

Chat en vivo



## Empezar a usar el Chat en vivo

El chat en vivo tiene el mayor índice de satisfacción de todas las herramientas de comunicación. Así contará con respuestas rápidas y es accesible y conveniente, ya que sus clientes pueden seguir haciendo lo que estaban haciendo y hablar con usted al mismo tiempo. Recuerde que sus clientes quieren hablar con usted, ¿por qué no les facilitamos eso un poco?

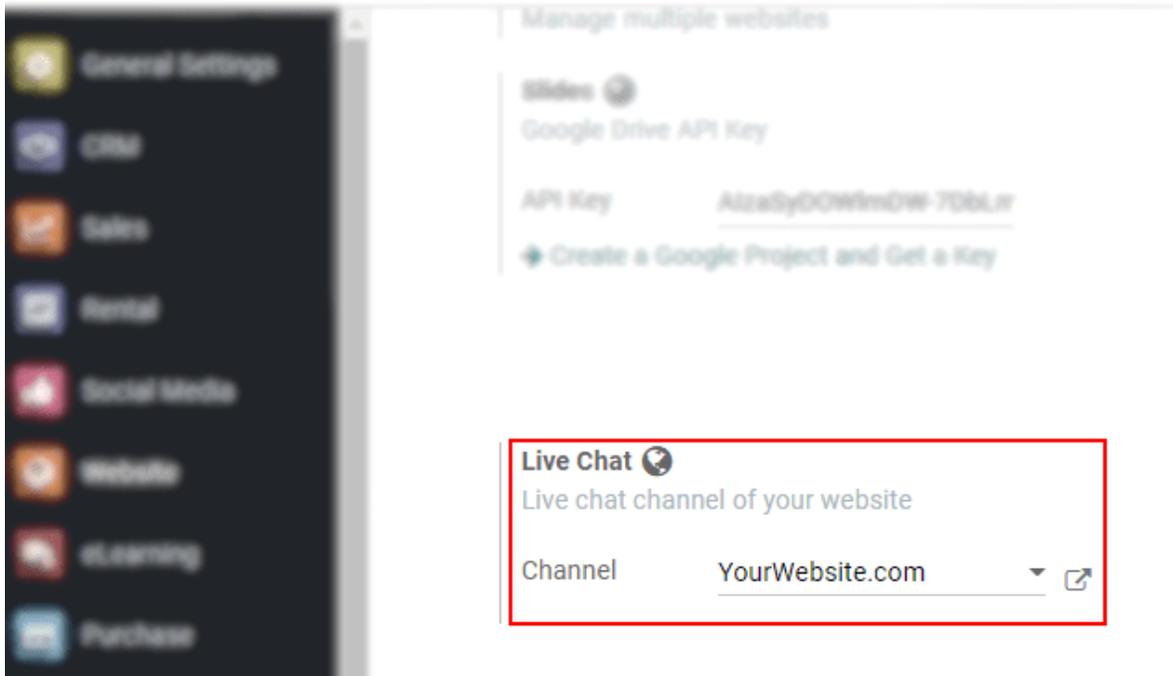
### Configuración

---

Una vez que instale el *Chat en vivo* en su base de datos, si creó su sitio web con Odoo, la aplicación se agregará automáticamente. Ahora solo tiene que ir a **Sitio web ▶ Configuración ▶ Ajustes ▶ Chat en vivo**.

