

Aranda Chat





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



Tabla de contenido

Tabla de contenido	2
CONFIGURACION GENERAL	3
• POR PROYECTO	4
• GENERAL PARA PROYECTOS	5
✓ ADMINISTRACIÓN	6
✓ CONFIGURACIÓN	7
• MENSAJES Y ATAJO	8
• ASOCIAR ESPECIALISTAS	9
✓ CREACION DE LOS CASOS DE CHAT	12
CHAT CONSOLA DE ESPECIALISTAS ASDK	12
• VENTANA DE CHAT ESPECIALISTA	14
CHAT 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”.

```

<sessionState timeout="60" />
</system.web>
<entityFramework>
  <defaultConnectionFactory type="System.Data.Entity.Infrastructure.LocalDbConnectionFactory, EntityFramework">
    <parameters>
      <parameter value="v11.0" />
    </parameters>
  </defaultConnectionFactory>
  <!-- <defaultConnectionFactory type="Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework.OracleConnectionFactory, Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework" /> -->
  <providers>
    <provider invariantName="System.Data.SqlClient" type="System.Data.Entity.SqlServer.SqlProviderServices, EntityFramework.SqlServer" />
    <provider invariantName="Oracle.ManagedDataAccess.Client" type="Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework.EFOracleProviderServices, Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework, W
  </providers>
</entityFramework>
</system.data>

```

```

</system.web>
<entityFramework>
  <!-- <defaultConnectionFactory type="System.Data.Entity.Infrastructure.LocalDbConnectionFactory, EntityFramework" -->
  <!-- <parameters -->
  <!-- <parameter value="v11.0" /> -->
  <!-- </parameters -->
  <!-- </defaultConnectionFactory -->
  <!-- <defaultConnectionFactory type="Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework.OracleConnectionFactory, Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework" /> -->
  <providers>
    <provider invariantName="System.Data.SqlClient" type="System.Data.Entity.SqlServer.SqlProviderServices, EntityFramework.SqlServer" />
    <provider invariantName="Oracle.ManagedDataAccess.Client" type="Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework.EFOracleProviderServices, Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework, W
  </providers>
</entityFramework>
</system.data>

```

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

```

</system.web>
<entityFramework>
  <!-- <defaultConnectionFactory type="System.Data.Entity.Infrastructure.LocalDbConnectionFactory, EntityFramework" -->
  <!-- <parameters -->
  <!-- <parameter value="v11.0" /> -->
  <!-- </parameters -->
  <!-- </defaultConnectionFactory -->
  <!-- <defaultConnectionFactory type="Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework.OracleConnectionFactory, Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework" /> -->
  <!-- <defaultConnectionFactory type="Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework.OracleConnectionFactory, Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework" /> -->
  <providers>
    <provider invariantName="System.Data.SqlClient" type="System.Data.Entity.SqlServer.SqlProviderServices, EntityFramework.SqlServer" />
    <provider invariantName="Oracle.ManagedDataAccess.Client" type="Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework.EFOracleProviderServices, Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework, W
  </providers>
</entityFramework>
</system.data>

```



```

</system.web>
<entityFramework>
  <!-- <defaultConnectionFactory type="System.Data.Entity.Infrastructure.LocalDbConnectionFactory, EntityFramework" -->
  <!-- <parameters -->
  <!-- <parameter value="v11.0" /> -->
  <!-- </parameters -->
  <!-- </defaultConnectionFactory -->
  <defaultConnectionFactory type="Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework.OracleConnectionFactory, Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework" />
  <providers>
    <provider invariantName="System.Data.SqlClient" type="System.Data.Entity.SqlServer.SqlProviderServices, EntityFramework.SqlServer" />
    <provider invariantName="Oracle.ManagedDataAccess.Client" type="Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework.EFOracleProviderServices, Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework, V
  </providers>
  <provider invariantName="Oracle.ManagedDataAccess.Client" type="Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework.EFOracleProviderServices, Oracle.ManagedDataAccess.EntityFramework, V
  </entityFramework>
</system.web>

```

- 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=XXXXX;Password=XXXXX;Data
Source=(DESCRIPTION=(ADDRESS=(PROTOCOL=XXXXX)(HOST=XXXXX)(
PORT = XXXXX))(CONNECT_DATA=(SERVER = XXXXX)(SERVICE_NAME =
XXXXX)))" />

```

```

<!-- </configuration defaultDatabase="traudscm" />
<connectionStrings>
  <add name="Arandaconn" providerName="Oracle.ManagedDataAccess.Client" connectionString="User Id=XXXXX;Password=XXXXX;Data Source=(DESCRIPTION=(ADDRESS=(PROTOCOL=XXXXX)(HOST=XXXXX)
  </connectionStrings>
</configuration>

```

- **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.



Editar / Proyecto

Nombre	Regresion
Descripción	
Administrador	Sebastian
Estado	<input checked="" type="radio"/> Activo <input type="radio"/> Inactivo
Adjuntar Imagen  	HunterMini.png
Contabilidad	No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio
<input checked="" type="checkbox"/> Incidentes <input checked="" type="checkbox"/> Problemas <input checked="" type="checkbox"/> Cambios <input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio	<input checked="" type="checkbox"/> Incidentes <input checked="" type="checkbox"/> Problemas <input checked="" type="checkbox"/> Cambios <input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio
Mostrar sólo ANS con tiempos configurados	Permitir crear caso a nombre de otra persona
<input type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas <input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio	<input type="checkbox"/> Habilitar la creación de caso <input type="checkbox"/> Búsqueda de usuario por compañía <input type="checkbox"/> Búsqueda de usuario por proyecto
Gestión por Contratos	
<input checked="" type="checkbox"/> Incidentes <input checked="" type="checkbox"/> Problemas <input checked="" type="checkbox"/> Cambios <input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio	
<input type="checkbox"/> Habilitar integración con Aranda Field Services	Dirección del servidor web <input type="text" value="http://192.168.4.122/Expa/"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 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”.



Juan Sebastian Puerto Molano 28/12/2017 8:22:16 Inicio > Resumen

Regresion Regresion

Configuración parámetros generales

Resumen

Adjuntar archivos a casos

Dirección del servidor de archivos: Tamaño máximo de archivos adjuntos (MB):

Enviar link encuesta de satisfacción

Nombre del servidor web: Selección del idioma de las notificaciones del sistema: Español Inglés Portugués

Tiempo de vida licencia

Tiempo que debe transcurrir para el vencimiento de la licencia (min): **Control Remoto**

Url control remoto:

Opciones específicas

Activar creación de casos por Wizard USDK
 Activar filtro de servicios en la creación de casos
 Activar filtro de cliente-compañía en la creación de casos
 Habilitar envío 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.

