



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	43
1.4. Configuración del personal	44
2. Incidencias	45
3. Cuadro de mandos	46
4. Ayuda	48
V. GRACIAS	48

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.

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.

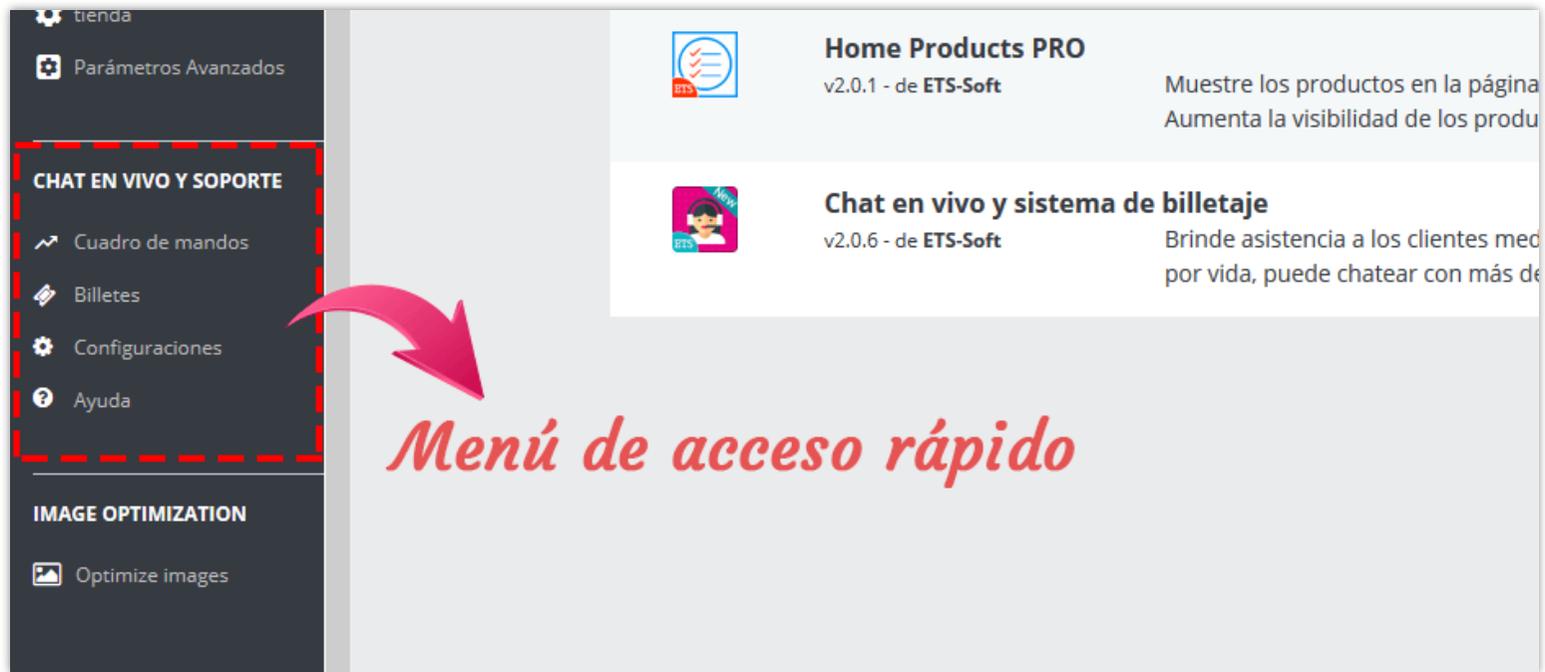
Live chat, formulario de contacto y sistema de ticket es un módulo de asistencia, formulario de contacto y chat en línea 3 en 1 para PrestaShop que puede mejorar significativamente su servicio de atención al cliente. No solo brinda la mejor experiencia de chat para cada usuario, sino que también lo ayuda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

The image displays four chat interface windows, each representing a different agent status. Each window includes a header with the agent's name and status, a greeting message, and a contact form with fields for name, email, phone number, and a message. The 'En línea' window has a green header and a '¡COMIENZA A CHATEAR!' button. The 'Ocupado' window has a red header and the same button. The 'Invisible' window has a dark grey header and an 'ENVIAR MENSAJE SIN CONEXIÓN' button. The 'Desconectado' window has a dark grey header and the same button.

Estado	Color de Encabezado	Botón de Acción
En línea	Verde	¡COMIENZA A CHATEAR!
Ocupado	Rojo	¡COMIENZA A CHATEAR!
Invisible	Gris Oscuro	ENVIAR MENSAJE SIN CONEXIÓN
Desconectado	Gris Oscuro	ENVIAR MENSAJE SIN CONEXIÓN

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.