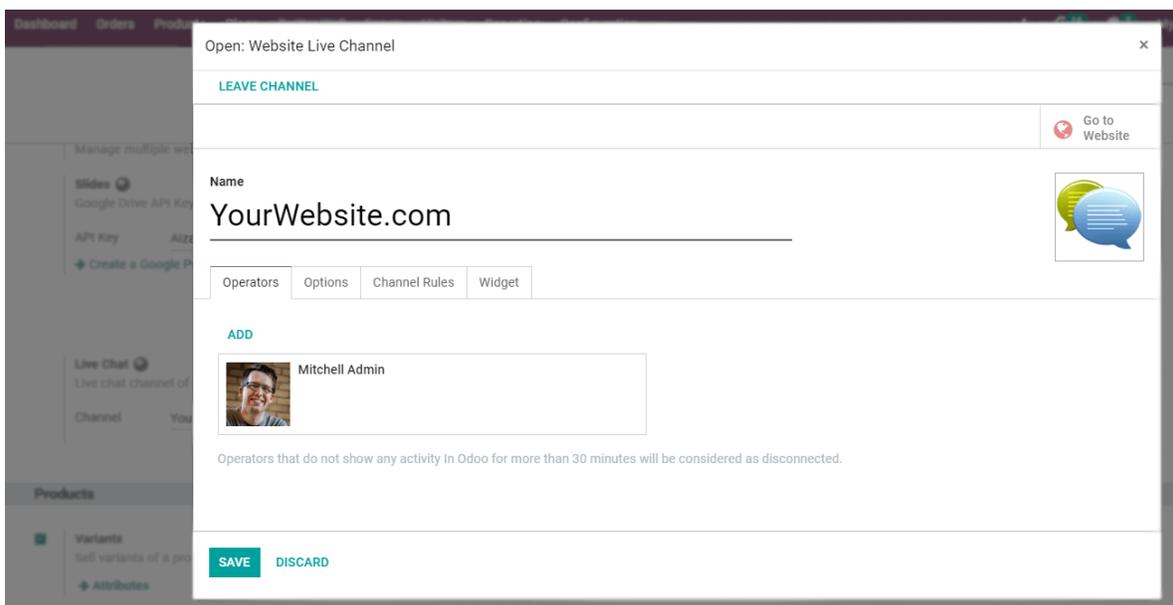
## Settings

SAVE DISCARD



The screenshot shows the 'Settings' page in Odoo. On the left is a dark sidebar with menu items: General Settings, CRM, Sales, Rental, Social Media, Website, Learning, and Purchase. The main content area is titled 'Manage multiple websites'. It includes a 'Slides' section with a 'Google Drive API Key' field containing the value 'AlzeSyDOWinDW-70BLit'. Below this is a link to 'Create a Google Project and Get a Key'. A red box highlights the 'Live Chat' section, which contains the text 'Live chat channel of your website' and a 'Channel' dropdown menu currently set to 'YourWebsite.com'.

Seleccione el canal que estará vinculado a su sitio web o cree uno en el momento.

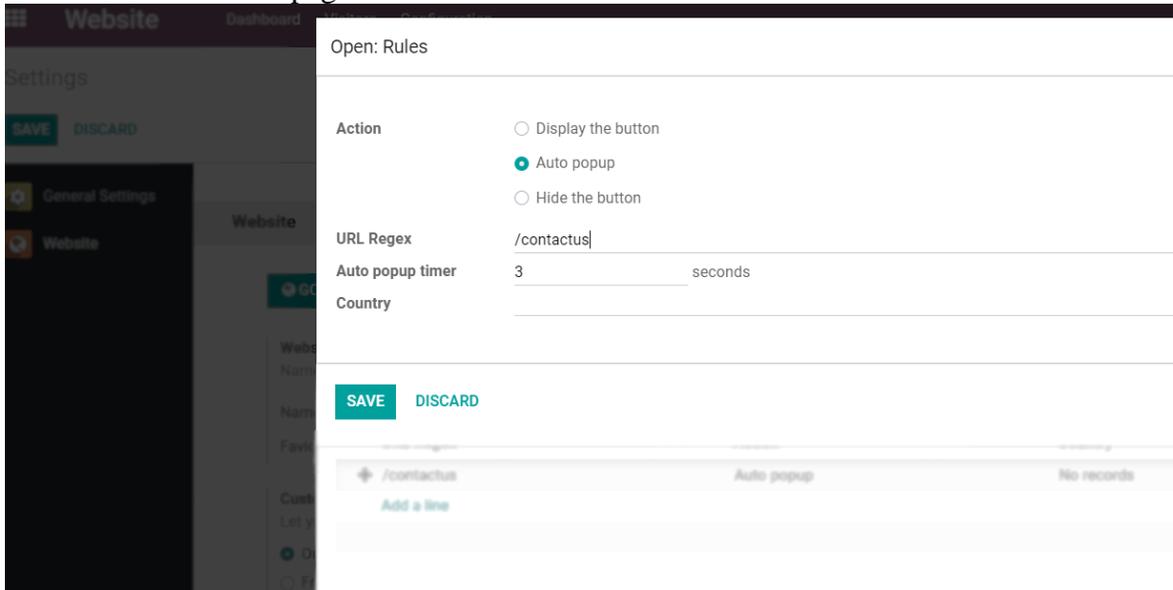


This screenshot shows the 'Open: Website Live Channel' configuration window. At the top, there is a 'LEAVE CHANNEL' button and a 'Go to Website' button. The 'Name' field is set to 'YourWebsite.com'. Below this are tabs for 'Operators', 'Options', 'Channel Rules', and 'Widget'. The 'Operators' tab is active, showing an 'ADD' button and a list of operators. One operator, 'Mitchell Admin', is listed with a profile picture. A note at the bottom states: 'Operators that do not show any activity in Odoo for more than 30 minutes will be considered as disconnected.' At the bottom of the window are 'SAVE' and 'DISCARD' buttons.