Sitio de autorización:
Dirección API de encuestas:
URL consola ASDK:
Dirección del Api REST:
Recuerde que al modificar la URL RESTAPI debe generar el código QR nuevamente.
URL servidor push, Aranda software:
URL del Api Chat:

Tiempo de bloqueo registro

Tiempo que podrá estar bloqueado un registro para edición (min): **Estadísticas**

Número de acciones existentes : 2
 Número de categorías existentes : 28
 Número de reglas existentes : 32

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.



Aranda SERVICE DESK Configuración

Alvaro Tarrifa 16/06/2017 16:24:36 Inicio > Chat

Recursos Humanos Recursos Humanos

Administración

Buscar... Ordenar por Nombre

- ESPECIALISTA_1**
Nivel 1 Correo: ESPECIALISTA_1@ARANDASOFT.COM
- ESPECIALISTA_2**
Nivel 1 Correo: ESPECIALISTA_2@ARANDASOFT.COM
- ESPECIALISTA_3**
Nivel 2 Correo: ESPECIALISTA_3@ARANDASOFT.COM

ESPECIALISTA_1 Ver detalle

Cantidad de chat realizados: 12
Cantidad de chat transferidos: 0
Fecha última conexión: 15/06/2017 - 11:25 a. m.

Calidad del servicio Tiempo de respuesta: **3** **2.49 min**

Número de chats calificados: 1
Calificados en 5

Calificaciones del servicio: 0 0 1 1
Calificados en 4 Calificados en 3 Calificados en 2 Calificados en 1

Especialista_1 E-mail: especialista_1@arandasoft.com

Generales

Conversaciones del asesor Busque y organice las conversaciones del asesor

Ordenar por Fecha de conversación

Buscar...

Nivel asesor: 0

Grupo:

Teléfono:

Chats atendidos: 3

Chats transferidos: 0

Tiempo de respuesta: 1.56

Fecha última conexión: 28/06/2017 - 6:59 p. m.

- Id: 41**
Fecha de conversación: 28/06/2017 - 7:25 p. m.
Usuario conectado: **Especialista_1** País del usuario:
Calificación de servicio: 5 Duración de conversación: 0.37 Minutos
E-mail usuario: **especialist...** Transferencia de chat: No
- Id: 42**
Fecha de conversación: 28/06/2017 - 7:26 p. m.
Usuario conectado: **Especialista_1** País del usuario:
Calificación de servicio: 5 Duración de conversación: 3.00 Minutos
E-mail usuario: **especialist...** Transferencia de chat: No
- Id: 43**
Fecha de conversación: 28/06/2017 - 7:33 p. m.
Usuario conectado: **Especialista_1** País del usuario:
Calificación de servicio: 5 Duración de conversación: 0.48 Minutos
E-mail usuario: **especialist...** Transferencia de chat: No

3 Registros

✓ 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.

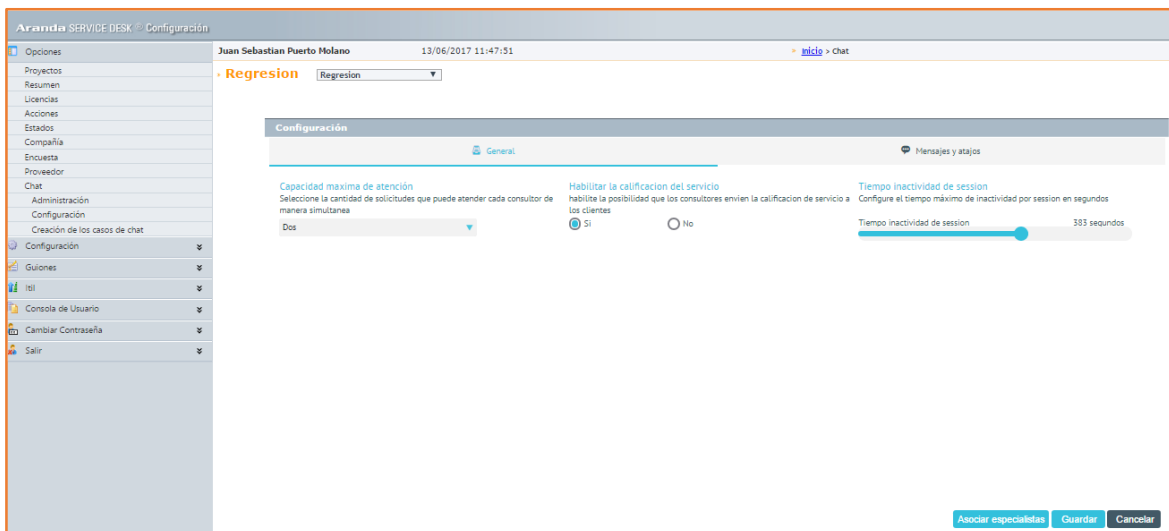
GENERAL

- 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 realice alguna acción, se finalizará la sesión del “Chat” y cerrará la ventana.



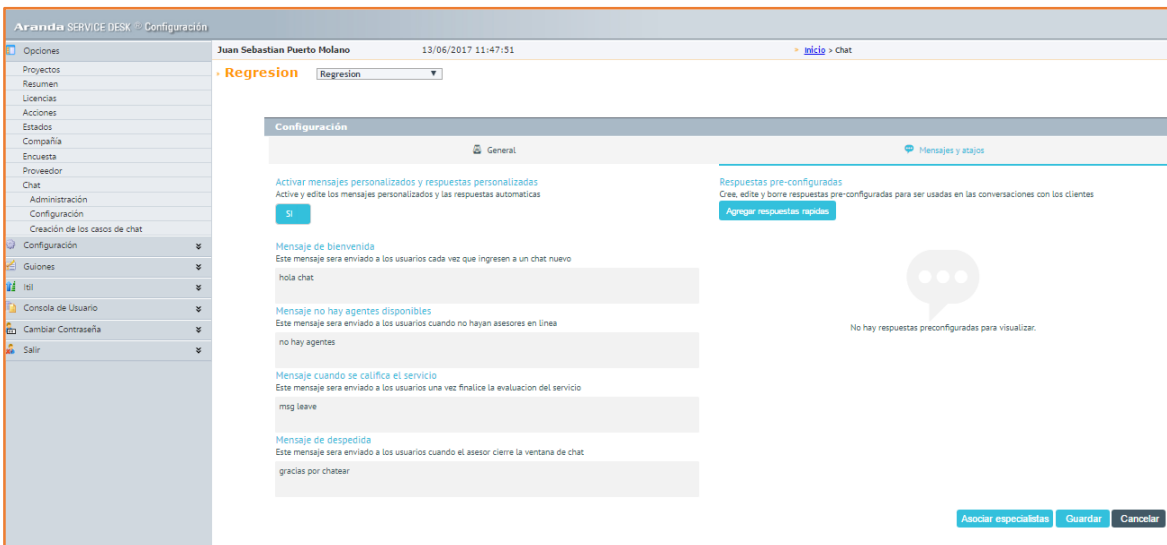
- **MENSAJES Y ATAJSOS**

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 visualizará el Usuario al momento de iniciar una conversación por “Chat”.