CONFIGURACIÓN DE CHAT EN DIRECTO

Chat en directo | Sistema de personal

Estados

Ventana de chat

IM

Intimidad

Campos

Correo electrónico

Seguridad

Duración

Visualización

Sonido

Respuesta automática

Mensajes predefinidas

Inicio de sesión social

Lista negra de IP

Limpiar

EN LÍNEA | OCUPADO | INVISIBLE | DESCONECTADO

* Texto del encabezado del ventana de chat: Habla con nosotros en

* Color de fondo del encabezado: #76a600

* Mensaje de bienvenida: Hola, estamos en línea! ¿Podemos ayudarte? en

Día(s) en línea forzado 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"/> Viernes	<input checked="" type="checkbox"/> Sábado	<input checked="" type="checkbox"/> Domingo	

Hora(s) en línea forzada 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"/> 4h	<input checked="" type="checkbox"/> 5h	<input checked="" type="checkbox"/> 6h	<input checked="" type="checkbox"/> 7h
<input checked="" type="checkbox"/> 8h	<input checked="" type="checkbox"/> 9h	<input checked="" type="checkbox"/> 10h	<input checked="" type="checkbox"/> 11h
<input checked="" type="checkbox"/> 12h	<input checked="" type="checkbox"/> 13h	<input checked="" type="checkbox"/> 14h	<input checked="" type="checkbox"/> 15h
<input checked="" type="checkbox"/> 16h	<input checked="" type="checkbox"/> 17h	<input checked="" type="checkbox"/> 18h	<input checked="" type="checkbox"/> 19h
<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

HABLA CON N... Camelia Studio ¡Pregunta lo que quieras!

Hola, estamos en línea! ¿Podemos ayudarte?

Tu nombre*

Correo electrónico*

Número de teléfono*

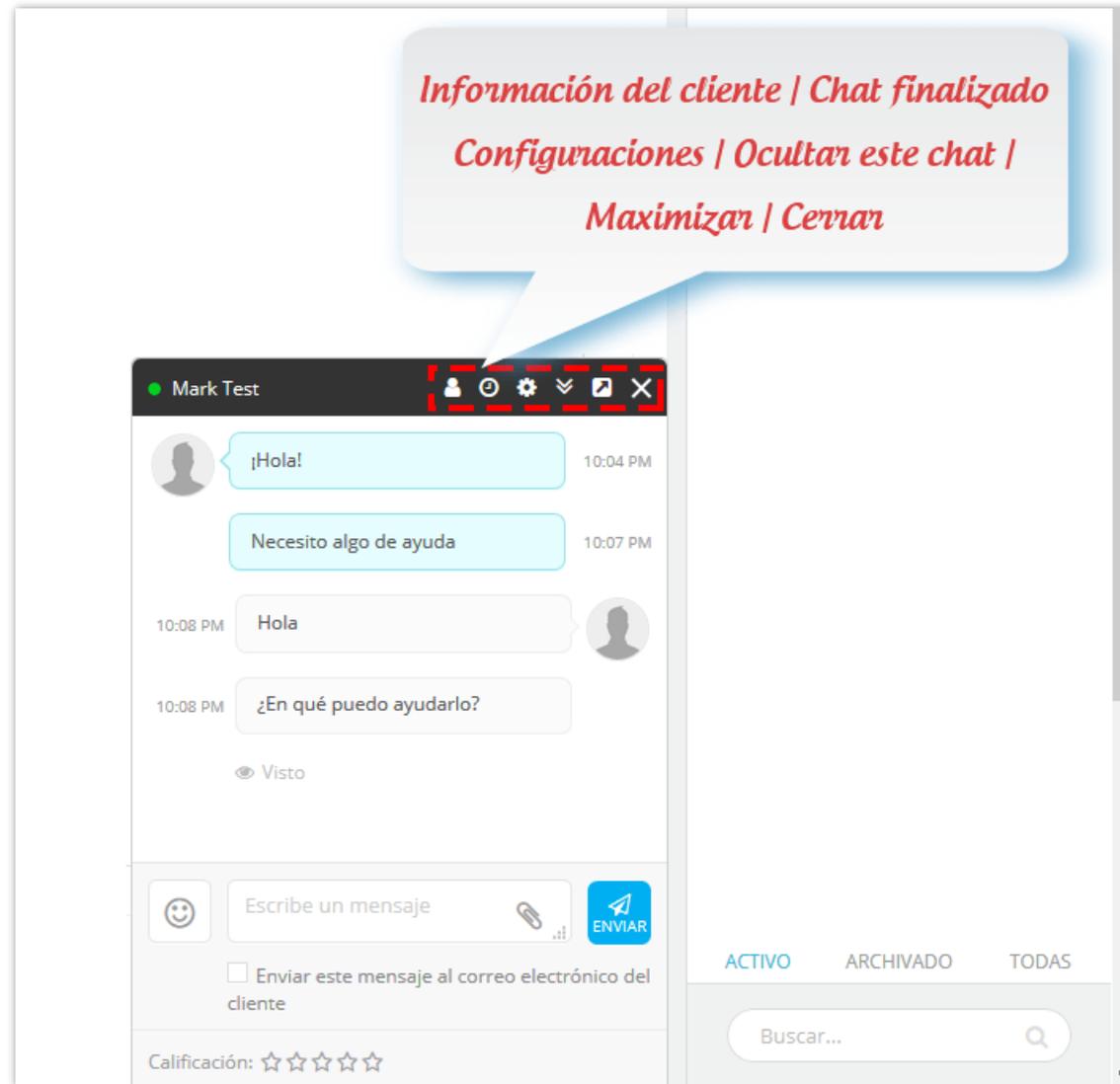
Escribe un mensaje

¡COMIENZA A CHATEAR!

