



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD

ICA LiveHelperChat

INSTRUCTIVO
Manual de Usuario

CÓDIGO
01.0

Sistema de Chat embebido para Atención Al Cliente Instructivo Manual de Usuario





SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD

ICA LiveHelperChat

INSTRUCTIVO
Manual de Usuario

CÓDIGO
01.0

CONTROL DE VERSIONES

Fecha	Versión	Descripción	Autor
18/07/2016	01.0	Documentar Manual	Oswaldo Saumet

APROBACIONES

Nombre / Rol	Fecha	Firma

ICA LiveHelperChat	
INSTRUCTIVO Manual de Usuario	CÓDIGO 01.0

DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO

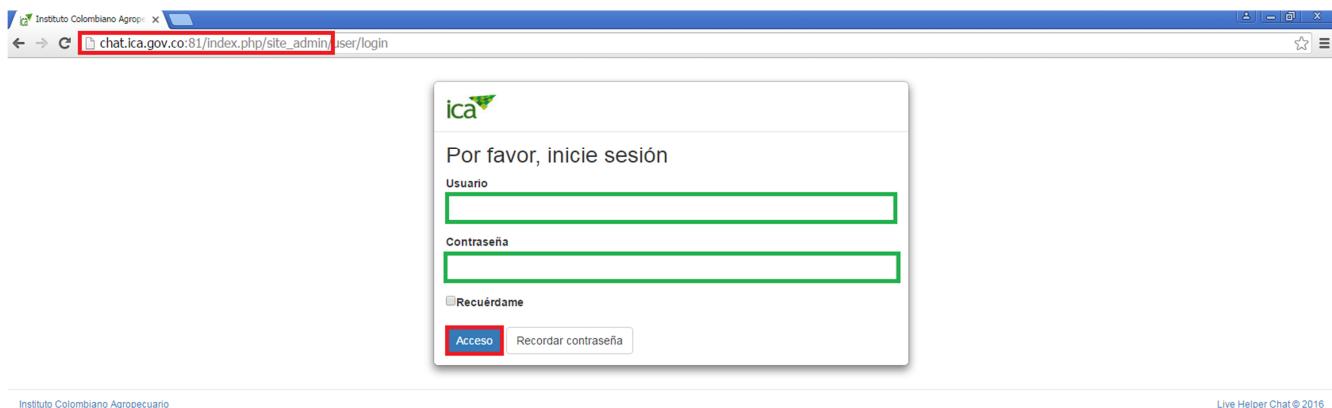
Bienvenido a LiveHelperChat: servicio de chat para atención al usuario.

¿QUÉ ES? ¿PARA QUÉ ES? ICA LIVEHELPERCHAT

LiveHelperChat es un completo desarrollo que tiene como objetivo brindar una herramienta de fácil uso con el fin de prestar asistencia y atención al usuario a sus inquietudes como un complemento de los canales habituales.

¿COMO FUNCIONA?

Abrimos el navegador de preferencia e ingresamos al siguiente enlace: http://chat.ica.gov.co:81/index.php/site_admin con el fin de registrarnos en el sistema como Operador. Acto seguido ingresamos las credenciales previamente asignadas y finalizamos con el botón “Acceso”



Una vez dentro de la plataforma tenemos nuestro “centro de mando” o dashboard que no es más que una vista global que nos provee información sobre “Chats Activos”, “Chats Pendientes”, “Mensajes no leídos” y “Mensajes Transferidos”

