



LIVE CHAT, FORMULARIO DE CONTACTO Y SISTEMA DE TICKET

Chat en vivo, formulario de contacto y sistema de tickets (servicio de asistencia) para PrestaShop, autogestionado, ¡gratis para siempre! Canal de atención al cliente completo 3 en 1 para comunicarte fácilmente online y aumentar tus ventas.

Un producto de PrestaHero

Contenido

I. BIENVENIDO	3
II. INTRODUCCIÓN.....	3
III. INSTALACIÓN	4
IV. CONFIGURACIÓN	5
1. Configuraciones	6
1.1. Configuración de chat en vivo	6
1.2. Configuración del sistema de incidencias	34
1.3. Configuración del departamento	44
1.4. Configuración del personal	45
2. Incidencias	46
3. Cuadro de mandos	47
4. Ayuda	49
V. GRACIAS	49

I. BIENVENIDO

Gracias por comprar nuestro producto. Esperamos guiarle a través de todos los aspectos de la instalación del módulo y la configuración del módulo dentro de este documento. Lo sí tiene alguna pregunta que esté fuera del alcance de esta documentación, no dude en contactarnos.

Nota:

Todas las capturas de pantalla de instrucciones se toman de PrestaShop 1.7, pero la instalación y configuración de este módulo en PrestaShop 1.6 es similar.

II. INTRODUCCIÓN

En mundo de comercio electrónico, la velocidad es el rey. Desde el envío nocturno hasta el acceso instantáneo a su producto o servicio, sus clientes quieren cosas ahora, y generalmente lo obtienen. Sin embargo, este no es el caso cuando se trata de servicio al cliente. La investigación muestra que el tiempo promedio de respuesta para solicitudes de servicio al cliente en las redes sociales es de 10 horas. Peor aún, ¡los tiempos de respuesta por correo electrónico demoran más de 12 horas! Esto no es aceptable. Y retrasos como este te harán perder clientes.

Pero, ¿cómo puede responder rápidamente a sus clientes? Es simple: usa el chat en vivo.

El módulo **Live chat, formulario de contacto y sistema de ticket** le permite tener conversaciones en tiempo real con sus clientes mientras están en su sitio web. Es rápido, conveniente y a los clientes les encanta porque es 100 veces más rápido que cualquier otro canal de servicio digital.

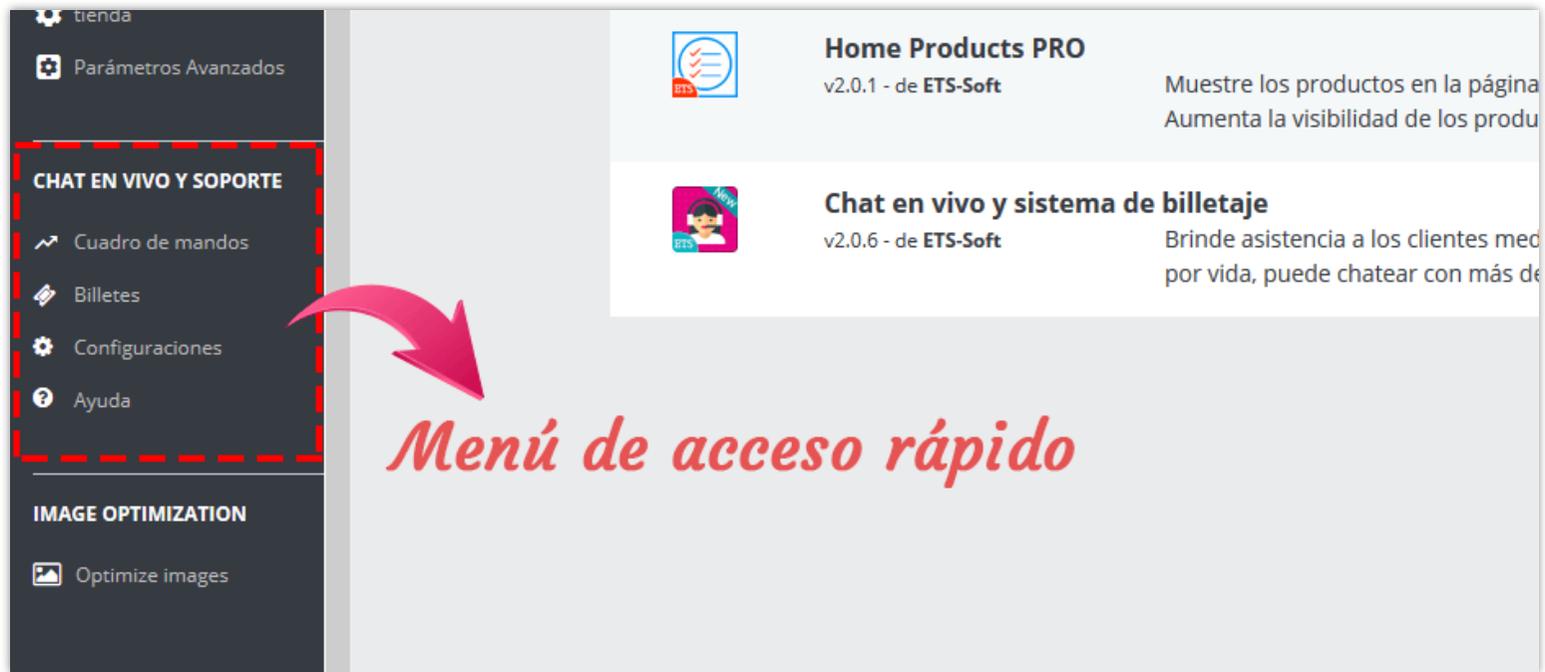
Live chat, formulario de contacto y sistema de ticket es un módulo de asistencia, formulario de contacto y chat en línea 3 en 1 para PrestaShop que puede mejorar significativamente su servicio de atención al cliente. No solo brinda la mejor experiencia de chat para cada usuario, sino que también lo ayuda a reunir y administrar los billetes de soporte enviados por sus clientes.

** "Live chat, formulario de contacto y sistema de ticket" es compatible con PrestaShop 1.5.x, 1.6.x, 1.7.x y PrestaShop 8.x*

III. INSTALACIÓN

1. Vaya a "**Módulos / Módulos y servicios**", haga clic en "**Subir un módulo / Seleccionar archivo**"
2. Seleccionar el archivo de módulo "**ets_livechat.zip**" desde el ordenador y luego haga clic en "**Abrir**" para instalar
 - ❖ Haga clic en el botón "**Configurar**" del módulo que acaba de instalar para abrir la página de configuración del módulo.

También puede navegar al módulo de **Live chat, formulario de contacto y sistema de ticket** a través del menú de acceso rápido:



NOTA: Si está utilizando nuestra **versión gratuita de Live Chat**, deberá **desinstalar la versión gratuita antes de instalar esta versión premium.**

IV. CONFIGURACIÓN

1. Configuraciones

1.1. Configuración de chat en vivo

Estados

LIVE CHAT, FORMULARIO DE CONTACTO Y SISTEMA DE TICKET admite 4 estados de chat: en línea, ocupado, invisible y desconectado. A continuación, se muestra la ventana de chat de la interfaz de cada estado.



En esta pestaña de "**Estados**", puede personalizar cómo se mostrará la ventana de chat en la front-end. También puede establecer el tiempo para cambiar automáticamente su estado en línea a "Forzar conexión". Todos los cambios se muestran a través de la vista previa de la ventana de chat en tiempo real desde el back-end del módulo.

The screenshot displays the 'Configuración de chat en directo' (Live Chat Configuration) interface. It features a sidebar with various settings categories, a main configuration area, and a live chat preview window.