- Mensaje no hay agentes disponibles.
Mensaje que visualizará el Usuario, cuando no se encuentren Especialistas conectados al “Aranda Chat”.
- Mensaje cuando se califica el servicio.
Mensaje que visualizará el Usuario al momento de calificar el servicio prestado por un Especialista, se visualizará solo si está activa esta función y al finalizar una conversación por “Chat”.
- Mensaje de despedida.
Mensaje que visualizará el Usuario, una vez se finalice la conversación por “Chat”.

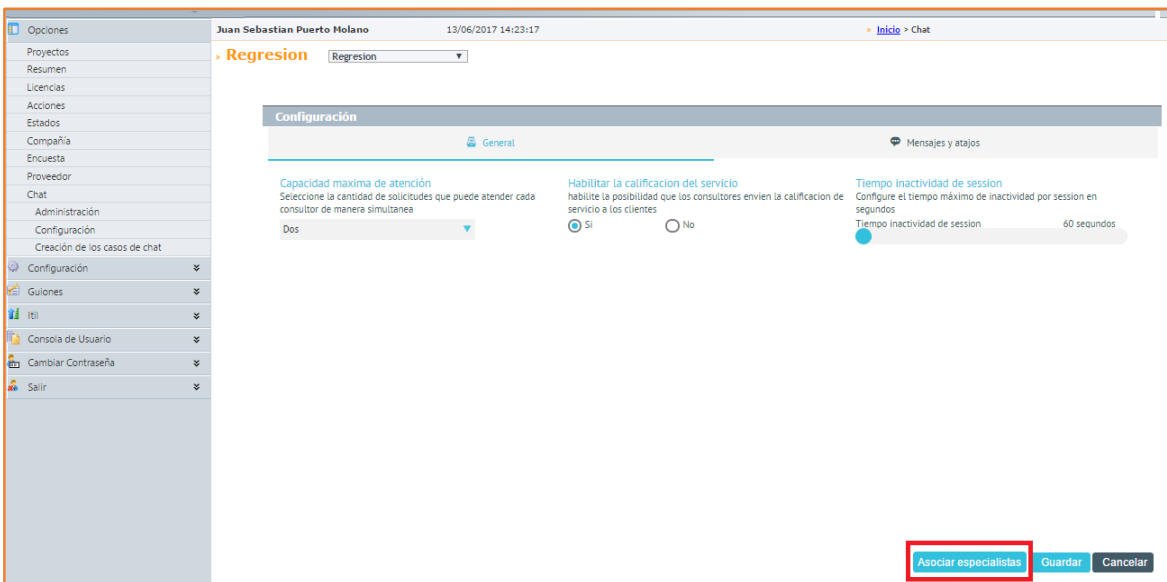


- **Respuestas pre-configuradas.**
Respuestas rápidas que podrá enviar el Especialista a un Usuario, para dar una atención inmediata cuando se inicie una conversación.
- Agregar respuestas rápidas, al dar clic en esta opción, se podrá agregar las respuestas que se desean configurar.



● **ASOCIAR ESPECIALISTAS**

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





Asociar especialistas

Buscar
 Especialista Grupo de Especialistas

Introduzca mínimo tres letras y presione enter Nivel de Atención ▼ **Adicionar**

<input type="checkbox"/>	Nombre	Nivel	Grupo de Especialistas
--------------------------	--------	-------	------------------------

Borrar

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

Asociar especialistas

Buscar
 Especialista Grupo de Especialistas

juan | Nivel de Atención ▼ **Adicionar**

Juan Puerto
Juan Puerto Molano
Juan Sebastian Puerto Molano

<input type="checkbox"/>	Nombre	Nivel	Grupo de Especialistas
--------------------------	--------	-------	------------------------

Borrar



Asociar especialistas

Buscar
 Especialista Grupo de Especialistas

grupo Nivel de Atención ▼

GRUPO_1

GRUPO_2

GRUPO_3

GRUPO_4

GRUPO_5

GRUPO_6

GRUPO_7

Grupo de Especialistas

- 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.