ICA LiveHelperChat	
INSTRUCTIVO Manual de Usuario	CÓDIGO 01.0

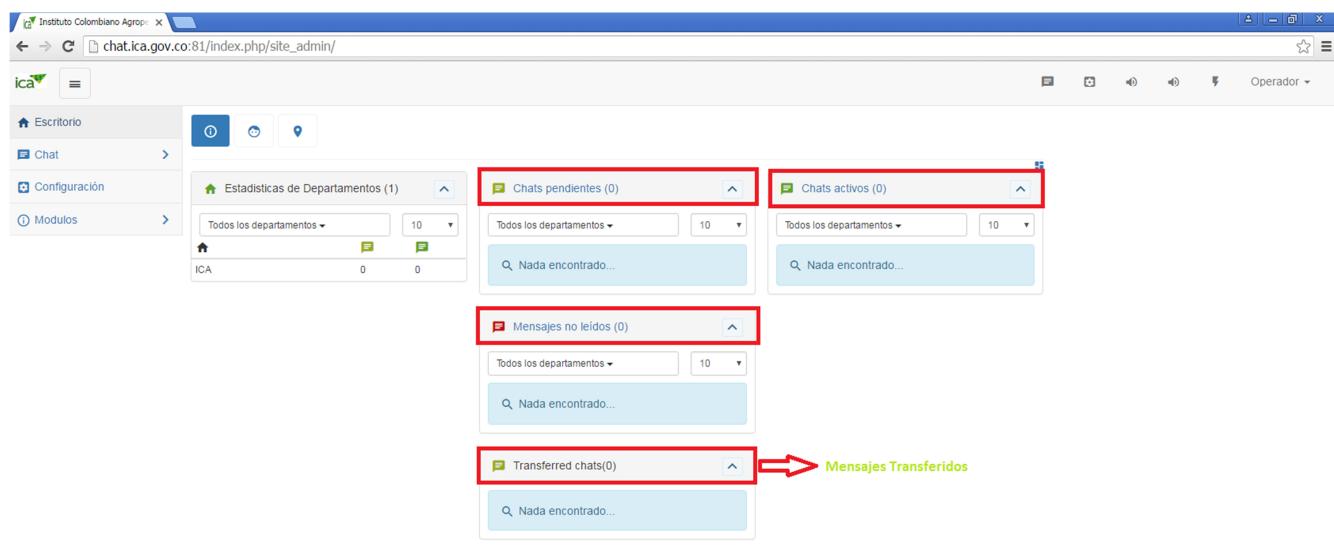
Instituto Colombiano Agropecuario x chat.ica.gov.co:81/index.php/site_admin/

ika Escritorio Chat Configuración Modulos

Estadísticas de Departamentos (1) Chats pendientes (0) Chats activos (0)

Mensajes no leidos (0) Transfered chats(0)