Configuración de chat en directo:

- EN LÍNEA:** Includes fields for 'Texto del encabezado del ventana de chat' (set to 'Habla con nosotros'), 'Color de fondo del encabezado' (set to '#76a600'), and 'Mensaje de bienvenida' (set to 'Hola, estamos en línea! ¿Podemos ayudarte?').
- Día(s) en línea forzado:** A grid of checkboxes for days of the week:

<input checked="" type="checkbox"/>	Todas	<input checked="" type="checkbox"/>	Lunes	<input checked="" type="checkbox"/>	Martes	<input checked="" type="checkbox"/>	Miércoles	<input checked="" type="checkbox"/>	Jueves
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Viernes	<input checked="" type="checkbox"/>	Sábado	<input checked="" type="checkbox"/>	Domingo		
- Hora(s) en línea forzada:** A grid of checkboxes for hours of the day:

<input checked="" type="checkbox"/>	Todas	<input checked="" type="checkbox"/>	0h	<input checked="" type="checkbox"/>	1h	<input checked="" type="checkbox"/>	2h	<input checked="" type="checkbox"/>	3h
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	4h	<input checked="" type="checkbox"/>	5h	<input checked="" type="checkbox"/>	6h	<input checked="" type="checkbox"/>	7h
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	8h	<input checked="" type="checkbox"/>	9h	<input checked="" type="checkbox"/>	10h	<input checked="" type="checkbox"/>	11h
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	12h	<input checked="" type="checkbox"/>	13h	<input checked="" type="checkbox"/>	14h	<input checked="" type="checkbox"/>	15h
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	16h	<input checked="" type="checkbox"/>	17h	<input checked="" type="checkbox"/>	18h	<input checked="" type="checkbox"/>	19h
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	20h	<input checked="" type="checkbox"/>	21h	<input checked="" type="checkbox"/>	22h	<input checked="" type="checkbox"/>	23h

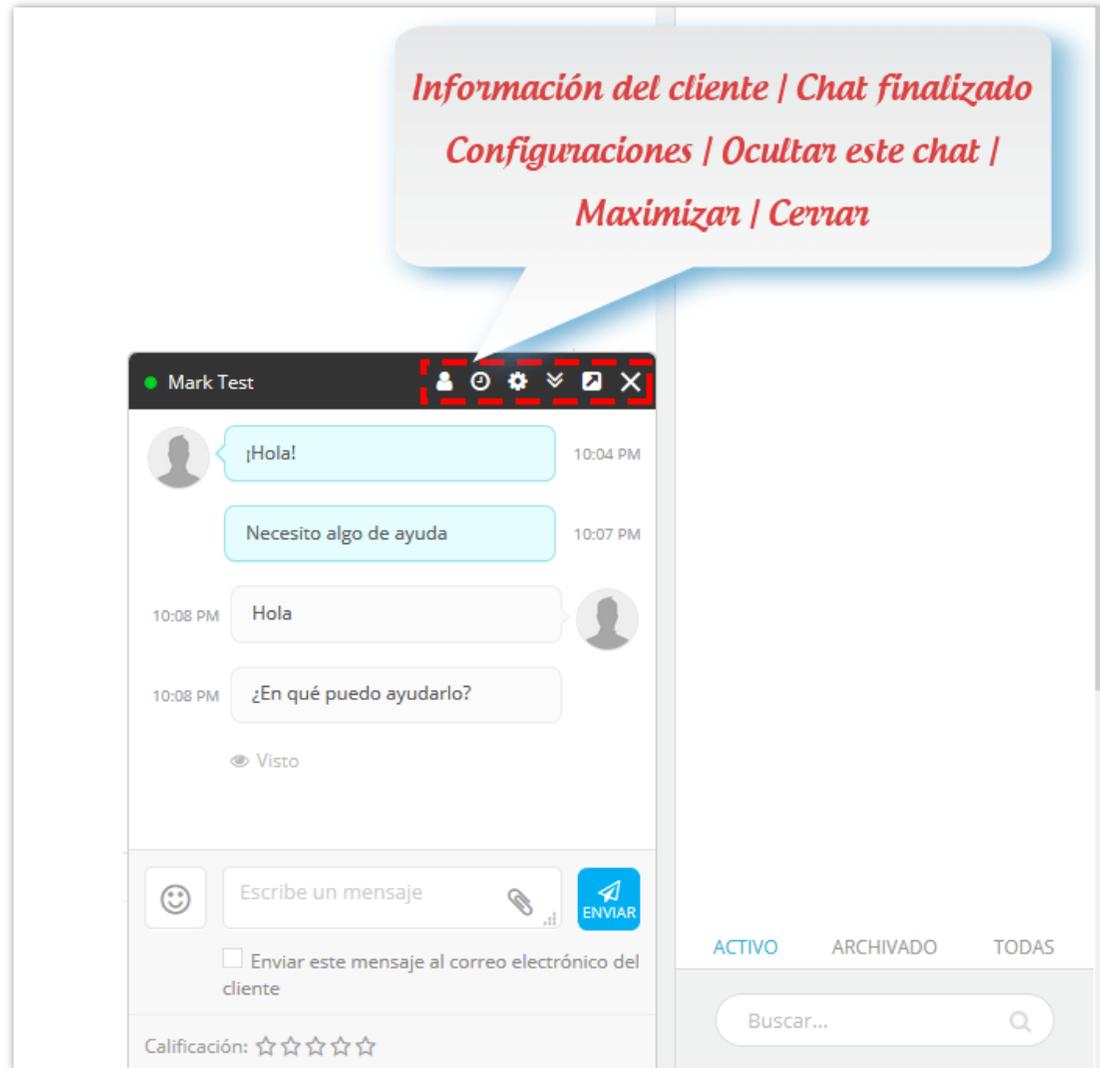
Vista previa de ventana de chat: Shows a chat window for 'Camelia Studio' with a welcome message and input fields for name, email, and phone number, followed by a '¡COMIENZA A CHATEAR!' button.

Callouts:

- A red dashed box highlights the 'Día(s) en línea forzado' and 'Hora(s) en línea forzada' sections.
- A blue callout bubble points to the chat preview window with the text: "Vista previa de ventana de chat".
- A red callout bubble at the bottom states: "Seleccione el momento en que su estado en línea de administrador cambiará automáticamente a 'Forzar en línea'".

Buttons: 'Guardar' (Save) is located at the bottom right.

❖ Ventana de chat en el back-end:



❖ Ventana de chat maximizado en el back-end:

CHAT EN LÍNEA Mark Test

Luna Test: En Línea

Mark Test 10:07 PM: Necesito algo de ayuda

10:08 PM: Hola

10:08 PM: ¿En qué puedo ayudarlo?

Visto

INFORMACION DEL USUARIO

MARK TEST

marktest@gmail.com

0533384274

Enviar correo electrónico

Nota:

Navegador: Chrome

Camino del en línea: http://localhost/.../utest/es/

Dirección IP: ::1

Transfiere esta conversación a otro empleado

Empleado: Todos los emple... Transferir chat

Calificación: ☆☆☆☆☆

Nota del cliente sobre esta conversación

ACTIVO ARCHIVADO TODAS

Escribe un mensaje

Enviar este mensaje al correo electrónico del cliente

Ultimos mensajes	Acción
¡Hola! 10:04 PM	👁

The screenshot displays a chat application interface. On the left, a sidebar shows the chat status for 'Luna Test' and 'Mark Test'. The main chat area shows a conversation with 'Mark Test' where the user asks for help. A modal window titled 'CREA UN BOLETO DE CHAT' is open in the center, allowing the user to create a support ticket. The modal includes the following fields:

- * Sujeto**: A text input field.
- Descripción**: A large text area for the ticket description.
- Nombre**: A text input field containing 'Mark Test'.
- Correo electrónico**: A text input field containing 'marktest@gmail.com'.
- Personal**: A dropdown menu with the selected option '--Todos los empleados--'.
- Estado**: A dropdown menu with the selected option 'Abierto'.
- Prioridad**: A dropdown menu with the selected option 'Bajo'.

At the bottom of the modal are two buttons: 'CREAR BOLETO' and 'CANCELAR'. On the right side of the interface, the 'INFORMACION DEL USUARIO' panel for 'MARK TEST' is visible. A red dashed box highlights the 'Crea un boleto de chat' button in this panel, and a red arrow points from this button to the 'Nombre' field in the modal.

Below the modal, there is a search bar and a checkbox labeled 'Enviar este mensaje al correo electrónico del cliente'.

Ventana de chat

- ❖ **Activa el chat en directo cuando:** seleccione cuándo activar la función de chat en directo (Todo el tiempo / Solo cuando el administrador está en línea / Nunca)
- ❖ **Información del partidario:** Puede elegir mostrar información del personal o información general
- ❖ **Información de la tienda:** Subir el logotipo de tu tienda, ingresa el nombre de tu tienda y el texto de estado de ánimo. Aparecerán en las ventanas de chat.