Seleccione el momento en que su estado en línea de administrador cambiará automáticamente a "Forzar en línea"

Guardar

❖ Ventana de chat en el back-end:



❖ Ventana de chat maximizado en el back-end:

The image shows a screenshot of a web-based chat application interface. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains a list of chat sessions. The active session is "Mark Test" with a status of "En Línea".
- Chat Area:** The main area for the conversation with "Mark Test". It shows messages: "¡Hola!", "Necesito algo de ayuda", "Hola", and "¿En qué puedo ayudarlo?". There is a "Visto" (Seen) indicator.
- Right Panel (Información del Usuario):** Displays user information for "MARK TEST", including email (marktest@gmail.com) and phone number (0533384274). It also has a field for "Nota:" (Note).
- Bottom Panel:** Includes a search bar, a message input field with "Escribe un mensaje", and a "Enviar" button.

Annotations in Spanish are overlaid on the interface:

- Chat finalizado | Bloquear | Captcha | Ubicación | Eliminar:** A callout box pointing to the top right corner of the chat area, where icons for chat status, block, captcha, location, and delete are visible.
- Información del usuario:** A callout box pointing to the user information panel on the right.
- Transfiere esta conversación a otro empleado:** A callout box pointing to the "Empleado:" section, which includes a dropdown menu and a "Transferir chat" button.
- Nota del cliente sobre esta conversación:** A callout box pointing to the "Nota:" field in the user information panel.

Ultimos mensajes	Acción
¡Hola! 10:04 PM	👁

The image shows a chat application interface with a modal for creating a chat ticket. The modal is titled "CREA UN BOLETO DE CHAT" and contains the following fields:

- * Sujeto**: Text input field.
- Descripción**: Large text area.
- Nombre**: Text input field containing "Mark Test".
- Correo electrónico**: Text input field containing "marktest@gmail.com".
- Personal**: Dropdown menu with "--Todos los empleados--".
- Estado**: Dropdown menu with "Abierto".
- Prioridad**: Dropdown menu with "Bajo".

At the bottom of the modal are two buttons: "CREAR BOLETO" and "CANCELAR".

In the background, the chat interface shows a conversation with "Mark Test". The user information panel on the right includes a "Crea un boleto de chat" button, which is highlighted with a red dashed box and a red arrow pointing to the "Nombre" field in the modal.

INFORMACION DEL USUARIO

MARK TEST
marktest@gmail.com
0533384274
Enviar correo electrónico

Nota:
Agregar una nota para este cliente

Navegador: Chrome
Camino del en línea: http://localhost/thutest/es/
Dirección IP: ::1

Empleado:
Todos los emple...
Transferir chat

Calificación: ☆☆☆☆

Historial de chat

ID	Ultimos mensajes	Acción
1	¡Hola! 10:04 PM	👁

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.

Estados

Ventana de chat

IM

Intimidad

Campos

Correo electrónico

Seguridad

Duración

Visualización

Sonido

Respuesta automática

Mensajes predefinidas

Inicio de sesión social

Activa el chat en directo cuando

Todo el tiempo

Solo cuando el administrador está en línea

Nunca (apague el chat en directo)

Información del partidario

Información del personal

Información general

Logotipo de la tienda

shop logo.png

Añadir archivo

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

Camila Studio
URBAN CLOTHING

* Nombre de la tienda

Camellia Studio

Estado de ánimo

¡Pregunta lo que quieras!

en

❖ **Configuraciones de avatar:**

Mostrar avatar en el ventana de chat SI NO

Avatar de cliente predeterminado  customer avatar.png  Añadir archivo

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



Tipo de imagen de avatar en la front-office 
 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 Enviar

* Etiqueta del botón cuando editar Editar

* Etiqueta del botón cuando está desconectado Enviar mensaje sin conexión

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

Mostrar el botón "Enviar" SI NO

Color de fondo del botón #00aff0

Color de fondo del botón cuando el puntero del mouse se desplaza sobre #00dcfa

❖ **Otros:**

Ocultar ventana de chat en dispositivos móviles SI NO

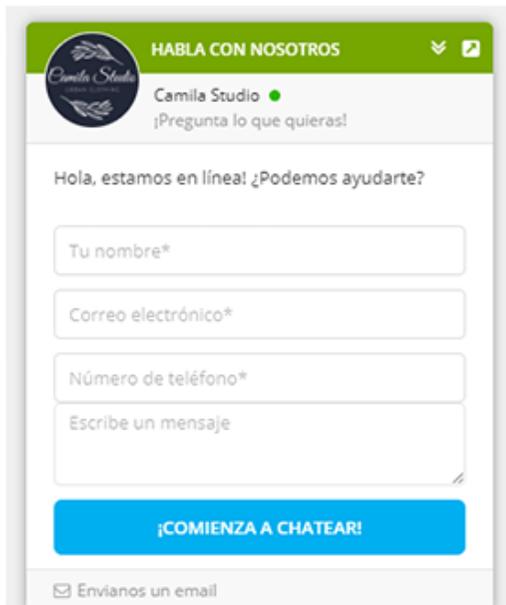
Mostrar un enlace de soporte en la parte inferior del ventana de chat SI NO

Título del enlace de soporte

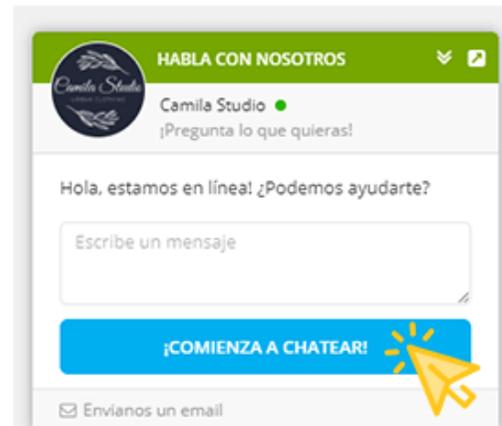
Tipo de enlace
 Formulario de contacto
 Formulario de boleto
 Enlace personalizado