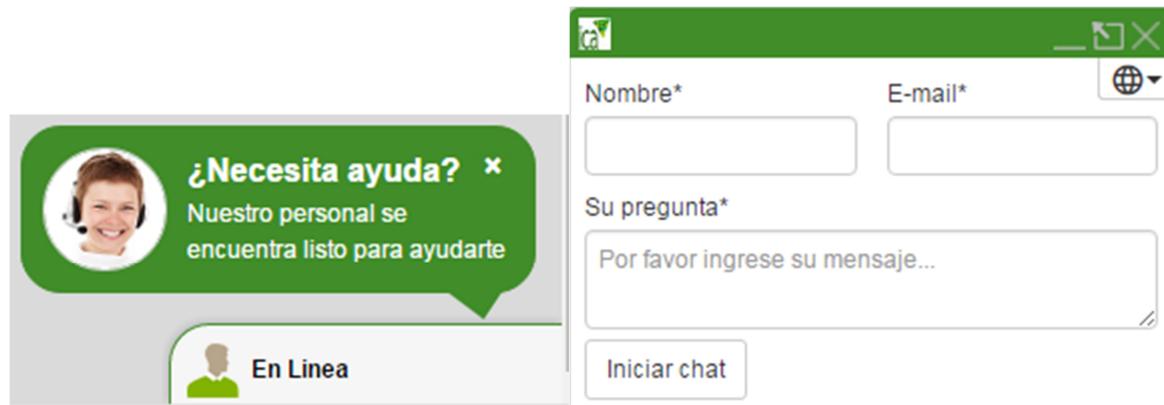
Mensajes Transferidos



Instituto Colombiano Agropecuario

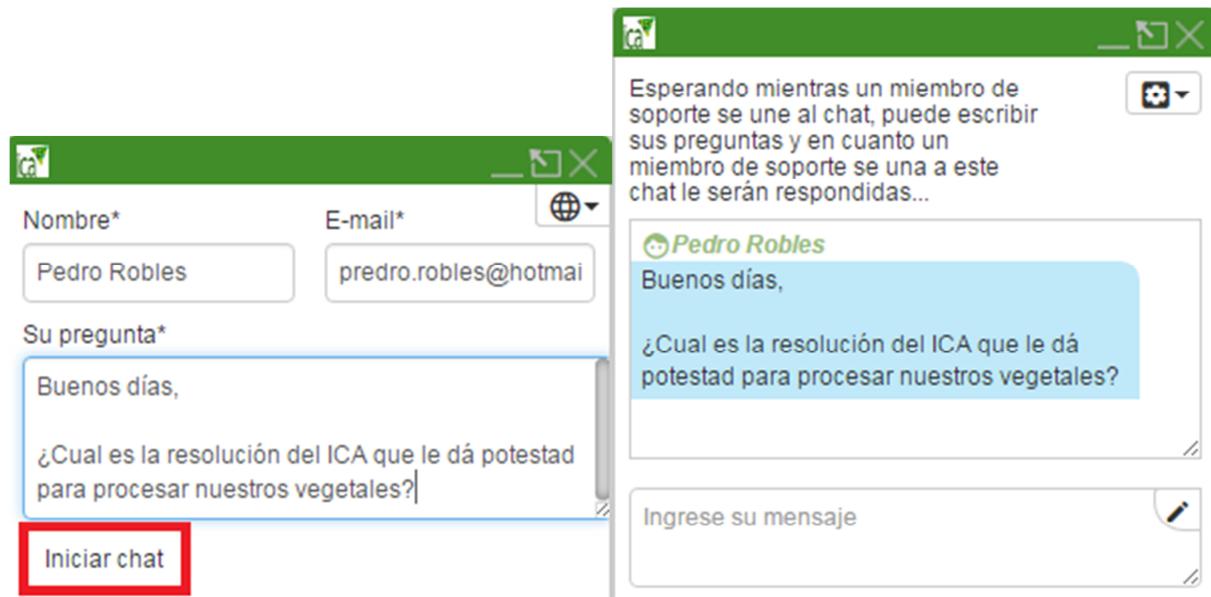
Live Helper Chat © 2016

De cara al ciudadano, cuando ingrese a la sección de rendición de cuentas en la página del ICA, lo verá de la siguiente manera. Adicionalmente tendrá que llenar los campos que aparecen de manera obligatoria:



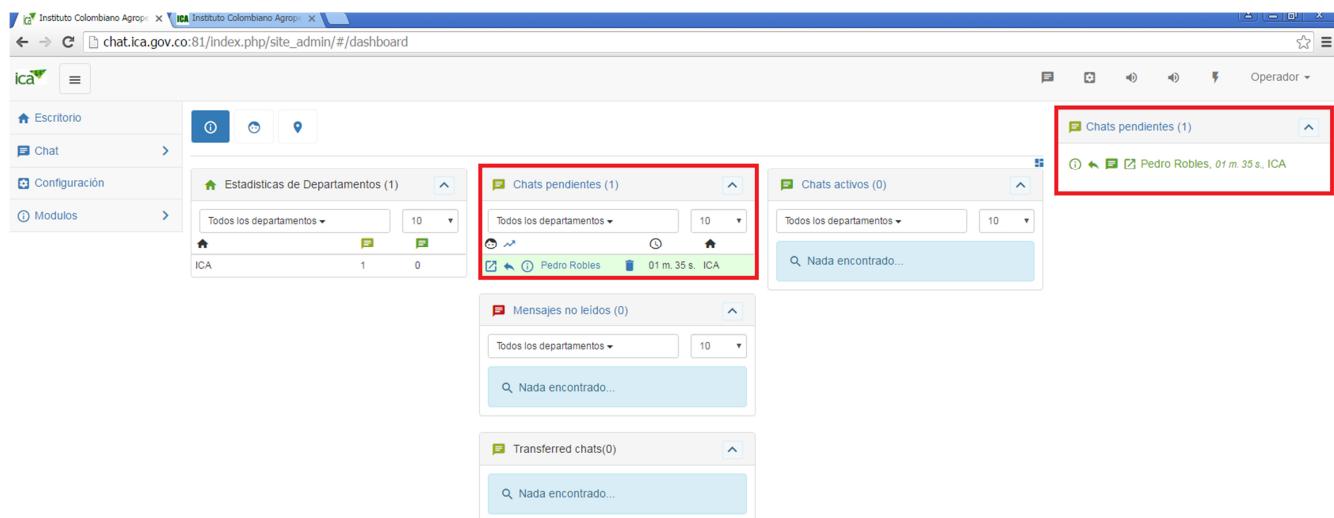
ICA LiveHelperChat	
INSTRUCTIVO Manual de Usuario	CÓDIGO 01.0