Para ambos casos, en:

- **Operators:** add agents to respond to the chat requests. Add as many as you like, and keep in mind that operators that do not show any activity in Odoo for more than 30min are considered disconnected.

- **Options:** set the default text to be shown on the live chat button; an automated welcome message to be seen by visitors when a conversation is initiated, and the text that prompts the user to initiate a chat.
- **Channel Rules:** choose an action for a given URL, and/or per country. In the example below, the chat window automatically pops-up 3 seconds after users (from any country) land on the contact us page.

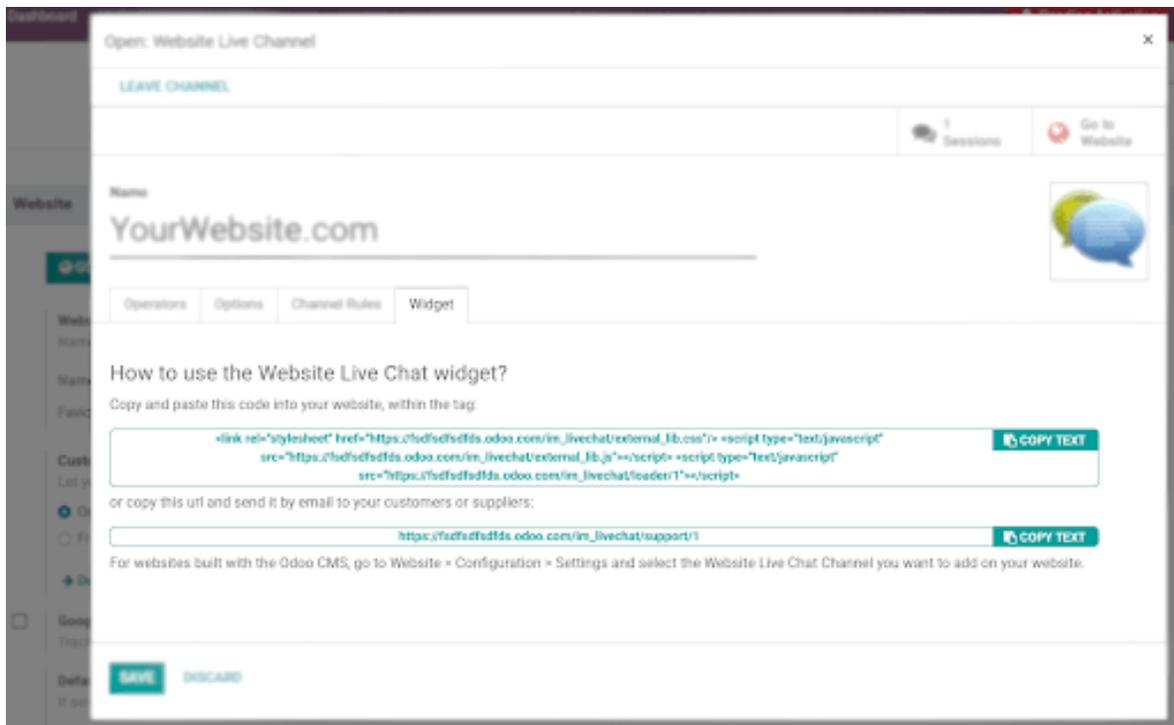


### Nota

GeoIP, la cual se refiere al proceso de encontrar la ubicación geográfica de una computadora según su dirección IP, debe estar instalado en su servidor. De lo contrario, los países no se tomarán en cuenta en las *reglas del canal*.

