

# WebsiteChat.net

## Manual

<b>1. Introducción</b>	3
General	3
Requerimientos	3
Público destinatario	3
Convenios	3
Conceptos clave	4
Botón de Chat	4
Ventana de Chat	4
Aplicación de chat de operador	4
Panel de Control	4
<b>2. Inicio Rápido</b>	5
Inicio de Sesión	5
Visión general de la interfaz de usuario	5
Instale la aplicación de chat de operador	6
Obtenga el código HTML para su botón de chat en vivo	6
Pegue el código HTML en su sitio web	7
Pruebe la sesión de chat en vivo	7
<b>3. Mi Cuenta</b>	8
Perfil	8
Pagos	8
Facturas	9
Tarjetas de Crédito Guardadas	9
Ventana de Chat	10
Pantalla de bienvenida	10
Mensaje de bienvenida	11
Mensaje Offline	12
Invitaciones de chat automáticas	13
Chat idioma de la ventana	13
Botones de Chat	13
Botones Estándar	14
Custom Buttons	14
Button Idioma	15
<b>4. Operadores de Chat</b>	16
Agregar Operator	16
Editar Operador de Chat	17
Eliminar operador	17
Encaminamiento de chats	17
Mensajes offline	18
<b>5. Historial de Chats</b>	19
Ver transcripción de chat	19
Ver ubicación del visitante	19
Ver detalles de la dirección IP del visitante	19
Página referidora de la visita	19
<b>6. Seguimiento de Visitas</b>	20
<b>7. Software de Operador de chat</b>	21
Descargar	21
Instalar	21
Windows	21
Ubuntu Linux	22
Iniciar Sesión	23
Estado de inactividad	23
Otras redes de IM	24
Solución de problemas	25
<b>8. Tercera parte del software del chat</b>	26
Pidgin	26
X-Lite	27
<b>9. Obtención de ayuda</b>	28
Enviar ticket	28
View your tickets	28
Responder al ticket	29

# 1. Introducción

## General

WebsiteChat.net es una solución completa de chat en vivo. Permite a los usuarios de su web charlar con su soporte o representantes de ventas en tiempo real y darle respuestas a sus preguntas al instante. Chat en vivo ayuda a reducir sus costos operativos y aumentar las ventas y la satisfacción del cliente.

## Requerimientos

La ventana de chat de el visitante y su panel de control están basados en navegador. Se recomienda lo siguiente:

- Internet Explorer 7+
- Mozilla Firefox 3.0+
- Opera 9+
- Safari 4+

El panel de control web está optimizado para una resolución de pantalla mínima de 1024 x 786 pixels.

La aplicación de chat de operador requiere uno de los siguientes sistemas operativos:

- Microsoft Windows XP
- Microsoft Windows Vista
- Microsoft Windows 7
- Linux

Estamos trabajando en una aplicación de chat de operador para Apple Mac. Será lanzada en el primer trimestre de 2010.

## Público destinatario

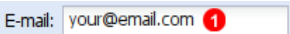
Esta guía está destinada al personal que participa en la operación de la plataforma de chat en vivo.

Los lectores de esta guía deben tener los conocimientos recomendados y conjuntos de habilidades a continuación:

- Conocimientos básicos de computación
- Familiaridad con la sintaxis del código HTML

## Convenios

En este manual, usted encontrará una serie de estilos de texto que distinguir entre diferentes tipos de información. Éstos son algunos ejemplos de estos estilos, y una explicación de su significado.

estilo	significado
<code>www.example.com/login</code>	Texto que deberá escribir en un programa.
email field (1)	El campo se muestra en la Figure. Por Ejemplo: 

## Conceptos clave

### Botón de Chat

Un pedazo de código HTML para presentar una imagen de botón de chat en su sitio web. Se genera automáticamente para usted. Todo lo que necesita hacer es copiarlo y pegarlo en su página web. Una vez su visitante web haya hecho clic, se abrirá una ventana de chat y permitirá una conversación en vivo con uno de sus operadores.

### Ventana de Chat

Esta es una ventana del navegador web dedicado que se abre después de que su visitante del sitio web hace clic en el botón de Soporte en Vivo. Una vez que la sesión de chat se establece mensajes se intercambian entre ventana de conversación (visitante del sitio web) y aplicación de chat de operador (equipo de soporte de la empresa).

### Aplicación de chat de operador

Una aplicación independiente que debe ser instalada en el PC del operador. It will automatically notify via a pop up window about every chat request from your website. It allows for real time communication between your websites visitors and your company support or sales team.

### Panel de Control

Esta es una aplicación basada en web que permite crear nuevas cuentas de chat, personalizar los botones de su chat y obtener registros de todas sus sesiones de chat.

## 2. Inicio Rápido

### Inicio de Sesión

The 'Sign up' form contains the following elements:

- 1. E-mail field: your@email.com
- 2. Password field: masked with dots
- 3. Checkmark for 'Remember me on this computer.'
- 4. Login button

Figura 2.1 Formulario de inicio de sesión.

Para iniciar sesión en el panel de control navegue a <http://websitechat.net/inicio-de-sesion> e ingrese su email en el campo (1) y la contraseña en el campo (2). Opcionalmente usted puede seleccionar la casilla de verificación "Recordarme en este equipo" (3) para tener su dirección de email guardada. Finalmente haga clic en el botón Inicio de Sesión (4).

### Visión general de la interfaz de usuario

The control panel features a sidebar with navigation options and a main content area with a chat history table.

