

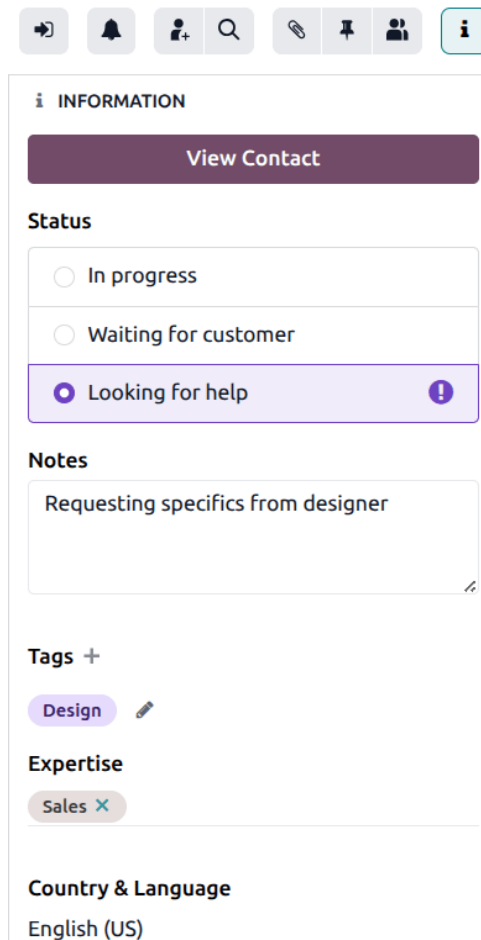
Panel de información

El panel de información de **Chat en vivo** le da a los agentes el contexto que necesitan para llevar conversaciones en el chat en vivo de forma eficiente. Junta información clave sobre el visitante y el historial de la conversación, para que los agentes puedan responder más rápido y evitar el envío repetitivo de mensajes.

Acceder al panel de información

Para ver el panel de información, abre la conversación del chat en vivo ya sea en la aplicación **Conversaciones** o **Chat en vivo**. Las conversaciones de chat en vivo en la aplicación **Conversaciones** se muestran en el panel izquierdo, abajo del título del canal del chat en vivo donde la conversación comenzó. En la aplicación **Chat en vivo**, se puede acceder a las conversaciones en **Chat en vivo** > **Sesiones** > **Todas las conversaciones**.

El panel de información aparece en el lado derecho de la conversación. Haz clic en el icono **i** (**información**) para abrir o cerrar el panel de información.



The screenshot shows a chat interface with a toolbar at the top containing icons for navigation, notifications, contact, search, attachments, and a highlighted information icon (i). Below the toolbar, the 'INFORMATION' panel is open, displaying the following details:

- View Contact**: A purple button to view the contact's profile.
- Status**: A section with three radio button options: 'In progress', 'Waiting for customer', and 'Looking for help' (which is selected and highlighted in purple with a warning icon).
- Notes**: A text area containing the note 'Requesting specifics from designer'.
- Tags**: A section with a plus sign and one tag labeled 'Design' with an edit icon.
- Expertise**: A section with one tag labeled 'Sales' with a close icon.
- Country & Language**: A section showing 'English (US)'.

Información de contacto

Si la conversación del chat en vivo es con un contacto conocido, aparecerá el botón **Ver contacto** en la parte superior del panel. Hacer clic en este botón abrirá el **registro del contacto** del cliente, sin cerrar la conversación. Este registro del contacto tiene enlaces a ventas de clientes, facturas, reuniones y sesiones previas del live chat.

Estado

En una conversación activa de chat en vivo, el *estado* se puede establecer para que los agentes puedan identificar las conversaciones que necesitan atención inmediata e informar a otros agentes qué conversaciones necesitan a un experto en cualquier momento.


En progreso

El estado En progreso es el estado predeterminado de una conversación. Este estado indica que el cliente está esperando la respuesta de un agente.

Truco

Si la conversación aparece como *Esperando al cliente*, cambiará a *En progreso* de nuevo tan pronto como el cliente envíe un mensaje nuevo.

Esperando al cliente

El estado *Esperando al cliente* indica que el agente envió un mensaje al cliente y está esperando la respuesta. Cuando este estado se aplica, la conversación se resalta en amarillo con un icono de  (**reloj de arena**).

▼ Support



Joel Willis (United States)

Importante

El estado *Esperando al cliente* se **debe** aplicar de forma manual.