IM

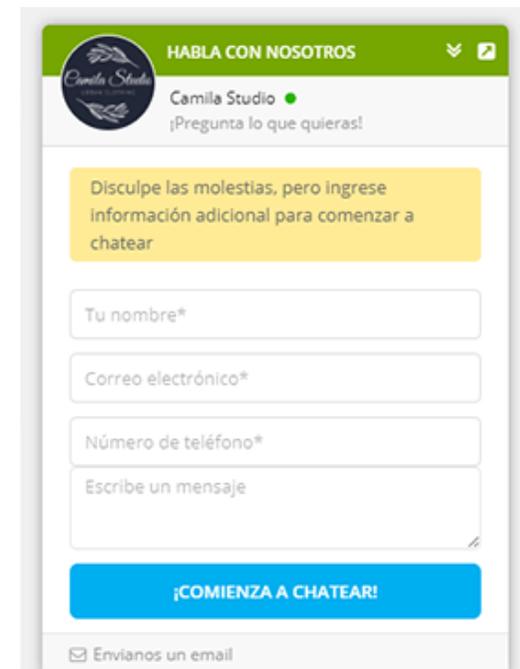
- ❖ **Habilita 2 pasos para iniciar el chat:** Si activa esta opción, cuando los clientes comienzan a chatear, solo deben ingresar un solo mensaje para iniciar el chat. Después de esto, proporcionarán sus informaciones para continuar chateando.



Standard



2 pasos para iniciar el chat



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

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

01 [Emoji Picker]

02 [Rating: ☆☆☆☆☆]

03 [Enviar Email]

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

El número de mensajes mostrados por carga Ajax

* La longitud del mensaje

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

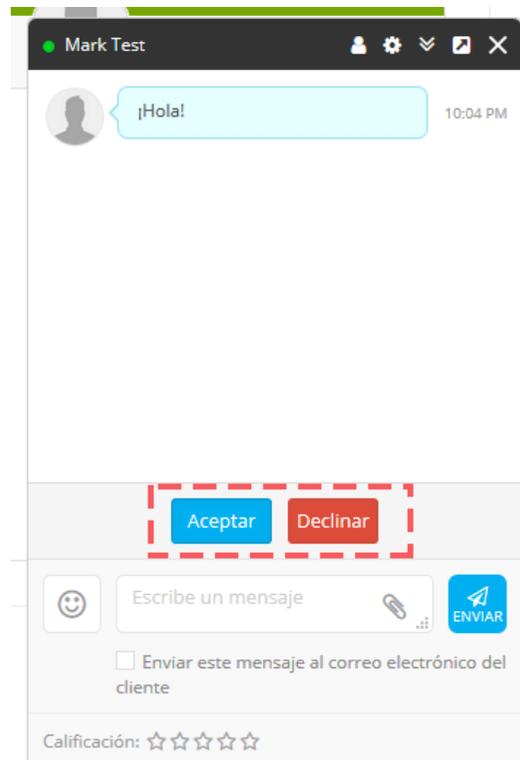
Tamaño máximo de archivo de carga MB

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

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.

Enviar correo electrónico al administrador cuando esté desconectado SI NO

Enviar correo electrónico a Correo electrónico de la tienda
 Todos los empleados
 Correos personalizados

Mail when Enviar un correo electrónico de notificación al administrador cuando el cliente envíe el primer mensaje
 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

Directorio de administración
http://localhost/thutest/[admin-directory]

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 shows a configuration interface for a chat system. On the left, there are settings for CAPTCHA requirements and image types. On the right, there is a preview of the chat widget.

Requerir CAPTCHA cuando

- 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

- Colorido
- Colorido**
- Básico
- Complejo

The right side shows a chat widget for "Camila Studio". It includes a header with the company logo and name, a greeting "Hola, estamos en línea! ¿Podemos ayudarte?", and input fields for "Tu nombre*", "Correo electrónico*", and "Número de teléfono*". Below these is a CAPTCHA section with a "Código de segur" field and a refresh button. A red dashed box highlights the CAPTCHA area. At the bottom, there is a blue button labeled "¡COMIENZA A CHATEAR!" and a checkbox for "Envianos un 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

