Aranda Chat







Número de Revisión	Fecha de Revisión	Descripción	Responsable
1.0	Junio 2017	Creación	Juan Sebastian Puerto





Tabla de contenido

Tab	la de contenido	. 2
CON	IFIGURACION GENERAL	. 3
•	POR PROYECTO	. 4
•	GENERAL PARA PROYECTOS	. 5
\checkmark	ADMINISTRACIÓN	. 6
\checkmark	CONFIGURACIÓN	. 7
•	MENSAJES Y ATAJOS	. 8
•	ASOCIAR ESPECIALISTAS	. 9
\checkmark	CREACION DE LOS CASOS DE CHAT	12
СНА	T CONSOLA DE ESPECIALISTAS ASDK	12
•	VENTANA DE CHAT ESPECIALISTA	14
СНА	T CONSOLA DE ESPECIALISTAS USDK	. 1
•	VENTANA DE CHAT USUARIO	. 2





ARANDA CHAT

Como nueva funcionalidad para las consolas ASDK y USDK, se incorpora el módulo de CHAT, como medio de comunicación alternativo entre un Especialista y un Usuario. Para tener acceso a esta funcionalidad se debe tener en cuenta lo siguiente:

CONFIGURACION GENERAL

Se crea el componente "IntegrationsAPI", el cual contiene todo el módulo de "Aranda Chat", este debe configurarse con la conexión a la base de datos, la cual, debe ser la misma donde se encuentra configuradas las consolas BASDK, ASDK y USDK.

Nota: si se tiene conexión con una base de datos Oracle, el sitio Aranda Integrations, debe configurarse de manera especial, para esto se debe tener en cuenta:

- Abrir el archivo Web.Config, del sitio Aranda Integrations, que se encuentra en la ruta C:\inetpub\wwwroot\Aranda.Integrations (Dependiendo de donde se instaló).
- En la sección "entityFramework", dejar la sección "defaultConnectionFactory" en modo "comentario".





- Habilitar la sección "defaultConnectionFactory" para Oracle, quitando el modo "Comentario" de la línea a continuación.







 En la sección "connectionStrings" se configura la conexión a la base de datos, la cual, debe estar definida de la misma manera como está el "tns" del cliente de Oracle, a continuación se coloca un ejemplo, sin embargo, esta configuración depende de los datos que se tengan de la base de datos.

<add name="Arandaconn" providerName="Oracle.ManagedDataAccess.Client" connectionString="User Id=XXXX;Password=XXXX;Data Source=(DESCRIPTION=(ADDRESS=(PROTOCOL=XXXX)(HOST=XXXX)(PORT = XXXX))(CONNECT_DATA=(SERVER = XXXX)(SERVICE_NAME = XXXX)))" />



• POR PROYECTO

Para un correcto funcionamiento del módulo de Chat, se debe realizar una configuración previa en la consola BASDK, teniendo en cuenta quienes serán los Especialistas que atenderán a los Usuarios y los proyectos a los cuales se les habilitara esta opción.

Para tener acceso a esta configuración se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Ingresar a la consola BASDK
- ✓ En la ventana Opciones/Proyecto, se debe editar el proyecto al cual se le habilitara la opción de "Chat".
- Al visualizarse la ventana de edición del Proyecto, se debe seleccionar la opción "Habilitar integración con el Chat". Esta configuración se debe realizar por Proyecto.

Ar	and	a
	SOFTWA	RE

Editar / Proyecto					
Nombre	Regresion				
Descripción					
Administrador	Sebastian 🔻 🖉				
Estado	Activo Inactivo				
Adjuntar Imagen 🔎 💢	HunterMini.png				
Contabilidad	No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio				
🗹 Incidentes 🕑 Proble	mas 🗹 Incidentes 🗹 Problemas				
Cambios 🗹 Reque	rimientos de Servicio 🗹 Cambios 🖉 Requerimientos de Servicio				
- Mostrar sólo ANS con tiem	pos configurados — Permitir crear caso a nombre de otra persona —				
Incidentes Proble	mas 🔲 Habilitar la creación de caso				
Cambios Reque	rimientos de Servicio 🛛 Búsqueda de usuario por compañía 📄 Búsqueda de usuario por proyecto				
Gestión por Contratos					
🗹 Incidentes 🕑 Proble	mas				
Cambios Requerimientos de Servicio					
Habilitar integración con Aranda Field Services	Dirección del servidor web http://192.168.4.122/Expaa/				
🗹 Habilitar integración con	el Chat				

• GENERAL PARA PROYECTOS

En la ventana "Resumen", se debe configurar la dirección del sitio "IntegrationsAPI", esta URL será tomada por las consolas ASDK y USDK, para visualizar el módulo de "Aranda Chat".