The screenshot shows a settings panel for a chat window. On the left is a sidebar with menu items: Estados, Ventana de chat (highlighted), IM, Intimidad, Campos, Correo electrónico, Seguridad, Duración, Visualización, Sonido, Respuesta automática, Mensajes predefinidas, and Inicio de sesión social. The main area contains the following settings:

- Activa el chat en directo cuando:** Radio buttons for Todo el tiempo, Solo cuando el administrador está en línea, and Nunca (apague el chat en directo).
- Información del partidario:** Radio buttons for Información del personal and Información general.
- Logotipo de la tienda:** A file upload area showing 'shop logo.png' and an 'Añadir archivo' button. Below it, text reads 'Tipo de imagen disponible: jpg, png, gif, jpeg'. A preview of the logo is shown, featuring the text 'Camilla Studio URBAN CLOTHING' with a leaf design on a dark background. A trash icon is located below the preview.
- * Nombre de la tienda:** A text input field containing 'Camellia Studio'.
- Estado de ánimo:** A text input field containing '¡Pregunta lo que quieras!' and a language dropdown menu currently set to 'en'.

❖ **Configuraciones de avatar:**

Mostrar avatar en el ventana de chat SI NO

Avatar de cliente predeterminado  customer avatar.png

Tipo de imagen disponible: jpg, png, gif, jpeg



Tipo de imagen de avatar en la front-office

- Redondeado
- Redondeado
- Cuadrado

❖ **Configuración de la ventana de chat:**

* Ancho del ventana de chat en la front-office 340 px

Tipo de ventana de chat colapsado en la front-office Barra inferior

Tipo de ventana de chat colapsado en la back-office Círculo flotante

Círculo burbuja
Barra inferior
Imagen personalizada

Círculo flotante
Pequeña burbuja en la parte superior
Barra de alerta inferior

❖ **Configuraciones de botones:**

* Etiqueta del botón cuando chateas

* Etiqueta del botón cuando editar

* Etiqueta del botón cuando está desconectado

* Etiqueta del botón para comenzar a chatear cuando está en línea

Mostrar el botón "Enviar" SI NO

Color de fondo del botón 

Color de fondo del botón cuando el puntero del mouse se desplaza sobre 

❖ **Otros:**

Ocultar ventana de chat en dispositivos móviles SI NO

Mostrar un enlace de soporte en la parte inferior del ventana de chat SI NO

Título del enlace de soporte

Tipo de enlace

- Formulario de contacto
- Formulario de boleto
- Formulario de boleto
- Enlace personalizado

IM

- ❖ **Habilita 2 pasos para iniciar el chat:** Si activa esta opción, cuando los clientes comienzan a chatear, solo deben ingresar un solo mensaje para iniciar el chat. Después de esto, proporcionarán sus informaciones para continuar chateando.

Standard

2 pasos para iniciar el chat

❖ **Características de la ventana de chat:**

Configuración de la ventana de chat:

- 01 Habilitar iconos de emoción SI NO
- 02 Permitir al cliente calificar una conversación SI NO
- 03 Mostrar hora del mensaje SI NO
- Habilitar editar mensaje SI NO
- Habilitar eliminar mensaje SI NO

Interfaz de chat:

HABLA CON NOSOTROS

Luna Test • ¡Pregunta lo que quieras!

¡Hola! 10:04 PM

Necesito algo de ayuda 10:07 PM

10:08 PM Hola

10:08 PM ¿En qué puedo ayudarlo?

Escribe un mensaje ENVIAR

Calificación: ☆☆☆☆☆

Envianos un email

❖ **Configuración de mensajes:**

* El recuento de mensajes

10

El número de mensajes mostrados por carga Ajax

* La longitud del mensaje

500

Longitud máxima del mensaje que cuenta por caracteres

Presione la tecla "Enter" para enviar el mensaje

SI

NO

Permitir que el administrador envíe un mensaje al cliente por correo electrónico

SI

NO

Permitir al cliente ver mensajes pasados

SI

NO

El personal acepta o rechaza el chat

SI

NO

El personal debe aceptar o rechazar manualmente la sesión de chat del cliente

Permitir al cliente cargar el archivo

SI

NO

Tamaño máximo de archivo de carga

8

MB

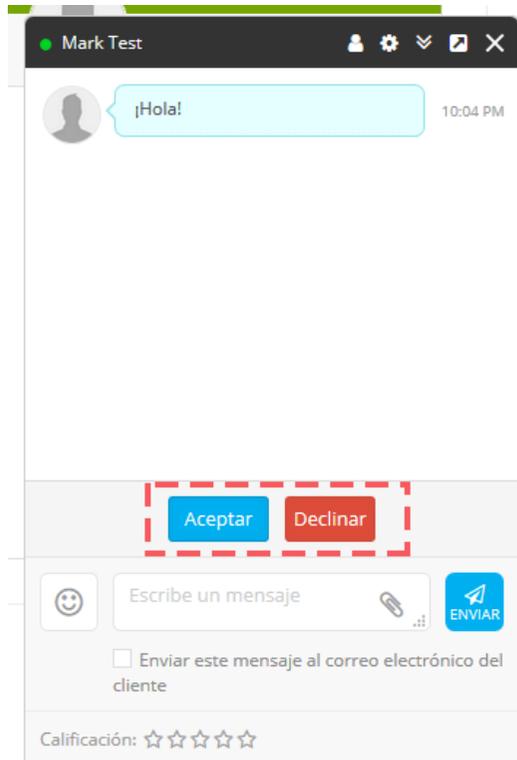
Limitado al chat en vivo y al sistema de billetes. Deje este campo en blanco para ignorar esta limitación.

Número máximo de archivos que el cliente puede cargar por conversación

100

Deje este campo en blanco para ignorar esta limitación.

Para la opción "**El personal acepta o rechaza el chat**", cuando un cliente inicia una nueva sesión de chat, personal tendrá que hacer clic manualmente en el botón "Aceptar" para comenzar a responder.



Intimidad

- ❖ **Información de contacto del cliente:** Puede permitir que sus clientes actualicen su información de contacto incluso cuando se ha iniciado el chat.

Permitir al cliente actualizar su contacto SI NO
 Permite que el cliente actualice su nombre, teléfono, correo electrónico cuando se ha iniciado el chat

HABLA CON NOSOTROS

Luna Test ●
 ¡Pregunta lo que quieras!

Hola

09:57 AM

Hola

HABLA CON NOSOTROS

Luna Test ●
 ¡Pregunta lo que quieras!

Bibi Zhou

bibi.zhou@gmail.com

0526543636355

ACTUALIZAR

Los clientes pueden actualizar su información de contacto

❖ **Estados de mensajes:** Puede seleccionar los estados de los mensajes para mostrar en la ventana de chat.

Mostrar estados de mensajes Enviado
 Entregado
 Visto
 Escritura

Permitir al cliente cerrar el ventana de chat SI NO

Permitir al cliente maximizar / minimizar el ventana de chat SI NO

Campos

- ❖ **Campos de ventana de chat:** Antes de chatear, los clientes deberán proporcionar la siguiente información.

Campos de ventana de chat Nombre

Correo electrónico

Teléfono

Departamentos

Mensaje

El correo electrónico siempre se requiere cuando está desconectado. El mensaje es un campo obligatorio. El nombre, el correo electrónico y el teléfono se completan automáticamente si el cliente ha iniciado sesión

Campos requeridos Nombre

Correo electrónico

Teléfono

Departamentos

Mensaje

Campos que no aceptan valores vacíos

- ❖ **Enviar enlace de producto a través de la ventana de chat:** Si sus clientes comienzan a chatear en cualquier página de detalles del producto, pueden enviar el enlace del producto con el primer mensaje.

Enviar enlace de producto SI NO

Permitir que los clientes envíen enlaces de productos cuando los clientes comiencen a chatear en la página de detalles del producto

Requerir enlace de producto SI NO

El enlace del producto siempre se enviará cuando comience a chatear

Color del nombre del producto #2fb5d2 

Color del precio del producto #f39d72 

Inicio / Blusa púrpura



BLUSA PÚRPURA

26,99 \$

Impuestos excluidos
Short-sleeved blouse with feminine draped sleeve detail.