**Navigation Sidebar:**

- 1. My Account (Profile, Payments, Chat Window, Chat Buttons)
- 2. Chat Operators (Add, John Smith, Anna James, Peter Charles, Ben Collins)
- 4. Help (Submit ticket, Context-sensitive Help)

**Chat History Table:**

Date and time	Visitor name	Email	Location	IP Address	Referrer	Operator	Duration
2009-05-22 13:40:02	James Kelly	jkelly@example.cc	London	207.68.166.24	http://example.	John Smith	00:00:48
2009-05-22 12:14:44	Vaclav Klaus	vklaus@example.c	Bron	193.108.22.12	http://example.	Anna James	00:10:12
2009-05-22 11:34:01	Hans Graz	hgraz@example.c	Bristol	92.34.33.123	http://example.	Anna James	00:00:24
2009-05-22 10:40:02	Olivier	olivier@example.c	Stockholm	88.32.22.212	http://example.	Ben Collins	00:02:18
2009-05-22 10:23:53	karl	karl@example.co	Kassel	94.23.123.2	http://example.	John Smith	00:03:33
2009-05-22 10:11:35	chris	chris@example.c	Toronto	117.23.55.32	http://example.	Peter Charles	00:18:22
2009-05-21 17:08:55	Tom Jones	t.jones@example.	London	193.23.233.3	http://example.	Peter Charles	01:01:27
2009-05-21 16:43:12	Emmy Jade	emmyjade@exam	Qubec	222.23.12.1	http://example.	Anna James	00:10:11
2009-05-21 16:30:15	Olga	o.rosvet@exampl	Beirut	198.33.234.9	http://example.	John Smith	00:01:22
2009-05-21 15:49:07	Svetlana	snablok@exampl	Budapest	207.68.11.224	http://example.	Peter Charles	00:00:16
2009-05-21 15:21:37	Mike	m_jones@exampl	Atlanta	192.22.123.19	http://example.	Ben Collins	00:00:19
2009-05-21 15:02:21	Robert	rpeterson@exam	Kent	62.23.222.39	http://example.	John Smith	00:05:55
2009-05-21 14:28:19	Mohammed	masli@example.c	Manchester	10.90.123.1	http://example.	Anna James	00:07:42
2009-05-21 13:39:01	ash	ash@example.co	London	19.233.21.1	http://example.	Peter Charles	00:08:31
2009-05-21 13:27:28	Ben	benwilliams@exa	New York	137.192.23.12	http://example.	Peter Charles	00:01:15
2009-05-21 13:02:59	Andrew	ajones@example	Leeds	135.34.11.234	http://example.	Ben Collins	00:01:32
2009-05-21 12:04:47	Vicky	vbrown@exampl	Denver	218.33.23.11	http://example.	Peter Charles	00:34:25
2009-05-21 11:45:29	Carol	carol@example.c	Reading	128.23.32.1	http://example.	John Smith	00:22:43
2009-05-21 11:23:33	Melanie	mel@example.co	Toronto	64.23.144.33	http://example.	Anna James	00:11:27
2009-05-21 11:01:54	Heidi	hwatson@examp	Bath	62.23.34.33	http://example.	Ben Collins	00:00:07

Page 1 of 10 | Displaying items 1 - 24 of 233

5. Download Chat Operator application

Figura 2.2 Panel de Control.

1. Panel **Mi Cuenta** - Aquí usted puede editar su perfil de empresa, ver e imprimir facturas, guardar datos de la tarjeta de crédito y obtener el código HTML de sus botones de chat.
2. Panel **Operadores de Chat** - Aquí usted puede agregar o editar las cuentas de los operadores de chat.
3. Panel **Pestañas Principales** - Aquí usted puede ver el historial de todas las sesiones de chat y seguimiento de sus usuarios en tiempo real.
4. Panel **Ayuda** - Este panel le da acceso a la ayuda sensible al contexto. También aquí puede enviar tickets a nuestro equipo de soporte.
5. Sección **Pie de Página** - Aquí podrá encontrar diversos enlaces, incluyendo Descargar la **Aplicación de Chat de Operador**.
6. Botón **Cerrar sesión** - Cada vez que desea cerrar su sesión en el panel de control, haga clic en este botón.

## Instale la aplicación de chat de operador

Esta aplicación debe ser instalada en cada PC que desee utilizar para la recepción de solicitudes de Chat de los visitantes de su sitio. Para instalar la aplicación de chat de operador, siga los pasos a continuación:

1. Clic en el link **Descargar la Aplicación de Chat de Operador** en la parte inferior de su panel de control. Vea la sección Pie de página ( 5 ) en la Figura 2.2.
2. Select your operating system.

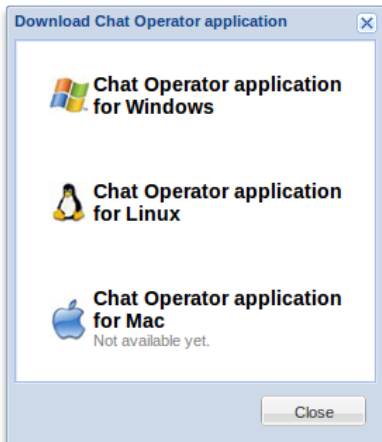



Figura 2.3 Ventana de descarga de la Aplicación de Chat de Operador.

1. Guarde e instale la aplicación de chat de operador en su PC. Vea el capítulo "Aplicación de Chat de Operador" para instrucciones detalladas.
2. Inicie la aplicación de chat de operador, inicie sesión con su email y contraseña. Asegúrese de que hay un punto verde  en la barra de tareas, indicando que la aplicación de chat de operador está funcionando correctamente.

