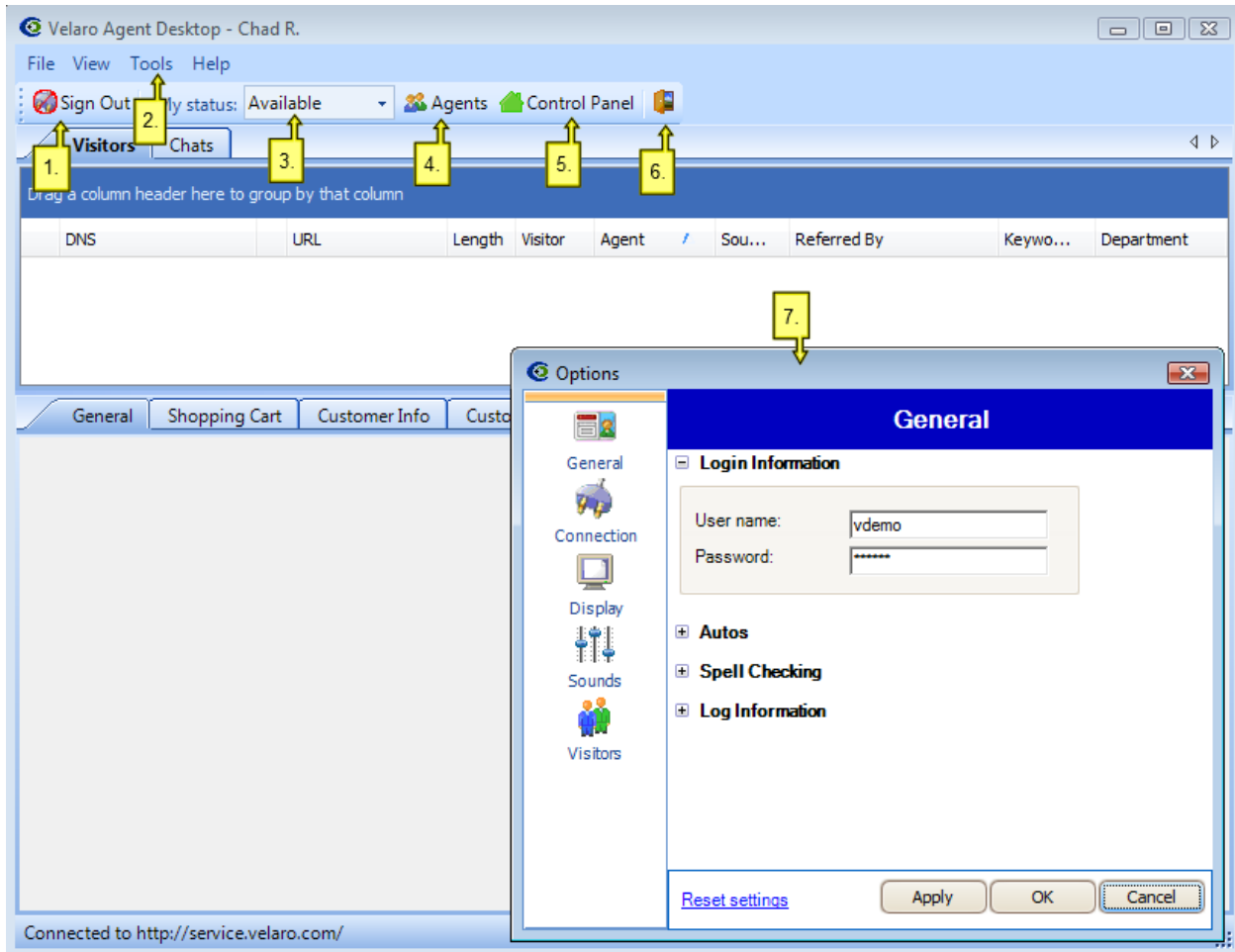




Guía Rápida de Referencia para Agentes

<http://www.velaro.com/>

1) Ajustes Basicos del Escritorio



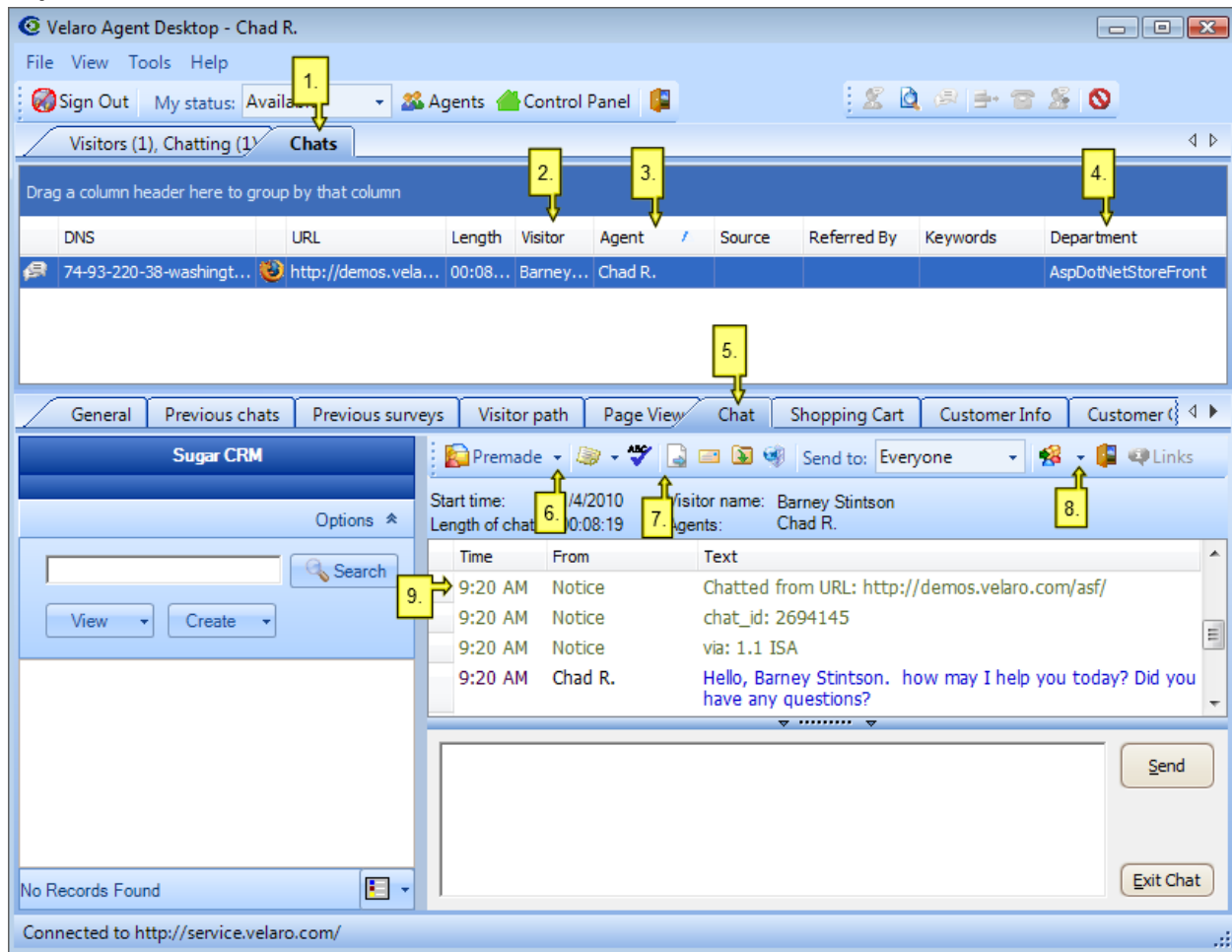
- 1) **Sign Out** –Con este botón se termina la sesión y se cerrara la ventana del chat
- 2) **Tools**– Aquí se pueden ajustar los botones y menú de la ventana. click in “options”.
- 3) **Availability** – Estado del agente . Available= disponible / away= no disponible
- 4) **Agent List** – Lista completa de los agents online
Además aquí se puedes chatear con otros agentes haciendo doble click sobre su nombre.
- 5) **Control Panel** – Acceso rápido al panel de control para hacer ajustes en tu cuenta y pre-definir mensajes para respuestas automáticas
- 6) **Exit** – haz click en este icono para cerrar sesión y salir del sistema
- 7) **Agent Desktop Options** – esta ventana aparece después de hacer click en “tools” (herramientas)> options (opciones).
Aquí se pueden hacer todo los ajustes y personalizar el escritorio de cada agente.

2) Monitoreo de Visitantes

The screenshot shows the Velaro Agent Desktop interface. At the top, there is a menu bar with 'File', 'View', 'Tools', and 'Help'. Below it is a status bar with 'Sign On', 'My status: Available', 'Agents', and 'Control Panel'. The main area is divided into 'Visitors (1)' and 'Chats' tabs. The 'Visitors' tab displays a table with columns: DNS, URL, Length, Visitor, Agent, Source, Referred By, Keywords, and Department. A single row is visible with the following data: DNS: 74.93.220.38, URL: http://demos.vela..., Length: 03:04:28, Visitor: [empty], Agent: [empty], Source: [empty], Referred By: [empty], Keywords: [empty], Department: AspDotNetStoreFr... Below the table is a navigation bar with tabs: General, Previous chats, Previous surveys, Visitor path, Page View, Shopping Cart, Customer Info, and Customer Orders. The 'General' tab is selected, showing three panels: 'Demographics' (with fields for Location, Country, ISP, Name, E-mail), 'Referred by ...' (with fields for Source, Keywords, Referral URL, New visitor today, Returning visitor), and 'Extra Information' (with fields for shoppingcartproducts, via, vcustid, shoppingcartvalue). The status bar at the bottom indicates 'Connected to http://service.velaro.com/'.