Color

Tamaño

Cantidad

In stock

Compartir    

-  Security policy (edit with Customer reassurance module)
-  Delivery policy (edit with Customer reassurance module)
-  Return policy (edit with Customer reassurance module)

HABLA CON NOSOTROS

Camila Studio 
¡Pregunta lo que quieras!

Hola, estamos en línea! ¿Podemos ayudarte?

Tu nombre*

Correo electrónico*

Número de teléfono*

Escribe un mensaje

También envíe información actual del producto

Purple blouse 26,99 \$

Envíanos un email

Correo electrónico

En esta pestaña, puede configurar cómo recibir correo electrónico cuando usted o su personal estén desconectados.

- **Directorio de administración:** cuando se ingresa este campo, el botón "Iniciar sesión en la back office" se mostrará en el correo electrónico enviado al administrador. Si este campo está vacío, el botón no aparecerá.

The screenshot shows a configuration panel for email notifications. At the top, there is a toggle switch for "Enviar correo electrónico al administrador cuando esté desconectado" with "SI" selected. Below this, there are three checkboxes under "Enviar correo electrónico a": "Correo electrónico de la tienda" (checked), "Todos los empleados" (checked), and "Correos personalizados" (unchecked). Under "Mail when", there are two checkboxes: "Enviar un correo electrónico de notificación al administrador cuando el cliente envíe el primer mensaje" (checked) and "Enviar un correo electrónico de notificación al administrador si el cliente envía un mensaje después de un cierto tiempo ya que el administrador está desconectado" (unchecked). At the bottom, there is a text input field for "Directorio de administración" containing "admin12", with a URL "http://localhost/thutest/[admin-directory]" displayed below it.

Security

LIVE CHAT, FORMULARIO DE CONTACTO Y SISTEMA DE TICKET se implementa con capas de seguridad múltiple que lo ayudan a habilitar diferentes niveles de seguridad para que su chat elimine el spam y los atacantes. Puede seleccionar cuándo solicitar Captcha y el tipo de imagen Captcha en esta pestaña.

The image displays a configuration panel on the left and a live chat widget on the right. The configuration panel includes the following elements:

- Requerir CAPTCHA cuando** (Require CAPTCHA when):
 - Activar automáticamente Captcha cuando detecte spam
 - Cuando el cliente envía el primer mensaje
 - Desde el segundo mensaje cuando ningún empleado está en línea
 - Desde el segundo mensaje cuando el cliente no ha iniciado sesión
 - Siempre si el cliente no está conectado
 - Siempre (cada vez que el cliente envía un mensaje)
- Evite los mensajes de spam, evite la sobrecarga del servidor*
- Captcha tipo de imagen** (Captcha image type): A dropdown menu with options: Colorido (highlighted), Básico, and Complejo.

A blue dashed arrow points from the 'Colorido' option in the dropdown to the CAPTCHA field in the chat widget. The chat widget, titled 'HABLA CON NOSOTROS' (Talk to us) for 'Camila Studio', contains a form with the following fields:

- Tu nombre*
- Correo electrónico*
- Número de teléfono*
- Código de segur (Security code): This field is highlighted with a red dashed box and contains a CAPTCHA image with the characters 'e0c2ec' and a refresh icon.
- Escribe un mensaje (Write a message)
- ¡COMIENZA A CHATEAR! (Start chatting!)
- Envianos un email (Send us an email)

Temporización

❖ Abrir ventana de chat automático:

Abrir ventana de chat automático	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Tiempo de retraso para abrir el ventana de chat	<input type="text" value="10"/>	segundo(s)
<i>Tiempo de retraso para abrir automáticamente el ventana de chat. Deje en blanco para abrir el ventana de chat inmediatamente cuando el cliente llegue al sitio web</i>		
Solo abrir automáticamente el ventana de chat cuando el administrador está en línea	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

- ❖ **Velocidad de actualización:** Después de la total de velocidad de actualización de la front-office y back-office, si no se realiza ninguna acción durante ese tiempo, el mensaje se marcará como "Desconectado".

Por ejemplo: velocidad de actualización de la front-office = 10000 ms (10 segundos); velocidad de actualización de la back-office = 10 segundos. => Después de 20 segundos sin ninguna acción, el estado del mensaje se convertirá en "Desconectado" con color gris oscuro.

* Velocidad de actualización de la front-office ms

Se recomiendan 3000 ms. Aumentar este valor puede reducir la carga de su servidor, pero ralentizará la velocidad de comunicación

Optimización automática de la velocidad de actualización de la front-office SI NO

* Velocidad de actualización de la back-office ms

Se recomiendan 3000 ms. Aumentar este valor puede reducir la carga de su servidor, pero ralentizará la velocidad de comunicación

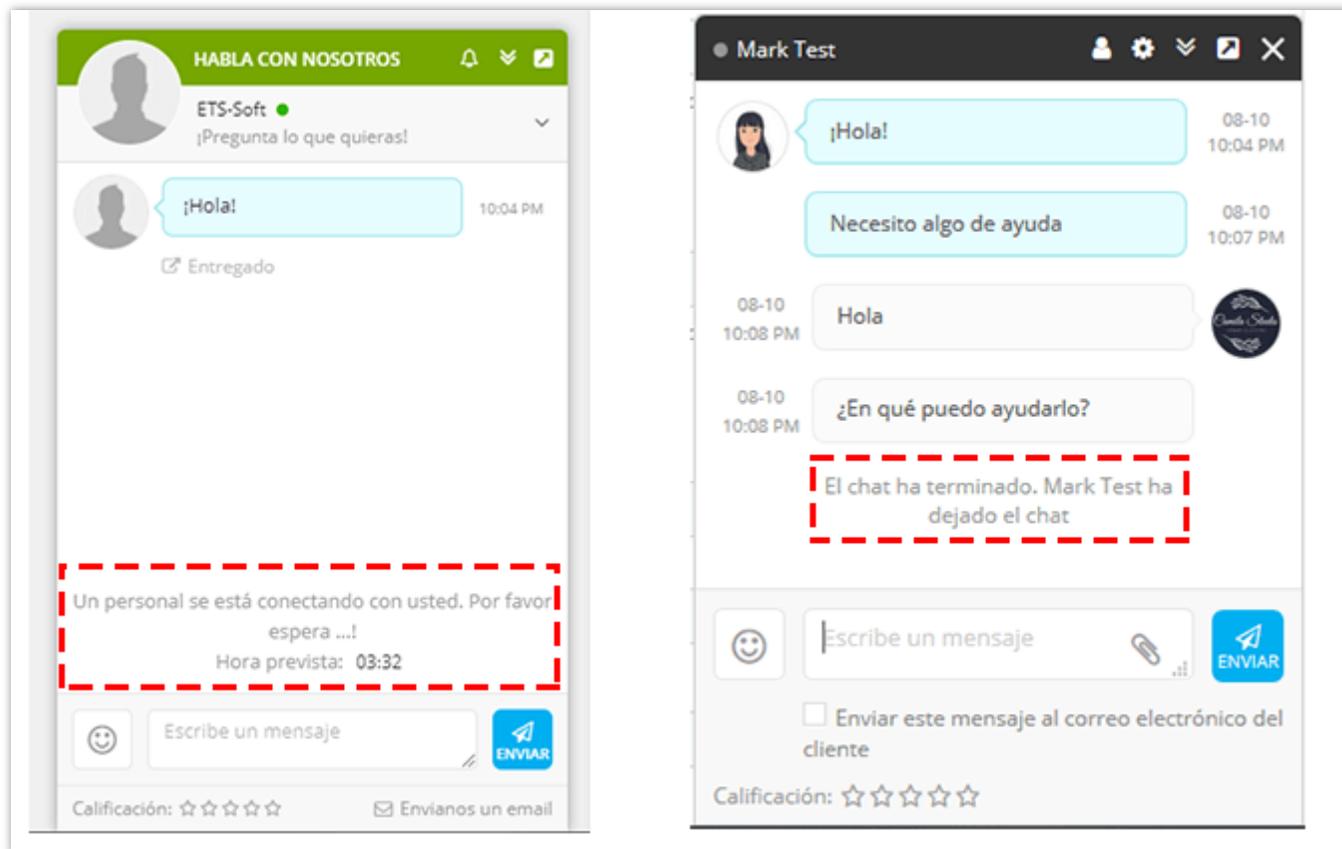
Optimización automática de la velocidad de actualización de la back-office SI NO