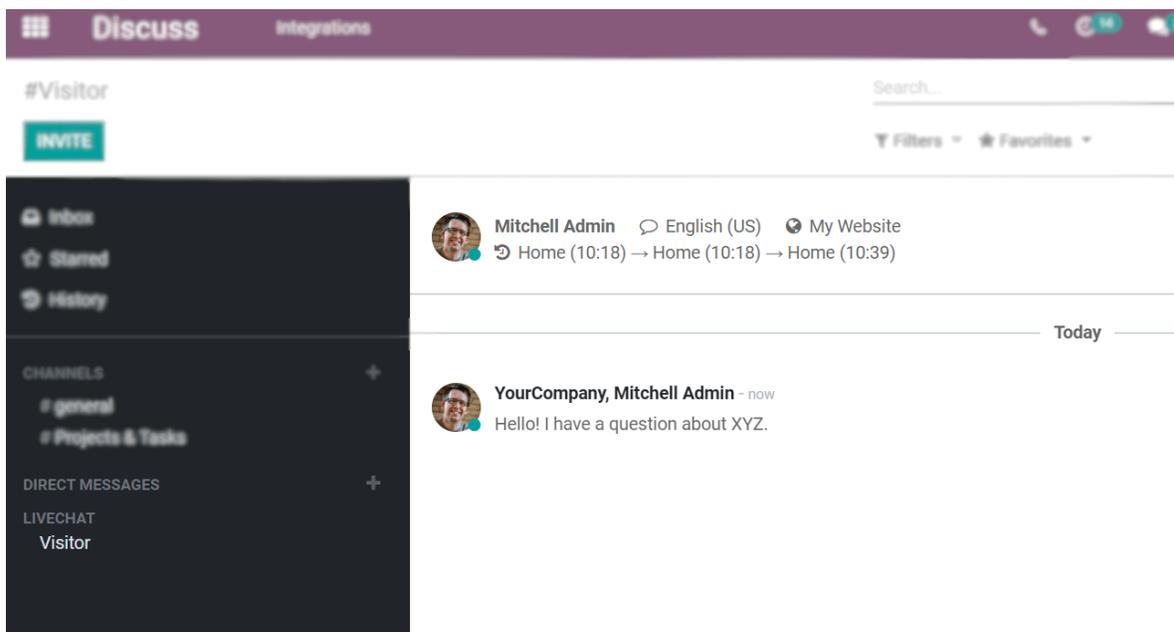
### Opciones externas

Si no creó su sitio web con Odoo, puede encontrar el código que se puede agregar a su propio sitio web en la pestaña de *Widget*. Odoo también ofrece una URL que puede enviar a los usuarios para que tengan acceso a una sola página de chat en vivo.



## Gestionar solicitudes del chat

Las conversaciones que inician los visitantes se muestran como mensaje directo en *Conversaciones*. Por lo tanto, estas preguntas se pueden responder siempre que esté en Odoo.