Asociar especialistas

Buscar
 Especialista Grupo de Especialistas

Introduzca mínimo tres letras y presione enter Nivel 1 ▼

<input type="checkbox"/>	Nombre	Nivel	Grupo de Especialistas	
<input type="checkbox"/>	Juan Sebastian Puerto Molano	Nivel 1 ▼	GRUPO_1 ▼	<input type="button" value="✎"/>
<input type="checkbox"/>	Juan Puerto Molano	Nivel 1 ▼	GRUPO_1 ▼	<input type="button" value="✎"/>
<input type="checkbox"/>	APPLICATION ADMINISTRATOR	Nivel 1 ▼	GRUPO_1 ▼	<input type="button" value="✎"/>
<input type="checkbox"/>	juan5	Nivel 1 ▼	GRUPO_1 ▼	<input type="button" value="✎"/>
<input type="checkbox"/>	juan55	Nivel 1 ▼	GRUPO_1 ▼	<input type="button" value="✎"/>
<input type="checkbox"/>	juan10	Nivel 1 ▼	GRUPO_1 ▼	<input type="button" value="✎"/>

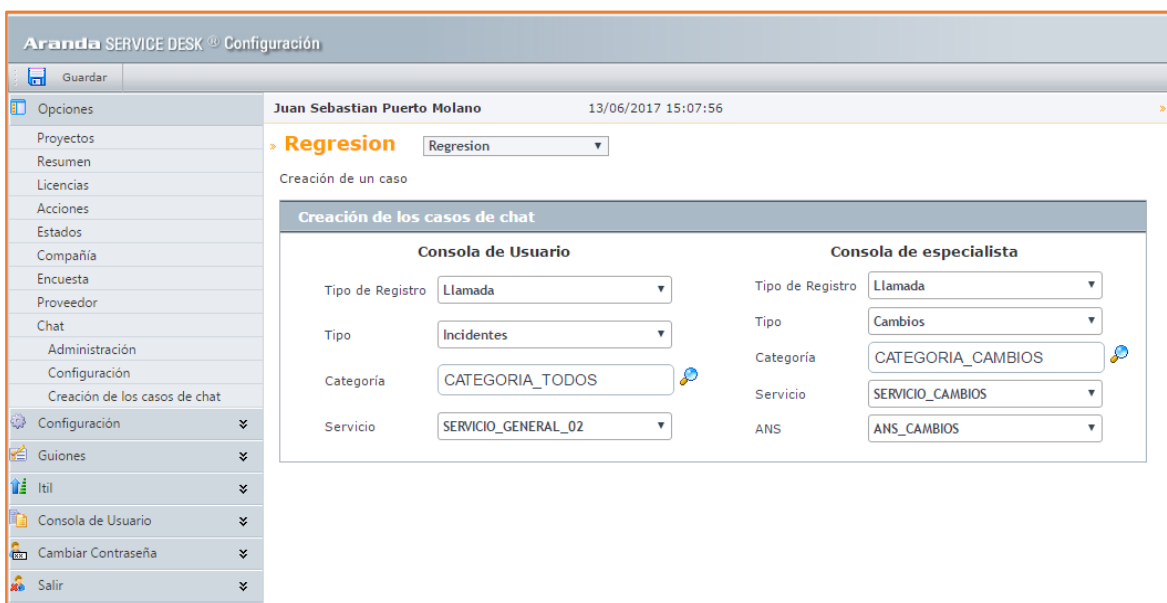


- De igual manera en esta ventana, el Administrador podrá adicionar, editar o borrar Especialistas.

✓ 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.
- Se puede configurar cualquier tipo de caso, menos “Problemas”.

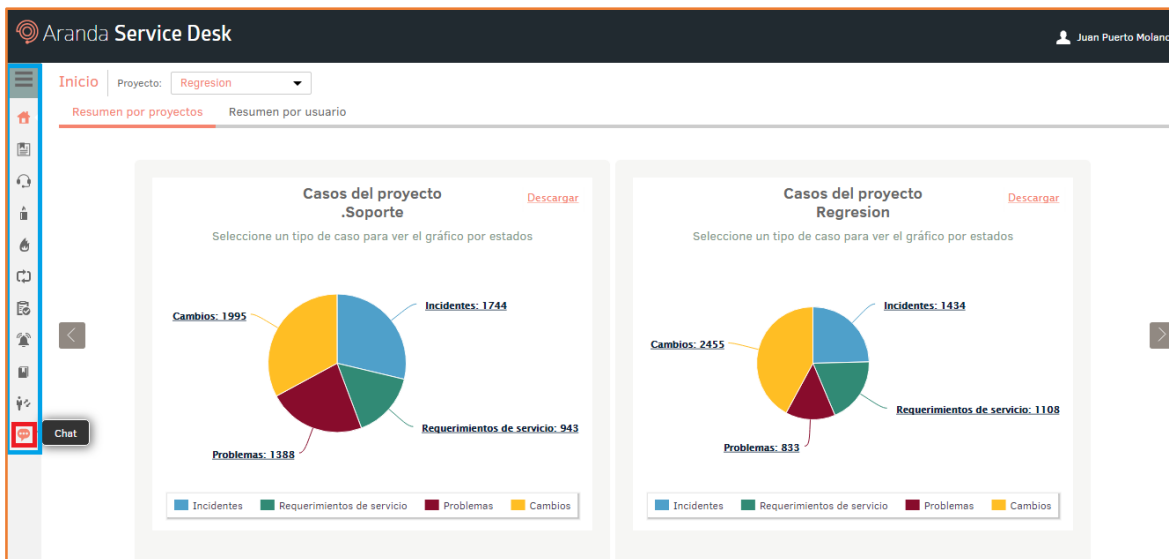


The screenshot shows the 'Aranda SERVICE DESK' configuration window. The main area is titled 'Creación de un caso' and contains a sub-section 'Creación de los casos de chat'. This section is divided into two columns: 'Consola de Usuario' and 'Consola de especialista'. Each column has several dropdown menus for configuration.

Consola de Usuario		Consola de especialista	
Tipo de Registro	Llamada	Tipo de Registro	Llamada
Tipo	Incidentes	Tipo	Cambios
Categoría	CATEGORIA_TODOS	Categoría	CATEGORIA_CAMBIOS
Servicio	SERVICIO_GENERAL_02	Servicio	SERVICIO_CAMBIOS
		ANS	ANS_CAMBIOS

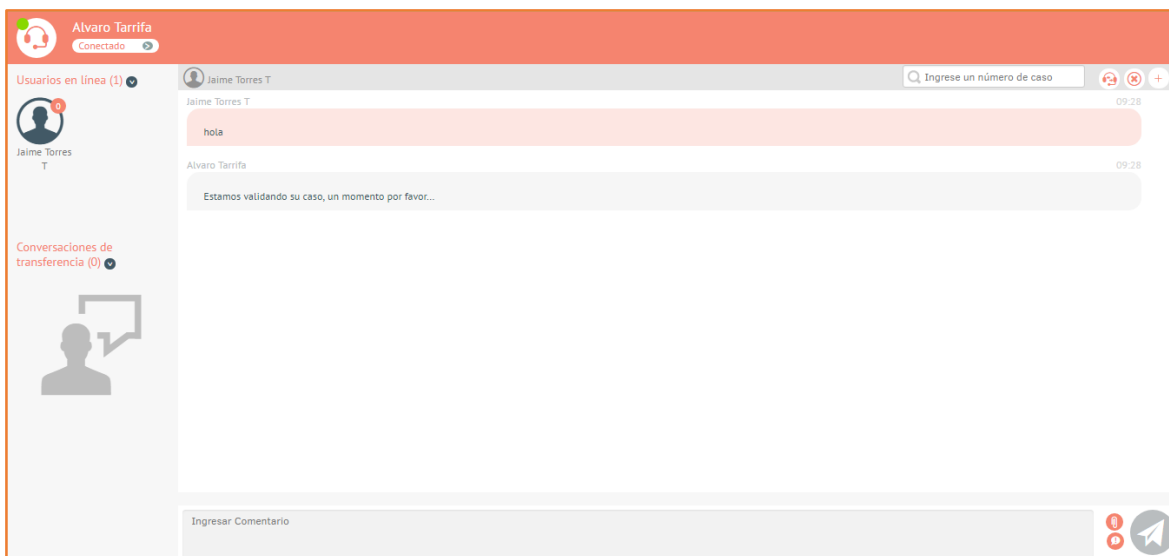
CHAT CONSOLA DE ESPECIALISTAS ASDK

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



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”.



