **Título de la página**. Esta funcionará como la URL para la página web publicada.

### Importante

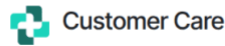
La URL *debe* tener el nombre de `livechat` para que la base de datos lo reconozca y conecte la página de calificaciones. Después de que se publique la página, puede cambiar el título de la página después en el **Menú de editor**.

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

La página muestra los nombres de los **canales de chat en vivo** que tienen sus páginas de calificación publicadas. A la izquierda del nombre del canal hay un icono en el que los usuarios pueden hacer clic para acceder a la página de calificaciones de dicho canal.



## Livechat Support Channels



### Truco

El icono que aparece en esta página se configura en la página de configuración del canal de chat en vivo. Vaya a la aplicación **Chat en vivo** para actualizar esta imagen y haga clic en el icono **⋮ (tres puntos verticales)** en la tarjeta de kanban del equipo. Luego, haga clic en **Configurar canal** para abrir su formulario de detalles y haga clic en el icono **✎ (lápiz)** que se encuentra en el cuadro de la imagen para subir una.

Haga los cambios o adiciones deseados en esta página, luego haga clic en **Guardar** en la parte superior derecha del editor de la página web. El panel lateral del editor de sitios web se cerrará y la página permanecerá en la pantalla.

Para publicar la página web livechat, regresa a la lista de páginas web desde **Sitio » Contenido » Páginas**. Selecciona la casilla ubicada a la izquierda de livechat para elegir la página y resaltar la línea. Luego, haz clic en la casilla de la columna **Está publicado**. El campo con la casilla aparecerá resaltado en blanco. Vuelve a hacer clic en la casilla para activar **Está publicado**. La página web quedará publicada.

Website Site Reporting Configuration

New Website Pages 1 selected X Actions

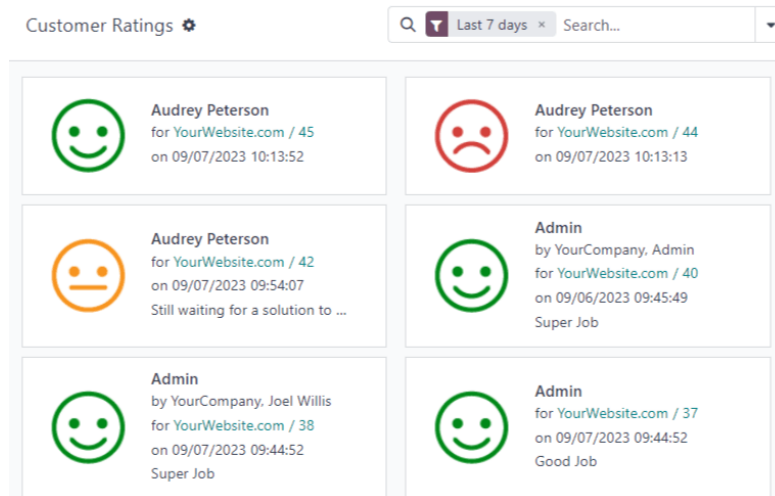
<input type="checkbox"/>	Page Title	Page URL	Is Indexed	Is In Main M...	SEO optimized	Is Published
<input type="checkbox"/>	Home	/	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Contact Us	/contactus	<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 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 se publicarán de manera predeterminada. Sin embargo, es posible seleccionar cada calificación de forma manual para ocultarlas. La calificación aún estará incluida en los reportes internos y los equipos internos también la podrán ver. Sin embargo, los visitantes públicos del sitio web y los usuarios del portal no tienen acceso a ella.

Consulte la página [Ocultar calificaciones individuales](#) para obtener más información.

## Reporte de calificaciones del cliente

El reporte **Calificaciones de clientes** (**Chat en vivo** > **Reportes** > **Calificaciones de clientes**) muestra un resumen de las calificaciones recibidas en las conversaciones de chat en vivo, así como cualquier comentario adicional enviado con la calificación.



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

Haga clic en una calificación para conocer detalles adicionales acerca de la conversación y la calificación.

### Ocultar calificaciones individuales

Las calificaciones se publicarán de manera predeterminada. Sin embargo, es posible seleccionar cada calificación de forma manual para ocultarlas. La calificación aún estará incluida en los reportes internos y los equipos internos también la podrán ver. Sin embargo, los visitantes públicos del sitio web y los usuarios del portal no tienen acceso a ella.

Para ocultar una calificación, vaya a **Chat en vivo** > **Reportes** > **Calificaciones de clientes** y haga clic en la tarjeta de kanban de la calificación que desea ocultar. Seleccione la casilla **Visible solo de forma interna** en la página de detalles de esa calificación.

Document

Visitor #5 Audrey

Customer

Parent Holder

YourWebsite.com

Rating

Dissatisfied

Rated Operator



Audrey Peterson

Submitted on 04/21/2025 11:55:12

Visible Internally  
Only ?

