

Guía de uso

CHAT ONLINE

Versión: 1.0.0

El módulo **Chat online** desarrollado por PrestaShop te permite ofrecer un chat en directo en tu tienda para hablar con tus clientes. Con esta herramienta de comunicación, que ya es **imprescindible para los sitios de e-commerce**, crearás un fuerte vínculo con tus clientes al poder asesorarles en tiempo real durante sus compras.

A continuación encontrarás toda la información necesaria para entender y utilizar este módulo.

Índice:

- 1. Pestaña Ayuda para el inicio**
- 2. Pestaña configuración**
 - A) Ajustes del vendedor
 - B) Configuración de la ventana del chat online
 - C) Configuración sin conexión
- 3. Gestión de las conversaciones online y de los mensajes sin conexión**
 - A) Gestión de las conversaciones online
 - B) Funcionamiento de los mensajes sin conexión
 - C) Historial de conversaciones
- 4. Pestaña Preguntas frecuentes**
- 5. Pestaña contacto**

1. PESTAÑA AYUDA PARA EL INICIO

Puedes usar esta pestaña en cualquier momento para obtener ayuda sobre la configuración del módulo y para consultar la documentación del usuario.

Cuando instales el módulo, en tu back-office aparecerán nuevos elementos:

- 1) **una ventana en la esquina inferior derecha de tu pantalla**
y
- 2) en la parte inferior izquierda, **la pestaña Chat online**, dentro de la cual aparecerán dos pestañas secundarias:
 - Historial de conversaciones
 - Configuración

*En primer lugar, **pincha en la pestaña Configuración** para acceder directamente a la configuración del módulo.*

*Cuando tengas lista la configuración (**sigue las instrucciones del apartado 2 "Pestaña Configuración"**), podrás pasar al modo online pinchando en el botón que aparece en la esquina inferior derecha de tu back-office.*

2. PESTAÑA CONFIGURACIÓN

La configuración del módulo se divide en tres pasos que corresponden a los ajustes del vendedor, la visualización de la ventana del chat online y la gestión del modo "offline".

A) Ajustes del vendedor

- Introduce el nombre de operador que quieres que vea el cliente en su ventana del chat. Este nombre aparecerá bajo todos los mensajes que envíes a los clientes.
- Selecciona Sí o No para activar o desactivar los avisos acústicos del back-office para nuevos mensajes o nuevas conversaciones.
- Introduce el número máximo de clientes con los que estás dispuesto a chatear al mismo tiempo. Ten en cuenta que, dependiendo de tu servidor, un número superior a 15 o 20 puede repercutir negativamente en el rendimiento de tu sitio. Te recomendamos que hagas varias pruebas para encontrar la cantidad más adecuada para tu tienda.
- Por último, activa o desactiva el modo Offline. Si decides activarlo, tus clientes verán una ventana de chat con un formulario de contacto cuando no estés conectado o cuando hayas llegado al número máximo de conversaciones simultáneas online. En caso de que desactives este modo, tus clientes no verán ninguna ventana de conversación cuando no estés conectado.

B) Configuración de la ventana del chat online

Este paso de la configuración se refiere a la visualización en el front-office de tu ventana de chat online:

- Indica el texto de encabezado (es decir, del bloque de la parte superior de la ventana) que quieres mostrar (por ejemplo: "Buenos días. Estamos online" o "Estamos disponibles para ayudarte") y el texto de bienvenida que aparecerá encima de los primeros mensajes de la conversación.

Nota: si tienes la tienda en varios idiomas, debes traducir el texto del encabezado y el de bienvenida a todos ellos.

- Escoge los colores del fondo y del texto de los siguientes elementos:
 - 1) El encabezado
 - 2) El cuadro de los mensajes del operador
 - 3) El cuadro de los mensajes de los clientes



Consejo PrestaShop: Te recomendamos escoger colores que vayan con los tonos de tu tienda para que el chat se integre mejor en tu sitio web.

Cuando hayas acabado esta operación, podrás ver cómo queda la ventana gracias al sistema de previsualización a la derecha de la pantalla.

C) Configuración sin conexión

Este paso solo aparece si has optado por activar el modo offline. Aporta los datos para los siguientes elementos:

- La dirección de correo a la que se dirigirán los mensajes que dejen los clientes en tu tienda cuando no estés conectado
- El texto del encabezado y el de bienvenida, como en el caso de la ventana del chat online
- La información solicitada como obligatoria en el formulario de contacto: nombre y apellidos, dirección de correo, número de teléfono y mensaje. Opta por los datos que te parezcan más importantes.
- El color del fondo del encabezado y el color del texto asociado, como en el caso de la ventana del chat online.

Cuando hayas acabado esta operación, podrás ver cómo queda la ventana gracias al sistema de previsualización a la derecha de la pantalla.

CUIDADO: No olvides de guardar tu configuración haciendo clic en el botón *Guardar abajo a la derecha de la página de configuración.*

Una vez que la configuración esté lista, podrás conectarte y empezar a charlar con tus clientes. Sigue leyendo para saber más sobre la gestión de las conversaciones online y sin conexión.

