



TUTORIAL

LiveChat

Inicio de Sesión

LATEST UPDATE

21 May 2018

LiveChat Is GDPR Compliant!

The General Data Protection Regulation (GDPR) is the result of many years work by the European Union to unify and strengthen data protection for all EU citizens. As taking care of your and your customers' privacy is our number one priority, we are g...

MORE UPDATES

WHAT IS LIVECHAT

Not sure what it is? LiveChat is an online tool for customer service. Online businesses can use it to get in touch with customers.

See how LiveChat can help you:

PRODUCT TOUR



SIGN IN

Forgot password?

Sign up

or



Sign in with Google

Sign in with custom SSO

<https://my.livechatinc.com/chats>

Sitio para acceder al Chat.

Tutorial Chat

The image shows two screenshots of the LiveChat interface. The left screenshot shows the 'Chats' section with a message 'No tienes chats ¡Vamos por algo de ello!' and a button 'Lista de clientes abiertos'. The right screenshot shows the 'Tutorial de Chat' section with a message '¡Hola!' and a button 'Enviar'. A dashed orange arrow points from the 'Tutorial de Chat' section to the 'Chats' section.

1

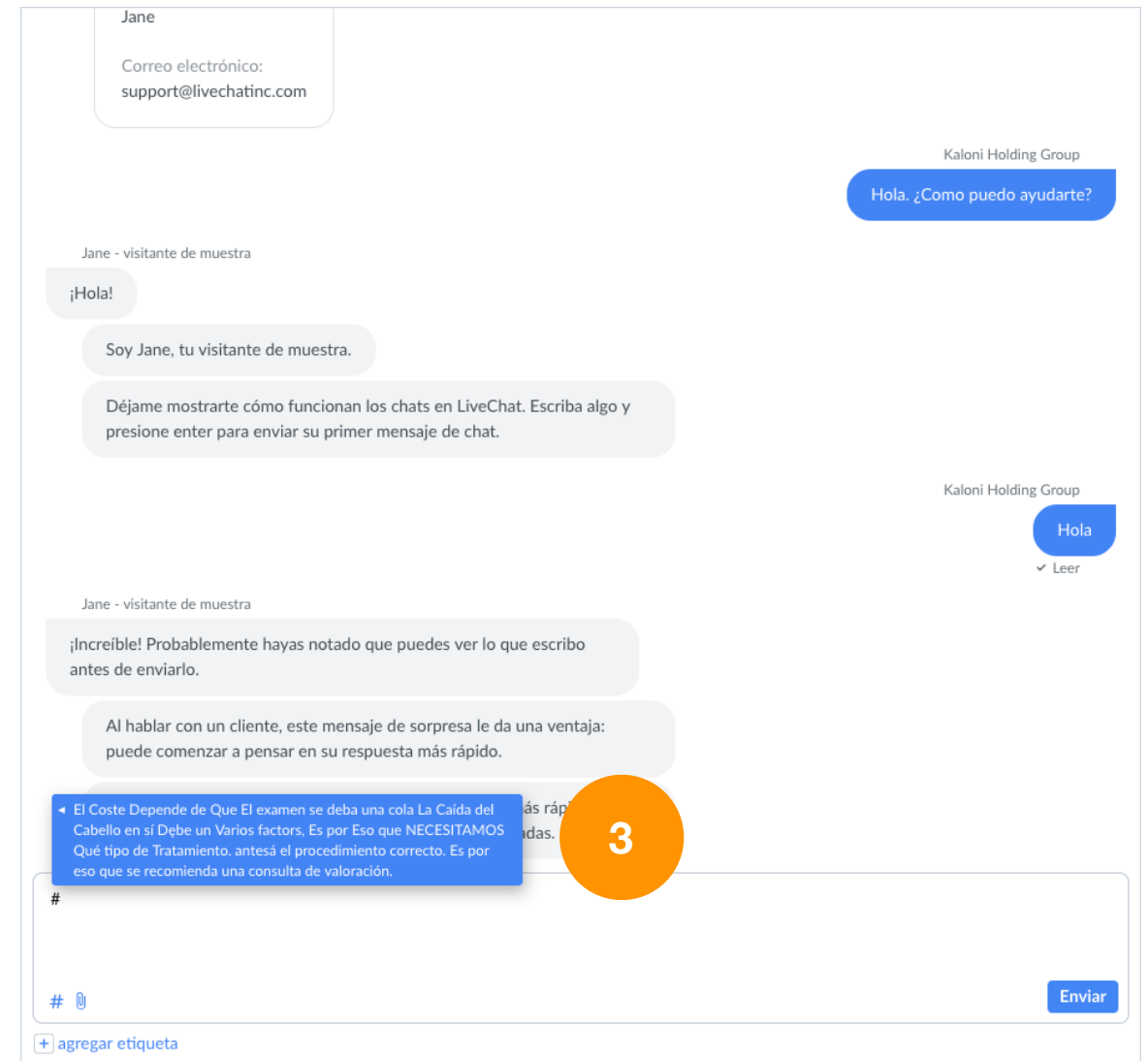
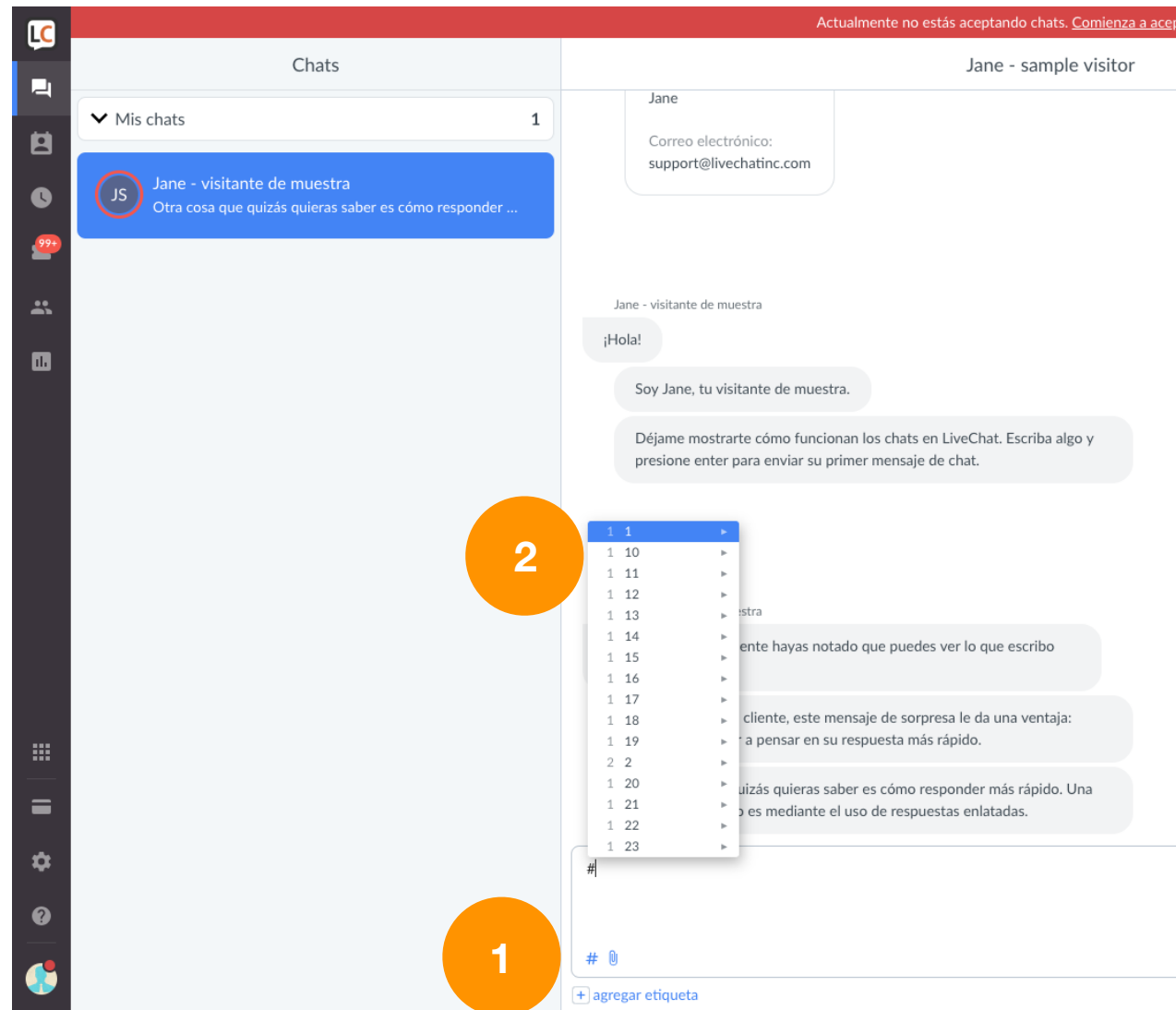
2

Ayuda -> Tutorial de Chat

En el menú Ayuda, podremos ir a la sección Tutorial de Chat.