## Obtenga el código HTML para su botón de chat en vivo

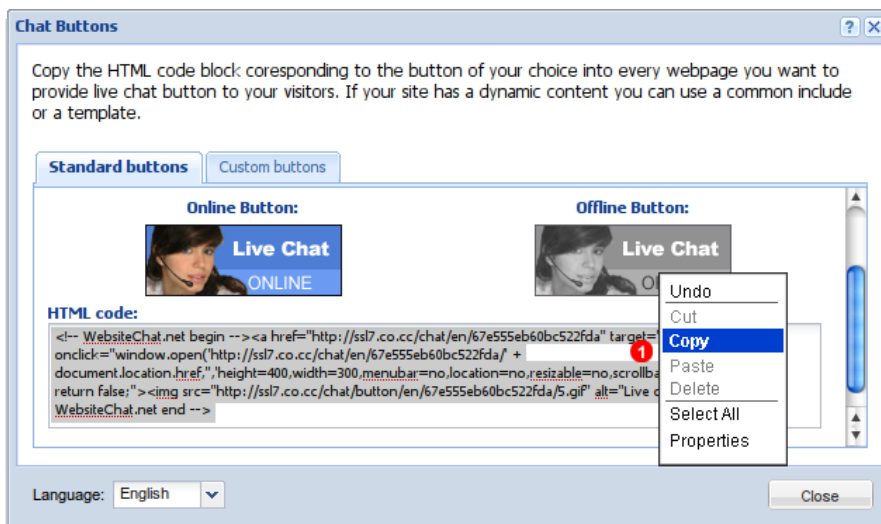



Figura 2.4 Ventana de Botones de Chat.

1. Clic en el link  Chat Buttons en el panel Mi Cuenta. Vea el panel ( 1 ) en la Figura 2.2.
2. En la ventana de Botones de Chat usted puede seleccionar un botón de nuestras colecciones, o subir su propio botón usando la pestaña Botones personalizados ( 2 ). Vea el capítulo "Botones personalizados" para instrucciones detalladas de como subir sus propios gráficos.
3. Una vez se decida que botón se adapta mejor al diseño de su sitio web, seleccione y copie ese código HTML ( 1 ) en un portapapeles.

## Pegue el código HTML en su sitio web

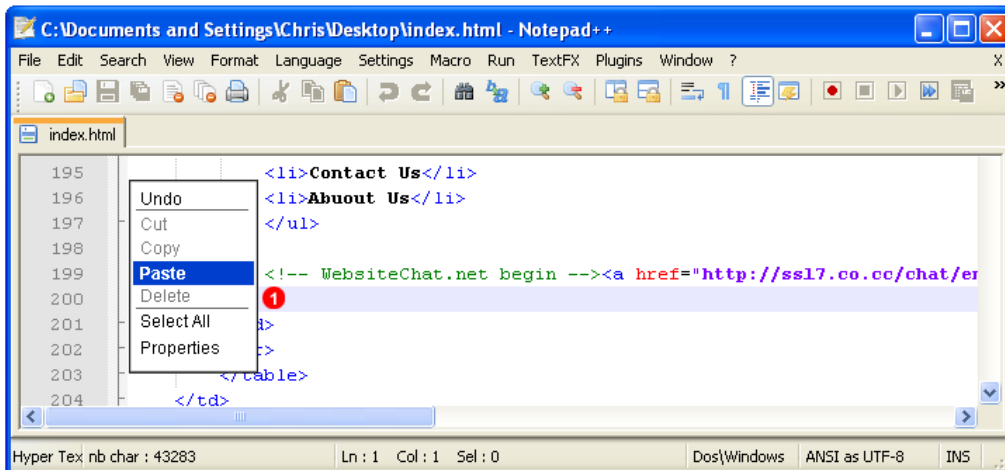


Figure 2.5 Editor de texto con código HTML.

1. Abra el código HTML de su página web en un editor de texto.
2. Pegue el código del botón de chat en vivo (1) en su página web.

## Pruebe la sesión de chat en vivo



Figura 2.6 Sesión de chat en vivo.

1. Haga clic en el botón de chat en vivo (1) en su sitio web.
2. Ingrese su nombre y email en el formulario de inicio (2) y haga clic en el botón Comenzar Chat (3).
3. La aplicación de chat de operador le indicará (4) una nueva solicitud de chat en el PC del operador.
4. Puede iniciar la conversación escribiendo mensajes en una ventana de chat (5).

### 3. Mi Cuenta

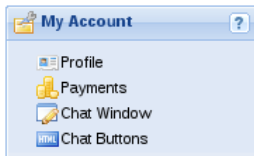
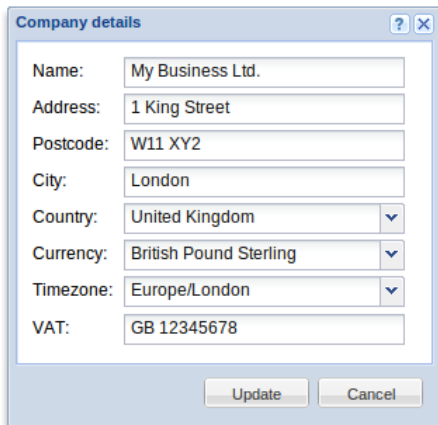


Figura 3.1 panel Mi Cuenta.

Aquí usted puede administrar su perfil de la empresa, las opciones de pago y obtener el código HTML del botón de Chat en Vivo o personalizar la ventana del chat.

#### Perfil



Name:	My Business Ltd.
Address:	1 King Street
Postcode:	W11 XY2
City:	London
Country:	United Kingdom
Currency:	British Pound Sterling
Timezone:	Europe/London
VAT:	GB 12345678

Update Cancel

Figura 3.2 Ventana del perfil de la empresa.