Opciones	Juan Sebastian Puerto Molano 28/12/2017 8:22:16	Inicio > Resumen
Proyectos Resumen Licencias Acciones	Regresion Configuración parámetros generales Resumen	
Estados Compañía Encuesta Proveedor Chat Configuración ¥ E Guiones ¥	Adjuntar archivos a casos Dirección del servidor de archivos http://vi-cys-w2012-03/afs/ Enviar link encuesta de satisfaccion Nombre del servidor web http://192.168.3.138/USDKv8/	Tamaño máximo de archivos adjuntos (MB) 30 Seleccione el idioma de las notificaciones del sistema O Español © Inglés O Portugués
	Tiempo de vida licencia Tiempo que debe transcurrir para el vencimiento de la licencia (min) 20	Control Remoto Url control remoto http://192.168.3.95/AAM/
Salir ¥	Opciones específicas	Sitio de autorizacion
	 Activar creación de casos por Wizard USDK Activar filtro de servicios en la creación de casos Activar filtro de cliente-compañia en la creación de casos Habilitar envio de notificación Push Mensaje notificación push. max(200) Señor usuario, se ha detectado que tiene pendiente notificaciones de casos, favor iniciar sesión y validar la información. 	http://192.168.3.138/Aranda.Authorization.API/ Dirección API de encuestas http://192.168.3.138/ASDK.Survey API/ URL consola ASDK http://192.168.3.138/ASDKV8/ Dirección del Api REST http://192.168.3.116/ASDKAPI/ Recuerde que al modificar la URL RESTAPI debe generar el código Qr. nuevamente. URL servidor push, Aranda software https://arandapush1.arandasoft.com/push/ws/Cli URL del Api Chat http://192.168.3.116/IntegrationsAPI/
	Tiempo de bloqueo registro Tiempo que podrá estar bloqueado un registro para edición (min) 20	Estadísticas Número de acciones existentes : 2 Número de categorías existentes : 28 Número de categorías existentes : 22

Una vez realizada esta configuración inicial, se deberá configurar los parámetros que interfieren en el uso de "Aranda Chat", esta configuración se encuentra habilitada solo para los Proyectos que tengan seleccionada la opción "Habilitar integración con el Chat". En la consola BASDK al dar clic en "Configuración / Opciones", se visualiza la opción "Chat" con tres parámetros de configuración Administración, Configuración y Creación de los casos de Chat.

✓ ADMINISTRACIÓN

En esta ventana se visualiza los parámetros de medición que tendrá cada Especialista, al momento de responder un Chat.

También se visualizan estadísticas y calificaciones dadas a los Especialistas, por parte de los Usuarios que utilizaron el Chat.

Al dar clic en "Ver detalle", se visualizaran las conversaciones que ha tenido cada especialista.