❖ **Otros:**

* Pausa automáticamente el chat del cliente si no está activo en minuto(s)

Finalice el chat automáticamente si no hay mensajes nuevos en minuto(s)
Puedes dejar este campo en blanco

Tiempo estimado de espera minuto(s)
Puedes dejar este campo en blanco



Visualización

PrestaShop 1.7.5.1 Acceso rápido

Módulos / ets_livechat / Configurar

Configurar

Chat en vivo y sistema de билетaje

Atrás Traducir Comprobar actualizaciones Configurar los hooks

Cuadro de mandos Billetes **Configuraciones** Ayuda

CONFIGURACIÓN DE CHAT EN VIVO

Chat en vivo Sistema de billetes Departamentos Personal

Mostrar ventana de chat solo en esas páginas

- Todas
- Página de inicio
- Categoría
- Producto
- CMS
- Otras paginas

Grupo de clientes

- Todas
- Visitante
- Invitado
- Cliente

Seleccione grupo de clientes que pueda usar la función de chat en vivo

Tipo de lista de conversación: Fijo

Mostrar ventana de chat solo en el panel de back-office: SI NO

Mostrar bloque de enlaces de soporte en:

- Barra lateral izquierda
- Barra lateral derecha
- Pie de página
- Barra de navegación en la parte superior de la página
- Hook personalizado

Para usar el hook personalizado, coloque (`{hook="customBlockSupport"}`) en el archivo tpl donde desea mostrar el bloque de enlaces de soporte.

PRODUCTOS

- Ofertas
- Novedades
- Los más vendidos

NUESTRA EMPRESA

- Delivery
- Legal Notice
- Terms and conditions of use
- About us
- Secure payment
- Contacte con nosotros
- Mapa del sitio
- Tiendas

SU CUENTA

- Información personal
- Pedidos
- Facturas por abono
- Direcciones
- Cupones de descuento
- Información de chat
- Boleto de ayuda
- Historial de chat

CENTRO DE APOYO

- Soporte técnico

© 2019 - Software Ecommerce desarrollado por PrestaShop™

CHAT EN LÍNEA

Luna Test ● En Línea

Bibi Zhou ● 04:03 AM

66271396_2076178806021998_88635419488

ACTIVO ARCHIVADO TODAS

Buscar...

Seleccione páginas para mostrar el ventana de chat en la front-office

Cómo mostrar la lista de conversaciones en el back office



Sonido

Configuraciones

Chat en vivo

Sistema de billetes

Tipo de sonido de notificación: Sonido 1

Habilitar sonido de notificación en el back-office: SI NO

Habilitar sonido de notificación en el front-office: SI NO

Seleccione un sonido de notificación cuando lleguen nuevos mensajes. Si un cliente o administrador no coloca el puntero del mouse en el ventana de chat, emitirá un sonido

FRONT OFFICE

HABLA CON NOSOTROS

Luna Test

¡Pregunta lo que quieras!

¡Hola!

Necesito algo de ayuda

Hola

¿En qué puedo ayudarlo?

Calificación: ☆☆☆☆☆

Envianos un email

Respuesta automática

The image shows the PrestaShop configuration interface for automatic chat responses and a mobile chat app interface.

Configuration Interface (PrestaShop):

- Header: PrestaShop 1.7.5.1, Acceso rápido, Buscar.
- Navigation: Módulos / ets_livechat / Configurar.
- Section: Configurar Chat en vivo y sistema de billeteaje.
- Sub-sections: Cuadro de mandos, Billetes, Configuraciones (selected), Ayuda.
- Configuration Area: CONFIGURACIÓN DE CHAT EN VIVO.
- Options:
 - Habilitar respuesta automática: SI (selected), NO.
 - Enviar solo mensaje automático cuando "Forzar en línea" está habilitado: SI, NO (selected).
 - Stop auto replying if admin has manually replied to a customer message: SI (selected), NO.
- Table: MENSAJE AUTOMÁTICO

Orden de mensaje	Contenido de mensaje automático
1	Hola. Bienvenido a nuestra tienda.
2	¿Qué puedo hacer por ti?

Mobile Chat App Interface (Front Office):

- Header: HABLE CON NOSOTROS.
- Chat Log:
 - 10:49 PM: Hola.
 - 10:51 PM: Quiero encontrar un vestido de verano.
 - 10:52 PM: 6050154020_6_1_1.jpg (0.04 MB).
 - 10:53 PM: Hola. Bienvenido a nuestra tienda. (highlighted with a red dashed box).

Callout Text:

Use mensajes automáticos cuando el cliente envíe un nuevo mensaje, dependiendo del orden de este mensaje para mostrar un mensaje predefinido

Mensajes predefinidos

The screenshot displays the PrestaShop configuration interface for the 'Chat en vivo y sistema de billeteaje' module. The main configuration area is titled 'CONFIGURACIÓN DE CHAT EN VIVO' and includes a toggle for 'Habilitar mensaje predefinidas' set to 'SI'. Below this is a table of predefined messages:

Código corto	Contenido del mensaje	Acción
MS01	Bienvenido al estudio Camila	[Edit] [Delete]
MS02	¿Quieres echar un vistazo a nuestra nueva llegada?	[Edit] [Delete]

A callout box with the text *Use un mensaje predefinido para ahorrar tiempo para los mismos mensajes* points to the table. An inset window shows a chat interface where the message 'Bienvenido al estudio Camila' is selected from a dropdown menu and sent to a customer named Mariya. The chat window also shows a previous message 'Hola' and a 'Visto' status.

The interface also features a sidebar with various configuration options like 'Estados', 'Ventana de chat', 'IM', 'Intimidad', 'Campos', 'Correo electrónico', 'Security', 'Temporización', 'Visualización', 'Sonido', 'Respuesta automática', 'Mensajes predefinidas', 'Inicio de sesión social', 'Lista negra de IP', and 'Limpiar'. The top navigation bar includes 'PrestaShop 1.7.5.1', 'Acceso rápido', a search bar, and various utility icons.

Lista negra de IP

The screenshot shows the PrestaShop configuration interface for the 'Lista negra de IP' (IP Blacklist) feature. The page title is 'Configurar Chat en vivo y sistema de billeteaje'. The left sidebar contains a list of configuration options, with 'Lista negra de IP' highlighted in green. The main content area shows the 'Lista negra de IP' configuration, which includes a text input field containing the following IP addresses: 255.201.172.0, 156.63.28.5, and 33.0.43.125. Below the input field, there is a note: 'Esta es la lista de direcciones IP en las que bloquear sus solicitudes de chat. Por favor ingrese cada IP en una línea'. A red callout box with white text is overlaid on the page, stating: 'Los clientes de la lista negra de IP no pueden ver el ventana de chat'. The right sidebar shows a chat window with a header 'CHAT EN LÍNEA' and a search bar at the bottom.

Configurar Chat en vivo y sistema de billeteaje

Configuración DE CHAT EN VIVO

Lista negra de IP

255.201.172.0
156.63.28.5
33.0.43.125

Esta es la lista de direcciones IP en las que bloquear sus solicitudes de chat. Por favor ingrese cada IP en una línea

Los clientes de la lista negra de IP no pueden ver el ventana de chat

Guardar

Limpiar

CONFIGURACIÓN DE CHAT EN VIVO

Chat en vivo | Sistema de billetes | Departamentos | Personal

- Estados
- Ventana de chat
- IM
- Intimidad
- Campos
- Correo electrónico
- Security
- Temporización
- Visualización
- Sonido
- Respuesta automática
- Mensajes predefinidas
- Inicio de sesión social
- Lista negra de IP
- Limpiar**

Conversaciones claras:

Eliminar archivos adjuntos anteriores:

**Nota: Esto borrará los archivos adjuntos del chat en vivo y el sistema de billetes*

Inicio de sesión social

Sus clientes pueden iniciar fácilmente una sesión de chat con la función de inicio de sesión social. Nuestro módulo de chat en vivo, formulario de contacto y servicio de asistencia ahora es compatible con las redes sociales más populares: inicio de sesión en Facebook, Google y Twitter.

Para cada red, este módulo proporciona un URI de redireccionamiento o URL de devolución de llamada prefabricados para ayudarlo a obtener fácilmente su par de claves API de la red social. Use este URI de redireccionamiento o URL de devolución de llamada cuando cree una nueva aplicación para su red social seleccionada.

