

Comandos y respuestas predefinidas

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

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

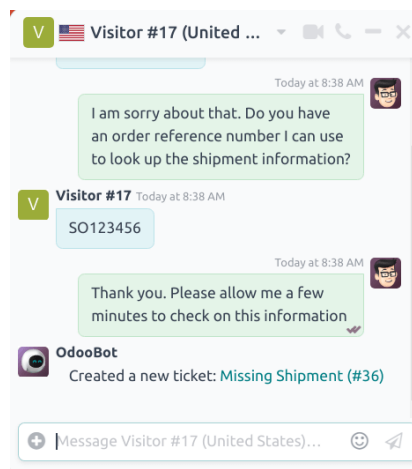
Ejecutar un comando

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. El cliente no verá los comandos que utiliza el operador en una conversación desde su vista del chat.

Example

Durante una conversación con un cliente, un operador del chat en vivo ejecuta el comando para **crear un ticket**. Después de ingresar el comando `/ticket` el sistema crea de forma automática un ticket con la información de la conversación. También incluye un enlace al ticket nuevo, así el operador puede acceder directamente a él para agregar cualquier información adicional si es necesario.



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 `/comando` para ejecutar un comando.
- Escriba `:atajo` para insertar una **respuesta predefinida**.

Tickets y buscar tickets

Los comandos `/ticket` y `/search_tickets` permiten que los operadores creen tickets de Soporte al cliente desde una conversación y que busquen tickets que ya existen por palabra clave o número.

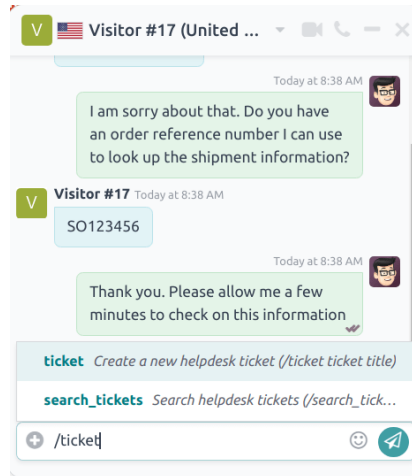
⚠ Importante

Solo puede usar los comandos `/ticket` y `/search_tickets` si instaló la aplicación **Soporte al cliente**. Además, el *chat en vivo* debe estar activo en algún equipo de *soporte al cliente*. Para activar *Chat en vivo*, vaya a **Soporte al cliente > Configuración > Equipos** y seleccione uno. Busque la sección **Canales** y seleccione la casilla etiquetada como **Chat en vivo**.

Crear un ticket desde un chat en vivo

Si un operador escribe `/ticket` en la ventana del chat, se utiliza la conversación para crear un ticket de *soporte al cliente*.

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



El equipo de *Soporte al cliente* que tenga 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.

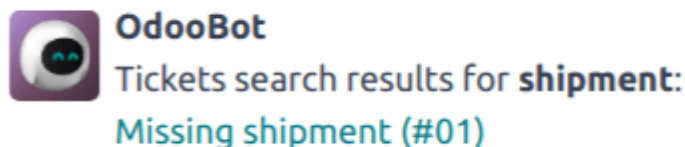
La transcripción de la conversación se agregará al nuevo ticket, en la pestaña **Descripción**.

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

Buscar un ticket desde un chat en vivo

Si un operador escribe `/search_tickets` en la ventana de chat podrá buscar en los tickets de *soporte al cliente* por número de ticket o palabra clave.

Después de ingresar el comando `/search_tickets`, 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.

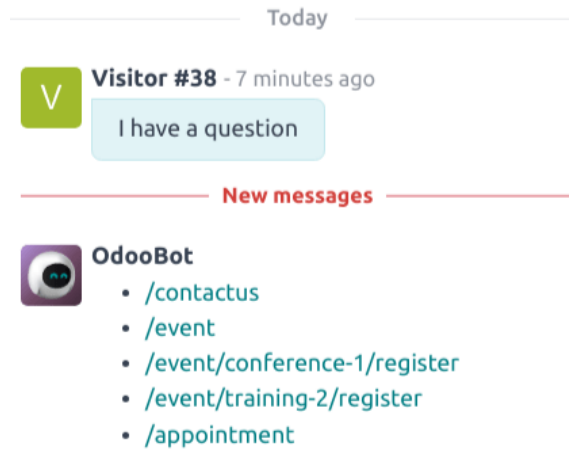


Nota

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

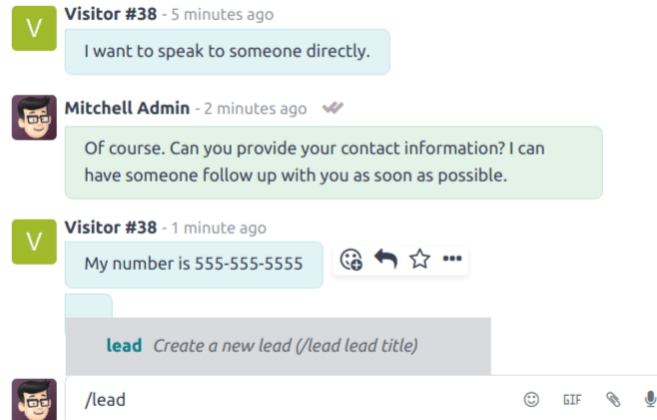
Historial

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).



Lead

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**.

Abandonar

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 entradas de texto personalizadas 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**.

Escriba un comando en el campo **Atajo** field. Después, haga clic en el campo **Substitución** y escriba el mensaje que debe reemplazar al atajo.

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.

Grupos autorizados

Cuando se crea una nueva respuesta predefinida **solo** la puede usar el operador que la haya creado. Para permitir que otros operadores usen la respuesta, seleccione uno o más **grupos** en la lista desplegable **Grupos autorizados**.

Usar respuestas predefinidas en una conversación de chat en vivo

Para usar una respuesta predeterminada en una conversación, haga clic en el icono **+** (**más**) de la ventana de chat y haga clic en **Insertar respuesta predefinida** para abrir una lista de las respuestas predefinidas disponibles. Seleccione una respuesta de la lista o escriba el atajo correspondiente y haga clic en el icono **➤** (**enviar**) o presione Enter.

Truco

Al escribir **::** en una ventana de chat se muestra la lista de respuestas predefinidas disponibles. Puede seleccionar una de las respuestas de la lista de forma manual, o usar un atajo.

