

Participar en el chat en vivo

Los operadores son los usuarios que responderán a las solicitudes de los clientes y visitantes del sitio web 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

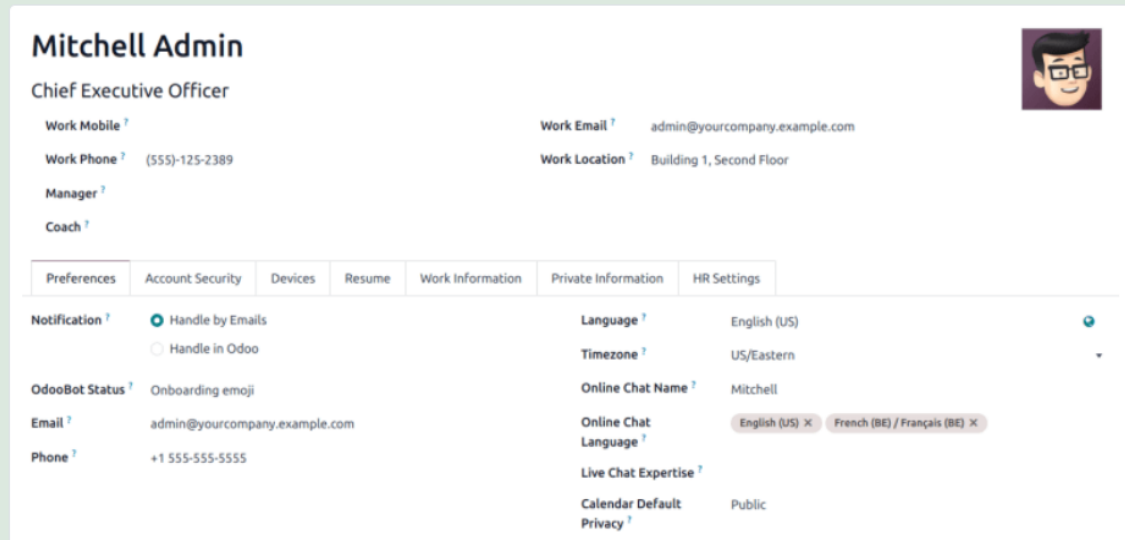
Los operadores pueden actualizar su *nombre de chat en línea* antes de participar en un chat en vivo, este es el nombre que los visitantes del sitio verán en la conversación.

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** en el menú desplegable para abrir la página de perfil. En el lado derecho de la pestaña **Preferencias**, localice el campo **Nombre de chat en línea** y escriba el nombre que desea utilizar.

Si un usuario no configuró su **nombre de chat en vivo**, el nombre mostrado será el nombre del usuario designado en su página de perfil.

Example

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**.



The screenshot shows the user profile for Mitchell Admin, Chief Executive Officer. The 'Preferencias' (Preferences) tab is active, displaying various settings. The 'Online Chat Name' field is set to 'Mitchell', which is highlighted in a light blue box. Other visible settings include 'Notification' (Handle by Emails), 'Language' (English (US)), 'Timezone' (US/Eastern), 'Online Chat Language' (English (US) and French (BE) / Français (BE)), 'Live Chat Expertise', and 'Calendar Default' (Public). The user's contact information, including mobile, work phone, email, and location, is also visible.

Configurar los idiomas del chat en línea

Si un operador habla varios idiomas, pueden agregar esta información a su perfil de usuario. Esta información se puede usar para determinar qué conversaciones se le asignarán al operador. El idioma de un visitante se determina con los ajustes de idioma del navegador que estén usando.

Nota

Las conversaciones se le asignan a los operadores según varios criterios, como la disponibilidad y muchas conversaciones actuales. Aunque el idioma principal y los idiomas secundarios del operador se toman en cuenta, **no** sustituyen los otros criterios.

Para agregar *idiomas del chat en vivo* haga clic en el avatar del usuario en la esquina superior derecha de cualquier página en la base de datos. En el menú desplegable, seleccione la opción **Mi perfil** para abrir la página de perfil. En el lado derecho de la pestaña **Preferencias** haga clic en el campo **Idioma del chat en vivo** y seleccione uno o más idiomas en el menú desplegable.