Una vez el ciudadano rellene los campos y realice la pregunta, inmediatamente se pondrá en una lista a la espera que un Operador se asigne la inquietud.



The screenshot shows the ICA LiveHelperChat interface. On the left, a form for a new chat is displayed with fields for 'Nombre*' (Pedro Robles) and 'E-mail*' (predro.robles@hotmail.com). Below these fields is a text area labeled 'Su pregunta*' containing the message: 'Buenos días, ¿Cual es la resolución del ICA que le dá potestad para procesar nuestros vegetales?'. A red box highlights the 'Iniciar chat' button at the bottom of this form. On the right, a separate window titled 'ICA LiveHelperChat' shows a message from 'Pedro Robles': 'Buenos días, ¿Cual es la resolución del ICA que le dá potestad para procesar nuestros vegetales?'. Below this message is a text input field labeled 'Ingrese su mensaje'.

En la interfaz del Operador, como podemos observar en la imagen a continuación, nos llega inmediatamente la alerta de un nuevo chat.



The screenshot shows the operator dashboard at chat.ica.gov.co:81/index.php/site_admin/#/dashboard. The left sidebar includes links for 'Escritorio', 'Chat', 'Configuración', and 'Modulos'. The main area displays several sections: 'Estadísticas de Departamentos (1)' (Todos los departamentos, 10, ICA), 'Chats pendientes (1)' (Todos los departamentos, 10, Pedro Robles, 01 m. 35 s., ICA), 'Chats activos (0)' (Todos los departamentos, 10, Nada encontrado...), 'Mensajes no leidos (0)' (Todos los departamentos, 10, Nada encontrado...), and 'Transferred chats(0)' (Nada encontrado...). A red box highlights the 'Chats pendientes (1)' section, which contains the message from Pedro Robles.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ICA LiveHelperChat

INSTRUCTIVO
Manual de Usuario

CÓDIGO
01.0

A continuación, se tiene la potestad ver la información del chat sin abrirlo, reenviar el chat a otro operador, aceptar el chat y abrir el chat en una ventana externa.

Chats pendientes (1)

Pedro Robles, 01 m. 35 s., ICA

→ Leer el chat sin abrirlo y sin auto asignarlo.

Propietario del chat Operador | ICA

Últimas 100 filas de mensajes

Pedro Robles
Buenos días, 2016-07-25 12:57:46

¿Cuál es la resolución del ICA que le dá potestad para procesar nuestros vegetales?

→ Aceptar el chat del ciudadano y auto asignárselo.

Instituto Colombiano Agropecuario | chat.ica.gov.co:81/index.php/site_admin/#/chat-id-2

Operador

Escritorio Chat Configuración Modulos

Pedro Robles

Pedro Robles
¿Cuál es la resolución del ICA que les dá la potestad para procesar nuestros vegetales? 14:03:21
Asistente del sistema Operador ha aceptado el chat! 14:05:10
Visitor has joined the chat!