ciones	A	varo Tarrifa	1	16/06/2017 16:24:36	3	micio > chac	
oyectos		Recursos Hui	manos Recursos	Humanos 🔻			
sumen							
tencias							
cciones		0 desinista					
tados		Administr	ación				
ompañía		Buscar		Q Ordenar por Nombre			
ncuesta					ESPECIALISTA_1		Ver detaile
roveedor		€ ESPE	CIALISTA 1		Cantidad de chat realizados	Cantidad de chat transferidos	
hat		All and		Course	12 Fecha última conexión		
Administración		NIVEL	1	ESPECIALISTA_1@ARANDASOFT.COM	15/06/2017 - 11:25 a.m.		
Configuración							
Creación de los casos de cha	at						
onfiguración	×		CIALISTA 2		 Caudad det servicio 	a Tiempo de res	puesta
uiones	×	Minul	1	Correct	7	24	^
	~	Hivet		ESPECIALISTA_2@ARANDASOFT.COM	5	JΔ	Ymin
	*				5	∠. ¬	
onsola de Usuario	×				Número do chate colificados	Tiemoo	do
ambiar Contraseña	×	SPE	CIALISTA_3		Calificaciones del servicio	riempo aproximi	100
alic	×	Niuni	2	Correo	- Cauncaciones det servicio		
u	*	Aivet		ESPECIALISTA_3@ARANDASOFT.COM	1 0	0 1	1
					Calificados en 5 Calificados en 4	4 Calificados en 3 Calificados	en 2 Calificados en 1
) Especialista_	1				🗸 Generales		
] Especialista_ -mail: especialista_1@	1 Parandasoft.	com c	onversaciones del asesor	Ordenar por	💩 Generales	Buscar	٩
] Especialista_i -mail: especialista_1@	1 Parandasoft.	com C	ionversaciones del asesor lusque y organice las co	Ordenar por onversaciones del Fecha de conversa	Cenerales	Buscar	Q
Especialista_: -mail: especialista_1@	1 Parandasoft.	com c B a	inversaciones dal asesor Jusque y organice las co sesor	Ordenar por onversaciones del Fecha de conversa	Generales	Buscar	٩
Ĵ Especialista_i -mait: especialista_1@ livelasesor:	1 Parandasoft. O	com c B a	ionversaciones del asecor lusque y organice las co isesor	Ordenar por onversaciones del Fecha de conversa	Generales	Buscar	Q
Especialista_ mail: especialista_1@ ival asesor: () rupo:	1 Parandasoft. O	com c B a	onversaciones del saesor Jusque y organice las c isesor	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa	Cénerales	Buscar	٩
Especialista_i mail: especialista_1@ Ivel asesor: I rupo: aléfono:	1 Parandasoft. O	com c B a	onversaciones del sessor Jusque y organice las co isesor	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41	Cenerales	Buscar	٩
Especialista_i mait: especialista_i (ivel asesor:) iupo: aiéfono:	1 Parandasoft. O	com G B a	Inversaciones del asesor Jusque y organice tas co isesor	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1	Cenerales	Buscar	٩
Especialista_ mail: especialista_1@ ivel.asesor: () rupo: eléfono:	1 Parandasoft. O	com C B a	ionversaciones del asseor lusque y organice las co isesor	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 actión Calificación de servicio: S	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos	Buscar	٩
Especialista_1 mait: especialista_1@ ivel asesor: (ivel asesor: (ivel asesor: (hats atendidos: ()	1 Parandasoft. O	com c B a	inversaciones del asesor Busque y organice las co isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 725 g	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 actión D.m. E-mail usuario: especialist	Cenerales	Buscar	Q 0
Especialista_1 mait especialista_1 ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel ivel	1 Parandasoft. 0	com a B a	ionversaciones del assor Jusque y organice las co isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No	Buscar	Q Setalles
Especialista_ mail: especialista_1@ Ivel asesor: () ivel asesor: () hats atendidos: ()	1 Parandasoft. 0 3 0	com C B a	ionversaciones del sassor Jusque y organice tas ce isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 actión p.m. E-mail usuario: especialist	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de char: No	Buscar • Mostrar	Q Secules
Especialista_1 mail: especialista_1@	1 Parandasoft. 0 3 0 1.56	com c. B a	ionversaciones del asecor Busque y organice las o isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 Catificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 42	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No	Buscar • Mostrar	Q detailes 0
Especialista_1 mait: especialista_1 ivel asesor: ivel asesor: ivel ivel asesor: ivel ive	1 Parandasoft. 0 3 0 1.56	com a B a	ionversaciones del assor Jusque y organice las co isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 42 Usuario conectado: Especialist	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario:	Buscar	Q Seales
Especialista_1 mail: especialista_1 ivel asesor: () rupo: iéfono: hats atendidos: : iempo de respuesta: :	1 Darandasoft. 0 3 0 156	com c B a	ionversaciones del sessor Jusque y organice tas ce isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 42 Usuario conectado: Especialista_1	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 300 Minutes	Buscar • Mostrar	Q Secules
Especialista_1 mail: especialista_1 ivel asesor: ivel ises atendidos: iempo de respuesta: echa última conexión:	1 Parandasoft 0 3 0 1.56 28,06/2017 - 6	com B a 59 p. m.	Inversaciones del asesor Busque y organice Las o Isesor Fecha de conversa Del Conversa Del Conversa Fecha de conversa Del	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 42 Usuario conectado: Especialista_1 actión E-mail usuario: especialista_1 Calificación de servicio: 5 Especialista_1	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de char: No País del usuario: Duración de conversación: 3.00 Minutos Transferencia de that: No	Buscar	Q Setalles
Especialista_1 mait: especialista_1 vel asesor: upo: léfono: uss atendidos: enpo de respuesta: scha última conexión:	1 Parandasoft 0 3 0 156 28/06/2017 - 6	com B a S9 p. m.	ionversaciones del assor Jusque y organice las co isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:26 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 42 Usuario conectado: Especialista_1 calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1 actión p.m. E-mail usuario: especialist	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 3.00 Minutos Transferencia de chat: No	Buscar • Mostrar	Q Setalles Setalles
Especialista_1 mait: especialista_1 ivel asesor: trupo: téfono: hats atendidos: iempo de respuesta: echa última conexión:	1 Parandasoft. 0 3 0 156 28/06/2017 - 6	com B a S9 p. m.	ionversaciones del sessor Jusque y organice tas ce isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:26 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 actión p.m. Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 42 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 3.00 Minutos Transferencia de chat: No	Buscar • Mostrar • Mostrar	Q Setalles
Especialista_1@ mail: especialista_1@ ivel asesor: ivel: eléfono: hats atendidos: iempo de respuesta: echa út/ma conexión:	1 Parandasoft 0 3 0 1.56 28/06/2017 - 6	com B a 59 p. m.	Inversaciones del assesor Jusque y organice las co isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:26 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 42 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 45	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 3.00 Minutos Transferencia de chat: No	Buscar • Mostrar • Mostrar	Q Setalles Setalles 0