- 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.



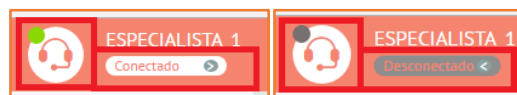
- VENTANA DE CHAT ESPECIALISTA

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.

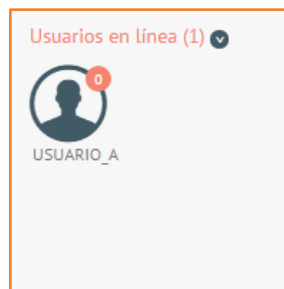
- Especialista, se visualiza el nombre del especialista conectado.



- Estado de conexión, botón en el cual se puede gestionar la conexión del Especialista en el "Chat".



- Usuarios en línea, espacio destinado para visualizar los Usuarios que iniciaron un "Chat" y fueron atendidos por el Especialista.

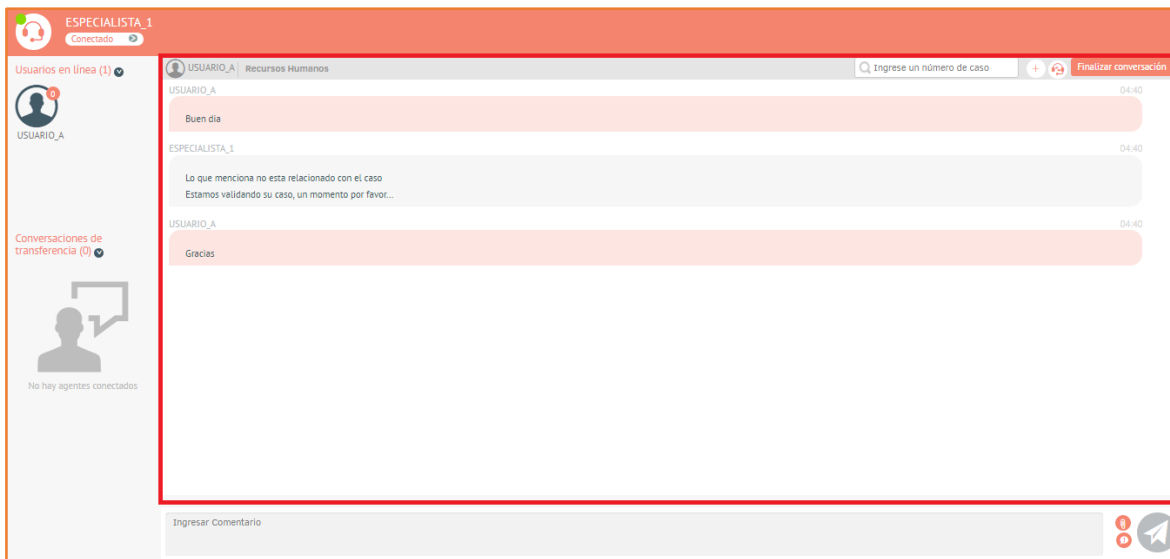


- Conversaciones de transferencia, espacio para visualizar las conversaciones que se crean entre Especialistas, cuando un "Chat" va a ser transferido.

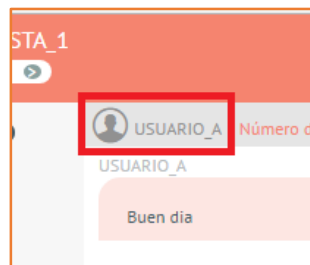




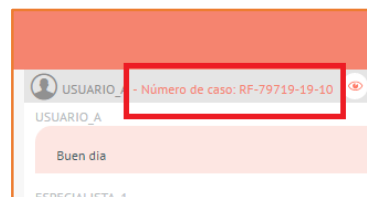
- Ventana de “Chat”, espacio donde se visualiza la conversación que se tiene con un Usuario.



- 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”.

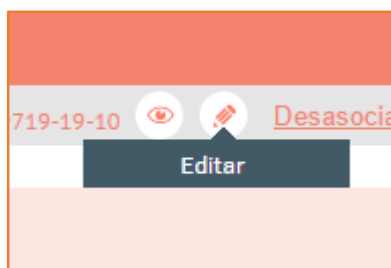




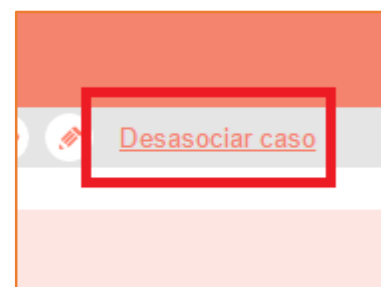
- Ver, al dar clic se abre una consola de ASDK, en la cual se puede visualizar la información detallada del caso que se está consultando.



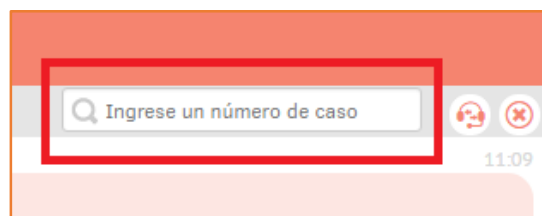
- Editar, al dar clic se abre una consola de ASDK, en la cual se puede visualizar y editar la información detallada del caso que se está consultando.



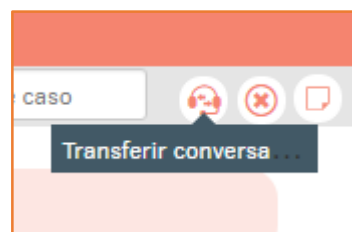
- Desasociar caso, si la conversación no está relacionada con el caso consultado, se puede desasociar el caso y crear uno nuevo.



- 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".