En esta sección se muestra un simulador de chat para poder practicar antes de iniciar un chat con nuestros clientes.

Tutorial Chat



Respuestas automáticas

Para mostrar las respuestas automáticas, dar click en el signo “#” (1) se podrán seleccionar las respuestas automáticas desplegadas en la lista mostrada (2) dando click en el número que se quiera para mostrar la respuesta automática, dar click a la misma (3) y enter para enviarla.

Tutorial Chat

Otra cosa que quizás quieras saber es cómo responder más rápido. Una forma de hacerlo es mediante el uso de respuestas enlatadas.

1 COLOMBIA ▶

1 costo cabello ▶

#co|

1 # 📎

+ agregar etiqueta

Enviar

El costo depende de que el examen se deba a que la caída del cabello se debe a varios factores, es por eso que necesitamos qué tipo de tratamiento. antesá el procedimiento correcto. Es por eso que se recomienda una consulta de valoración. El precio varía según la zona a trabajar, en el caso de barba y bigote, requiere analizar el diseño que mejor se acomoda a su fisionomía, y puede hacer una extracción del cabello de la parte posterior de su cabeza con un examen capilar, por ende es una consulta de valoración con uno de nuestros especialistas.

una ventaja:

Una

#costo

📎

+ agregar etiqueta

Enviar

Respuestas automáticas

Otra forma de mostrar las respuestas es dar click en el signo “#” (1) y escribir la palabra clave (2) para mostrar las respuestas adecuadas y por último dar click en la respuestas (3) para poder enviarla dando enter.

Tutorial Chat

Información del contacto

Del lado derecho en nuestra pantalla (1), podremos observar un panel con la información del contacto, aquí podrán ver su nombre, ubicación y datos de interés sobre nuestros clientes.

×

Detalles

1

▼ Datos de contacto

JS

Jane - visitante de muestra
support@livechatinc.com
11:28 p.m. hora local
LiveChat HQ



Ampliar el mapa

▼ Integración

Ticket - Seguimiento de mi pedido

Nombre : Jane - visitante de muestra
Correo electrónico : support@livechatinc.com
Teléfono : +1 (617) 275-2400

▼ Páginas visitadas

[Página de muestra | Vista previa de la ventana de chat de](#)

▼ información adicional

Visitante de regreso (2 visitas, 3 chats)
Visto por última vez: hoy

Hey there! If you need help setting things up, just let me know.