Importante

Solo los **idiomas** que están activados en la base de datos se pueden seleccionar en el campo **Idioma del chat en vivo**.

Configurar la experiencia en Chat en vivo

Los operadores pueden indicar su *experiencia* en una o más áreas en su perfil. Un **bot de chat** puede asignarle las conversaciones al operador con la experiencia correcta. Selecciona una o más opciones del menú desplegable **Experiencia en chat en vivo**.

Para crear una nueva experiencia, ve a **Chat en vivo** ▶ **Configuración** ▶ **Experiencia** y haz clic en **Nuevo**. Escribe el **nombre** de la experiencia y, si lo deseas, selecciona uno o más **operadores**. Haz clic en **Guardar** cuando termines.

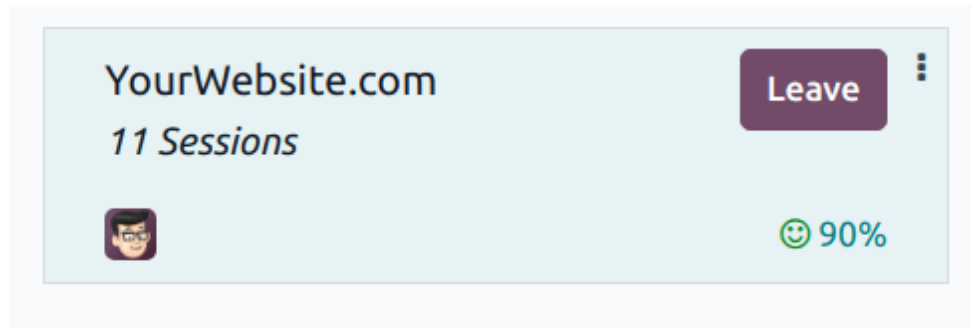
Importante

Al reenviar conversaciones de chat en vivo, el bot de chat prioriza a los usuarios que tienen la experiencia más adecuada. Si no encuentra ninguno, le envía la conversación al siguiente operador disponible.

Unirse o abandonar un canal

Vaya a **Chat en vivo** para unirse a un canal y haga clic en el botón **Unirse** de la tarjeta de 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.



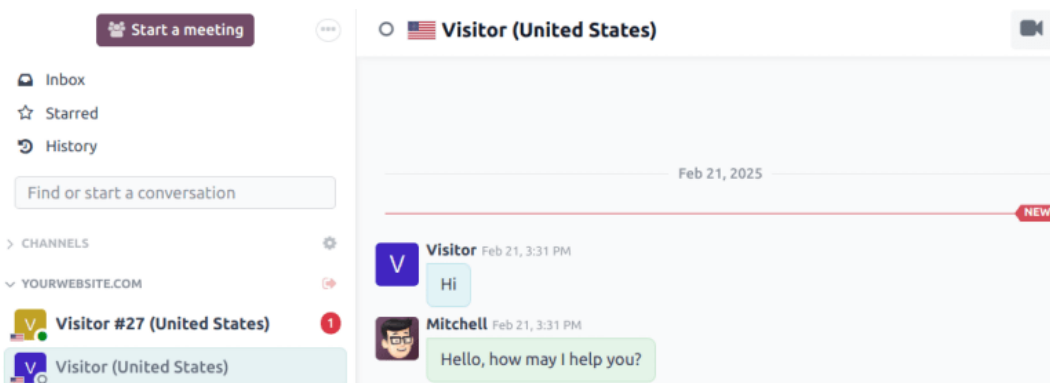
⚠ Importante

Los *operadores* que se ausenten de cualquier actividad en Odoo durante más de treinta minutos se consideran desconectados y se eliminarán 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. Así podrán acceder a otras páginas y aplicaciones sin tener que cerrar la conversación actual.

También puede ver las conversaciones de chat en vivo en la aplicación **Conversaciones**. Las nuevas conversaciones aparecen resaltadas abajo del nombre del canal 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.

☛ Truco

También puedes acceder a las conversaciones si haces clic en el icono  (mensajes) en la barra de menú.

