

# WEBCCHAT

- Perfiles
  - Agente
  - Supervisor
- Ajustes Básicos
  - Administración
- Brochure
- Preguntas Frecuentes

# Perfiles

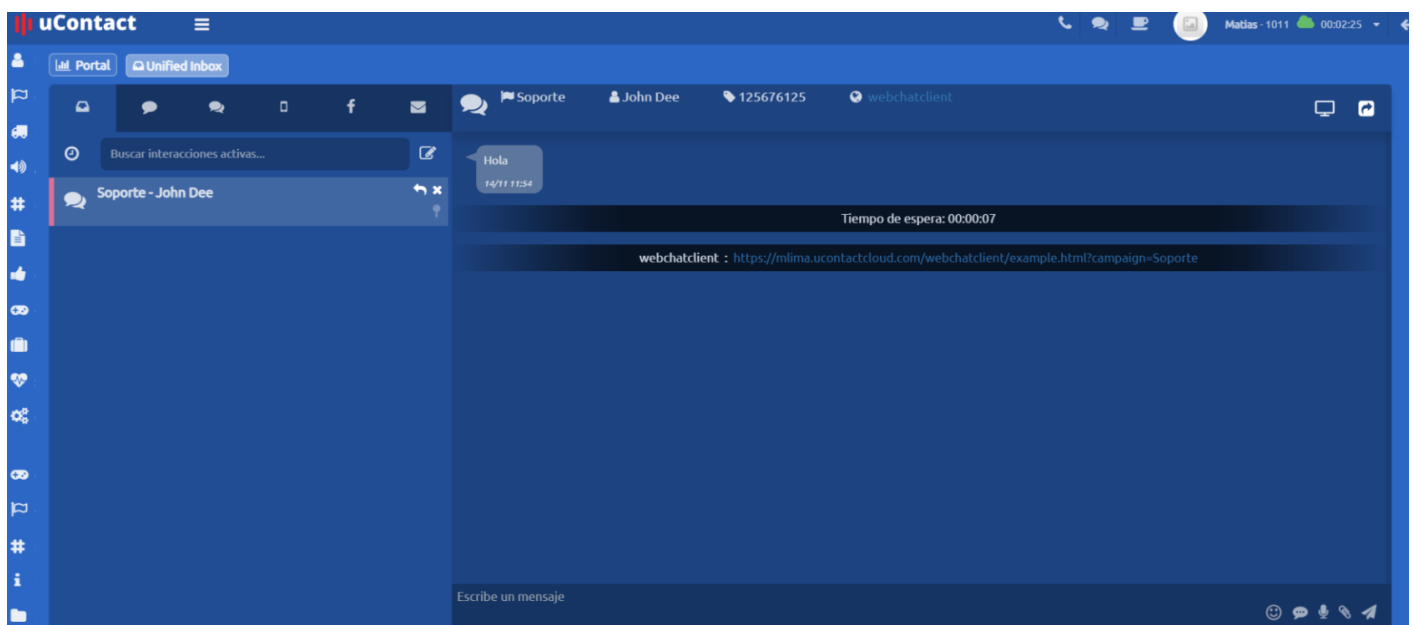
# Agente

Aquí se muestra la interacción de Webchat desde el perfil de agente

## Visualización de interacciones

El agente tendrá en su bandeja de entrada las diferentes interacciones y podrá buscarlas según el nombre de campaña o nombre de usuario.

Al abrirlo, el mismo se despliega en el lado derecho de la pantalla, mostrando la interacción e información del cliente en la parte superior.



- Nombre de la campaña de Webchat
- Número de Teléfono del contacto
- Nombre del contacto
- Email del contacto

Al comienzo de la conversación se muestra el tiempo de espera que tuvo el cliente desde que envió su mensaje hasta que fue atendido.


## Opciones sobre interacciones

El cliente podrá realizar llamadas y vídeo llamadas al agente.

El primer lugar tenemos los emojis, al hacer clic se desplegará una lista con emojis para utilizar en los mensajes.

A su derecha el icono al lado del box donde el agente responderá al cliente, contiene las respuestas prediseñadas de la campaña. Las mismas se insertarán automáticamente una vez que el usuario la haya seleccionado.

A su lado estará el icono para enviar audios.

 Los audios tienen un límite de 10 minutos.

A su derecha estará el botón para adjuntar archivos.

El siguiente botón enviará el mensaje que el Agente se encuentra escribiendo.

En la esquina superior derecha el Agente encontrará un ícono de tres puntos, con el cual se pueden mostrar los mensajes anteriores del cliente.

---

■

# Supervisor

## Monitoreo de Campañas de Webchat

Aquí se podrán ver las estadísticas en tiempo real de las campañas de Webchat. Se observa el estado de la campaña de Webchat en tiempo real, en base a los parámetros establecidos al crear la misma.

### Tabla inferior izquierda

IA	CANALES	ESTADO	AGENTE	COMPLETADO	ACTIVAS	⊙
👤		Activo	botbienvenida	0	0	08:02:59
⊙		Libre	Lili	0	0	00:01:11

### Icono

Icono del estado del agente. Puede aparecer en caso de que el agente esté en una llamada aparecerá un teléfono, y si el agente está en pausa aparecerá la imagen correspondiente a esa pausa.

### Canales

Si el agente se encuentra en una interacción activa, aparecerá el logo de la misma. SMS, Webchat, entre otros. Pueden aparecer los dos juntos o más, si es el caso.

### Estado

Estado del agente en tiempo real. Los estados pueden ser Desconectado, Ocupado, Libre, Libre en break y Ocupado en break (siendo break cualquiera de los disponibles).

### Agente

Nombre de miembros de agentes de la campaña.

### Completado

Cantidad de interacciones completadas por agente.