Selección de mensaje predefinido

Chats activos (1)
Pedro Robles, 14:03:21, ICA
Abrir en una ventana nueva



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ICA LiveHelperChat

INSTRUCTIVO
Manual de Usuario

CÓDIGO
01.0

→ Abrir el chat en una ventana externa.

The screenshot shows a live chat window. On the left, the visitor's message is: "¿Cuál es la resolución del ICA que les da la potestad para procesar 14.03.21 nuestros vegetales?". The operator's response is: "Asistente del sistema Operador ha aceptado el chat!". Below the messages is a sidebar with user information: Departamento (ICA), Zona horaria (America/New_York, 15:05:10), IP (192.168.1.39), Página (/www.ica.gov.co/Rendicion-de-Vino), ID (2), E-mail (pedro.robles@hotmail.com), Creado (2016-07-25 14:03:21), Esperó (01 m. 49 s.), Duración del chat, and Propietario del chat (Operador). On the right, a summary table provides detailed information about the chat session, including the operator's name (Pedro Robles), creation date (2016-07-25 14:03:21), duration (01 m. 49 s.), and location (ICA, America/New_York).

Una vez estando en la ventana de chat, ya podemos interactuar con el ciudadano y utilizar las siguientes opciones de acuerdo a nuestra necesidad:

✗ → Cerrar la ventana de chat

👤 → Transferir el chat a otro operador

The screenshot shows the transfer dialog box. It has two tabs: "Transferir a un usuario" (selected) and "Transferir a un departamento". The "Usuarios conectados" section lists an operator named "Operador Análisis y Diagnóstico". The "Transferir chat a otro operador del departamento" section shows the same user information as the main chat window: Departamento (ICA), Zona horaria (America/New_York, 15:06:47), IP (192.168.1.39), Página (/www.ica.gov.co/Rendicion-de-Vino), ID (2), E-mail (pedro.robles@hotmail.com), Creado (2016-07-25 14:03:21), Esperó (01 m. 49 s.), Duración del chat, and Propietario del chat (Operador).



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ICA LiveHelperChat

INSTRUCTIVO
Manual de Usuario

CÓDIGO
01.0

En cuanto se transfiera el chat, al operador al cual se le ha transferido, podrá observar el mensaje en la sección “Mensajes transferidos”

The screenshot shows the ICA LiveHelperChat administrative interface. On the left, there's a sidebar with links like Escritorio, Chat, Configuración, and Modulos. The main area has several sections: Estadísticas de Departamentos, Chats pendientes, Chats activos, Mensajes no leídos, and Transferred chats. The 'Transferred chats' section is highlighted with a red box and contains a single entry for Pedro Robles from July 25, 2016, at 14:03:21.

✉ → Enviar mail al ciudadano. Ex. La transcripción de la conversación que han tenido.

The screenshot shows an email composition window titled "Enviar correo al usuario". The recipient is "pedro.robles@hotmail.com" and the subject is "Operador has responded to your request". The message body contains a transcript of a chat between Pedro Robles and an operator. At the bottom, there are "Enviar correo" and "Insertar enlace a archivo" buttons.



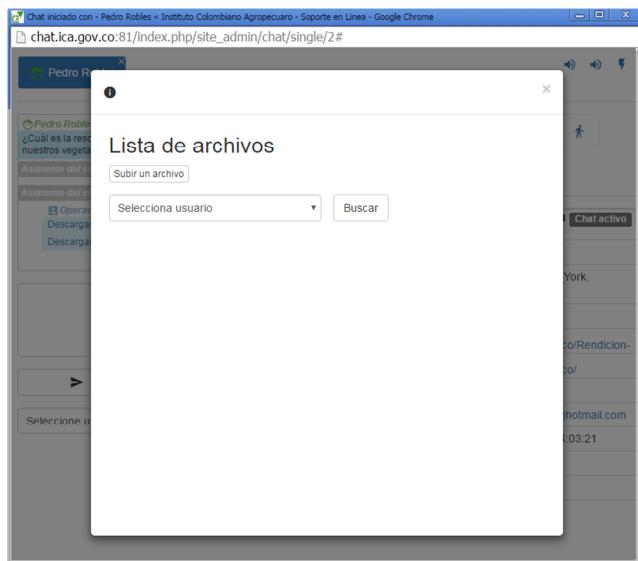
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ICA LiveHelperChat