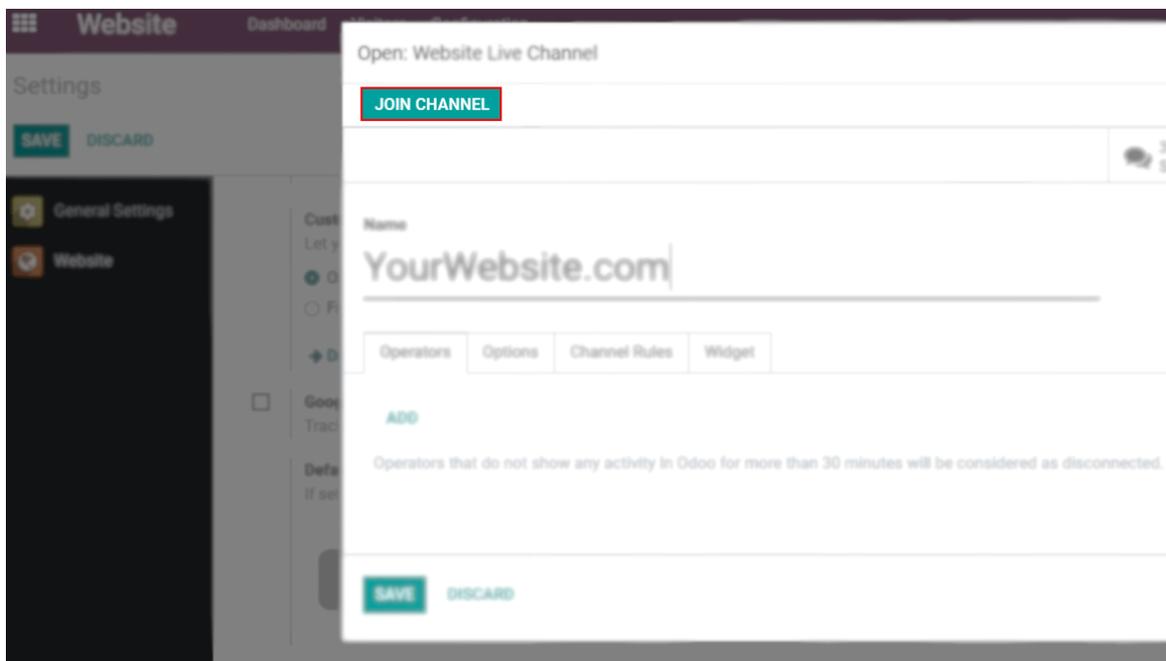
### Nota

Las conversaciones se asignan según la carga de trabajo actual de los operadores.

## Abandonar o unirse a un canal

---

Vaya a **Sitio web** ▶ **Configuración** ▶ **Ajustes**, ingrese a su canal en *Chat en vivo* y *Únase al canal* o *Abandone el canal*.



## Calificaciones

Si le da a los usuarios la oportunidad de calificar sus interacciones puede mejorar la experiencia que ofrece. De esta forma podrá estar al corriente de las necesidades de sus clientes, además de mantener el registro de cómo están trabajando los operadores.

### Calificaciones del cliente

---

El usuario puede calificar la interacción una vez que cierre la pestaña del chat. Si el cliente elige *No satisfecho* o *Muy insatisfecho*, entonces aparecerá un campo en el que se pueda escribir una explicación. También se puede enviar por correo electrónico una copia de la conversación.

Example  
📍 Belgium  
✉ example@example.com  
📍 Google Maps

Website Visitor #3 (Belgium), Marie John

Did we correctly answer your question ?