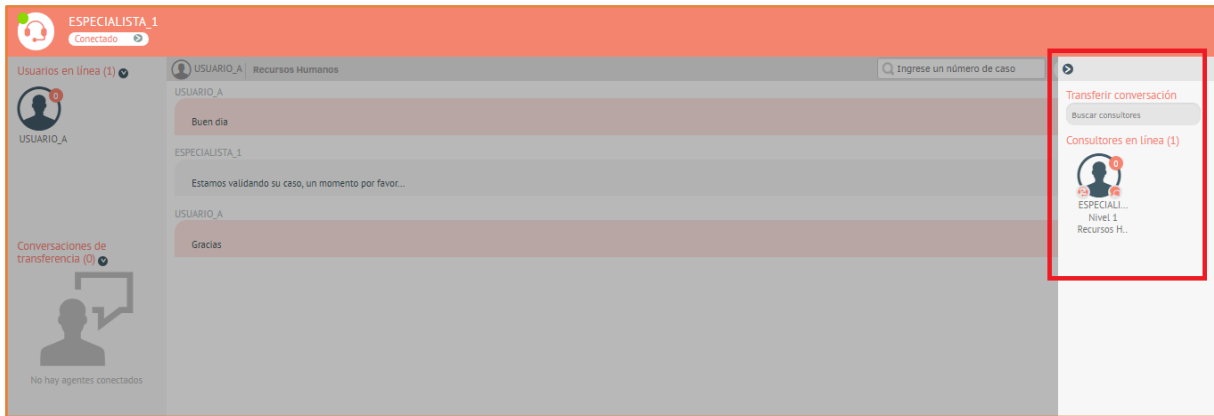


- Transferir conversación, esta función se utiliza para transferir el chat a otro Especialista.

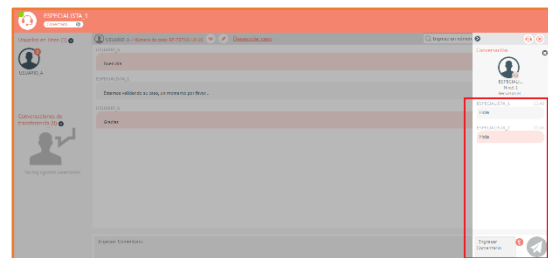
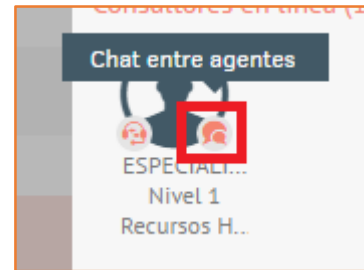




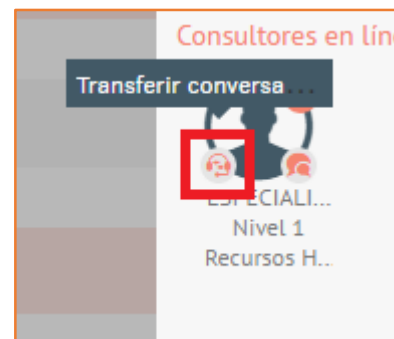
- Ventana de transferencia de Chat, al dar clic en “Transferir conversación”, se visualiza una ventana, donde se pueden observar los Especialistas que están conectados y a los cuales se les puede transferir la conversación.



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

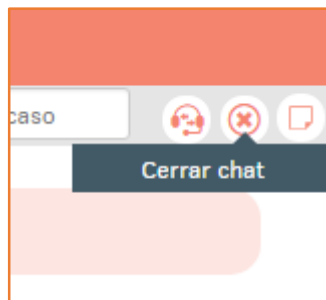


- Transferir, una vez seleccionado el Especialista al cual se le va a transferir la conversación, se da clic en transferir y el “Chat” pasara a ser atendido por el nuevo Especialista.

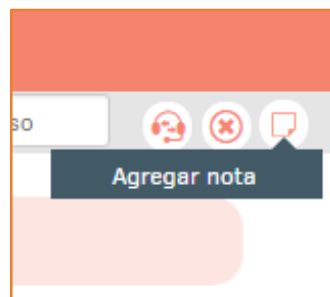




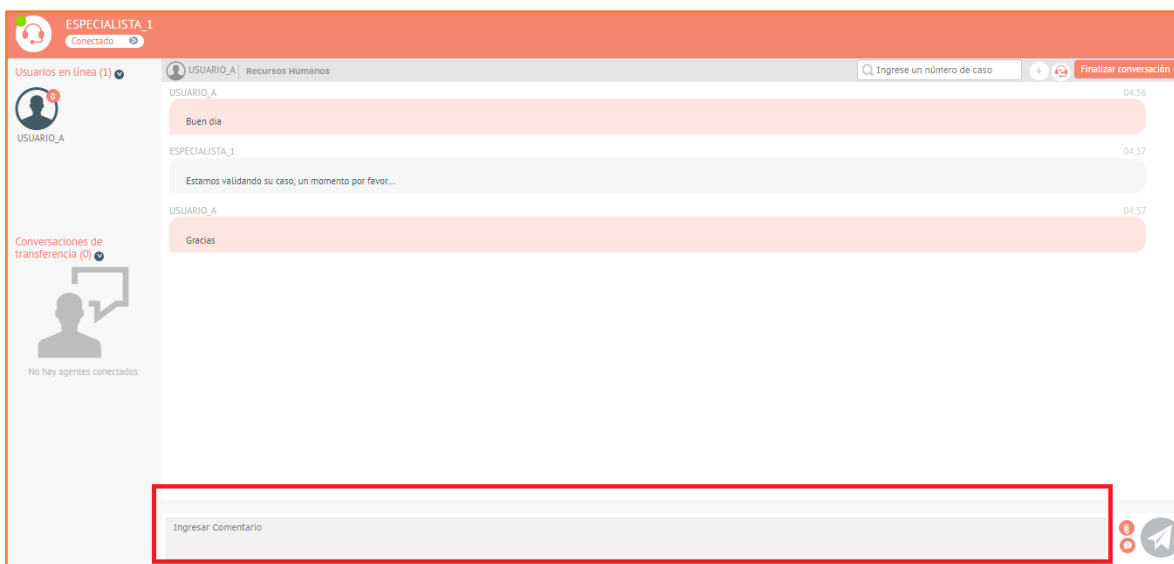
- Cerrar Chat, esta función se utiliza para finalizar una conversación por parte del Especialista.