▼ Tecnología

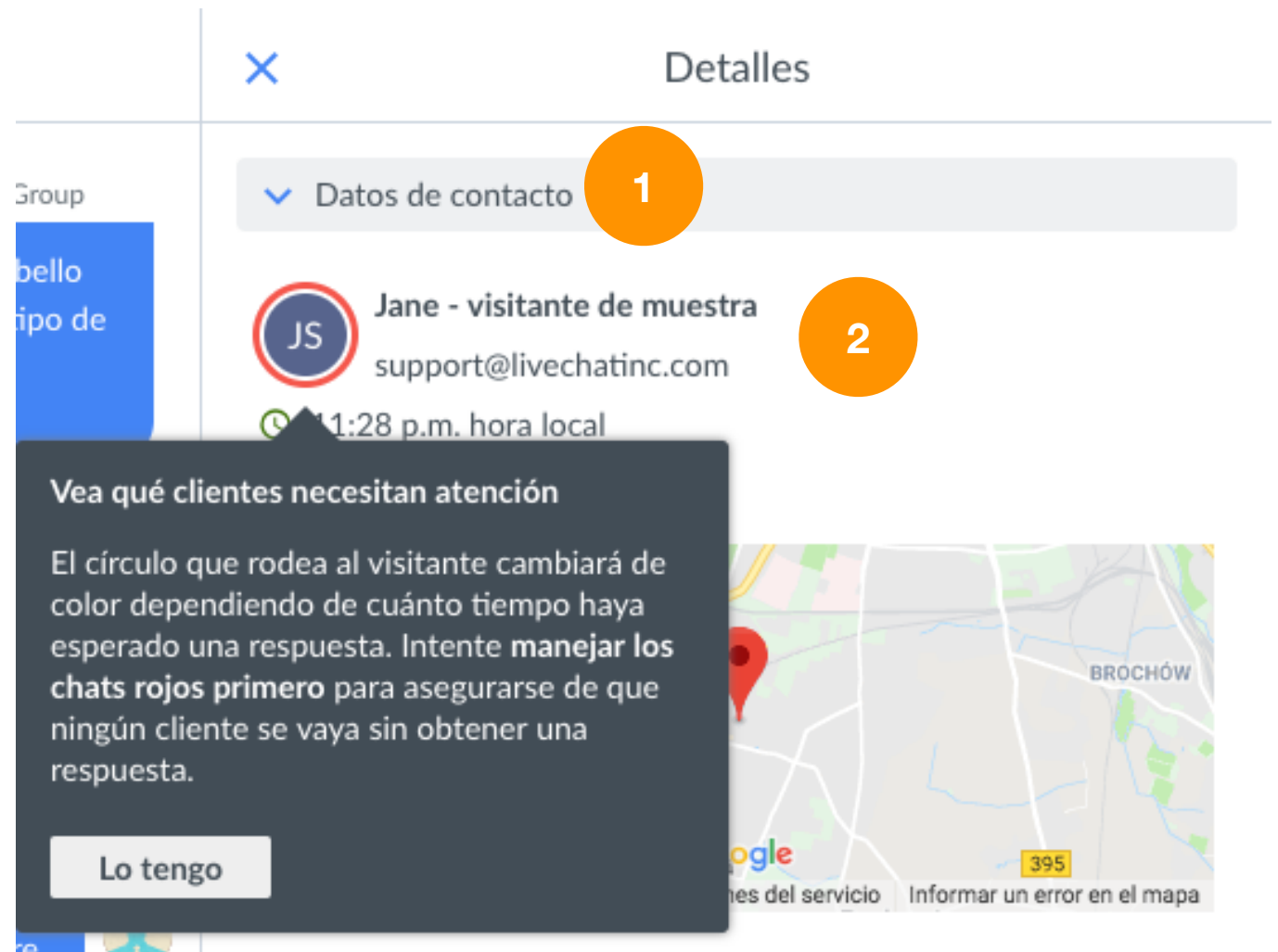
Dirección IP: 194.181.146.40
OS / Dispositivo: Mac OS X (10.11.6)
Navegador: Chrome (56.0.2924.87)