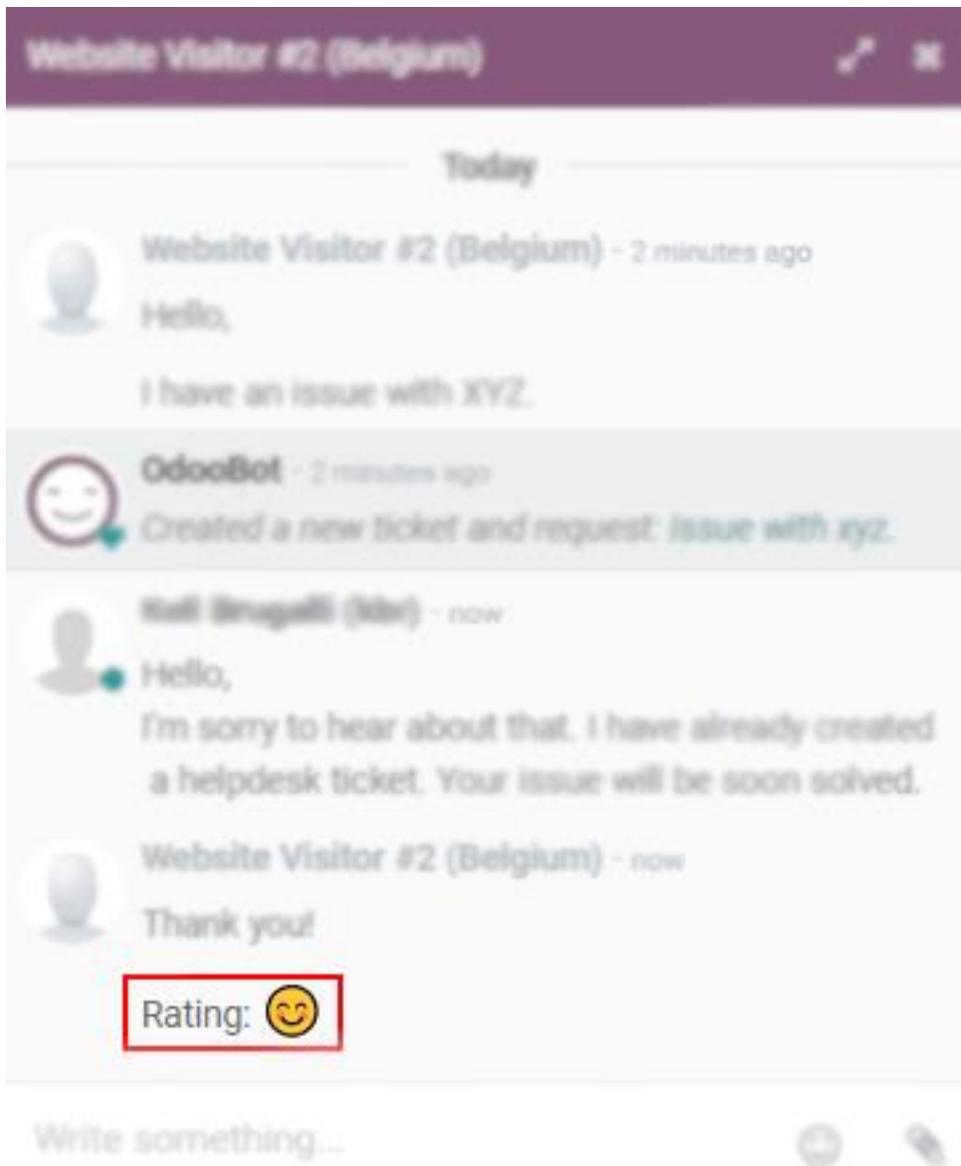
  

Receive a copy of this conversation

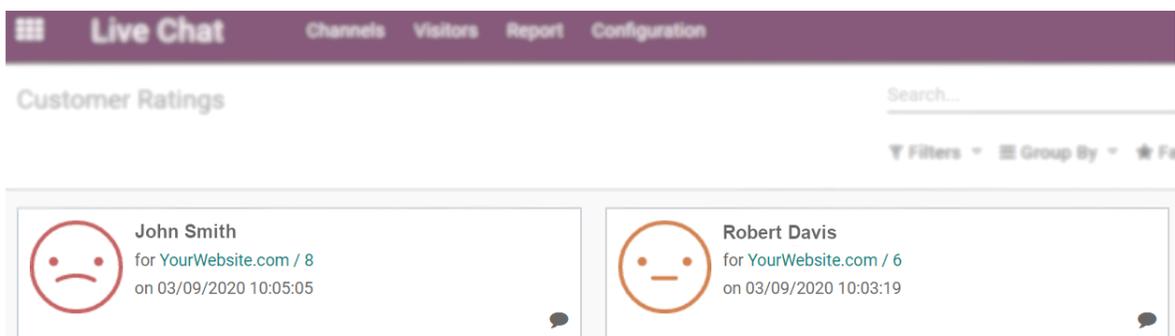


[Close conversation](#)

La calificación se muestra en la ventana del chat para el operador.

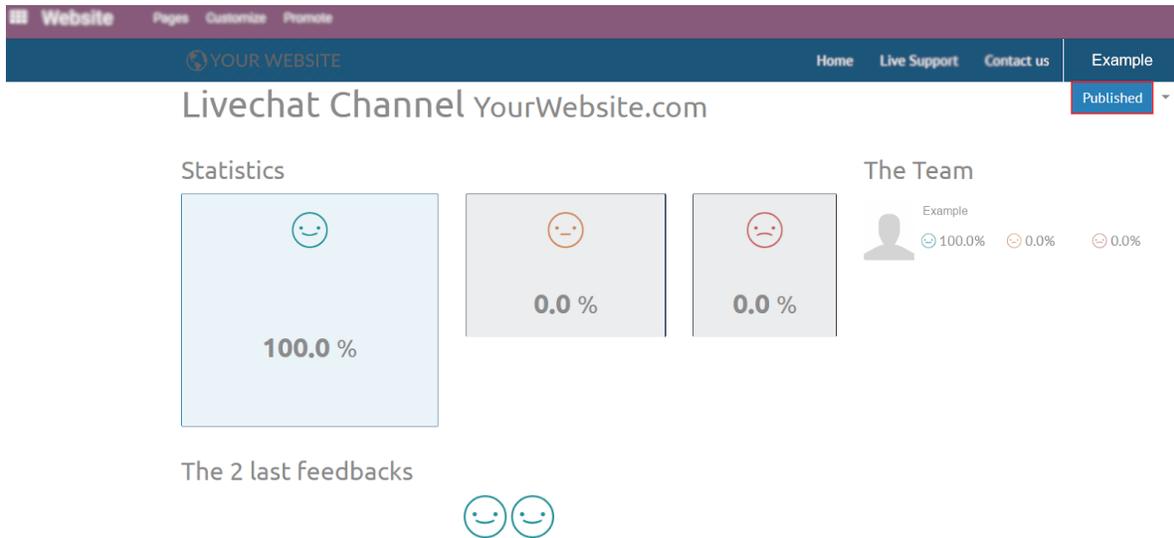


Y en **Reporte** ▶ **Calificaciones de clientes.**



Hacer pública la calificación

Vaya a **Sitio web** ▶ **Configuración** ▶ **Ajustes**, acceda al formulario de su canal, haga clic en *Ir a sitio web* y después en *Sin publicar*, para publicar la calificación de ese canal en su sitio web.