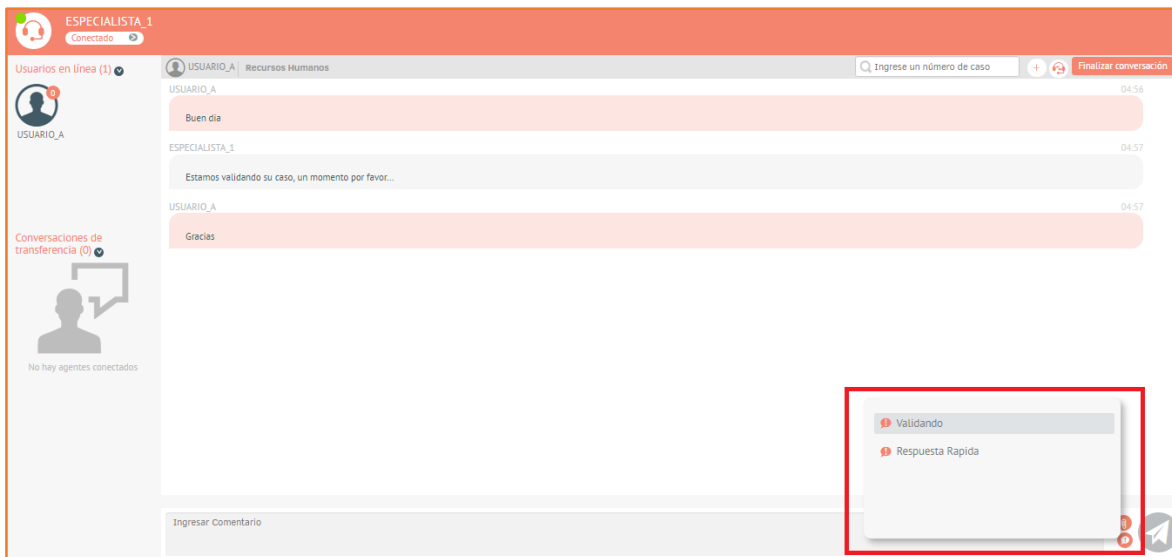
- Agregar Nota, en cualquier momento el Especialista puede agregar como Nota, al caso consultado, la conversación que tiene en el "Chat". Si el caso es de tipo Solicitud, se añadirá como adjunto en un archivo .txt.



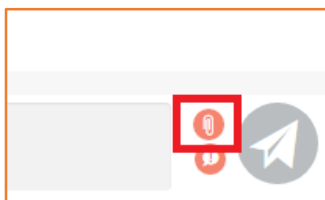
- Ingresar comentario, espacio donde el Especialista responde al Usuario.



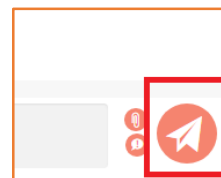
- Respuestas personalizadas, estas respuestas deben ser configuradas previamente, desde la consola BASDK. Especialista selecciona el mensaje y da clic en Enviar, para que sea visualizado por el Usuario.



- 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”.



Aranda Service Desk | Portal del Cliente

USUARIO_A | Cerrar sesión

Mis casos

Usted Filtró por » Cliente / Abiertos

Caso	Fecha registro	Condición
Caso TICKET-79721-19-12 Proyecto Recursos Humanos Asunto: Nuevo caso creado desde Chat	2017-6-14 10:34:26	ABIERTO
Caso TICKET-79720-19-11 Proyecto Recursos Humanos Asunto: Nuevo caso creado desde Chat	2017-6-14 10:34:06	ABIERTO
Caso RF-79719-19-10 Evaluación de desempeño Proyecto Recursos Humanos Asunto: PRUEBAS	2017-6-14 10:33:49	ABIERTO

Detalle del caso: Caso RF-79719-19-10

Condición: ABIERTO

Registrado

Evaluación de desempeño

Categoría: 02. Evaluación de desempeño.Nuevo formato

Evaluacion / Según necesidad

Autor: ESPECIALISTA_1

Asunto: PRUEBAS

Descripción: PRUEBAS

Solución:

Compañía: Sin definir

Razón:

Nuevo

Grupo de especialista: Contratación

Especialista encargado: ESPECIALISTA_1

Progreso: 0%

Dejanos un mensaje

Aranda Service Desk | Portal del Cliente

USUARIO_A | Cerrar sesión

Mis casos

Usted Filtró por » Cliente / Abiertos

Caso	Fecha registro	Condición
Caso TICKET-79721-19-12 Proyecto Recursos Humanos Asunto: Nuevo caso creado desde Chat	2017-6-14 10:34:26	ABIERTO
Caso TICKET-79720-19-11 Proyecto Recursos Humanos Asunto: Nuevo caso creado desde Chat	2017-6-14 10:34:06	ABIERTO
Caso RF-79719-19-10 Evaluación de desempeño Proyecto Recursos Humanos Asunto: PRUEBAS	2017-6-14 10:33:49	ABIERTO

Detalle del caso: Caso RF-79719-19-10

Condición: ABIERTO

Registrado

Evaluación de desempeño

Categoría: 02. Evaluación de desempeño.Nuevo formato

Evaluacion / Según necesidad

Autor: ESPECIALISTA_1

Asunto: PRUEBAS

Descripción: PRUEBAS

Solución:

Compañía: Sin definir

Razón:

Nuevo

Grupo de especialista: Contratación

Especialista encargado: ESPECIALISTA_1

Progreso: 0%

Bienvenido!, En un momento uno de nuestros asesores te atenderá.

Ingresar Comentario

- 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.

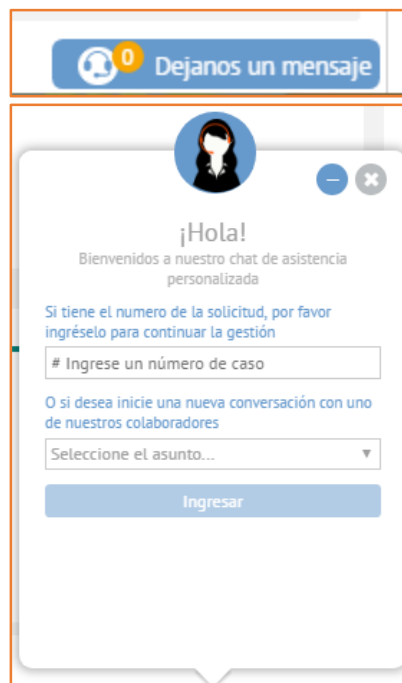


- VENTANA DE CHAT USUARIO

En este espacio se visualizará 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.

