

ARANDA CHAT

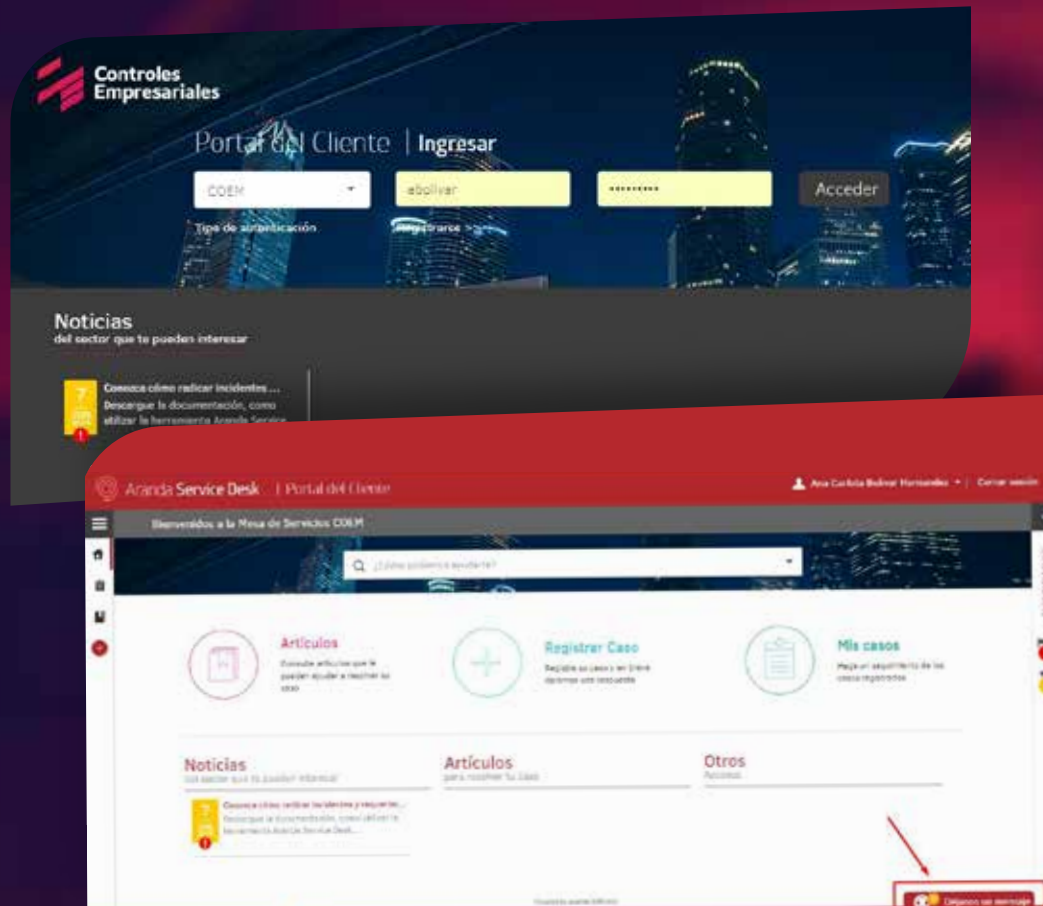
MESA DE SERVICIOS DE CONTROLES EMPRESARIALES

NUEVA FUNCIONALIDAD



Se incorpora el módulo de chat como medio de comunicación alternativo entre la mesa de servicios y el cliente.

¿CÓMO FUNCIONA?



1. Ingresa al portal Aranda Service Desk
2. Ingresar usuario y contraseña indicados

3. En la parte inferior derecha de la pantalla está habilitado el nuevo canal

¿CÓMO FUNCIONA?



The screenshot shows a chat window with a user profile picture, a greeting '¡Hola!', and a welcome message. It includes a text input field for a case number, a dropdown menu for selecting a topic, and an 'Ingresar' button.

¡Hola!

Bienvenidos a nuestro chat de asistencia personalizada

Si tiene el número de la solicitud, por favor ingréselo para continuar la gestión

Ingrese un número de caso

O si desea inicie una nueva conversación con uno de nuestros colaboradores

Seleccione el asunto...

Ingresar

4. Ventana de Usuario

En este espacio se visualizarán las conversaciones que tiene el cliente con los agentes de la mesa de servicio. De igual manera se mostrarán las diferentes acciones que puede realizar el cliente con la conversación que tiene en el momento.

• Comportamiento Online

Se da cuando un agente de la mesa de servicios se encuentra conectado en la consola de chat.