### Activas

Señala el número de interacciones que se encuentran activas con ese agente.

### Tiempo

Tiempo del último cambio de estado del agente.

### Estado de Interacción

Muestra el estado de la interacción que se encuentre activa dependiendo de los tiempos configurados en el umbral Tiempo de Chat en la configuración de campaña, los diferentes estados

son los siguientes:

- El estado de la interacción será verde mientras se encuentre dentro de la primera franja de tiempo configurada.
- El estado de la interacción será amarillo mientras se encuentre dentro de la primera y segunda franja de tiempo configurada.
- El estado de la interacción será rojo mientras se encuentre dentro de la segunda franja en adelante del tiempo configurado.
- Cuando el agente no tiene una interacción activa y se sobrepasa la tercera franja de tiempo configurada, aparecerá una alerta en su estado.

## Tabla inferior derecha

En caso de que la campaña tenga clientes en espera, la tabla de la derecha se completará como aparece en la siguiente imagen:

EMAIL	NOMBRE	EN ESPERA
test@test.com	test	00:00:05



Esta tabla se mostrará el correo electrónico del cliente con el nombre del mismo y el tiempo que lleva esperando para ser atendido.

## Acciones con agentes

Cuando se da clic sobre un agente con interacción activa, se desplegarán las siguientes opciones:



- **Espía**  
El supervisor podrá visualizar en tiempo real los mensajes intercambiados entre agente-cliente.
- **Monitorear Pantalla**  
Permite visualizar la pantalla del agente en tiempo real, para ver este botón debe estar habilitada la opción de monitorear pantalla en **Configuración - Agentes** .
- **Info**  
Desplegará una ventana con toda la información del agente.
- **Pausa**  
El supervisor pausará el estado del agente.

- **Desloguear agente**

El supervisor podrá desloguear al agente del portal. El agente deberá ingresar su usuario y nuevamente contraseña para poder ingresar y continuar trabajando.

---

# Ajustes Básicos

# Administración

**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.**

- **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.

- **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**

---

## Llamadas de audio y video en Webchat



Estas herramientas permiten que los agentes puedan mantener una comunicación telefónica con el cliente a través de su interacción de Clever Chat.

Para utilizar estas funciones tenga en cuenta lo siguiente:





## Compatibilidad de Videollamadas

### Escritorio

#### Sistemas Operativos:



-  Windows
-  Mac
-  Ubuntu


#### Navegadores:

-  Chrome v.80
-  Edge v.80
-  Firefox v.73
-  Safari v.13

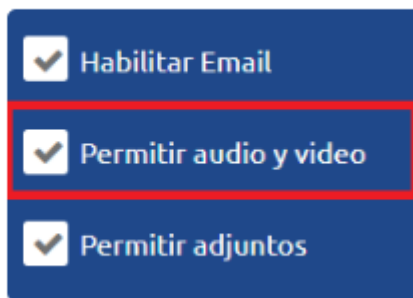
### Móviles

#### Sistemas Operativos:

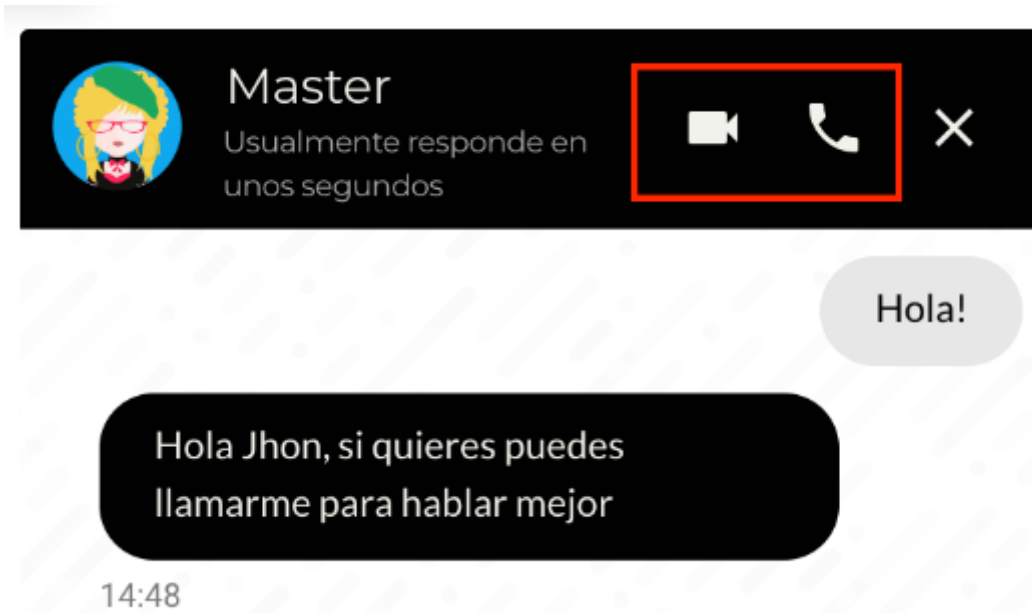
-  Android 9
-  iOS 13

 iOS únicamente soporta el navegador Safari.

Cuando activa la opción Permitir Audio y Video, todo cliente luego de conectar con un agente podrá ver las opciones para llamada de audio o video en la sección superior derecha del Webchat.



Al hacer clic en los iconos, inmediatamente le llegará al agente una notificación de llamada tanto para audio como para video. Al hacer clic en la notificación ambos comenzarán a establecer contacto telefónico y visual.



## Bots en Clever chat

Mensajes Configurables:

Para Clever Chat 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 Clever Chat 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 Clever chat”.

### **Comentarios**

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

---

# Brochure

Brochure\_CleverChat\_ESP.pdf

# Preguntas Frecuentes