Tutorial Chat

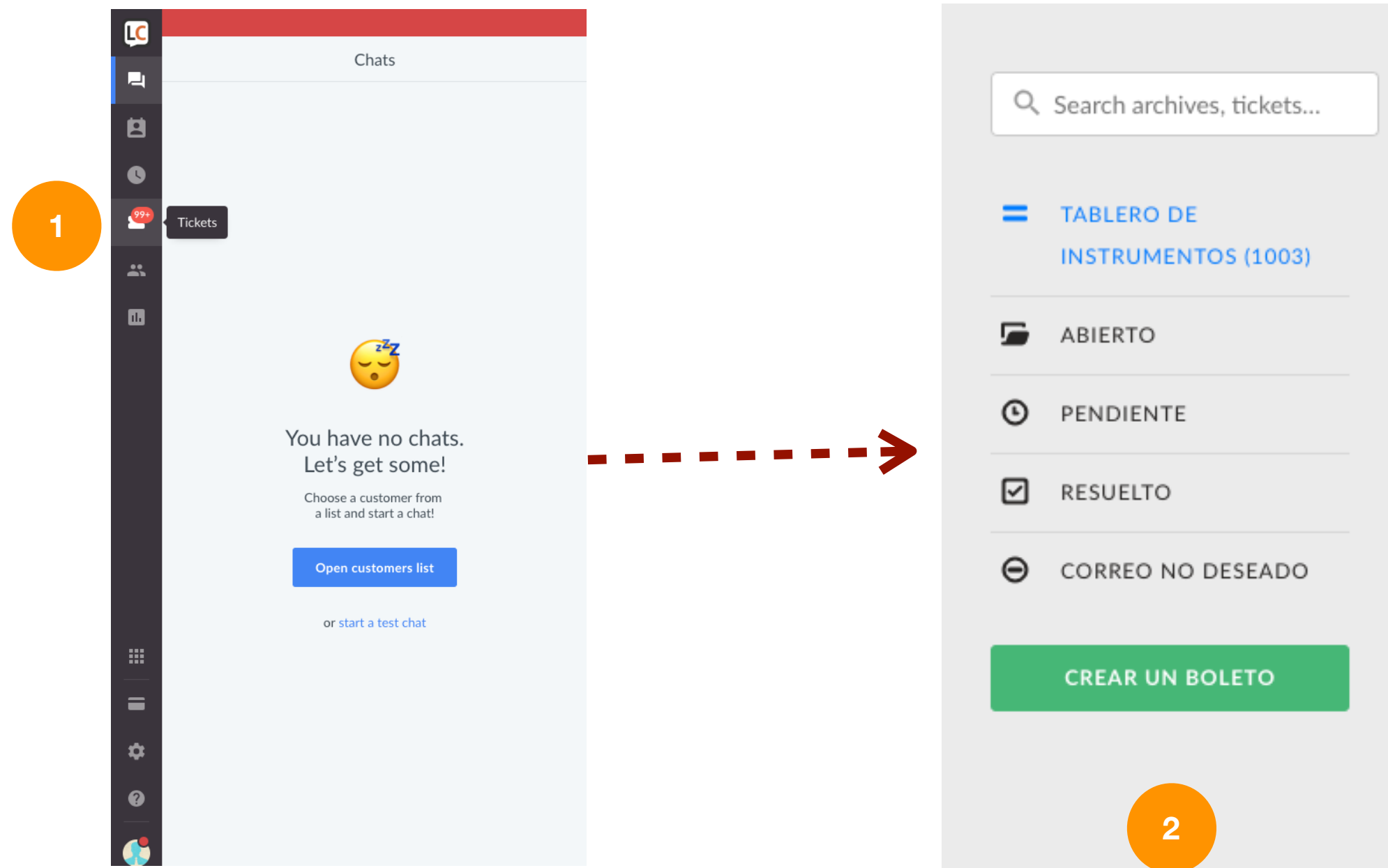
Prioridades al atender un chat

Del lado derecho en nuestra pantalla (1), podremos observar un panel que muestra un primer menú “Datos de contacto” donde aparece el nombre de nuestro cliente y un indicador (2) que cambia a color rojo cuando lleva mucho tiempo esperando el cliente.

¡Atenderlos es vital!



Tickets



Del lado izquierdo dar click en el menú “Tickets” (1) y desplegará un menú (2) donde podremos seleccionar el tipo de ticket que se debe atender, estos pueden ser “Abiertos”, “Pendientes”, “Resueltos”, “Correo no deseado” o “Crear un boleto”

Crear Tickets

The image shows a user interface for creating tickets. On the left is a sidebar with a search bar and several menu items: 'TABLERO DE INSTRUMENTOS (1003)', 'ABIERTO', 'PENDIENTE', 'RESUELTO', and 'CORREO NO DESEADO'. At the bottom of the sidebar is a green button labeled 'CREAR UN BOLETO' with an orange circle containing the number '1' next to it. A dashed red arrow points from this button to the right. On the right is a main panel with a search bar and a form titled 'Crear un boleto'. The form contains fields for 'Tema', 'Nombre del solicitante', 'Correo electrónico del solicitante', 'Cesionario' (with a user profile for 'Kaloni Holding Group' and links 'Cambiar' and 'asignatario'), and a 'Mensaje' text area. Below the message area is a link 'Añadir un adjunto'. At the bottom of the form is a confirmation message: 'El solicitante será notificado de que este ticket ha sido creado.' Below this is a yellow button 'CREAR UN BOLETO' and a link 'o cancelar'. An orange circle with the number '2' is in the top right corner of the main panel.

Para crear un nuevo ticket, dar click en “Crear un boleto” (1) y desplegará un formulario donde llenaremos con los datos de nuestro cliente (2).