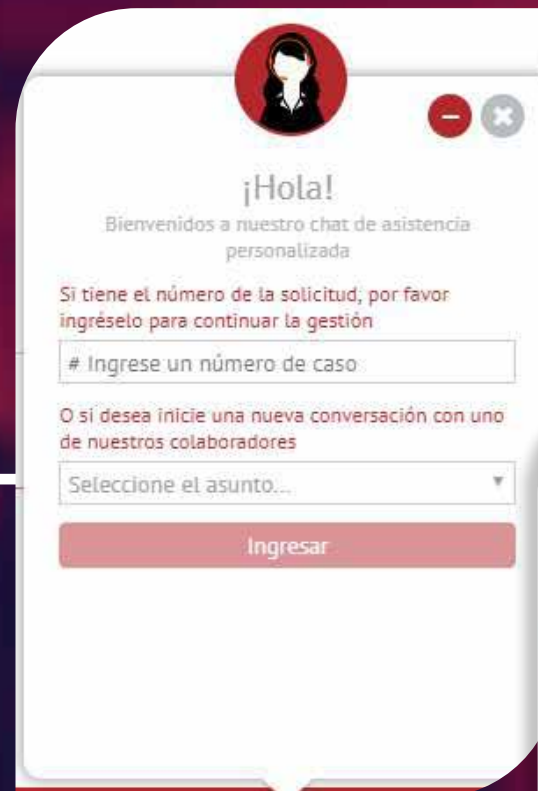
• Comportamiento Offline

Se da cuando no se encuentran agentes de la mesa de servicios conectados en la consola de chat.

¿CÓMO FUNCIONA?

 En línea

5. En la ventana de chat el cliente podrá iniciar una conversación al dar clic en "Déjanos un mensaje".



¡Hola!
Bienvenidos a nuestro chat de asistencia personalizada

Si tiene el número de la solicitud, por favor ingréselo para continuar la gestión

O si desea inicie una nueva conversación con uno de nuestros colaboradores

Ingresar

6. Ingrese el número # de caso al momento de iniciar una conversación, donde podrá consultar por un caso en específico ingresando el número del mismo. No realizará búsquedas sobre casos que se encuentren en estado "Cerrado".



¡Hola!
Bienvenidos a nuestro chat de asistencia personalizada

Si tiene el número de la solicitud, por favor ingréselo para continuar la gestión

No existe un caso que coincida con su búsqueda

O si desea inicie una nueva conversación con uno de nuestros colaboradores

Ingresar

¿CÓMO FUNCIONA?

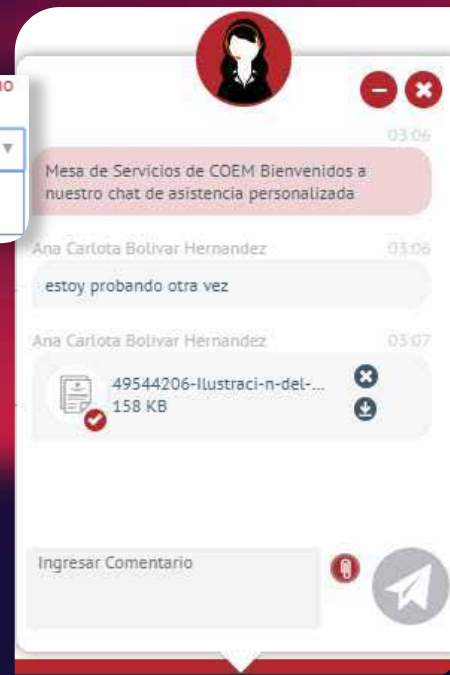
7. Seleccione el proyecto, Clientes COEM – Funcionarios COEM, con el fin de direccionar a la gente de la mesa de servicios.

O si desea inicie una nueva conversación con uno de nuestros colaboradores

Seleccione el asunto...

Clientes COEM

Funcionarios COEM



8. Al dar clic en el botón **Clientes COEM/Funcionarios COEM** se dará inicio a la conversación.

- En modo online se podrá iniciar una conversación e interactuar con un agente de la mesa de servicios.
- Se visualiza el mensaje de bienvenida configurado inicialmente.
- La conversación la recibirá el agente y se iniciará solo al momento en que el cliente envíe un mensaje.

9. Durante la conversación se podrán enviar adjuntos, los cuales se guardarán como "Adjunto" en el caso consultado.

¿CÓMO FUNCIONA?

10. Seleccione el proyecto, Clientes COEM – Funcionarios COEM, con el fin de direccionar al agente de la mesa de servicios.



11. Al finalizar el chat se visualizará una calificación seleccionando de 1 a 5 estrellas. De igual manera se podrán enviar comentarios y adjuntarlos junto a la calificación.



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



¿CÓMO FUNCIONA?

13. Comportamiento offline
Este comportamiento se da cuando no se encuentran agente de la mesa de servicios conectados a la consola de chat.

En modo offline se visualizará diferente la ventana del chat. Al ingresar un número de caso y proyecto la consola direccionará al usuario a una ventana, la cual indica que "No hay agentes conectados". Se podrá enviar un mensaje, el cual quedará 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 realizará la creación de un caso por defecto.



The screenshot shows a chat window with a user profile picture at the top. A red message bubble contains the text: "En este momento nuestros agentes no están disponibles. Déjenos un mensaje y pronto lo(a) contactaremos". Below this, there are input fields for "Asunto" (Subject) and "Mensaje" (Message), both with placeholder text "Ingresar asunto" and "Ingresar mensaje" respectively. At the bottom, there are two buttons: "Enviar mensaje" (Send message) in red and "No enviar" (Do not send) in grey.

NIVEL DE ESCALAMIENTO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

Escalamiento de Incidentes y Requerimientos Mesa de Servicios COEM

Nivel	Contacto	Canal	Descripción
Primer	MESA DE SERVICIOS	Web	https://soporte.coem.co/mesadeservicio/#/login/
		E-mail	soporte@coem.co
		Conmutador General	57 (1) 546 2720
		Línea Gratuita	18000 94 9297



GRACIAS