## Comandos y respuestas predefinidas

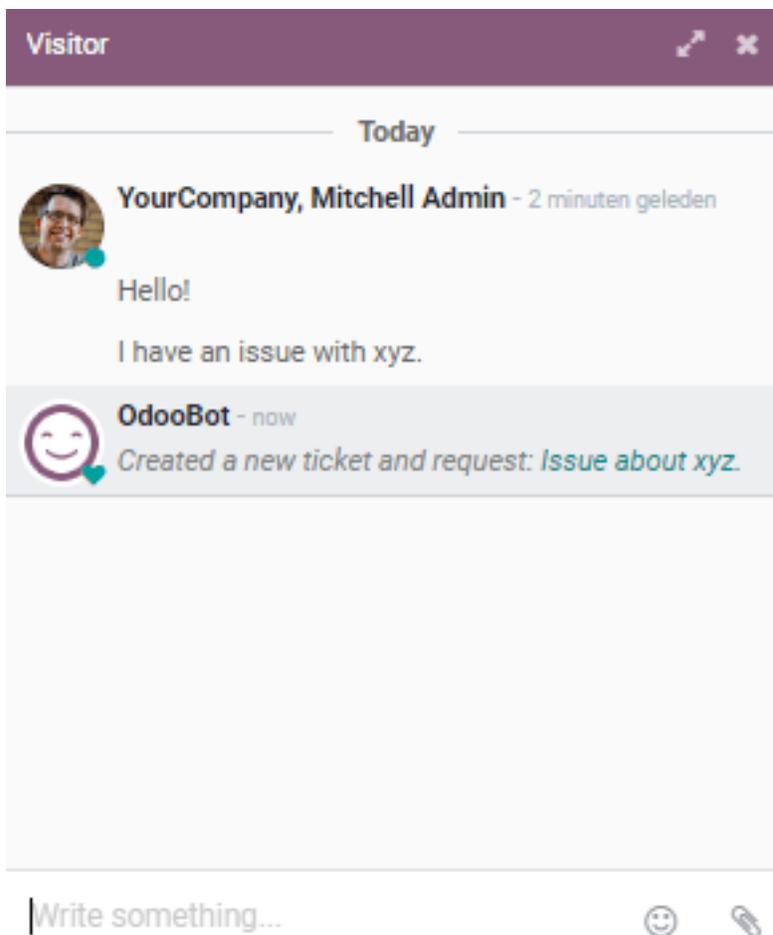
Usar respuestas predefinidas le ayuda a ahorrar tiempo y a contar con una respuesta previa y bien planeada para algunas de sus preguntas más comunes.

### Usar comandos

Los comandos son atajos para hacer acciones específicas en la ventana de chat:

1. **/help**: muestra un mensaje de ayuda.
2. **/helpdesk**: crea un ticket de servicio de asistencia.
3. **/helpdesk\_search**: busca un ticket de servicio de asistencia.
4. **/history**: muestra las últimas 15 páginas visitadas.
5. **/lead**: crea un lead nuevo.
6. **/leave**: abandona el canal.

Para acceder al ticket o al lead que se creó a partir del chat, haga clic en el enlace de atajo.



### Truco

Los tickets de servicio de asistencia que se crearon a partir del chat agregan automáticamente la conversación como la descripción del ticket. Lo mismo pasa en la creación de leads.

## Enviar respuestas predefinidas

Las respuestas predefinidas le permiten colocar un texto completo cuando escribe una palabra atajo. Para crearlas, vaya a **Chat en vivo** ▶ **Configuración** ▶ **Respuestas predefinidas**.

Para usarlas en una conversación, escriba : seguido por la palabra atajo que creó.

Visitor



Today



**YourCompany, Mitchell Admin** - now

Hello

**hello** *Hello. How may I help you?*

:hello|