Especialista_1 mail: especialista_1 ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: ivel asesor: asesor: ivel asesor: ivel asesor:	1 Parandasoft 0 3 0 156 28/06/2017 - 6	com B a S9 p. m.	ionversaciones del asseor Jusque y organice tas co isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:26 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 42 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 43	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 3.00 Minutos Transferencia de chat: No	Buscar • Mostrar • Mostrar	Q Secales Secales
Especialista_1 maik especialista_1 ivel asesor: () ivel asesor: () ivel asesor: () iven tas atendidos: () iempo de respuesta: () echa última conexión: ()	1 Parandasoft. 0 5 0 156 28/06/2017 - 6	com B a S9 p. m.	ionversaciones del sessor Jusque y organice tas co isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:26 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa ld: 41 Usuario conectado: Especialista_1 culticación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist ld: 42 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1 Id: 43 Usuario conectado: Especialista_1	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 3.00 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: País del usuario: País del usuario:	Buscar • Mostrar • Mostrar	detailes detailes detailes
Especialista_1@ mail: especialista_1@ ivel asesor: ivel: eléfono: hats atendidos: iempo de respuesta: echa última conexión:	1 Parandasoft 0 3 0 156 28/06/2017 - 6	com B a 59 p.m.	Inversaciones del assor Jusque y organice las co isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7.25 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7.26 p Fecha de conversa	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 42 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 43 Usuario conectado: Especialist Id: 43 actión Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 3.00 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 0.48 Minutos	Buscar • Hostrar • Hostrar	Q Setalles Setalles
Especialista_1 mai: especialista_1 wei asesor: uupo: itéfono: hats atendidos: empo de respuesta: scha última conexión:	1 Parandasoft. 0 3 0 1.56 28/06/2017 - 6	com B a 59 p. m.	ionversaciones dal asseor Jusque y organice las co isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7.25 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7.25 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7.25 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa ación de servicio: 5 p.m. Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1 ación du conectado: Especialista_1 Id: 42 Usuario conectado: Especialista_1 ación du calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1 Id: 45 Usuario conectado: Especialista_1 ación du calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1 ación du calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 3.00 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 0.48 Minutos Transferencia de chat: No	Buscar * Mostrar * Mostrar	Q Secales Secales
Especialista_1 mai: especialista_1 ivel asesor: () rupo: téfono: hats atendidos: () iempo de respuesta: () echa última conexión: ()	1 Parandasoft 0 3 0 1.56 28/06/2017 - 6	com	Inversaciones del sessor Busque y organice Las o Isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7.25 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7.26 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7.26 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de convess Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 42 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 43 Usuario conectado: Especialist Id: 43 Usuario conectado: Especialist	Cenerales Ción País del usuario: Duración de convertación: 0.37 Minutos Transferencia de char: No País del usuario: Duración de convertación: 3.00 Minutos Transferencia de char: No País del usuario: Duración de convertación: 0.48 Minutos Transferencia de char: No	Buscar • Nostrar • Nostrar • Nostrar	C detalles detalles
Especialista_1 mail: especialista_1@ ivel asesor: ive: eléfono: hats atendidos: iempo de respuesta: echa última conexión:	1 Parandasoft 0 156 28/06/2017 - 6	com G B a 59 p. m.	izoversaciones del assor Jusque y organice las co isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:35 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 42 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 43 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 3.00 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 0.48 Minutos Transferencia de chat: No	Buscar • Mostrar Mostrar	Q detailes detailes
Especialista_1 mail: especialista_1 ivel asesor: () rupp: eléfono: hats atendidos: : : iempo de respuesta: : echa última conexión: : :	1 Parandasoft. 0 3 0 156 28/06/2017 - 6	com B a \$9 p. m.	ionversaciones dal asseor Jusque y organice las co isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:35 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa ación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1 cufficación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1 ación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1 Id: 42 Usuario conectado: Especialista_1 cufficación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1 Id: 43 Usuario conectado: Especialista_1 cufficación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1	Ción País del usuario: Duración de convertación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de convertación: 3.00 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de convertación: 0.48 Minutos Transferencia de chat: No	Buscar * Mostrar * Mostrar	detailes detailes detailes
Especialista_1 mail: especialista_1 ivel asesor: ivel ises atendidos: iempo de respuesta: echa última conexión:	1 Parandasoft 0 3 0 1.56 28,06/2017 - 6	com 2 B 3 59 p. m.	Inversaciones del asesor Jusque y organice las c isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:26 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:26 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:35 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 42 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 43 Usuario conectado: Especialist Id: 45 Usuario conectado: Especialist Id: 45 Usuario conectado: Especialist	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 3.00 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 0.48 Minutos Transferencia de chat: No	Buscar • Mostrar • Mostrar • Mostrar	Q detalles detalles detalles
Especialista_1	1 Parandasoft 0 156 28/06/2017 - 6	com a B 3 59 p. m.	izoversaciones del assor Jusque y organice las c isesor Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:25 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:35 p Fecha de conversa 28/06/2017 - 7:35 p	onversaciones del Ordenar por Fecha de conversa Id: 41 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 42 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialist Id: 43 Usuario conectado: Especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1 Calificación de servicio: 5 E-mail usuario: especialista_1	Ción País del usuario: Duración de conversación: 0.37 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 3.00 Minutos Transferencia de chat: No País del usuario: Duración de conversación: 0.48 Minutos Transferencia de chat: No	Buscar • Mostrar • Mostrar	Q Setalles Setalles