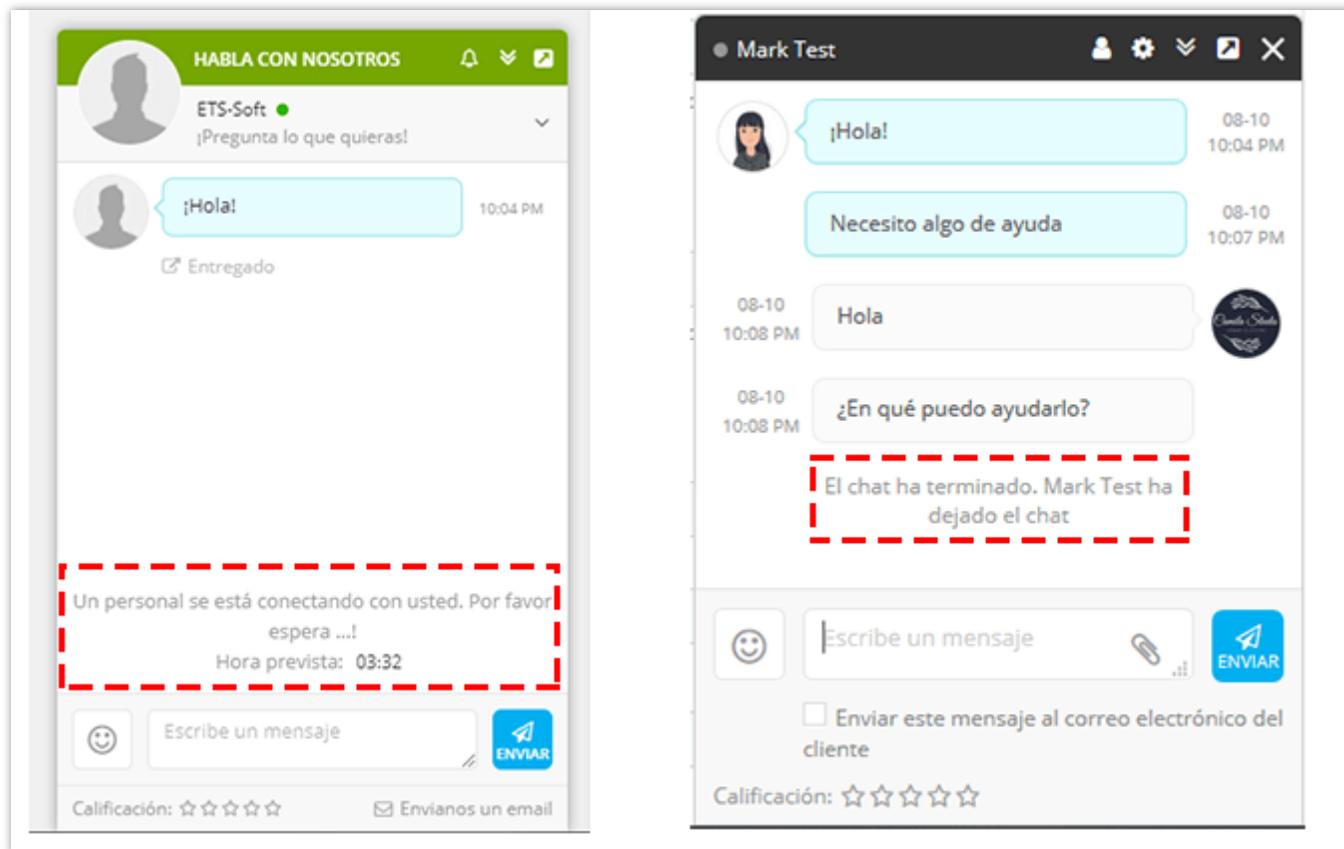
Optimización automática de la velocidad de actualización de la back-office SI NO

❖ **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 billeteaje

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

The screenshot displays a web application interface for chat configuration. At the top, there are navigation tabs: 'Cuadro de mandos', 'Billetes', 'Configuraciones' (selected), and 'Ayuda'. Below this, the main area is titled 'CONFIGURACIÓN DE CHAT EN VIVO'. On the left, a sidebar lists various settings: Estados, Ventana de chat, IM, Intimidad, Campos, Correo electrónico, Security, Temporización, Visualización, **Sonido** (highlighted), Respuesta automática, Mensajes predefinidas, Inicio de sesión social, Lista negra de IP, and Limpiar. The main configuration area includes a dropdown menu for 'Tipo de sonido de notificación' set to 'Sonido 1', and two toggle switches for 'Habilitar sonido de notificación en el back-office' and 'Habilitar sonido de notificación en el front-office', both set to 'SI'. A red arrow points from the dropdown menu to a list of sound options: 'Sonido 1', 'Sonido 2', 'Sonido 3', 'Sonido 4', 'Sonido 5', 'Sonido 6', 'Sonido 7', and 'Sonido 8'. A callout box with red text states: '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'. To the right, a preview of the 'FRONT OFFICE' chat window is shown, featuring a header 'HABLA CON NOSOTROS' with a notification bell icon, a user profile for 'Luna Test', and a chat history with messages like '¡Hola!', 'Necesito algo de ayuda', and 'Hola'.

CONFIGURACIÓN DE CHAT EN VIVO

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

FRONT OFFICE

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: ☆☆☆☆ Enviaos un email

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

Respuesta automática

The image shows the PrestaShop configuration interface for the live chat system. The main configuration area is titled "CONFIGURACIÓN DE CHAT EN VIVO" and includes a sidebar with various settings 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".

Under the "Respuesta automática" section, there are three toggle switches:

- Habilitar respuesta automática: SI NO
- Enviar solo mensaje automático cuando "Forzar en línea" está habilitado: SI NO
- Stop auto replying if admin has manually replied to a customer message: SI NO

Below these is the "MENSAJE AUTOMÁTICO" section, which contains a table with two columns: "Orden de mensaje" and "Contenido de mensaje automático". The first two rows are highlighted with a red dashed border:

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

A callout box with a blue background and white text points to the first row of the table, stating: "Use mensajes automáticos cuando el cliente envíe un nuevo mensaje, dependiendo del orden de este mensaje para mostrar un mensaje predefinido".