Para cambiar los detalles de la dirección de su empresa, clic en el link [Profile](#) en el panel Mi Cuenta (vea Figura 4.1). Por favor, asegúrese de que tanto los detalles de su dirección, la moneda que prefiera y número de IVA (aplicable a los países de la Unión Europea solamente) son correctas, ya que este será utilizado para preparar sus facturas. Dependiendo de su ubicación y si se introduce el número de IVA, las normas fiscales del IVA se aplica lo siguiente:

- 17.5% El IVA se aplica a todos los clientes del Reino Unido
- Empresas en USA con un número de IVA. No se cobra IVA
- Individuos/Negocios en USA sin número de IVA - 17.5% El IVA se aplica
- Clientes fuera de USA. No se aplica el IVA

Aquí también puede cambiar la zona horaria, lo que afectará la forma en la que se muestran las fechas y horas en el Panel de control.

#### Pagos

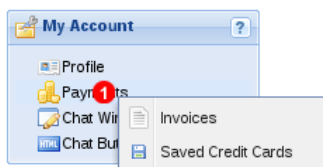


Figura 3.3 Menú de Pagos.

Para acceder a sus facturas o guardar detalles de las tarjetas de crédito, haga clic en el link Pagos (1) en el panel Mi Cuenta. Vea Figura 3.3 abajo.

## Facturas

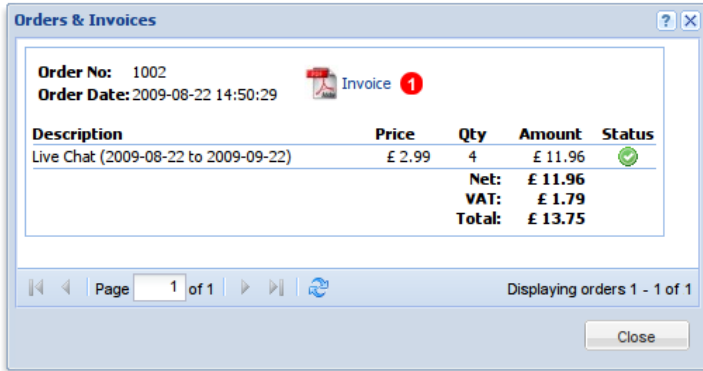



Figura 3.4 Ventana del perfil de la empresa.

Para ver o imprimir las facturas, clic en el link  Invoices en el menú de Pagos (vea Figura 3.3). Para obtener una factura PDF imprimible, clic en el link Factura ( 1 ) en la ventana Ordenes y Facturas.

## Tarjetas de Crédito Guardadas

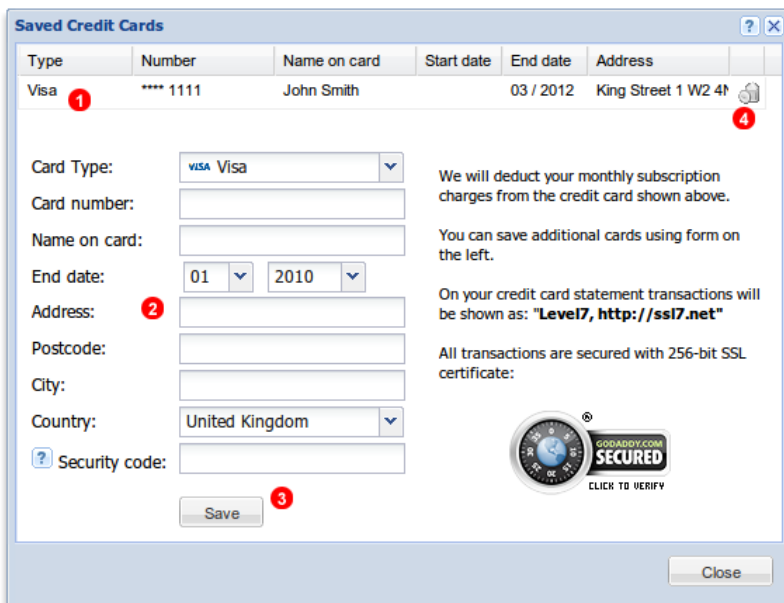



Figura 3.5 Ventana de Tarjeta de Crédito Guardadas.

Con el fin de pagar las cuotas de suscripción mensual, usted necesita guardar los detalles de al menos una tarjeta de crédito, antes de su primera factura sea debida. Para guardar los detalles de la tarjeta de crédito, clic en el link  Saved Credit Cards en el menú de Pagos. Ahora debe llenar todos los campos del formulario ( 2 ) y hacer clic en el botón Guardar ( 3 ). Si usted ya no desea usar una tarjeta de crédito en particular para sus pagos, use el botón eliminar ( 4 ) para eliminarla del sistema.

## Ventana de Chat

Aquí usted puede personalizar la apariencia y el comportamiento de la ventana del chat.

### Pantalla de bienvenida

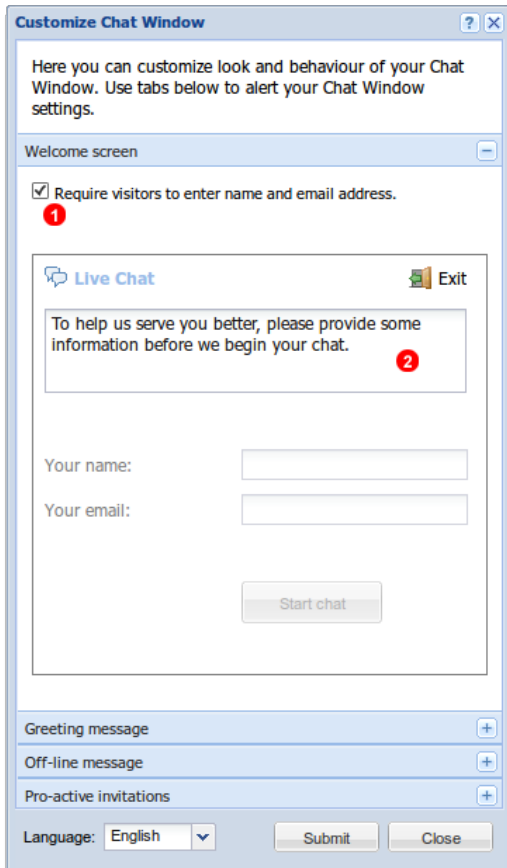


Figura 3.6 Pantalla de Bienvenida.