✓ CONFIGURACIÓN

En esta ventana se podrá configurar los diferentes parámetros de atención que tendrá el Especialista al momento de atender a un Usuario, por medio de la consola de Chat.

GENERAL

- Capacidad máxima de atención Es la capacidad de "Usuarios" que podrá atender un Especialista, al mismo tiempo, por medio del "Aranda Chat".
- Habilitar la calificación del Servicio





Al tener seleccionada la opción, el Usuario podrá calificar la atención recibida por el Especialista, por medio del "Aranda Chat". Se calificara al Especialista, una vez finalizada la conversación por el "Chat", seleccionando de una a cinco estrellas.

Tiempo de inactividad de sesión

Tiempo que se le dará al Usuario para no interactuar con el "Chat", una vez se termine este tiempo y el Usuario no realizo alguna acción, se finalizara la sesión del "Chat" y cerrara la ventana.

Aranda SERVICE DESK $^{\odot}$ Configuración						
Opciones	Juan Sebastian Puerto Molano	13/06/2017 11:47:51		> <u>Inicio</u> > Chat		
Proyectos Resumen Licencias Acciones	Regresion Regresion	n Y				
estados Compañía Encuesta Proveedor	Configuración	🗟 General			Mensajes y atajos	
Chat Administración Configuración	Capacidad maximi Seleccione la cantida manera simultanea	a de atención d de solicitudes que puede atender cada consultor de	Habilitar la calificacion del servici- habilite la posibilidad que los consultor los clientes	o es envien la calificacion de servicio a Co	lempo inactividad de session ionfigure el tiempo máximo de inactividad por	session en segundos
Creación de los casos de chat	Dos	*		-	lempo macumoau de session	363 segunuos
11 Itil ¥ Consola de Usuario ¥						
📆 Cambiar Contraseña 🛛 🛠 🔏 Salir 🕹 X	-					
					Asociar especialis	las Guardar Cancelar

• MENSAJES Y ATAJOS

Mensajes personalizados que serán usados por el Especialista o por la consola, para contestar rápidamente al Usuarios.

- Activar mensajes personalizados y respuestas personalizadas.
 Se activa o no, el uso de los mensajes personalizados, por parte del Especialista o de la consola.
- Mensaje de bienvenida. Mensaje que visualizara el Usuario al momento de iniciar una conversación por "Chat".
- Mensaje no hay agentes disponibles. Mensaje que visualizara el Usuario, cuando no se encuentren Especialistas conectados al "Aranda Chat".
- Mensaje cuando se califica el servicio. Mensaje que visualizara el Usuario al momento de calificar el servicio prestado por un Especialista, se visualizara solo si está activa esta función y al finalizar una conversación por "Chat".
- Mensaje de despedida. Mensaje que visualizara el Usuario, una vez se finalice la conversación por "Chat".





Respuestas pre-configuradas.

Respuestas rápidas que podrá enviar el Especialista a un Usuario, para dar una atención inmediata cuando se inicie una conversación.

- Agregar respuestas rápidas, al dar clic en esta opción, se podrá agregar las respuestas que se desean configurar.

Aranda SERVICE DESK 🖗 Configuraci	ón	
Opciones	Juan Sebastian Puerto Molano 13/06/2017 11:47:51	> <u>inicio</u> > Chat
Proyectos Resumen Licencias Acciones	Regresion Regresion T	
Estados	Configuración	
Compania	🖉 General	Mensajes y atajos
Proveedor		
Chat	Activar mensajes personalizados y respuestas personalizadas	Respuestas pre-configuradas
Administración	Active y edite los mensajes personalizados y las respuestas automaticas	Cree, edite y borre respuestas pre-configuradas para ser usadas en las conversaciones con los clientes
Configuración	SI	Agregar respuestas rapidas
Creación de los casos de chat	_	
Configuración	 Mensaje de bienvenida 	
duiones	Este mensaje sera enviado a los usuarios cada vez que ingresen a un chat nuevo	
M IEI	hola chat	
Consola de Usuario	* Mensaje no hay agentes disponibles	
💼 Cambiar Contraseña	s Este mensaje sera enviado a los usuarios cuando no nayan asesores en unea	No hay respuestas preconfiguradas para visualizar.
🖌 Salir	s no hay agentes	
	Mensaje cuando se califica el servicio Este mensaje sera enviado a los usuarios una vez finalice la evaluacion del servicio	
	msg leave	
	Mensaje de despedida Este mensaje sera enviado a los usuarios cuando el asesor cierre la ventana de chat	
	gracias por chatear	
		Asociar especialistas Guardar Cancelar

• ASOCIAR ESPECIALISTAS

Al dar clic en esta opción, se visualizara una ventana en la cual se podrán agregar los Especialistas que atenderán a los Usuarios que se conecten por el "Aranda Chat".

- Oprioper	Juan Sobactian Duorto Molano	12/06/2017 14:22:17		a Jaicia > Chat
- opciones	Suan Sebastian Puerto Piolano	13/00/2017 14:23:17		 Intel / Clar
Proyectos	» Regresion Regresion	T		
Resumen				
Licencias				
Acciones	Configuración			
Estados	comgaración			
Compañía		🚇 General		🗭 Mensajes y atajos
Encuesta				
Proveedor	Capacidad maxima de atención		Habilitar la calificacion del servicio	Tiempo inactividad de session
Chat	Seleccione la cantidad de solicitudes que	ue puede atender cada	habilite la posibilidad que los consultores envien la calificació	on de Configure el tiempo máximo de inactividad por session en
Administración	consultor de manera simultanea		servicio a los clientes	segundos Tiampo inactividad de servico
Configuración	Dos	•		Bo sequindos
Creación de los casos de chat				
Configuración ¥				
😤 Guiones 🛛 🗧 🗧				
M Itil 🗴 🕹				
🏠 Consola de Usuario 🛛 😵				
🏪 Cambiar Contraseña 🛛 🛛 🛠				
🔏 Salir 🛛 🕹				
				Asociar especialistas Guardar Cancelar

