



Manual de ayuda para los chats en 3CX

OPCIONES CHAT

Cuando un cliente nos contacta vía WhatsApp, lo veremos todos los usuarios de la 3CX. **NO** está configurado que el primer usuario que conteste se quede el chat.

Una vez recibido el chat, podemos responderle cualquiera de los agentes que se encuentre en la 3CX.

Tenemos las siguientes opciones de control de chat



· **Llamada:** Realizamos la llamada al cliente que nos ha escrito



· **Tomamos el chat.** Ninguno de los demás agentes de la 3CX verá ni lo que escribe el agente que lo tomó ni lo que responde el cliente



· **Opciones varias:** En esta opción tenemos diversas acciones. Nos aparecerá **INFORMACIÓN** en la cual veremos el número del cliente, los participantes del chat y un historial de interacción.

También la opción de **ARCHIVAR** que archivaremos el chat y se eliminará de la vista principal.

Para mirar los chats Archivados buscaremos en la parte superior derecha un desplegable con la opción de **RECIENTES y ARCHIVADOS**

CUANDO UN CHAT ESTÁ TOMADO, NOS APARECERÁN LAS SIGUIENTES OPCIONES ADICIONALES



· **Transferir:** Usando esta opción transferiremos el chat al agente que nos interese. Cuando se haga esta transferencia, el agente inicial dejará de ver el chat.



· **Asistido:** Esta opción se usará cuando el chat pueda quedar finalizado. Podemos ver los chats asistidos en el desplegable superior en **ARCHIVADOS**. Estando el chat archivado podemos desarchivarlo en los 3 puntos con la opción **DESARCHIVAR CHAT**

Cuando el chat **NO SEA** proveniente de un cliente vía WhatsApp y sea de un agente interno aparecerán las siguientes opciones de chat:



· **Añadir participantes:** Podemos añadir a más participantes a un chat convirtiéndose así en un grupo entre agentes.



· **Llamada:** Llamamos directamente al agente con el que tenemos el chat. De estar en un grupo no tendremos esa opción de llamada



· **Archivar:** Archivaremos el chat para que no nos aparezca en nuestra lista por defecto de chats. Esta opción aparece tanto en un grupo como con un chat personal



· **Eliminar:** Eliminación del chat con esa persona. Opción tanto para chat personal como chat grupal. Antes de eliminar el chat nos aparecerá el mensaje de confirmación de eliminación.



· **Opciones varias:** Solo tenemos la opción de **INFORMACIÓN**. En esta información podemos llamar / mandar correo (en caso de tener configurado un correo) al agente y ver los participantes del chat. En caso del grupo, aparte de ver a los participantes del chat, no tendremos las opciones de correo y llamada pero si podremos programar una reunión. Además podemos eliminar a los agentes que forman parte del grupo.