Aquí usted puede decidir si sus visitantes del sitio web deben introducir su nombre y dirección de correo electrónico antes de empezar la sesión de Chat. Si la casilla de verificación (1) está seleccionada, antes de que el chat se dirija a uno de sus operadores de la empresa, una pantalla de bienvenida mostrará un mensaje que puede ser personalizado en el campo (2). Si la casilla de verificación no está seleccionada la sesión de chat empezará automáticamente y el nombre de su visitante aparecerá como *Visitante*.

## Mensaje de bienvenida

Customize Chat Window

Here you can customize look and behaviour of your Chat Window. Use tabs below to alert your Chat Window settings.

Welcome screen +

Greeting message -

Send greeting message automatically. 1

Live Chat Exit

Welcome %VISITOR%, how can I help? 2

Send

Send transcript of this chat to my email

Off-line message +

Pro-active invitations +

Language: English

Submit Close

Figura 3.7 Mensaje de bienvenida.

Aquí usted puede decidir si un mensaje de bienvenida automático será enviado a su visitante al comienzo de una sesión de chat. Si la casilla de verificación (1) está seleccionada, el mensaje definido en el campo (2) se envía automáticamente.

## Mensaje Offline

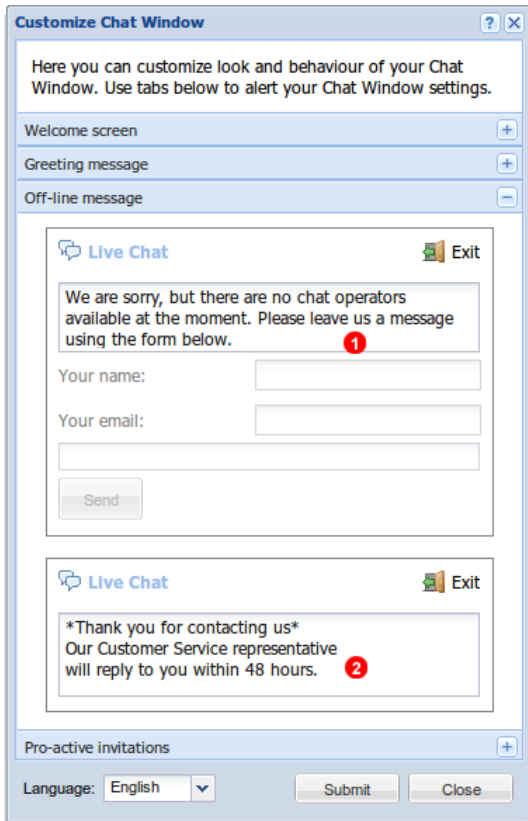


Figura 3.8 Mensaje Offline.

Aquí usted puede personalizar un mensaje ( 1 ) que se muestra a los visitantes del sitio web cuando no hay operadores de chat disponibles. También puede cambiar el mensaje que aparece después que envía el mensaje offline ( 2 ).

## Invitaciones de chat automáticas

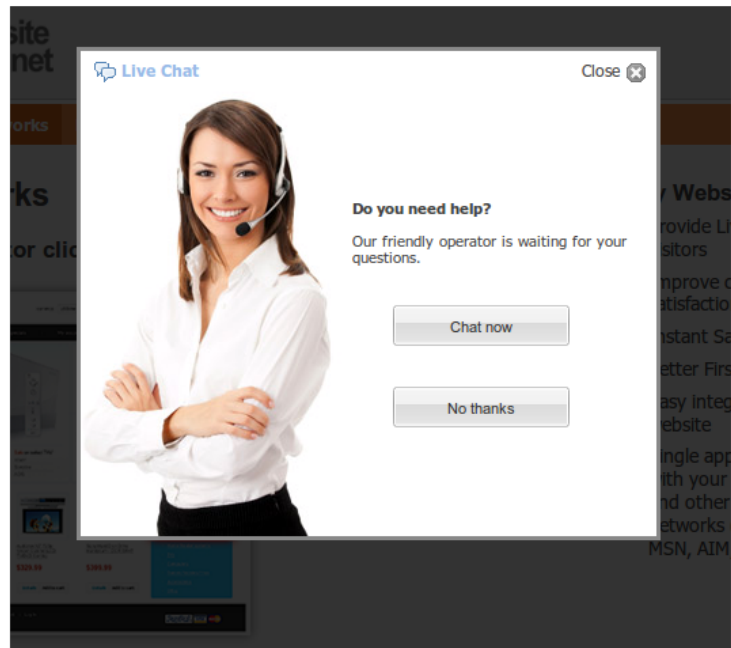
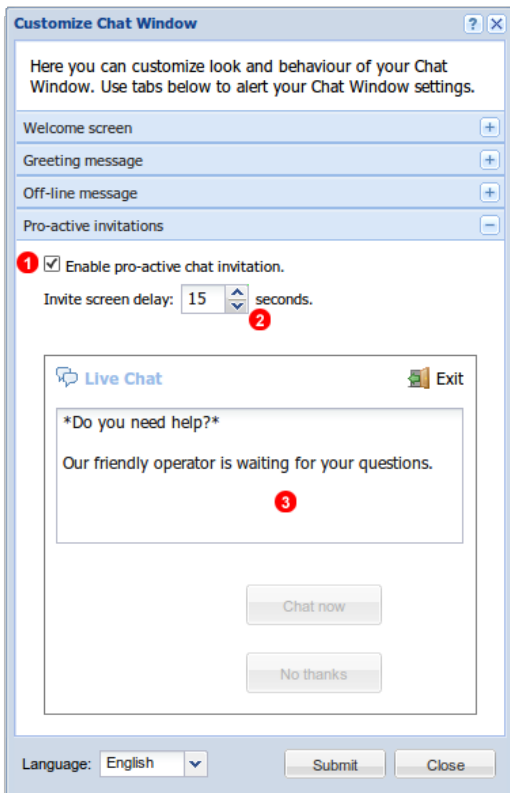