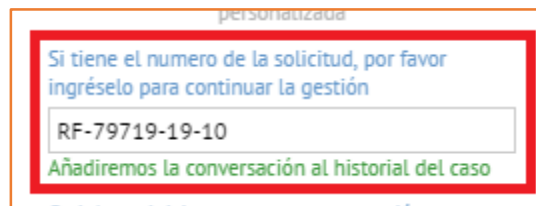
- Comportamiento OnLine
Este comportamiento se da cuando un Especialista se encuentra conectado a la consola de Chat.
- Comportamiento OffLine
Este comportamiento se da cuando no se encuentran Especialistas conectados a la consola de Chat.

- Ventana de Chat, en este espacio el usuario podrá iniciar una conversación. Al dar clic “Déjanos un mensaje” se abrirá la ventana de “Chat”.



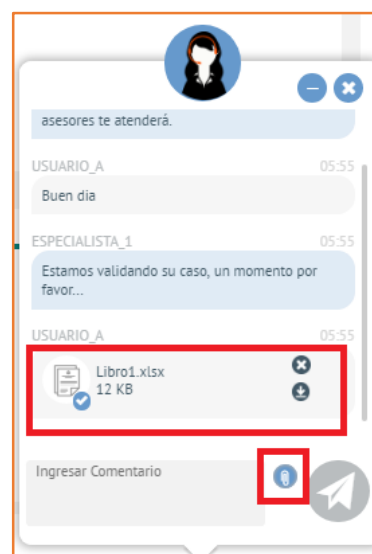
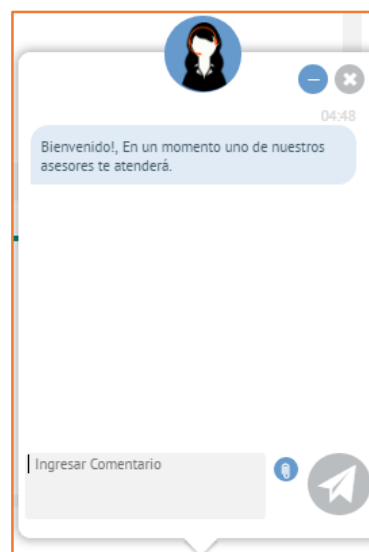
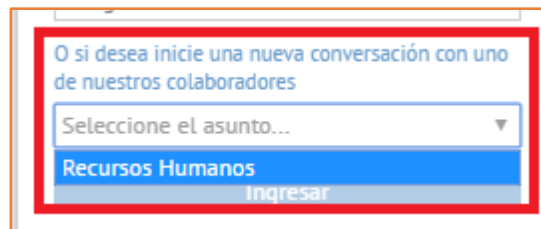
- Si se encuentra en modo OnLine, en esta ventana se podrá iniciar una conversación con un Especialista por medio del Chat.

- # Ingrese número de caso, al momento de iniciar una conversación, se podrá consultar por un caso en específico, ingresando el número del caso compuesto. No realizará búsqueda sobre casos que se encuentren en un estado “Cerrado”.



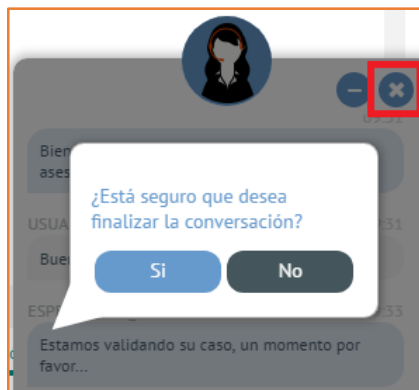


- Seleccione el asunto, para iniciar una conversación se debe seleccionar un Proyecto, esto con el fin de direccionar al Usuario con los Especialistas habilitados para atender los casos de este proyecto.
- Ingresar, al dar clic en este botón se dará inicio a la conversación.
- En modo OnLine, se podrá 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.

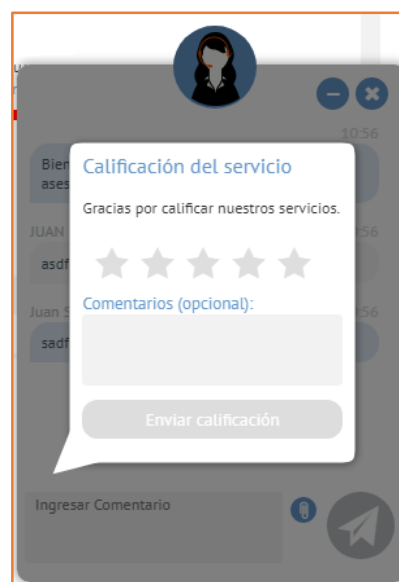




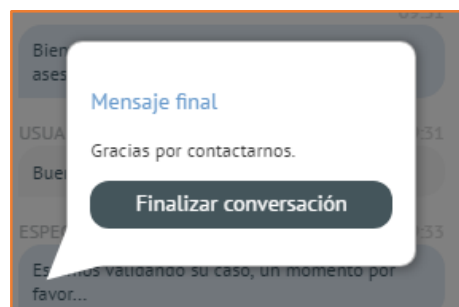
- Al cerrar el “Chat”, se preguntará al Usuario si está seguro de finalizar la conversación, al dar clic en “No”, la conversación continuara; al dar clic en “Si”, el Chat finalizara y enviara la calificación al Especialista, en caso de que se encuentre configurado.



- 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.

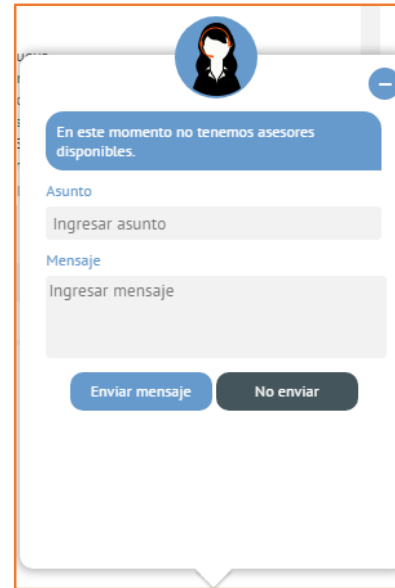


- Para finalizar, se visualiza el mensaje de despedida, configurado previamente en la consola BASDK.





- 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 cual quedara como una anotación al caso consultado.
- En modo OffLine, si no se consulta por un caso en especifico, 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”.