On the right side of the interface, there is a "CHAT EN LÍNEA" window. The chat history shows a customer message: "Hola" (10:49 PM) and "Quiero encontrar un vestido de verano" (10:51 PM). The system's automatic response is shown below: "Hola. Bienvenido a nuestra tienda." (10:53 PM), which is also highlighted with a red dashed border. The chat window title is "HABLA CON NOSOTROS" and the store name is "Camila Studio".

Mensajes predefinidos

PrestaShop 1.7.5.1 Acceso rápido

Módulos / ets_livechat / Configurar

Configurar

Chat en vivo y sistema de billeteaje

Configuraciones

Está en modo de multi-tiendas: cualquier modificación afectará a todas sus tiendas o a cada tienda del grupo activo.

CONFIGURACIÓN DE CHAT EN VIVO

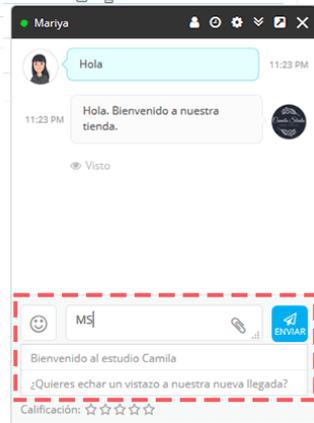
Chat en vivo Sistema de billetes Departamentos Personal

Habilitar mensaje predefinidos SI NO

MENSAJES PREDEFINIDAS

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

Use un mensaje predefinido para ahorrar tiempo para los mismos mensajes



Chat window details: Mariya, 11:23 PM, 'Hola', 'Hola. Bienvenido a nuestra tienda.', 'Visto', 'MS', 'Enviar', 'Bienvenido al estudio Camila', '¿Quieres echar un vistazo a nuestra nueva llegada?', 'Calificación: ☆☆☆☆'

Chat window header: CHAT EN LÍNEA, Luna Test, En Línea

Chat window messages: J.Smith 10:52 PM (6050154020_6_1_1.jpg), Bibi Zhou 04:03 AM (66271396_2076178806021998_88635419488)

Chat window footer: ACTIVO ARCHIVADO TODAS, Buscar...

Lista negra de IP

The screenshot shows the PrestaShop administration interface for configuring the live chat system. The main content area is titled "CONFIGURACIÓN DE CHAT EN VIVO" and has several tabs: "Chat en vivo", "Sistema de billetes", "Departamentos", and "Personal". The "Chat en vivo" tab is active, and the "Lista negra de IP" option is selected in the left sidebar.

In the "Lista negra de IP" section, there is a text input field containing the following IP addresses:

```
255.201.172.0  
156.63.28.5  
33.0.43.125
```

Below the input field, there is a note: "Esta es la lista de direcciones IP en las que se bloquear sus solicitudes de chat. Por favor ingrese cada IP en una línea".

A red callout box with a white background and a blue shadow is overlaid on the page, containing the text: "Los clientes de la lista negra de IP no pueden ver el ventana de chat".

The interface also includes a top navigation bar with "PrestaShop 1.7.5.1", a search bar, and various utility icons. A right sidebar shows a "CHAT EN LÍNEA" widget with a list of active chat sessions, including "Luna Test", "Mariya", "J.Smith", and "Bibi Zhou".

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: Todo

Eliminar archivos adjuntos anteriores: Todo (2 archivos - 0.25 MB)

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

Guardar

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 X (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?](#)

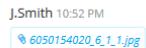
* Secreto de aplicación de Twitter
[¿Dónde consigo esta información?](#)

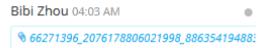
URL de devolución de llamada
Copie y pegue esta URL de devolución de llamada para obtener su par de claves API de red social

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

*Alias de URL de soporte en ▾

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

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

Eliminar ID de soporte en URL No
Hacer URL más amigables

Mostrar productos en la lista de incidencias No

Mostrar la referencia del pedido en la lista de tickets de soporte No

Mostrar personal en la lista de tickets No

Número de mensajes a mostrar
Dejar en blanco para mostrar todos los mensajes

Administrar tickets de soporte
Cada correo electrónico está separado por una coma (,)

Solo mostrar tickets abiertos para el administrador del sitio No

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

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

Formularios predeterminados, por favor no elimine

Elementos de SEO

Configuración del Sistema de Billetes

Chat en vivo | Sistema de billetes | Departamentos | Personal

FORMULARIO DE BOLETO

INFORMACION | 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.

