**Imagen que contiene Logotipo

Descripción generada automáticamente**

**Universidad Nacional de Costa Rica**

**Facultad de Ciencias Exactas y Naturales**

**Escuela de Informática**

**EIF-506 Diseño de Sitios Web**

**Profesor:**

**Armando Arce**

**Estudiantes:**

**Keilor Castillo Medina**

**María de los Ángeles López Valverde**

**I Ciclo 2022**

**Tabla de contenido**

[¿Qué es un chat tool? 3](#_Toc102595979)

[¿Cómo se utilizan? 3](#_Toc102595980)

[¿Por qué utilizar un chat tool? 3](#_Toc102595981)

[¿Qué es Slack? 3](#_Toc102595982)

[Algunas funcionalidades de slack 3](#_Toc102595983)

[¿Qué es Twist? 5](#_Toc102595984)

[Algunas funcionalidades de Twist 5](#_Toc102595985)

[¿Qué es rocket.chat? 6](#_Toc102595986)

[Bibliografía 7](#_Toc102595987)

# ¿Qué es un chat tool?

Un chat tool es una herramienta que permite la interacción en vivo entre los usuarios con el sitio web al que están visitando. Estas herramientas cada vez son mas complejas ya que permiten desde simples mensajes de textos hasta llamadas de voz y video.

# ¿Cómo se utilizan?

Muchas compañías utilizan esta herramienta en sus sistemas web para tener un trato más personalizado con los usuarios o clientes.

# ¿Por qué utilizar un chat tool?

El uso de esta herramienta puede ser una garantía de que los usuarios pasen de ser visitantes ocasionales a clientes de paga ya que la atención que se recibe de manera pronta puede evitar que el usuario se vaya a la competencia. Por otro lado, debemos tomar en cuenta que la comunicación con personas desde cualquier parte del mundo es cada día un aspecto más relevante.

# ¿Qué es Slack?

Slack es una plataforma de mensajería enfocado para empresas que conecta a sus colaboradores con la información necesaria para su organización. Se caracteriza por un espacio unificado de trabajo.

Cuenta con canales los cuales reúnen a las personas y a la información requerida para la realización de las actividades. Permite flexibilidad ya que permite trabajo asincrónico ya que no importa la ubicación ni zona horaria para acceder a la información. Toda la información es accesible para absolutamente todos los miembros.

## Algunas funcionalidades de slack

1. **Canales:** Los canales son espacios de trabajo compartido en donde los usuarios pueden comunicarse con todos los participantes de este canal, en estos canales la información se encuentra disponible a todos los miembros del canal.
2. **Mensajes directos:** Los mensajes directos son chats entre dos usuarios de manera privada en el cual la información solo se encuentra disponible para los dos usuarios de esta conversación.
3. **Funciones y herramientas de mensajes:** Slack permite customizar las notificaciones para que estas estén activas en un rango horario o bien silenciarlas para un efecto de concentración o no molestar. Por otro lado, permite customizar los estados para que sea visibles a todos los miembros del team en slack. También se permite la creación de grupos de personas para un chat grupal. Permite el anclaje de mensajes importantes y marcar enlaces.

**Interfaz de usuario gráfica, Sitio web

Descripción generada automáticamente**

# ¿Qué es Twist?

Twist es una herramienta corporativa para la comunicación de los colaboradores de una organización. Ofrece una mayor organización en los flujos de comunicación de los grupos de trabajo para garantizar un espacio de trabajo tranquilo y eficaz. Se caracteriza por clasificar las conversaciones por temas para hacer más fácil de encontrar el tema de interés.

## Algunas funcionalidades de Twist

1. **Organización**: Clasifica las conversaciones según el departamento, tema o proyecto.
2. **Canales**: Permite la comunicación por canales públicos de comunicación o bien crear uno nuevo.
3. **Crear temas**: Permite la creación de temas para iniciar la discusión con los miembros del equipo.
4. **Personalización de notificaciones**: Permite la configuración de notificaciones para recibirlas solamente cuando así se desea.

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

# ¿Qué es rocket.chat?

Interfaz de usuario gráfica, Texto, Aplicación

Descripción generada automáticamente

# Bibliografía

LiveAgent. S.f. Herramienta de Chat. Glosario de soporte al cliente. Consultado en 04 de Mayo de 2022. Disponible en: <https://www.liveagent.es/glosario/herramienta-de-chat/#:~:text=Las%20herramientas%20de%20chat%20son,llamadas%20de%20voz%20y%20v%C3%ADdeo>.

freshworks. S.f. ¿Qué es el software de chat en vivo?. ¿Qué es el chat en vivo?. Consultado en 04 de Mayo de 2022. Disponible en: <https://www.freshworks.com/latam/live-chat-software/chat-en-vivo/>

Slack. S.f. ¿Qué es Slack?. Primeros pasos. Consultado en 04 de Mayo de 2022. Disponible en: <https://slack.com/intl/es-cr/help/articles/115004071768-%C2%BFQu%C3%A9-es-Slack->

twist. S.f. ¿Qué es Twist?. ¿Qué es Twist?. Consultado en 04 de Mayo de 2022. Disponible en: <https://twist.com/es/help/articles/what-is-twist>

rocket.chat. S.f. Deje que cada conversación fluya -sin concesiones. Consultado en 04 de Mayo de 2022. Disponible en: <https://es.rocket.chat/>