Figura 3.9 Invitaciones de chat automáticas.

Aquí usted puede activar las invitaciones de chat automáticas. Cuando el visitante permanece en la misma página web durante un período definido de tiempo una ventana pop up automática de invitación de chat se mostrará - vea Figura 3.9 abajo. Para las invitaciones automáticas activadas:

**NOTA:** El seguimiento de visitas debe ser activado primero - vea capítulo 6. Seguimiento de Visitantes para instrucciones detalladas de como activarlo.

1. Seleccione la casilla de verificación ( 1 ).
2. Establece el número de segundos antes de que la pantalla de invitación aparezca (entre 5 y 360 segundos).
3. Ingrese el mensaje de invitación del chat.

Tenga en cuenta: si un visitante hace clic en el botón "No gracias", la ventana de invitación no se mostrará más a esta persona.

## Chat idioma de la ventana

Puede seleccionar uno de los siguientes idiomas ventana de charla usando la lista desplegable situado en la esquina inferior izquierda de la ventana de charla Personalizar:

Albanés, árabe, azerí, vasco, bielorruso, búlgaro, catalán, chino, croata, checo, danés, neerlandés, Inglés, estonio, finés, francés, gallego, georgiano, alemán, griego, hebreo, hindi, húngaro, islandés, indonesio, irlandés, italiano, japonés, coreano, letón, lituano, macedonio, malayo, maltés, noruego, persa, polaco, portugués, rumano, ruso, serbio, eslovaco, esloveno, español, sueco, tailandés, turco, ucraniano, urdu, vietnamita, Gales y el yiddish.

## Botones de Chat

Aquí usted puede encontrar el código HTML para los botones del chat en vivo. Para abrir la ventana de Botones de chat haga clic en el link [Chat Buttons](#) en el panel Mi Cuenta.

## Botones Estándar

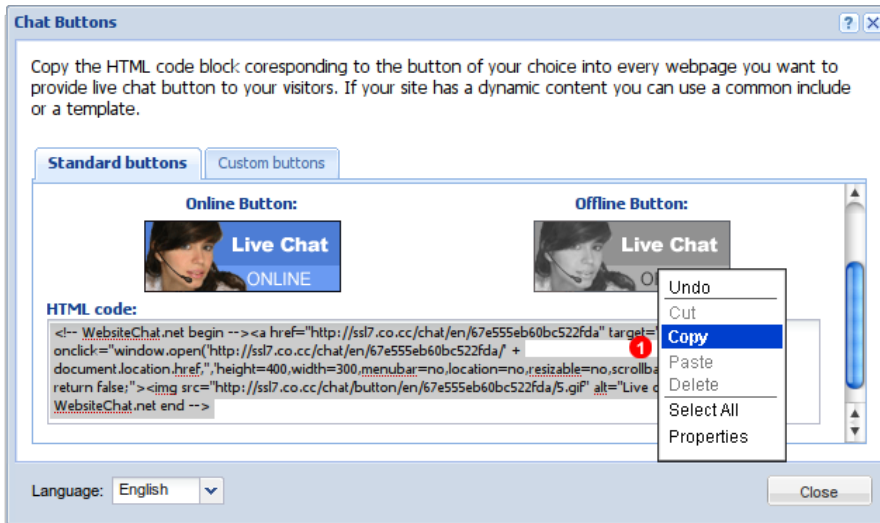


Figura 3.9 Botones de chat Estándar.

Los botones estándar son una manera conveniente de agregar la funcionalidad de chat en vivo a su sitio web. Para utilizar uno de nuestros botones estándar:

1. Haga clic en el código HTML correspondiente al botón seleccionado para resaltarlo.
2. Haga clic derecho sobre el código HTML resaltado (1) y seleccione Copiar en el menú contextual (o presione la tecla Ctrl+C).
3. Abra su página web, en la que desea agregar el botón de chat en vivo, haga clic derecho y seleccione Pegar (o presione la tecla Ctrl+V).

## Custom Buttons

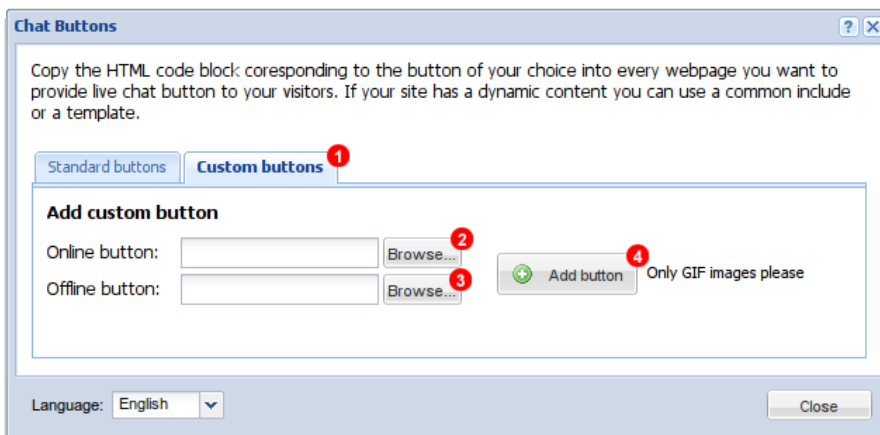


Figura 3.10 Botones de chat personalizados.