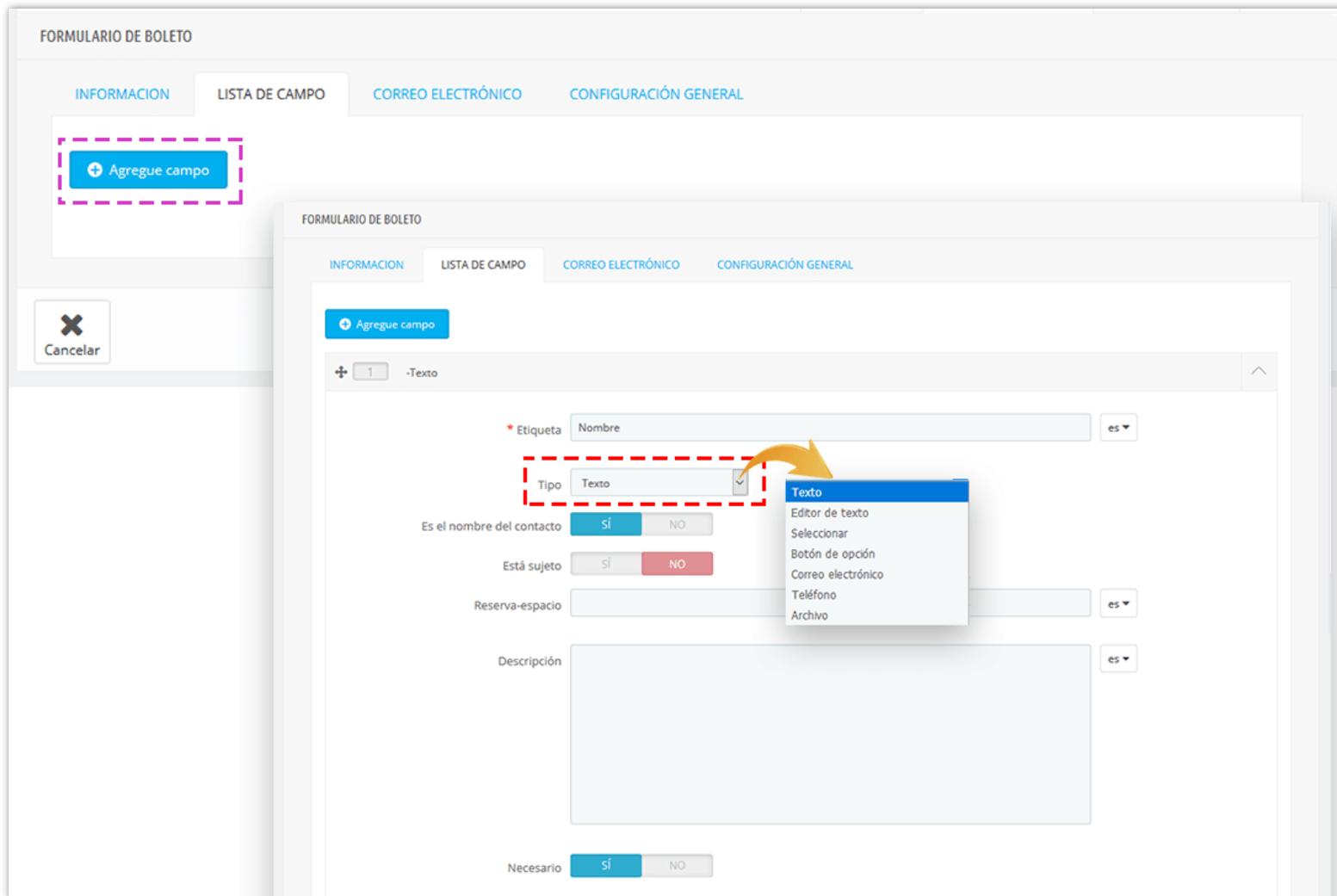
Meta título: Mi formulario de contacto

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
Seleccione 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'

NOTA:

Para usar Google reCAPTCHA, debes ingresar la **Clave del sitio y la Clave secreta** (para la clave clásica de reCAPTCHA) o el **ID de reCAPTCHA** (para el nuevo proyecto de reCAPTCHA creado en Google Cloud Console).

Google ha anunciado que **todas las claves clásicas de reCAPTCHA deben migrarse a Google Cloud Console antes de finales de 2025**. Anteriormente, las claves de reCAPTCHA se gestionaban por separado en la **Consola de administración de Google reCAPTCHA**, donde los usuarios podían crearlas de forma gratuita sin necesidad de vincular una tarjeta de crédito. Sin embargo, ahora **Google ha trasladado todos los servicios de reCAPTCHA a Google Cloud Console para una gestión centralizada**.

¿Qué significa esto para ti?

- Si **ya tienes claves clásicas de reCAPTCHA**, puedes seguir usándolas **hasta finales de 2025**, pero debes migrarlas a un **proyecto de Google Cloud**.
- Si **estás configurando reCAPTCHA por primera vez**, debes **generar nuevas claves en Google Cloud Console**, en lugar de usar la antigua consola de administración de Google reCAPTCHA.

¿Qué debes hacer?