PrestaShop 1.7.5.1 Acceso rápido

Módulos / ets_livechat / Configurar

Configurar

Chat en vivo y sistema de билетaje

- Correo electrónico
- Security
- Temporización
- Visualización
- Sonido
- Respuesta automática
- Mensajes predefinidas
- Inicio de sesión social**
- Lista negra de IP
- Limpiar

Copie y pegue este URI de redireccionamiento para obtener su par de claves API de red social

Iniciar sesión con Google

* ID de la aplicación de Google
[¿Dónde consigo esta información?](#)

* Secreto de aplicación de Google
[¿Dónde consigo esta información?](#)

Redirigir URI
Copie y pegue este URI de redireccionamiento para obtener su par de claves API de red social

Iniciar sesión con Twitter

* ID de la aplicación de Twitter
[¿Dónde consigo esta información?](#)

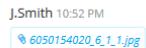
* Secreto de aplicación de Twitter
[¿Dónde consigo esta información?](#)

URL de devolución de llamada
Copie y pegue esta URL de devolución de llamada para obtener su par de claves API de red social

CHAT EN LÍNEA

Luna Test
En Línea

Mariya 11:23 PM
Hola

J.Smith 10:52 PM
 (0,04 MB)

Bibi Zhou 04:03 AM


HABLA CON NOSOTROS

Camila Studio
¡Pregunta lo que quieras!

Hola, estamos en línea! ¿Podemos ayudarte?

Tu nombre*

Correo electrónico*

Número de teléfono*

O inicia sesión con



Escribe un mensaje

Envíanos un email

1.2. Configuración del formulario de contacto y sistema de incidencias

La función de tickets (sistema de incidencias) permite a los clientes contactarlo a través de incidencias incluso si su chat no está disponible. **LIVE CHAT, FORMULARIO DE CONTACTO Y SISTEMA DE TICKET** puede permitir que un cliente seleccione el departamento para enviar el billete, lo que lo ayudará a obtener respuestas rápidas, precisas y útiles en un corto período de tiempo.

Puede crear un número ilimitado de formularios de incidencias, personalizar los campos del formulario para recopilar la información necesaria de sus clientes. Todos los formularios de incidencias tienen un diseño limpio y sus clientes solo necesitarán unos minutos para completar y enviar su incidencia de soporte.

CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS

Chat en directo Sistema de incidencias Departamentos Personal

Habilitar sistema de incidencias SÍ NO

*Alias de URL de soporte en

Incidencia se cerrará automáticamente si no hay respuesta del cliente después de X días Día(s)
Deje este campo en blanco para no limitar el tiempo de cierre del incidencia de asistencia

Usar sufijo de URL SÍ NO
Habilite para agregar '.html' al final de las URL

Eliminar ID de soporte en URL SÍ NO
Hacer URL más amigables

Mostrar productos en el incidencia de la lista SÍ NO

Guardar

Configuración de URL de formulario de incidencia

Primero, creamos su formulario de incidencia.

Paso 1: haga clic en el botón "Agregar nuevo formulario". Ingrese información general para su formulario de incidencia.

The image displays two screenshots of a web application interface for configuring a ticket system. The top screenshot shows a table of existing forms, and the bottom screenshot shows the configuration page for a new form.

ID	Formulario	URL del formulario	Descripción	Orden de clasificación	Estado	Acción
1	Boleto de sesión de chat	http://localhost/thutes/support_ticket/1-ticket-from-chat		1	✓	[Editar]
2	Soporte técnico	http://localhost/thutes/support_ticket/2-technical-support	Formulario para enviar soporte técnico	2	✓	[Editar] [Eliminar]

Formularios predeterminados, por favor no elimine

Elementos de SEO

FORMULARIO DE BOLETO

INFORMACIÓN | LISTA DE CAMPO | CORREO ELECTRÓNICO | CONFIGURACIÓN GENERAL

Título del formulario: Mi formulario de contacto

URL amigable: mi-formulario-de-contacto

Descripción: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

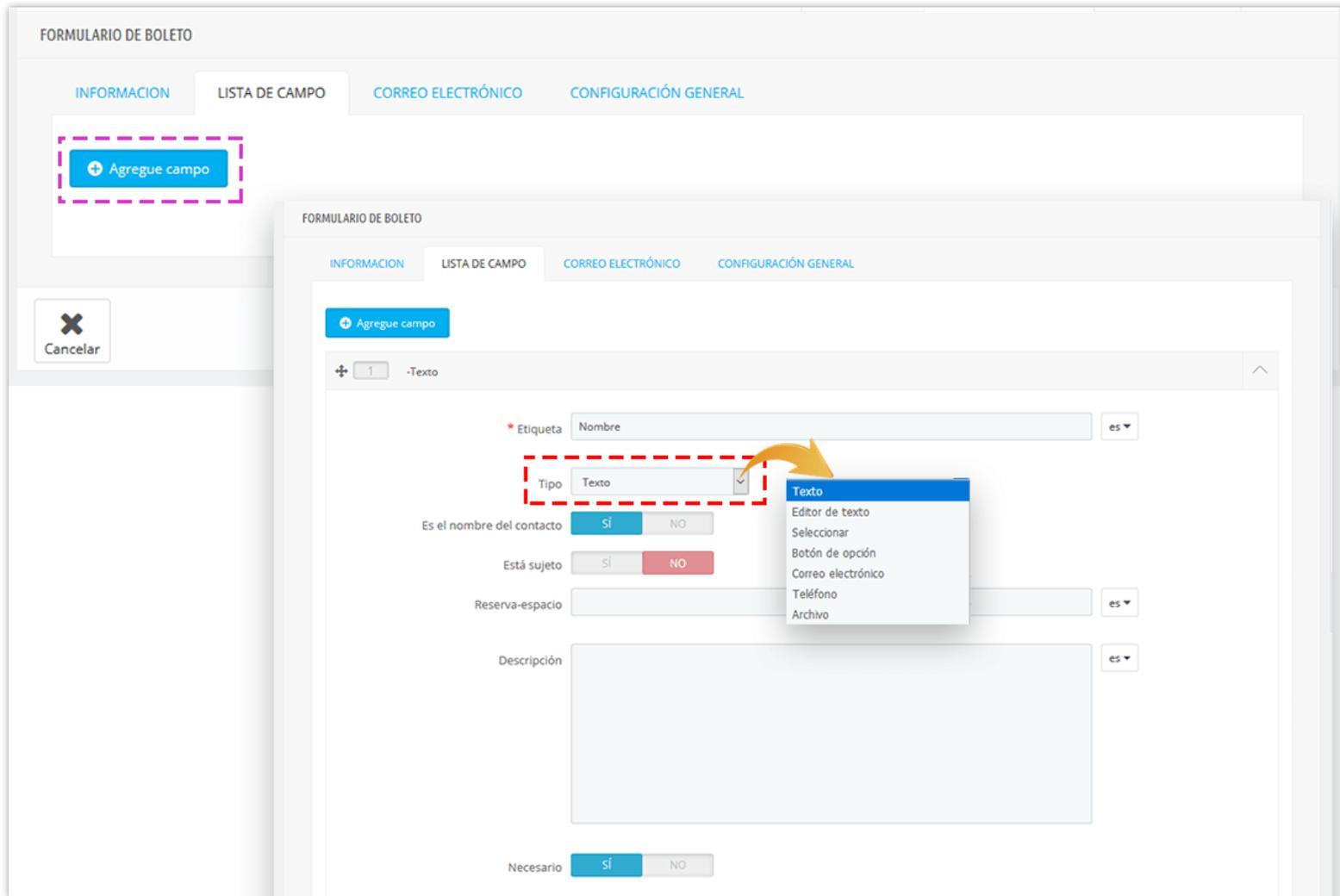
Meta título: Mi formulario de contacto

Meta descripción: Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Meta palabras clave: keyword1 keyword2 Añadir etiqueta

Activo: SI NO

Paso 2: Abra la pestaña "Lista de campos". Agregue los campos necesarios para su formulario.



Paso 3: Abra la pestaña "Correo electrónico". Configure la configuración de correo electrónico para su formulario de incidencia.

CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS

Chat en directo Sistema de incidencias Departamentos Personal

FORMULARIO DE INCIDENCIAS

INFORMACION LISTA DE CAMPO CORREO ELECTRÓNICO CONFIGURACIÓN GENERAL

Enviar desde correo electrónico

Enviar desde nombre

¿Enviar un correo electrónico de notificación a quién cuando llegó un nuevo incidencia?

- Súper administradores
- Todos los empleados
- Todos los empleados del departamento asociado.
- Correos personalizados

¿Enviar un correo electrónico de confirmación al cliente cuando se envía el incidencia? SI NO

¿Enviar un correo electrónico al cliente cuando el administrador responde a su incidencia? SI NO

¿Enviar un correo electrónico al cliente cuando respondió con éxito? SI NO

¿Enviar correo electrónico al administrador cuando el cliente responde a una incidencia? SI NO

¿Enviar un correo electrónico al administrador cuando respondieron con éxito? SI NO

Cancelar Guardar

Paso 4: Configure los ajustes generales para su formulario de incidencia. Haga clic en "Guardar" para finalizar.

CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS

Chat en directo Sistema de incidencias Departamentos Personal

FORMULARIO DE INCIDENCIAS

INFORMACION LISTA DE CAMPO CORREO ELECTRÓNICO CONFIGURACIÓN GENERAL

¿Permitir que usuarios no registrados envíen incidencia? SI NO

¿Guardar el archivo de carga del cliente? SI NO
Habilite esto para guardar el archivo cargado por el cliente en el servidor. De lo contrario, el archivo de carga solo se enviará al administrador por correo electrónico.

¿Guardar el archivo de carga del personal? SI NO
Habilite esto para guardar el archivo cargado por el personal en el servidor. De lo contrario, el archivo de carga solo se enviará al cliente por correo electrónico.

Permitir al cliente adjuntar un archivo cuando responda a una incidencia SI NO

¿Requiere que el cliente seleccione un departamento antes de enviar una incidencia? SI NO

Departamentos asociados Todas
Selección los departamentos que pueden resolver las incidencias generados a partir de este formulario juntos

¿Habilitar la protección CAPTCHA? SI NO

No requiere que el usuario registrado ingrese el código captcha SI NO

Tipo de captcha

- Captcha de imagen
- Google reCAPTCHA v2
- Google reCAPTCHA v3

* Clave del sitio

* Clave secreta

Prioridad predeterminada

Etiqueta del botón 'enviar'

Cancelar

NOTA:

Este modulo es compatible con reCAPTCHA v2 y reCAPTCHA v3. Para empezar a usar reCAPTCHA, necesitas una cuenta de Google y registrar tu sitio para un par de claves de API.

Paso 1: Ve a la página de administración de [reCAPTCHA de Google](#).

Paso 2: Registre su sitio.

- Seleccione el tipo de reCAPTCHA que desea
- Ingresa tu dominio
- Acepte los Términos de Servicio de reCAPTCHA
- Haga clic en "**Enviar**"

Google reCAPTCHA

← Register a new site

Label ⓘ

Your Prestashop site 20 / 50

reCAPTCHA type ⓘ

reCAPTCHA v3 Verify requests with a score

reCAPTCHA v2 Verify requests with a challenge

Domains ⓘ

+ yourdomain.com

Owners

(You)

+ Enter email addresses

Accept the reCAPTCHA Terms of Service

You agree to explicitly inform visitors to your site that you have implemented reCAPTCHA v3 on your site and that their use of reCAPTCHA v3 is subject to the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Use](#). reCAPTCHA may only be used to fight spam and abuse on your site. reCAPTCHA must not be used for any other purposes such as determining credit worthiness, employment eligibility, financial status, or insurability of a user.

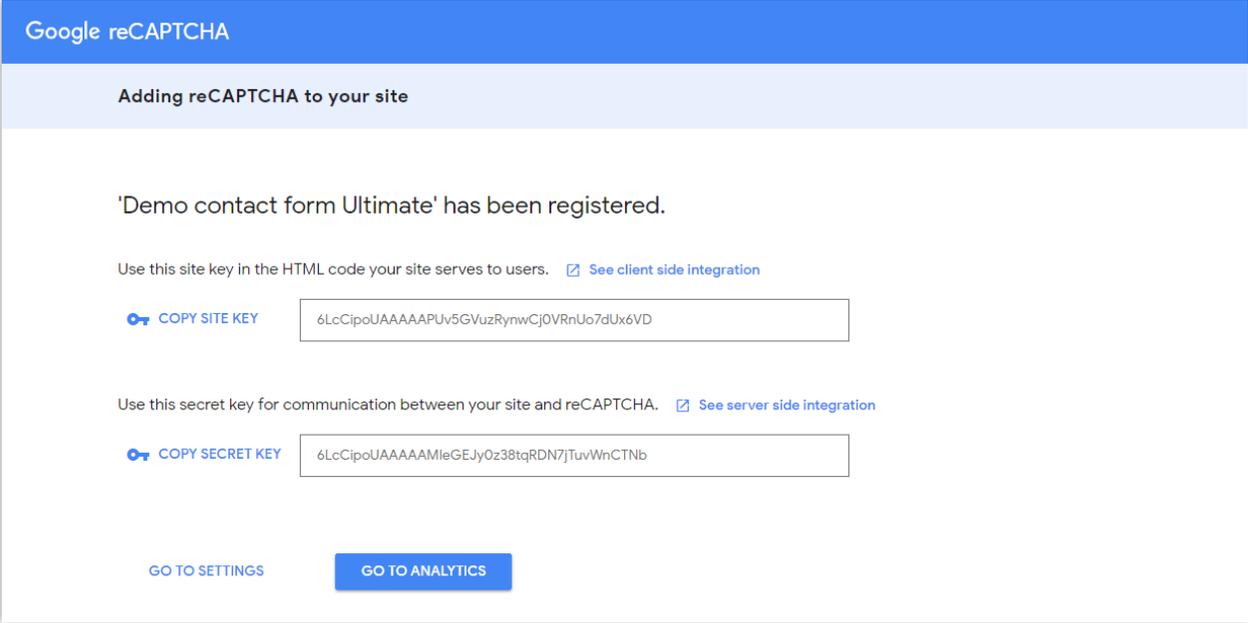
By accessing or using the reCAPTCHA APIs, you agree to the Google APIs [Terms of Use](#), Google [Terms of Use](#), and to the Additional Terms below. Please read and understand all applicable terms and policies before accessing the APIs.

reCAPTCHA Terms of Service ▾

Send alerts to owners ⓘ

CANCEL SUBMIT

Paso 3: Obtener una clave del sitio y la clave secreta



Google reCAPTCHA

Adding reCAPTCHA to your site

'Demo contact form Ultimate' has been registered.

Use this site key in the HTML code your site serves to users. [See client side integration](#)

[COPY SITE KEY](#) 6LcCipoUAAAAAPUv5GVuzRynwCj0VRnUo7dUx6VD

Use this secret key for communication between your site and reCAPTCHA. [See server side integration](#)

[COPY SECRET KEY](#) 6LcCipoUAAAAAMleGEJy0z38tqRDN7jTuvWnCTNb

[GO TO SETTINGS](#) [GO TO ANALYTICS](#)

❖ Así es como sus clientes envían un nuevo boleto desde la página de administración de su cuenta:

my store MODA VESTIDOS CASUALES

Búsqueda en catálogo

Página de inicio / Mi cuenta / Boleto de ayuda

BOLETO DE AYUDA 0 **ENVIAR NUEVO BOLETO**

ID	Sujeto	Fecha	Prioridad	Estado	Acción
<input type="text"/>	<input type="text"/>	From <input type="text"/> To <input type="text"/>	---	---	Buscar

< Regresar a su cuenta [Página de inicio](#)

BOLETO DE AYUDA HISTORIAL DE CHAT

Cerrar sesión

1.3. Configuración del departamento

The screenshot displays a web interface for department configuration. At the top, there are navigation tabs: 'Cuadro de mandos', 'Billetes', 'Configuraciones', and 'Ayuda'. The 'Configuraciones' tab is active, and within it, the 'Departamentos' sub-tab is selected. The main area is titled 'CONFIGURACIÓN DEL DEPARTAMENTO' and contains two toggle switches: 'Permitir que el personal transfiera su conversación a otro departamento' (set to 'SI') and 'Permitir que el personal vea mensajes pasados del cliente' (set to 'SI'). Below this is a section titled 'DEPARTAMENTOS' which is currently empty, with a message 'No hay departamento disponible'. A red dashed box highlights a green button labeled 'Agregar departamento' with a plus icon, and a red arrow points from it to a modal window.