Buscar

Especialista

Grupo de Especialista

Introduzca mínimo tres letras y presione enter

Nivel de Atención
Adicioner

Nombre
Nivel
Grupo de Especialistas

Borser

- Se podrán adicionar por Especialista o por Grupo de Especialistas.

uscar jEspecialista Orupo de Especialistas juan Nivel de Atención Adicionar Juan Puerto Molano Juan Sebastian Puerto Molano o de Especialistas Borrar	sociar especialistas		X
Especialista juan Juan Puerto Juan Puerto Molano Juan Sebastian Puerto Molano vo de Especialistas Borrar	scar		
juan Nivel de Atención v Adicionar Juan Puerto Juan Puerto Molano Juan Sebastian Puerto Molano Do de Especialistas	Especialista	⊖Grupo de Especialistas	
Juan Puerto Molano Juan Sebastian Puerto Molano	uan	Nivel de Atención 🔻 Adicionar	
Juan Sebastian Puerto Molano oo de Especialistas	uan Puerto		
Borrar	uan Puerto Molano uan Sebastian Puerto Molano	>o de Especialistas	
Borrar			
Sorrar			
Sorrar			
Borrar			
Borrar			
Borrar			
	Corrar		



Asociar especialistas



x

Asociar especialistas
Buscar

Especialista

GRUPO_1

GRUPO_2

GRUPO_3

GRUPO_4

GRUPO_5

GRUPO_6

GRUPO_7

Borrar

SOFTWARE

- Al adicionar un Especialista, se debe seleccionar el nivel de atención, los cuales son definidos por el Administrador de la consola.
- Existen dos niveles de atención "Nivel 1", atenderá conversaciones iniciadas por un Usuario desde la consola USDK.
- El "Nivel 2", solo atenderá conversaciones que sean transferidas por otro Especialista.

[Asc	ociar especialistas		X	3
	Busca O Esp	r ecialista		●Grupo de Especialistas	
	Intr	oduzca mínimo tres letras y presione	enter	Nivel 1 Adicionar	
		Nombre	Nivel	Grupo de Especialistas	
i) o		Juan Sebastian Puerto Molano	Nivel 1 V	GRUPO_1	DI
		Juan Puerto Molano	Nivel 1 V	GRUPO_1	
		APPLICATION ADMINISTRATOR	Nivel 1 V	GRUPO_1	
		juan5	Nivel 1 v	GRUPO_1	
		juan55	Nivel 1 V	GRUPO_1	
		juan10	Nivel 1 v	GRUPO_1 V	
	Bor	rar			





- De igual manera en esta ventana, el Administrador podrá adicionar, editar o borrar Especialistas.
- ✓ CREACION DE LOS CASOS DE CHAT

En esta opción se configura los casos que se crean por defecto, a partir de una conversación iniciada en el "Aranda Chat".

- Cuando un Usuario inicie sesión en el "Aranda Chat" y no encuentre Especialistas conectados, podrá enviar un mensaje por medio de la consola de "Chat", este mensaje se convertirá en un "Caso", el cual, quedara con los datos que el Administrador configuro previamente.
- Cuando un Especialista lo decida, una conversación generada en el "Aranda Chat", la podrá convertir en un caso el cual, quedara con los datos que el Administrador configuro previamente.
- Solo se puede configurar la creación de un tipo de caso por defecto, desde la consola ASDK y desde la consola USDK.

A	Aranda SERVICE DESK ® Configuración										
1	Guardar										
	Opciones		Juan Sebastian Puerto	Molano	13/06/2017 1	5:07:56					*
	Proyectos Resumen Licencias	3	Regresion	Regresion	•						
	Acciones		Creación de los c	asos de chat							
	Estados Compañía Consola de Usuario Consola de especialista					1					
	Encuesta Proveedor		Tipo de Registro	Llamada	•		Tipo de Registro	Llamada	•		
	Chat		Tipo	Incidentes	٣		Тіро	Cambios	•		
	Configuración		Categoría	CATEGORIA_TODO)S	۶	Categoría			🎾	
٩	Creación de los casos de chat Configuración	×	Servicio	SERVICIO_GENERAL_02	Ţ		ANS	ANS_CAMBIOS			
1	Guiones	×									
î	Itil	*									
i)	Consola de Usuario	*									
2	Cambiar Contraseña	*									
xî.	Salir	*									

- Se puede configurar cualquier tipo de caso, menos "Problemas".

CHAT CONSOLA DE ESPECIALISTAS ASDK

Al iniciar sesión en la consola ASDK, en el menú de opciones, se visualizara un nuevo icono llamado "Chat".