Nuestros botones estándar no siempre encajan en el diseño de su sitio web. Por lo tanto, proporcionamos una forma de subir sus propios archivos gráficos (**en formato GIF**) que pueden ser utilizados como botones de chat en vivo en sus páginas web. Para poder utilizar este servicio, usted tendrá que preparar dos imágenes GIF. Una para el botón "online", que será mostrada cuando uno de sus operadores de chat este disponible. La otra es el botón "offline", que será mostrada cuando ninguno de sus operadores se encuentre disponible. Para subir su botón personalizado:

1. Clic en la pestaña Botones personalizados (1).
2. Seleccione el archivo del botón online en el campo (2).
3. Seleccione el archivo del botón offline en el campo (3).
4. Clic en Agregar Botón (4). Su código HTML personalizado para el botón, se generará automáticamente.

## Button Idioma

Puede seleccionar uno de los siguientes idiomas botón de chat utilizando la lista desplegable situado en la esquina inferior izquierda de la ventana de chat botones:

Albanés, árabe, azerí, vasco, bielorruso, búlgaro, catalán, chino, croata, checo, danés, neerlandés, Inglés, estonio, finés, francés, gallego, georgiano, alemán, griego, hebreo, hindi, húngaro, islandés, indonesio, irlandés, italiano, japonés, coreano, letón, lituano, macedonio, malayo, maltés, noruego, persa, polaco, portugués, rumano, ruso, serbio, eslovaco, esloveno, español, sueco, tailandés, turco, ucraniano, urdu, vietnamita, Gales y el yiddish.

## 4. Operadores de Chat



Figura 4.1 Panel de Operadores de Chat.

Aquí usted puede agregar o editar cuentas existentes de operadores de chat. El número de cuentas de operador de chat activas, determinará el importe de los cargos por servicio mensual.

### Agregar Operator

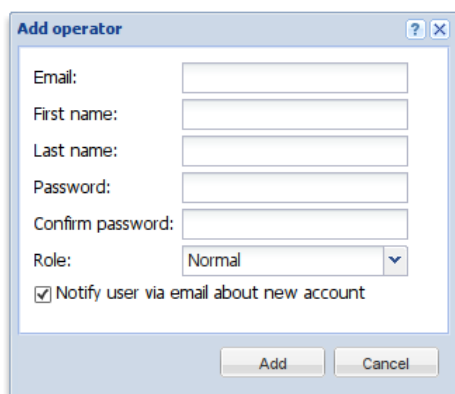


Figura 4.2 Ventana Agregar Operador de Chat.

Para agregar una cuenta de operador de chat:

1. Haga clic en el botón Añadir situado en la esquina superior derecha del panel Operadores de Chat.
2. Rellene el formulario en la ventana de Agregar operador.

Si se omiten los campos Contraseña y Confirmar contraseña, una contraseña al azar se generará de forma automática.

Puede asignar uno de los dos papeles a un nuevo operador:

- Administrador - este operador será capaz de gestionar por completo todos los aspectos de su panel de control.
- Normal - este operador no podrá:
  - agregar nueva cuenta de usuario
  - ver las sesiones de chat de otros operadores
  - ver facturas
  - gestión de guardar las tarjetas de crédito

## Editar Operador de Chat

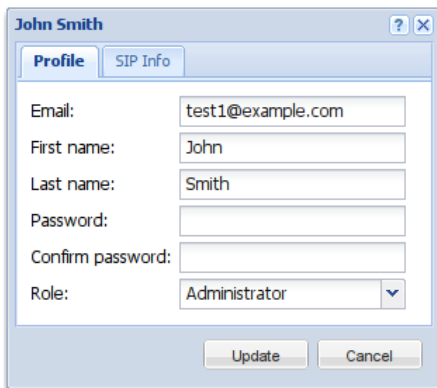



Figura 4.3 Ventana de editar Operador de Chat.

Para editar una cuenta existente de operador de chat haga clic en el icono artes  siguiente al nombre correspondiente en el panel de Operadores de Chat y seleccione `Editar perfil` desde el menú contextual - vea Figura 4.4 abajo. Esto abrirá una ventana con un formulario, donde usted puede actualizar los detalles de la cuenta.

También en esta ventana se encuentran los detalles de la "Información SIP" que son necesarios para configurar una aplicación de chat de terceros.

## Eliminar operador

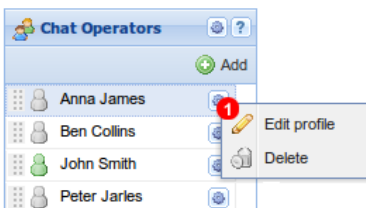



Figura 4.4 Eliminar operador de chat

Para eliminar un operador de chat haga clic en el icono artes  siguiente al nombre correspondiente en el panel de Operadores de Chat y seleccione `Eliminar` desde el menú contextual - vea Figura 4.4 abajo.

