

Experiencia

En la aplicación **Chat en vivo** de Odoo, los agentes pueden definir su *experiencia* en una o más áreas. Esto permite asignar las conversaciones según su ámbito de conocimiento.

Cuando un visitante solicita ayuda sobre un tema específico, Odoo puede asignar la conversación a un agente disponible con esa experiencia de forma automática. La experiencia mejora el enrutamiento, reduce el tiempo de espera y permite que los clientes hablen con la persona más calificada disponible.

Crear una nueva área de experiencia

Para crear una nueva área de experiencia, ve a **Chat en vivo** > **Configuración** > **Experiencia** y haz clic en **Nuevo**. Escribe un **nombre** para el área de interés.

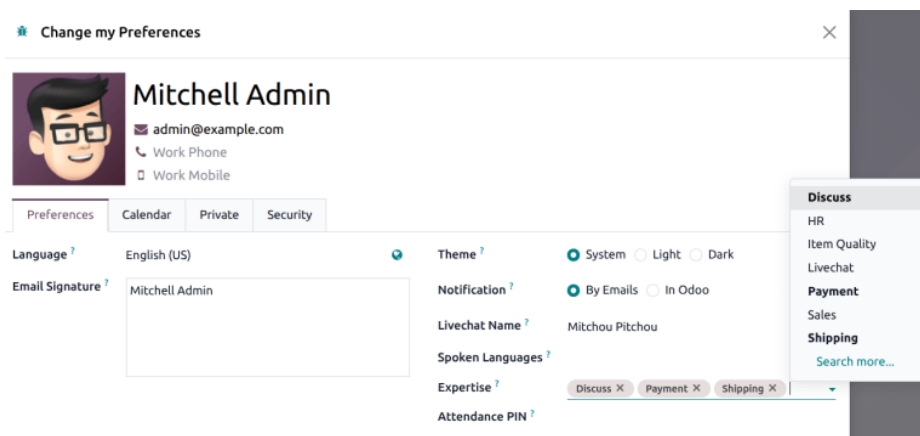
En **Operadores**, selecciona a uno o varios usuarios con el menú desplegable para asignar esta área de experiencia.

Nota

La aplicación **Chat en vivo** requiere nivel de **acceso** de *administrador* para crear o editar las áreas de experiencia. Las personas con acceso de nivel de *usuario* pueden ver el menú de experiencia y los usuarios asignados a cada una, pero no pueden hacer cambios.

Configurar la experiencia en Chat en vivo

Para definir la experiencia de chat en vivo de un usuario, haz clic en el avatar del usuario en la esquina superior derecha de cualquier página de la base de datos. Selecciona **Mis preferencias** en el menú desplegable para abrir la página del perfil. Del lado derecho de la pestaña **Preferencias**, selecciona una o más opciones en la lista desplegable **Experiencia en chat en vivo**.



Reenvío de conversaciones por experiencia

Cuando asignas una área a uno o más operadores es posible usarla para reenviar las conversaciones. Esto permite que un bot de chat identifique al operador más adecuado para atender la solicitud de un cliente.

Reenvío mediante el bot de chat

Los **bots de chat** están diseñados para simular una conversación con una persona real y funcionan según un guion de pasos predefinidos. El tipo de paso **Enviar al operador** envía una conversación desde un bot de chat a un agente activo de chat en vivo, quien continúa la conversación desde el punto donde el bot la dejó. Al agregar la experiencia a este paso, el bot de chat busca primero un agente con la experiencia correspondiente para asegurar que esa persona sea la más adecuada para la situación.

Para agregar el área de experiencia a la conversación de un bot de chat, ve a **Chat en vivo > Configuración > Bots de chat**. Haz clic en uno de los bots existentes para abrirlo o haz clic en **Nuevo** para **crear uno**.

En la pestaña **Guion**, si existe un paso *Enviar a operador*, haz clic en él. Si no existe, haz clic en **Agregar una línea** y luego selecciona *Enviar a operador* en el campo **Tipo de paso**.

En el campo **Experiencia del operador** selecciona una o varias especializaciones que el bot de chat tendrá en cuenta al priorizar usuarios para las conversaciones del canal relacionado. Haz clic en **Guardar** al terminar.