Ø	C Aranda Service Desk					
+	Inicio Proye	cto: Regresion proyectos Resumen por usuario				
() () () () () () () () () () () () () (Casos del proyecto <u>Descargar</u> .Soporte Seleccione un tipo de caso para ver el gráfico por estados	Casos del proyecto Regresion Seleccione un tipo de caso para ver el gráfico por estados			
		Cambios: 1995	Cambios: 2455			
9	Chat	Requerimientos de servicio: 943 Problemas: 1388	Problemas: 833			
		Incidentes Requerimientos de servicio Problemas Cambios	Incidentes Requerimientos de servicio Problemas Cambios			

Al dar clic en esta opción el Especialista se conectara a la plataforma de Chat y se habilitara la ventana de "Chat".

En esta ventana se visualizan las opciones que tiene el Especialista para interactuar con un Usuario por medio del "Chat".

Alvaro Tarrifa Conectado S			
Usuarios en línea (1) 💿	D Jaime Torres T	Q. Ingrese un número de caso	🚱 🏽 +
	Jaime Torres T		09:28
	hola		
Jaime Torres T	Alvaro Tarrifa		09:28
	Estamos validando su caso, un momento por favor		
Conversaciones de transferencia (0) 💿			
Y			
	Ingresar Comentario		

- Para que el Especialista tenga acceso a esta opción, el Proyecto debe tener habilitado la opción de Chat y previamente se tuvo que haber asociado en el grupo de Especialistas que atenderán las conversaciones "Chat".
- La consola ASDK actualizara la sesión de Usuario cada minuto, mientras la consola de "Chat" se encuentre abierta, impidiendo el vencimiento de la licencia. Una vez se cierre la ventana de "Chat", la consola ASDK tomara los tiempos configurados para el vencimiento de la licencia.





• VENTANA DE CHAT ESPECIALISTA

En este espacio se visualizara las conversaciones que tiene el Especialista con los Usuarios, de igual manera se visualizan las diferentes funciones que puede realizar el Especialista con la conversación que tiene en el momento.

- Especialista, se visualiza el nombre del especialista conectado.
- Estado de conexión, botón en el cual se puede gestionar la conexión del Especialista en el 1"Chat".
- Usuarios en línea, espacio destinado para visualizar los Usuarios que iniciaron un "Chat" y fueron atendidos por el Especialista.
- Conversaciones de transferencia, espacio para visualizar las conversaciones que se crean entre Especialistas, cuando un "Chat" va a ser transferido.













• Ventana de "Chat", espacio donde se visualiza la conversación que se tiene con un Usuario.

ESPECIALISTA_1			
Usuarios en línea (1) 🥑	USUARIO_A Recursos Humanos	Q Ingrese un número de caso	+ 😰 Finalizar conversación
	USUARIO_A		04:40
	Buen dia		
030/000/1	ESPECIALISTA_1		04:40
	Lo que menciona no esta relacionado con el caso Estamos validando su caso, un momento por favor		
	USUARIO_A		04:40
Conversaciones de transferencia (0) 💿	Gracies		
No hay agentes conectados			
	Ingresar Comentario		8

- Nombre de Usuario, se visualiza el nombre del Usuario que inicio la conversación por medio del "Chat".
- Numero de caso, numero de caso ingresado por el Usuario al momento de iniciar el "Chat".



		_
	- Número de caso: RF-79719-19-10	۲
Buen dia		
ESPECIALISTA 1		



- Ver, al dar clic se abre una consola de ASDK, en la cual se puede visualizar la información detallada del caso que se está consultando.
- Editar, al dar clic se abre una consola de ASDK, en la cual se puede visualizar y editar la información detallada del caso que se está consultando.
- Desasociar caso, si la conversación no está relacionada con el caso consultado, se puede desasociar el caso y crear uno nuevo.
- Búsqueda de casos, al iniciar una conversación y esta tenga relación con un caso, se puede realizar un búsqueda, para añadir el caso al "Chat".
- Transferir conversación, esta función se utiliza para transferir el chat a otro Especialista.









• Ventana de transferencia de Chat, al dar clic en "Transferir conversación", se visualiza una ventana, donde se pueden observar los Especialistas que están conectados y a los cuales se les puede transferir la conversación.

ESPECIALISTA_1			
Usuarios en línea (1) 💿	USUARIO_A Recursos Humanos	Q Ingrese un número de caso	0
	USUARIO_A		Transferir conversación
	Buen dia		Buscar consultores
USUARIO_A			Consultores en línea (1)
	Estamos validando su caso, un momento por favor		
	USUARIO_A		ESPECIALI Nivel 1
Conversaciones de transferencia (0) 💿	Gracias		Recursos H
No hay agentes conectados			

 Chat entre agentes, al transferir una conversación, se puede iniciar un Chat privado entre Especialistas.





 Transferir, una vez seleccionado el Especialista al cual se le va a transferir la conversación, se da clic en transferir y el "Chat" pasara a ser atendido por el nuevo Especialista.





- Cerrar Chat, esta función se utiliza para finalizar una conversación por parte del Especialista.
- Agregar Nota, en cualquier momento el Especialista puede agregar como Nota, al caso consultado, la conversación que tiene en el "Chat". Si el caso es de tipo Solicitud, se añadirá como adjunto en un archivo .txt.



• Ingresar comentario, espacio donde el Especialista responde al Usuario.