Tickets Pendientes

The screenshot displays the 'Tickets Pendientes' (Pending Tickets) interface. On the left is a sidebar with a search bar and filter options: 'TABLERO DE INSTRUMENTOS (1003)', 'ABIERTO', 'PENDIENTE' (highlighted with an orange circle and the number 1), 'RESUELTO', and 'CORREO NO DESEADO'. A green button 'CREAR UN BOLETO' is at the bottom of the sidebar. A red dashed arrow points from the 'PENDIENTE' filter to the main content area. The main area shows a list of tickets. The top ticket is from 'Hersain coss' dated '26 de junio de 2016', with the subject '(sin asunto)' and ID 'UPKO2'. The message content is: 'Mensaje: Hola buenas tardes. Tengo dos preguntas en especial 1 cuanto tarda el prosedimiento? 2 tengo 22 años, es recomendable hacerte esta operación?'. Below the message are two system notifications: 'Veronica Pineda asignó el boleto a Graciela González' (27 de junio de 2016) and 'Luana Fontenelle asigna un boleto a Jeynis Llanes' (11 de agosto de 2016). At the bottom of the chat area is a text input field 'Type a message...', an 'Añadir un adjunto' button, a 'marcar como' dropdown menu set to 'Pendiente', and an 'ENVIAR' button. On the right side of the interface, there is a metadata panel (highlighted with an orange circle and the number 2) containing: 'CREADO 26 de junio de 2016', 'ÚLTIMO MENSAJE 26 de junio de 2016', 'ESTADO abierto', 'ORIGEN Formulario de ticket de https://www.kaloni.com/resultados/casos-exito', 'ETIQUETAS Etiquetar un ticket ...', 'CESIONARIO Paola Yanez (with a profile picture and links 'Cambiar' and 'asignatario')', and 'SOLICITADO POR Hersain coss' (with email 'Hersacoss@gmail.com' and links 'cambio' and 'agregar otra persona ...').

Para dar seguimiento a los tickets pendientes, dar click en “Pendiente” (1) y se desplegará una lista con los chats, seleccionar el chat deseado para mostrar el ticket de nuestro cliente (2), con sus datos.

Tickets Resueltos

The image shows a two-step process for viewing resolved tickets. On the left, a sidebar menu has a filter 'RESUELTO' (Resolved) highlighted with an orange circle and the number '1'. A red arrow points from this filter to the main content area on the right. The main area shows a detailed view of a resolved ticket, with an orange circle and the number '2' in the top right corner. The ticket details include the subject '(sin asunto)', ticket ID 'K9RUJ', and a message from Alejandra Reynoso. The right sidebar shows ticket metadata: 'CREADO HACE 6 días', 'ÚLTIMO MENSAJE HACE 5 días', 'ESTADO resuelto', 'GRUPO Kaloni Hair México', 'ORIGEN Formulario de ticket de https://kaloni.mx/agendakaloni/index.html', 'ETIQUETAS Etiquetar un ticket...', 'CESIONARIO Alejandra Reynoso', and 'SOLICITADO POR Rolando Cortez Rios'.

Search archives, tickets...

← regrese a Resuelto

(sin asunto) Identificación del ticket: K9RUJ

Si me lo permite, puedo contactarme por teléfono o por whatsapp para obtener más información y apoyo en su cita de valoración. ¿Cual es tu numero celular?

Un gusto mantenimiento y quedo atenta a su respuesta.

Alejandra Reynoso
Kaloni
areynoso@kaloni.com

Alejandra Reynoso le asignó el boleto a Alejandra Reynoso Hace 5 días

Alejandra Reynoso cambió el estado de tu ticket de Abierto a Resuelto Hace 5 días

se le pidió a Rolando Cortez Rios Hace 4 días

Type a message...

Añadir un adjunto marcar como Pendiente ENVIAR

CREADO HACE 6 días

ÚLTIMO MENSAJE HACE 5 días

ESTADO resuelto

GRUPO Kaloni Hair México

ORIGEN Formulario de ticket de <https://kaloni.mx/agendakaloni/index.html>

ETIQUETAS [Etiquetar un ticket...](#)

CESIONARIO Alejandra Reynoso

SOLICITADO POR Rolando Cortez Rios

rolandoctzrios.35@gmail.com ([cambio](#))

[agregar otra persona...](#)

Para dar seguimiento a los tickets pendientes, dar click en “Resuelto” (1) y se desplegará una lista con los chats, seleccionar el chat deseado para mostrar el ticket de nuestro cliente (2), con sus datos.

