

Webchat

Esta herramienta permite la comunicación en tiempo real con los clientes mediante un chat online. Para usarla se deben establecer previamente las configuraciones detalladas a continuación.

Administración de Webchat

Los usuarios que administren las campañas de WebChat en el sistema deberán contar con un perfil que les permita acceder a las opciones de gestión de las mismas desde el menú de administración.

Configuración básica de Webchat.

- **Nombre**

Es el nombre utilizado para identificar la campaña de WebChat en el sistema.

- **Estrategia**

Es el comportamiento que va a tomar la campaña al momento de entregar las interacciones a los agentes. Ir a [Estrategias](#) por más información.

- **Nivel de Servicio**

Refiere a la cantidad de tiempo máxima (en segundos) que disponen los agentes para atender las interacciones que llegan a la campaña. Si el tiempo de espera para una interacción que haya estado en cola es mayor al tiempo configurado para este parámetro, el nivel de servicio bajará. Eso se puede ver en el *dashboard* de supervisión para la campaña en cuestión.

- **Horario**

Horario en el cual los agentes podrán atender las interacciones. Si una interacción llegase fuera de horario, el sistema mostrará un mensaje advirtiendo la situación (ese mensaje se puede establecer mediante el parámetro “Mensaje *Offline*” de la configuración avanzada). Para agregar una configuración de horarios se utiliza el botón '+' y para eliminar una seleccionada de la lista se usa el botón '-'.

Luego de guardar su configuración, la campaña se creará en el sistema y se mostrará en la tabla de la derecha. Esta lista todas las campañas creadas en el sistema según su grupo de seguridad.

Compatibilidad de Videollamadas

Escritorio

Sistemas Operativos:

:WindowsLogo: Windows

:AppleLgo: Mac

:UbuntuLogo: Ubuntu

Navegadores:

:ChromeLogo: Chrome v.80

:Edge: Edge v.80

:FireNew: Firefox v.73

:safari: Safari v.13

Móviles

Sistemas Operativos:

:Android: Android 9

:AppleLgo: iOS 13

iOS únicamente soporta el navegador Safari.

image-1670085924217.png

Bots en Webchat

Vea cómo configurar un flujo de bots en uContact en Omnicanal - Bots

Mensajes Configurables

Para WebChat poseemos varios mensajes que pueden programarse para ser enviados o desplegados en diferentes momentos, por ejemplo, si no hay agentes disponibles o si la campaña se encontrase fuera del horario.

Bienvenida

Mensaje desplegado al cliente cuando la campaña de WebChat se encuentra disponible. El usuario que administre la misma puede configurar tres mensajes correspondientes a cada idioma, es (español), en (inglés), pt (portugués). Para esto se debe seleccionar un idioma y escribir el mensaje de bienvenida personalizado para el mismo.

Fuera de horario

Mensaje desplegado al cliente cuando la campaña esté fuera de hora. El usuario que administre la misma puede configurar tres mensajes correspondientes a cada idioma, es (español), en (inglés), pt (portugués). Para esto se debe seleccionar un idioma y escribir el mensaje de bienvenida personalizado para el mismo.

No disponible

Para el escenario en que se supere la cantidad máxima en espera de interacciones permitidas de acuerdo a la configuración de campaña, el cliente que ingresa será notificado con el mensaje configurado en este campo.

Mensaje Automático Agente

Este mensaje será enviado automáticamente al cliente cuando inicie la interacción.

Mensaje Offline

Cuando la campaña se encuentre fuera de horario y se encuentre activada esta casilla, el cliente podrá dejar un mensaje, el cual luego se podrá leer en la parte de "Grabaciones Webchat".

Comentarios

Al finalizar la interacción, se mostrará el mensaje definido en este campo

En caso de que se defina el tiempo máximo (parámetro de la configuración avanzada) en cero, cuando la campaña llegue a su horario de Final de Hora, los clientes que se encuentran en cola de espera serán avisados que la campaña no se encuentra disponible.

image-1670086059343.png

Parámetros

Interacciones Máximas por Agente

Limita el número de interacciones activas que puede tener un agente. Las interacciones restantes quedan en cola. Válido únicamente para estrategia nocall.