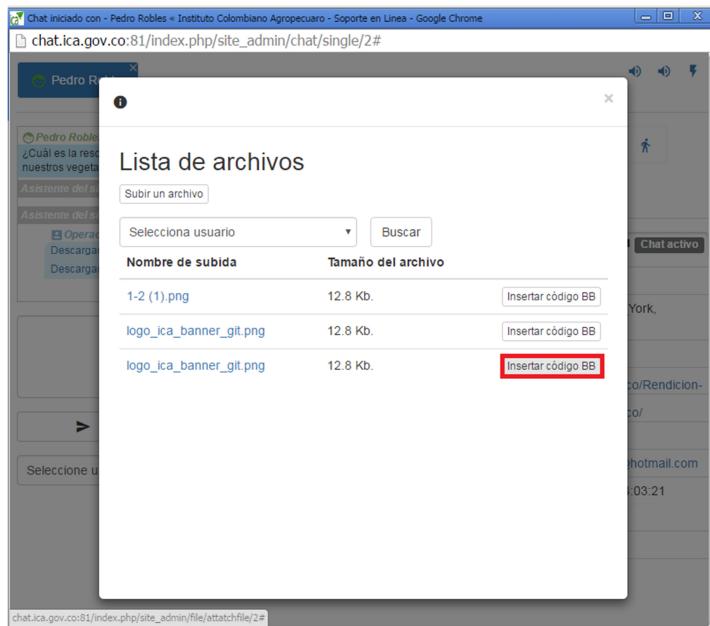
INSTRUCTIVO
Manual de Usuario

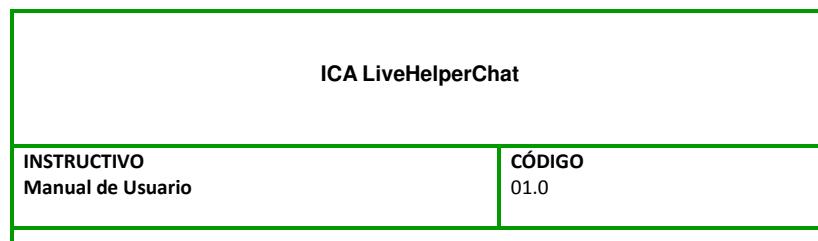
CÓDIGO
01.0

- ① → Enviar un adjunto al ciudadano dentro del chat. Seleccionar la opción “Subir un archivo”, seleccionar archivo deseado y dar clic en la opción “Subir”



Una vez nuestro archivo esté cargado damos clic en la opción “insertar código BB” para enviar el archivo al ciudadano y presionamos la tecla “Enter”.





En caso que queramos como Operador, consultar los chats que hemos tenido a lo largo del día, nos vamos a la parte lateral izquierda de nuestra pantalla, clic en la opción “Chat” y “Lista de Chats”. Podremos realizar una búsqueda exhaustiva con diferentes parámetros.

Los Operadores no están autorizados a borrar la información de los Chats, solo a consultarlos.

The screenshot shows the 'Lista de Chats' (List of Chats) page. On the left, there's a sidebar with links for Escritorio, Chat (selected), Lista de Chats, Visitantes en línea, Configuración, and Modulos. The main area has tabs for Inicio and Lista de Chats. Below these are search filters for Nick, E-mail, Rango de fecha desde, Departamento, Usuario, Status de Votos, Chat status, and Product. There are also checkboxes for Has unread messages and Información. A table lists chats with columns for Status (Active chat or Closed chat) and a link to view the chat details. At the bottom, there's a red button labeled 'Borrar seleccionados' (Delete selected).