3. GESTIÓN DE LAS CONVERSACIONES (ONLINE/SIN CONEXIÓN)

A) Gestión de las conversaciones online

1- Ventanas de chat

- Cuando se abre una ventana con un nuevo mensaje, se muestran los datos del cliente: su ID y su nombre si ha iniciado sesión o su ID de invitado si no tiene cuenta. Puedes responder directamente al cliente. Después de enviar el mensaje, solo tienes que esperar a recibir la respuesta del cliente, que aparecerá instantáneamente en tu ventana de chat.

También puedes ocultar la conversación (la encontrarás en la ventana de resumen, en el apartado "Conversaciones abiertas"), minimizar la ventana o terminar la charla. Si haces clic en Terminar la conversación, un mensaje informativo pidiéndote que confirmes que deseas finalizar la conversación. El mensaje aparecerá después en las conversaciones terminadas.

- El número de ventanas que puedes visualizar simultáneamente en tu back-office depende del dispositivo que utilices. En un ordenador estándar, podrás ver hasta cuatro a la vez. Si quieres abrir otras conversaciones en curso, puedes optar por finalizar alguna de las charlas que estás manteniendo u ocultarlas antes de abrir las nuevas o bien por abrir directamente las nuevas conversaciones. En el segundo caso, las nuevas ventanas sustituirán a las ventanas ya abiertas (que seguirán estando disponibles en "Conversaciones en curso").

2- Ventana resumen

Siempre que estés conectado podrás ver en la parte inferior derecha de tu back-office una ventana resumen. En ella se recogen los siguientes datos:

- **Conversaciones en curso:** todas las conversaciones nuevas o en curso se muestran en esta pestaña.
- **Conversaciones terminadas:** cuando terminas una conversación, queda registrada en esta pestaña hasta que te desconectas del chat. Puedes incluso retomar una conversación terminada si quieres seguir hablando con el cliente (en caso de que siga en tu sitio web). La conversación se vuelve a abrir automáticamente si el cliente quiere plantearte otra pregunta.
- **Botón de cambio de estado online/offline:** puedes conectarte y desconectarte del chat online en cualquier momento pinchando en el botón de cambio de estado. Desde el momento en que te conectas, en el front-office de tu tienda se ve la ventana del chat online y tus clientes pueden empezar a hablar contigo. Cuando te desconectas, todas las conversaciones que estaban en la sección "Conversaciones terminadas"

pasan a la base de datos y quedan registradas en el historial (consulta el apartado correspondiente de la documentación del usuario para obtener más información).

Puedes minimizar la ventana pinchando en el icono que está al lado del botón Online/Offline.

B) Funcionamiento de los mensajes sin conexión

Si has activado el modo offline, tus clientes pueden ponerse en contacto contigo directamente desde el chat aunque no estés conectado.

1- Ventana del chat en el front-office

En el modo offline, la ventana del chat se muestra como un formulario con campos para los datos que has solicitado en la configuración. Cuando un cliente los rellena y te envía un mensaje, recibes un correo electrónico en la dirección que has indicado durante la configuración para el modo sin conexión.

2- Recepción de correos electrónicos y respuestas

En el correo que recibes aparecen todos los datos que se piden en el formulario. Si le has pedido al cliente su dirección de correo, esta aparecerá como remitente del mensaje. En ese caso puedes contestarle respondiendo directamente al correo.

Si no has pedido este dato, el remitente del mensaje será la dirección por defecto de tu tienda.

C) Historial de conversaciones

Puedes consultar el historial de conversaciones en cualquier momento para recuperar las charlas online que has archivado anteriormente. Las encontrarás en la pestaña "Chat online", dentro de la pestaña secundaria "Historial de conversaciones", en la parte inferior izquierda del menú vertical.

En este historial se recogen los siguientes datos:

- ID y nombre del cliente (o ID de invitado si la persona no había iniciado sesión)
- Fecha y hora del último mensaje
- Último mensaje del cliente
- Correo electrónico y teléfono (esta información solo aparece si el cliente tiene cuenta y había iniciado sesión en el momento en que se produjo la charla)

En la tabla del historial puedes realizar varias acciones:

- Ver la conversación: aparecerá una ventana pop-up en la que podrás ver la charla mantenida con este cliente
- Eliminar el historial: puedes borrar una o varias conversaciones de tu historial.

Información: si el cliente ha iniciado sesión, su última conversación archivada se añadirá a continuación de los últimos mensajes intercambiados. Si el cliente no tiene la sesión iniciada, cada conversación aparecerá con una ID de invitado distinta. Por lo tanto, cada conversación archivada se mostrará en una nueva línea.

D) PESTAÑA FAQ (Preguntas frecuentes)

Puedes acceder en todo momento a las preguntas más frecuentes de los vendedores online que han adquirido este módulo. En estas FAQ encontrarás las respuestas a la mayoría de las preguntas que puedas tener sobre el funcionamiento y la configuración del módulo.

E) PESTAÑA CONTACTO

Accede a la información de contacto para cualquier pregunta sobre la utilización del módulo.

Enlaces útiles:

[Guía de Usuario PrestaShop](#)

El módulo Chat online ha sido desarrollado por el equipo PrestaShop, lo que garantiza su total compatibilidad con el software de e-commerce PrestaShop.