Necesita ayuda

Si una conversación se marca como *Necesita ayuda*, se mueve de su canal original al canal con el título *Necesita ayuda* y se agrega el icono **!** (**exclamación adentro del círculo**). Cualquier usuario con permisos de acceso a **Chat en vivo** puede ver o unirse a estas conversaciones, incluso si no están activos en el canal del chat en vivo.

La conversación con el estado *Necesita ayuda* tiene una **experiencia** que coincide con la experiencia del usuario, la conversación se marca con un icono de **★** (**estrella**).



Para unirse a una conversación en progreso, haz clic en el icono **➔** (**iniciar sesión**) en la parte superior del panel de información. Esta acción hará que la conversación regrese al canal original y cambia su estado a *En progreso*. Este cliente también recibirá una notificación para indicarle que un usuario nuevo se unió al chat.

Si el icono no aparece, cambia el estado a *En progreso* de forma manual para que los otros agentes sepan que ya se está trabajando en la conversación.

Truco

Puedes encontrar todas las conversaciones que tengan el estado *Necesita ayuda* en la **aplicación Chat en vivo > Sesiones > Necesita ayuda**. Usa los filtros para encontrar la fecha apropiada de la sesión.

Notas

El campo **Notas** permite que los agentes dejen comentarios en una conversación, resumir la situación al transferirla a otro agente o agregar contexto a la conversación que se puede ver después en los reportes.

Etiquetas




Se pueden agregar etiquetas a una conversación para ayudar a categorizarla, monitorear problemas y mejorar la creación de reportes. Haz clic en **Etiquetas, +**

después selecciona una etiqueta de la lista, o ingresa una nueva en el campo. Puedes agregar varias etiquetas a una conversación.

Respuestas del bot del chat

Si la conversación se reenvió desde el chatbot, las respuestas seleccionadas en el chatbot se incluyen en el panel de información en Respuestas de chatbot.

Chatbot answers

-  Troubleshooting
-  Shipping
-  I never received my order!

Experiencia

El campo **Experiencia** permite que los agentes designen el tema de conversación a un conjunto de habilidades o a un enfoque de conocimiento específicos. Esto ayuda a categorizar la conversación para poder asignarla, monitorear problemas y mejorar los reportes. Haz clic en el campo y selecciona una o más opciones de la lista desplegable.


País e idioma

La sección País e idioma identifica dónde está ubicado el cliente y su idioma. El idioma de un visitante se determina con los ajustes de idioma del navegador.

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.

Conversaciones recientes

Todas las conversaciones recientes de chat en vivo con este cliente también aparecerán en el panel de información. Haz clic en el icono  (**enlace externo**) del título del ticket para abrir la conversación en una pestaña nueva.


Recent conversations

 **Joel Willis**
(United States) (closed on: 11/15/2025 07:46:48 AM)

Tickets abiertos

Cualquier ticket de **Soporte al cliente** que haya creado el cliente también aparece en el panel de información. Haz clic en el icono **(enlace externo)** en el título del ticket para abrir el registro del ticket en una pestaña nueva.

Open tickets


 **Cabinet Color and Lock aren't proper**

Resultados

Para conversaciones cerradas, el campo *Resultado* define cómo terminó la conversación:

- *Sin respuesta*: Se asigna cuando el cliente no le responde al agente. Esto usualmente ocurre cuando se inicia una sesión, pero el cliente no interactúa o envía mensajes adicionales.
- *No hay nadie disponible*: Se asigna cuando ningún agente está disponible para responderle al cliente. Esto sucede cuando la sesión se inicia, pero ningún operador está en línea o disponible para que se le asigne el chat.
- *Éxito*: Se asigna cuando la sesión de chat se completó con éxito. Este resultado **no** depende de que el cliente de una calificación positiva, depende de que la sesión se resuelva sin escalar el problema o no poder solucionarlo.
- *Escalado*: Se asigna cuando la sesión se reenvía a otro operador. Esto indica que el operador inicial no pudo solucionar el problema y necesitó ayuda.

Enviar conversación

Cuando la conversación se completa, deslízate al final del panel de información. La dirección de correo en el campo se puede editar para enviarse a una dirección diferente. Haz clic en el icono  **(avión de papel)** para enviar una copia de la transcripción de la conversación.

Send conversation

example@example.com