- 1) **Visitor Monitoring Tab** – En esta sección se puede hacer un seguimiento de las actividades del visitante del chat en tiempo real. Aquí podrás ver la información técnica del cliente por ejemplo el browser que está utilizando, cuanto tiempo lleva en la página de LG, que secciones ha visitado...etc. Adicionalmente se puede observar información de marketing, por ejemplo el tipo de buscador que utiliza para acceder a LG.com
- 2) **Visitors**– Aquí se muestra la información específica de cada cliente en LG.com.
- 3) **Sorting / Filtering** – Haz click aquí para ordenar o filtrar ítems para esta columna
- 4) **Secciones de Información**– En cada una de estas secciones se puede observar múltiples informaciones de la persona con la que es esta en el chat.
- 5) **Datos Demográficos** – Todos los datos del consumidor posibles de capturar los puedes encontrar aquí.
- 6) **Extra Information** – Cualquier información del consumidor registrada en el sistema anteriormente aparecerá aquí y puede ser enviada al escritorio o ventana del chat.
- 7) **Referred By Section** – Toda la información de mercadeo que puede ser capturada aparecerá en esta ventana.

3) Chat Interface



- 1) **Chat Tab** – La sección de chat permite ver la lista completa de tus secciones abiertas, al mismo tiempo se puede observar toda la información de mercadeo igual que en la sección de monitoreo de visitantes.
- 2) **Visitor Name**– En esta columna aparece el nombre de la persona con la que se está chateando.
- 3) **Agent Name** – Aquí aparece en nombre o nombres de los agentes que han atendido al cliente.
- 4) **Department** – Aquí se puede ver por cual departamento o agente está siendo atendido el visitante
- 5) **Sub-Chat Tab** – Aquí se puede hacer una interface para chatear con un cliente específico.
- 6) **Premade Messages** – Selecciona y aquí tus mensajes pre-definidos.
- 7) **Barra de Herramientas** – Aquí se pueden elegir diferentes botones para mejor la calidad y rapidez del chat por ejemplo revisión ortográfica, enviar este chat por e-mail, enviar un archivo...etc
- 8) **Trasferir Chat** – Selecciona este botón para transferir un chat a otro agente y / o departamento específico.
- 9) **Información General** – Para una referencia rápida toda la información del cliente obtenida con anterioridad aparecerá en verde sobre la venta del chat Nombre, producto, pregunta...etc

4) Cuenta Personal

Account Engage Analytics Support Purchase

You are @ Account > My account

User Information Account My subscriptions

User ID: 2710900

Login name: 1. Tester

Display name: 2. Tester

E-mail address: 3. Tester@test.com

Phone number:

New password: 4.

Verify new password:

Role: Agent

Current availability: Available

Default Language: NotSet

Maximum simultaneous chats: 4

Click to Call Information

Connect to this user with: Do not call

Service user:

Service password:

Desktop Application Filters 5.

Current chats: View only my chats View all chats I have access to

Queues: View only my queue View all queues I have access to

Monitor visitors in real-time?

View queue when in maximum allowed chats?

Hide proactive chat request text in chat?

Desktop Application Tabs

General:

Chats:

Surveys:

Page Views:

Vis Path: 6.

Apply To All User

Save Delete Cancel

Quick Navigation

My account

Image Gallery

Iniciar sección en login.velaro.com o hacer click en botón de 'Control Panel' en el escritorio del chat.

Selecciona **Account > My account**.

- 1) **Login Name** – Este espacio no puede ser modificado. Para cambiarlo debes contactar el administrador de cuenta de LGE España.
- 2) **Display Name** – Este es el nombre del agente que los visitantes del chat verán durante la sesión. Este debe ser un nombre personal y serio.
- 3) **Email Address** – Esta es la dirección de correo que el sistema utiliza para enviar los e-mails y transcripciones.
- 4) **Password Field** – Clave, esta puede ser modificada por una más fácil de recordar.
- 5) **Desktop Filters** – Aquí puedes ajustar los botones y secciones que deseas ver en el escritorio del chat. En el gráfico puedes ver las opciones más recomendadas
- 6) **Save** – Selecciona "Save" para guardar los cambios realizados en tu cuenta.