The modal window, titled 'AGREGAR DEPARTAMENTO', contains the following fields and options:

- 'Activar' toggle switch, currently set to 'SI'.
- '*Nombre' text input field.
- 'Descripción' text area.
- '*Personal' section with a checked 'Todas' option and three unchecked options: 'Luna Test (SuperAdmin)', 'Business Go (SuperAdmin)', and 'demo demo ()'.
- 'Cancelar' button (bottom left) and 'Guardar' button (bottom right).

1.4. Configuración del personal

CONFIGURACIÓN DEL PERSONAL

Chat en vivo Sistema de billetes Departamentos **Personal**

PERSONAL

Nombre	Nick name	Firma	Estado	Correo electrónico	Avatar	Acción
Luna Test			✓	your_company@gmail.com		
Business Go			✓			

Editar Personal

Nick name
If you do not enter a specific nick name, employee name will become nick name

Correo electrónico

Avatar No file selected.
Tipos de imágenes disponibles: jpg, png, gif, jpeg

Imagen cargada:

Firma

La firma se adjunta al mensaje de respuesta del boleto

Estado HABILITADO DISCAPACITADO

2. Incidencias

Para administrar su incidencia de soporte, desde el back-end **LIVE CHAT, FORMULARIO DE CONTACTO Y SISTEMA DE TICKET**, navegue hasta la pestaña "**Incidencias**".

<input type="checkbox"/>	ID	Sujeto	Cliente	Correo electrónico	Respondido	Formulario	Fecha	Prioridad	Estado	Acción
<input type="checkbox"/>	97	qsf dg sdfgsdfgsdf	dsfgqsdg	test@titi.com	🕒	Ventas	2020-03-12 12:27:27	Medium	Abierto	👁 Ver
<input type="checkbox"/>	96	aefqEF ZERAEZTAZET	David	dav@demo.fr	🕒	Ventas	2020-03-12 10:11:19	Medium	Abierto	👁 Ver
<input type="checkbox"/>	95	Test 1	Test	sophie@demo.com	🕒	Ventas	2020-03-12 10:08:35	Medium	Abierto	👁 Ver
<input type="checkbox"/>	94	Supporto	Simone	mail.dominio@mail.it	🕒	Ventas	2020-03-06 04:18:16	Medium	Abierto	👁 Ver
<input type="checkbox"/>	93	Test Test	Nicko J.L	demo@demo.com	🕒	Soporte técnico	2020-03-06 02:03:54	Medium	Abierto	👁 Ver

Información detallada de la incidencia: en esta pantalla, puede cerrar, cancelar o eliminar la incidencia. Para otras configuraciones, puede cambiar la prioridad de la incidencia a 1 de 4 niveles: bajo, medio, alto, urgente. También puede responder al cliente y adjuntar un archivo (si es necesario).

🏠 Cuadro de mandos **🔗 Incidencias** ⚙️ Configuraciones 🆘 Ayuda

Incidencia ID: #90 **Estado:** Cerrado **Prioridad:** Medium **Fecha:** 2020-02-20 03:35:05 **Calificación:** ☆☆☆☆☆ **Departamento:** Technical support ↩️ Reabrir

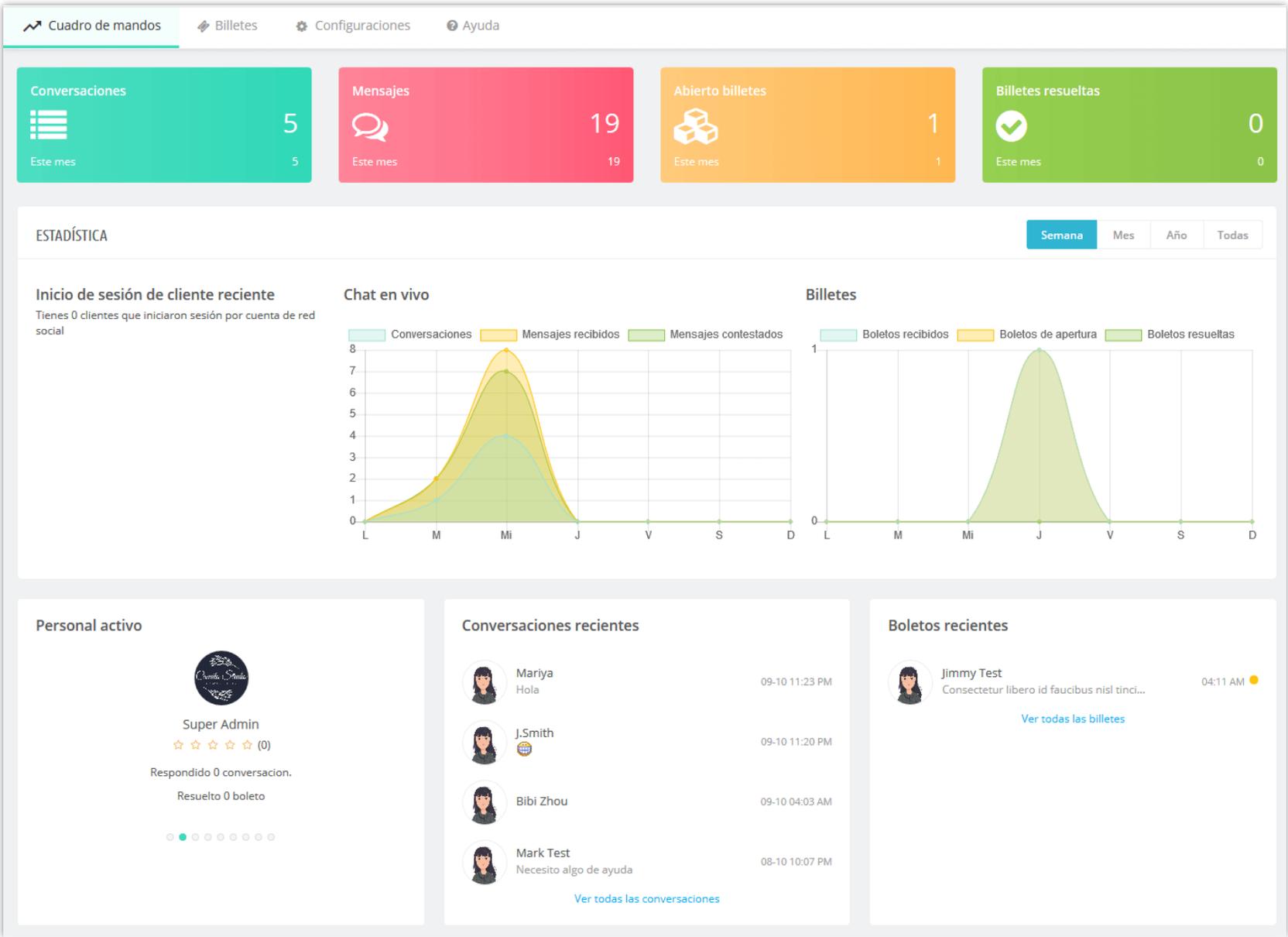
Nombre: Nicko J.L. (Cliente registrado)
Email: demo@demo.com
Asunto: Lorem ipsum dolor sit amet
Mensaje: Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Ingrese un mensaje para responder

Adjunto (opcional): Browse... No file selected. ENVIAR MENSAJE

- ↩️ Reabrir
- ✖ Cancelar
- 🏷 Cambiar prioridad
- ⇄ Incidencia de transferencia
- 🗑 Eliminar

3. Cuadro de mandos



4. Ayuda

En esta pestaña, enumeramos algunas notas a las que debe prestar atención después de instalar este módulo en su sitio web. Asegúrese de comprenderlos correctamente antes de continuar con la configuración de las funciones de "chat en vivo".

V. GRACIAS

Gracias de nuevo por comprar nuestro producto y pasar por esta documentación. Esperamos que este documento sea útil y eficiente en la configuración completa de este módulo. Si tiene alguna pregunta para la que la respuesta no está disponible en este documento, por favor no dude en ponerse en contacto con nosotros.