Calidad

Se asignará un modelo de calidad a la campaña. Una vez finalizada la interacción el agente podrá responder al modelo de calidad, la respuesta aparecerá en Grabaciones de Webchat.

Umbrales

Son métricas para realizar las estadísticas de las campañas en tiempo real, las mismas se miden en tiempo (segundos). Para más información visite Umbrales - Omnicanal.

Chats Máximos

Este valor numérico indicará el número máximo de chats que se podrán encontrar en cola, los chats que sobrepasen este número serán rechazados y al cliente se le mostrará el mensaje

especificado en el campo No disponible.

Tiempo Máximo

Es el tiempo máximo que un cliente se encontrara en **espera**. Si pasado este tiempo la interacción no fue atendida, al cliente se le desplegará el mensaje especificado en el campo No disponible.

En caso de que se defina el Tiempo máximo en cero, por lo que no tendrá un tiempo máximo definido, cuando la campaña llegue a su horario de Final de hora, los clientes que se encuentran en cola de espera serán avisados que la campaña no se encuentra disponible.

Color

La ventana de Webchat para esta campaña tendrá el color que se defina aquí.

Finalizar Automáticamente

Se finalizará de forma automática la interacción con el cliente en caso de que el mismo se desconecte y continúe en estado de desconexión durante un periodo mayor al establecido en este campo.

Mostrar nombre del agente

En caso de estar habilitado, el cliente podrá ver el nombre del agente que lo atendió, de lo contrario, simplemente aparecerá Chat y una foto de perfil vacía.

Habilitado

Si se encuentra chequeada, la campaña puede ser utilizada.

Habilitar Feedback

Cuando la interacción finaliza, el cliente podrá puntuar su experiencia. La puntuación será visible en Grabaciones Webchat.

Habilitar Email

Si esta opción se encuentra activada, se le requerirá al cliente que indique su dirección de email al iniciar la interacción.

Permitir Audio y Video

Cuando se encuentra activado, el cliente podrá iniciar llamada o videollamada con el agente.

Tener en cuenta que el agente debe estar configurado para recibir videollamadas, para más información ver Codecs en creación de Agentes

Imagen de campaña

Permite establecer una imagen como logo de la empresa, la cual se mostrará como foto de perfil estándar de cada agente que se encuentre dentro de la campaña de esta empresa.

Campo teléfono webchat

Se puede configurar un campo extra de información para que el cliente complete cuando se va a iniciar una interacción. Por ejemplo, el número telefónico o documento de identidad del cliente.

image-1670086203494.png

Este campo puede ser configurado como dato Requerido para iniciar la conversación u opcional. Para utilizarlo, active la casilla Visible.

Dominios permitidos

Este campo nos permite ingresar la URL donde tendremos el webchat para evitar que el mismo pueda ser usado desde otra URL.

Respuestas prediseñadas

Estas son respuestas que el supervisor configura para que los agentes tengan un acceso rápido a mensajes de uso frecuente con fin de hacer más efectivo su trabajo.

Botones

Tras seleccionar una campaña creada de la lista, en la sección inferior de la configuración veremos los siguientes botones:

- **Generar código**

Genera el código de Webchat automático que será dado a los desarrolladores para ser aplicado en su página.

- **Ver ejemplo**

Una vez que la campaña se encuentre configurada, se podrá tener una previsualización del funcionamiento de la misma.

- **WordPress plugin**

Embeber Webchat en la página web utilizando un *plugin* de Wordpress. Visitar Wordpress Plugin para Webchat para más información.

Miembros

Para agregar o eliminar agentes a las campañas el usuario debe pasar a la sección de Miembros en la parte superior izquierda de la pantalla de configuración.

Agregar Miembro

1. En la columna Campañas se selecciona una o varias campañas a las cuales se desea agregar o quitar miembros.

2. Seleccionamos uno o más agentes de la columna Agentes y presionamos Agregar
3. En la columna Miembros veremos a los agentes agregados a la campaña.

IMPORTANTE

Los miembros que sean añadidos a la campaña deben encontrarse previamente en una campaña de voz, de lo contrario, los agentes no recibirán interacciones de este tipo.

Revision #2

Created 22 July 2022 16:52:10 by Alejandra Vega

Updated 3 December 2022 16:50:48 by Alejandra Vega