Perfil

Alejandra Reynoso 

▼ General info



Alejandra Reynoso

Support Agent

areynoso@kaloni.com

Admin 

▼ Member of groups

G General

KH Kaloni Hair México

E Ecommerce

▼ Additional info

Status after login: Accepting chats
Chats limit: 3 concurrent chats
Daily summary: Subscribed

▼ Chats

 Total chats

170

 Goals

0

 Chat satisfaction

n/a

▼ Tickets

 Solved tickets

11

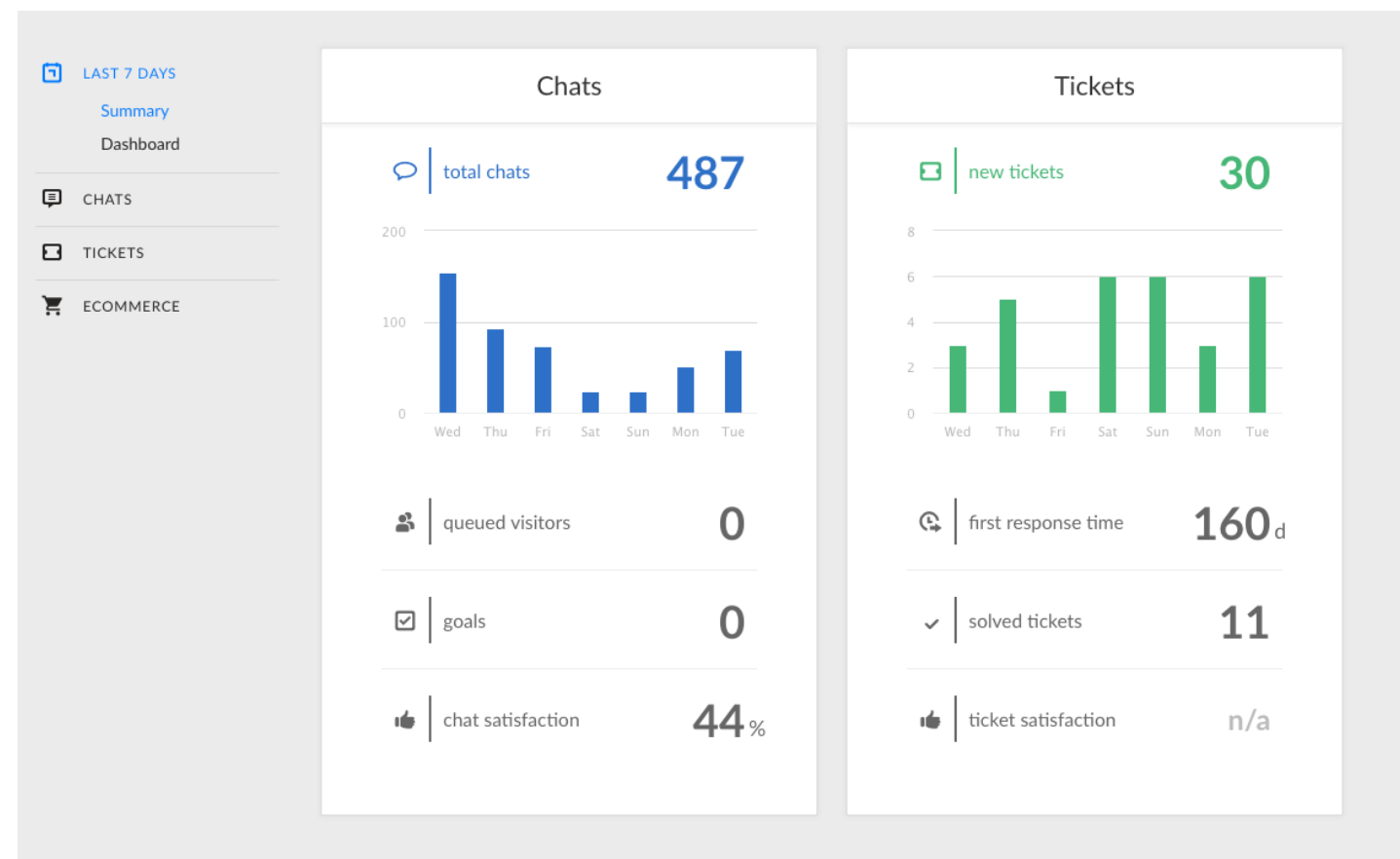
 First response time

160d

 Ticket satisfaction

n/a

Reporte



44%
Satisfacción en Chats