ESPECIALISTA_1			
Usuarios en línea (1) 💿	USUARIO_A Recursos Humanos	🔾 Ingrese un número de caso 🛛 + 🚱 Finaliz	ar conversación
	USUARIO_A		
	Buen dia		
030AR0_A	ESPECIALISTA_1		
	Estamos validando su caso, un momento por favor		
	USUARIO_A		
Conversaciones de transferencia (0)	Gracias		
No hay agentes conectados			
	Ingresar Comentario		8

• Respuestas personalizadas, estas respuestas deben ser configuradas previamente, desde la consola BASDK. Especialista selecciona el mensaje y da clic en Enviar, para que sea visualizado por el Usuario.



ESPECIALISTA_1			
Usuarios en línea (1) 🥑	USUARIO_A Recursos Humanos	Q Ingrese un número de caso	🕂 😰 Finalizar conversación
	USUARIO_A		04:56
	Buen dia		
030/410_/	ESPECIALISTA_1		04:57
	Estamos validando su caso, un momento por favor		
	USUARIO_A		04:57
Conversaciones de transferencia (0) 👁	Gracias		
No hay agentes conectados			
		9 Validando	
		🤧 Respuesta Rapida	
	Ingreser Comentario		

 Adjuntos, con esta opción, el Especialista puede enviar archivos al Usuario, de ser necesario.



• Enviar, botón habilitado para el envío de mensajes.



CHAT CONSOLA DE ESPECIALISTAS USDK

A continuación se describen las diferentes funciones que tiene la consola USDK para interactuar con el "Aranda Chat". Se debe tener en cuenta que previamente el proyecto debe tener habilitada esta función y que el Usuario debe estar asociado al proyecto al cual se le habilito el "Chat".





- Si uno de los proyectos que tiene asociado el Usuario, tiene activo el "Aranda Chat", se visualiza el módulo de "Chat" en la consola USDK.
- El Usuario, debe estar asociado a un Servicio del proyecto para cualquier tipo de caso o en su defecto, el proyecto debe tener habilitada la creación de Solicitudes.





• VENTANA DE CHAT USUARIO

En este espacio se visualizara las conversaciones que tiene el Usuario con los Especialistas, de igual manera se visualizan las diferentes funciones que puede realizar el Usuario con la conversación que tiene en el momento.

- Comportamiento OnLine Este comportamiento se da cuando un Especialista se encuentra conectado a la consola de Chat.
- Comportamiento OffLine Este comportamiento se da cuando no se encuentran Especialistas conectados a la consola de Chat.
- Ventana de Chat, en este espacio el usuario podrá iniciar una conversación. Al dar clic "Déjanos un mensaje" se abrirá la ventana de "Chat".
- Si se encuentra en modo OnLine, en esta ventana se podrá iniciar una conversación con un Especialista por medio del Chat.
- # Ingrese número de caso, al momento de iniciar una conversación, podrá se consultar por un caso en específico, ingresando el número del caso compuesto. No realizara búsqueda sobre casos que se encuentren en un estado "Cerrado".







- Seleccione el asunto, para iniciar una conversación se debe seleccionar un Proyecto, esto con el fin de direccionar al Usuario con los Especialistas habilitados para atender los casos de este proyecto.
- Ingresar, al dar clic en este botón se dará inicio a la conversación.
- En modo OnLine, se podrá iniciar una conversación y se podrá interactuar con un Especialista.
- Se visualiza el mensaje de bienvenida configurado inicialmente.
- El "Chat" toma los colores por defecto de la consola, si se tiene configurado un color en el Branding, tomara los colores configurados.
- La conversación la recibirá el Especialista y se iniciara, solo al momento que el Usuario envíe un mensaje.
- Durante la conversación se podrán enviar adjuntos, los cuales, se guardaran como "adjunto" en el caso consultado.









- AI cerrar el "Chat", • se preguntará al Usuario si está seguro de finalizar la conversación, al dar clic en "No". la conversación continuara; al dar clic en "Si", el Chat finalizara y enviara la calificación al Especialista, en caso de que se encuentre configurado.
- En caso de tener habilitada la opción de "Calificación del servicio", al finalizar el Chat se visualizara una calificación seleccionando de una a cinco "estrellas". De igual manera se podrá enviar comentarios y adjuntarlos junto a la calificación.

 Para finalizar, se visualiza el mensaje de despedida, configurado previamente en la consola BASDK.







- En modo OffLine, se visualizara • diferente la ventana del Chat. Al ingresar un Código y un Proyecto, la consola direccionara al Usuario a una ventana, la cual indica que "No hay Especialistas conectados", se podrá enviar un mensaje, el quedara cual como una anotación al caso consultado.
- En modo OffLine, si no se consulta por un caso en específico, al momento de enviar el mensaje, se realizara la creación de un caso, esto, dependiendo de la configuración realizada en la consola BASDK.



- Se habilita una opción de Chat al lado de cada caso, al dar clic en esta opción se iniciara una nueva conversación, teniendo como asunto el caso seleccionado.
- Si se encuentra en OffLine, se adicionara una anotación al caso seleccionado.
- Solo se habilita esta opción, para los casos asociados a los Proyectos que tengan habilitado el "Chat".