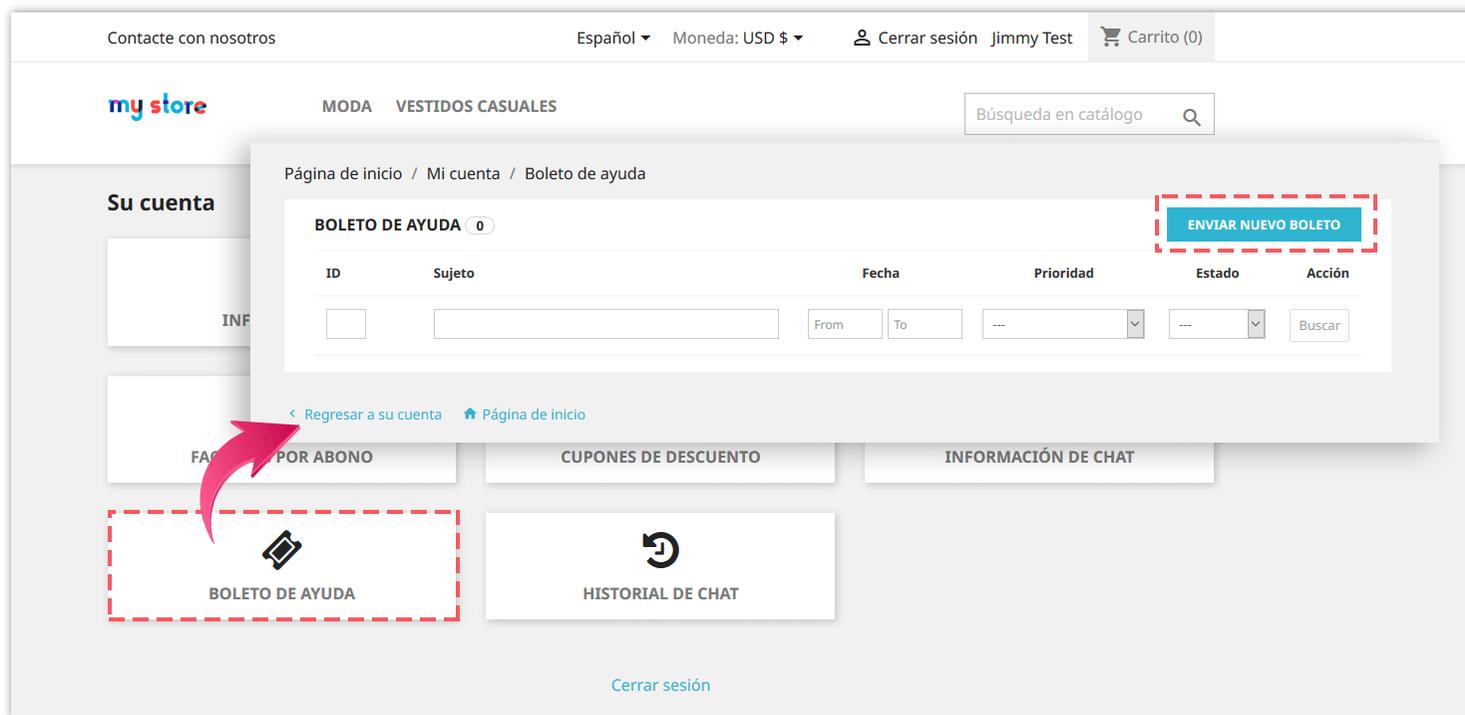
Si estás usando claves clásicas de reCAPTCHA: Para seguir utilizando tus claves actuales, debes migrarlas a Google Cloud Console. Sigue esta guía: [Cómo migrar reCAPTCHA Classic a Google Cloud](#)

Si necesitas nuevas claves de reCAPTCHA: Debes crear nuevas claves, dependiendo de dónde quieras gestionarlas:

- En la antigua Consola de administración de Google reCAPTCHA (hasta que se desactive por completo): [Crear una clave de reCAPTCHA en la Consola de administración de Google reCAPTCHA](#)
- En Google Cloud Console (recomendado para compatibilidad futura): [Cómo crear claves de reCAPTCHA en Google Cloud](#)

Una vez que tengas tus nuevas claves, actualízalas en la configuración del módulo **LIVE CHAT, FORMULARIO DE CONTACTO Y SISTEMA DE TICKET** en tu back office de PrestaShop.

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



1.3. Configuración del departamento

The screenshot displays a web interface for department configuration. At the top, there is a navigation bar with 'Cuadro de mandos', 'Billetes', 'Configuraciones', and 'Ayuda'. Below this, a sub-navigation bar includes 'Chat en vivo', 'Sistema de billetes', 'Departamentos', and 'Personal'. The main content 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 these is a section for 'DEPARTAMENTOS' which is currently empty, with a message 'No hay departamento disponible'. A red dashed box highlights a green '+ Agregar departamento' button, with a red arrow pointing to a modal window titled 'AGREGAR DEPARTAMENTO'. This modal contains an 'Activar' toggle (set to 'SI'), a required 'Nombre' text input field, a 'Descripción' text area, and a 'Personal' section with a checked 'Todas' option and three unchecked options: 'Luna Test (SuperAdmin)', 'Business Go (SuperAdmin)', and 'demo demo ()'. At the bottom of the modal are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons.

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			✓			

Piedad Formabaño

EDITAR PERSONAL

Super Admin

demo demo

Hinh ETS

demo demo

demo demo

demo demo

demo demo

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**".

The screenshot shows a web interface for managing incidents. At the top, there are navigation tabs: 'Cuadro de mandos', 'Incidencias' (selected), 'Configuraciones', and 'Ayuda'. Below the tabs, there is a header for 'INCIDENCIAS' with a count of '69' and a plus icon. The main area contains a table with the following columns: ID, Sujeto, Cliente, Correo electrónico, Respondido, Formulario, Fecha, Prioridad, Estado, and Acción. The table lists five incidents. The second incident (ID 96) is selected, and a context menu is open over its 'Acción' column, showing options: 'Cerrar', 'Cancelar', 'Eliminar', and 'Abierto'.

<input type="checkbox"/>	ID	Sujeto	Cliente	Correo electrónico	Respondido	Formulario	Fecha	Prioridad	Estado	Acción
<input type="checkbox"/>					---		From To	---	---	Q Buscar
<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		✓ Cerrar
<input type="checkbox"/>	94	Supporto	Simone	mail.dominio@mail.it	🕒	Ventas	2020-03-06 04:18:16	Medium		✗ Cancelar
<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.

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

Ingrese un mensaje para responder

Adjunto (opcional): No file selected. ENVIAR MENSAJE

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.