Truco

Considera el caso de uso del bot de chat al elegir las opciones en este campo. Un bot de *soporte* cubre temas distintos a los de uno de *reclutamiento*.

Open: Script Steps

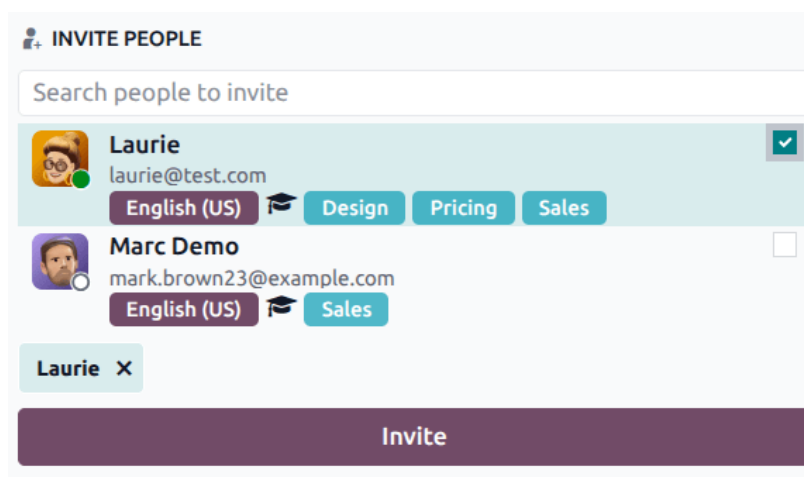
Tip: Plan further steps for the Bot in case no operator is available.

Message	e.g. 'How can I help you?'
Step Type	Forward to Operator
Operator Expertise ?	Pricing × ▾
Only IF ?	I have a pricing question ×

SaveDiscard

Agregar usuarios a una conversación

Es posible agregar a otros agentes de chat en vivo a una conversación activa desde la ventana de chat. Abre una conversación activa de chat en vivo desde **Conversaciones** y, en la esquina superior derecha del chat, haz clic en el icono **(usuario y signo más)** para abrir el menú *Invitar personas*. La experiencia del usuario aparecerá junto al icono **(birrete)**.



Para agregar un usuario a la conversación, selecciona la casilla a la derecha del nombre del usuario y luego haz clic en **Invitar**.

Nota

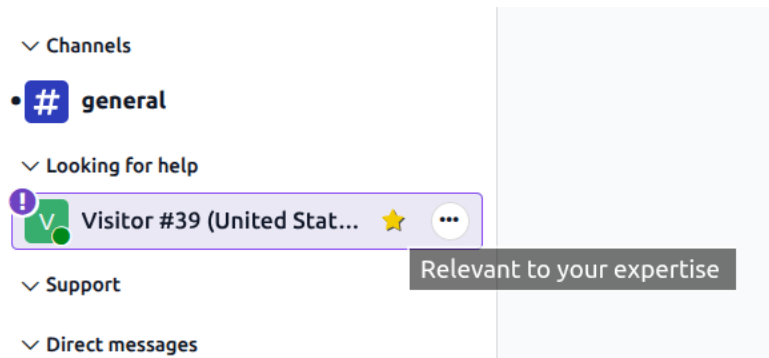
La *experiencia* solo aparece en la ventana emergente *Invitar personas* de las conversaciones de chat en vivo, no en los mensajes directos.

Conversaciones de tipo «Necesita ayuda»

En una conversación activa de chat en vivo puedes definir el **estado** para que los agentes identifiquen las conversaciones que requieren acción inmediata e informen a otros agentes cuáles necesitan su experiencia en cualquier momento. Otros agentes pueden unirse si marcas una conversación con el estado *Necesita ayuda*.


Para ver las conversaciones de tipo *Necesita ayuda*, ve a la **aplicación Conversaciones**. Las conversaciones con ese estado aparecen bajo el encabezado *Necesita ayuda*.

Si un agente tiene experiencia coincidente, la conversación tendrá el icono **★** (**estrella**).



Truco

También puedes ver las conversaciones de tipo *Necesita ayuda* desde [Chat en vivo > Sesiones > Necesita ayuda](#).

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.