## Encaminamiento de chats

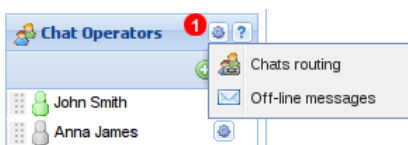

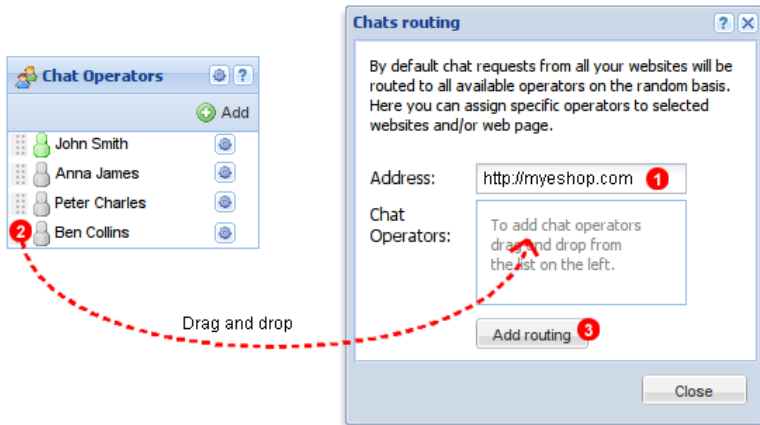


Figura 4.5 Menú de Encaminamiento de chats

Por defecto la solicitud de chats desde su sitio web dónde el botón de Chat en Vivo está integrado será encaminado a todos los Operadores de Chat disponibles. En algunos casos puede que desee dirigir las peticiones de chat desde un sitio web específico (o página web) a un Operador en particular (o grupo de Operadores). Para definir su "Encaminamiento de chat" clic en el icono artes  ubicada en la esquina superior derecha del panel "Operadores de Chat", y seleccione "Encaminamiento de chats" desde el menú. Vea (1) en la Figura 4.4 abajo.



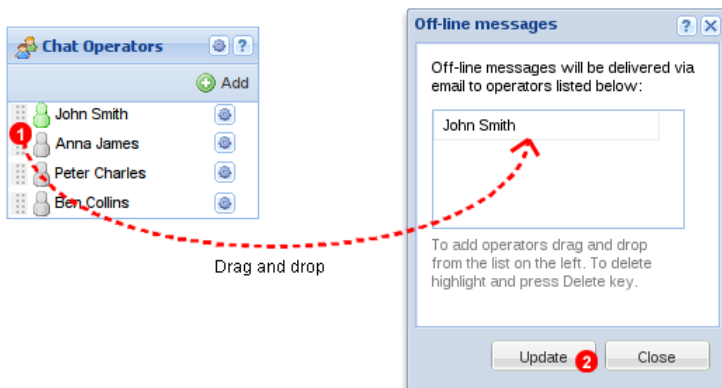
**Figure 4.6** Ventana de Encaminamiento de chats

Para definir las reglas del encaminamiento de chat:

1. Ingrese su dirección web en el campo ( 1 ).
2. Arrastre y suelte ( 2 ) los operadores que desea asignar a este sitio web.
3. Clic en el botón "Agregar encaminamiento" ( 3 ).


A partir de ahora en todas las solicitudes en el sitio web especificado en su regla de encaminamiento será dirigido sólo a los Operadores de Chat(s) seleccionado(s).

## Mensajes offline



**Figura 4.7** Ventana de mensajes offline

Aquí puede definir que operadores recibirán los mensajes offline vía email. Para definir las reglas de mensajes offline:

1. Clic en el icono artes  ubicada en la esquina superior derecha del panel "Operadores de Chat" y seleccione "Mensajes Offline" desde el menú.
2. Arrastre y suelte ( 1 ) los operadores que desea que reciban los mensajes offline - vea Figura 4.7.
3. Clic en el botón "Actualizar" ( 2 ). A partir de ahora todos los mensajes offline serán enviados por correo electrónico a los Operadores de Chat(s) seleccionado(s).

## 5. Historial de Chats

1	Date and time	Visitor name	Email	Location	2	IP Address	3	Referrer	4	Operator	Duration
	2009-05-22 13:40:02	James Kelly	jkelly@example.cc	London		207.68.166.24				John Smith	00:00:48
	2009-05-22 12:14:44	Vaclav Klaus	vklaus@example.c	Bron		193.108.22.12				Anna James	00:10:12
	2009-05-22 11:34:01	Hans Graz	hgraz@example.c	Bristol		92.34.33.123				Anna James	00:00:24

Figura 5.1 Red de chats.

Aquí usted puede ver el historial de todas las sesiones de chat. La red de historial de chats incluye la siguiente información:

1. Fecha y hora cuando la sesión de chat se inició.
2. Nombre del visitante (como lo ingreso en en el formulario de inicio - vea ( 2 ) en la Figura 2.6).
3. Email del visitante (como lo ingreso en el formulario de inicio - vea ( 2 ) en la Figura 2.6).
4. Localización geográfica - País y ciudad.
5. Dirección IP del visitante.
6. Página referidora de esta sesión de chat. Esta es la dirección de la página web, donde el visitante hizo clic en el botón de Chat en Vivo en su sitio web.
7. Nombre del Operador de chat que respondió a la solicitud de chat.
8. Duración de la sesión de chat.

### Ver transcripción de chat

Para ver la transcripción de chat haga clic en el icono en la Red de chats - vea ( 1 ) en la Figura 5.1.

### Ver ubicación del visitante

Para ver la localización geográfica de sus visitantes en un mapa, clic en el link en el panel Red de chats - vea ( 2 ) Figura 5.1. Los usuarios del navegador web Internet Explorer tendrán que confirmar la alerta de seguridad.

### Ver detalles de la dirección IP del visitante

Para ver el informe detallado sobre la dirección IP del visitante, clic en el link en el panel Red de chats - vea ( 3 ) Figura 5.1.

### Página referidora de la visita

Para abrir una página referidora haga clic en el link en Red de chats - vea ( 3 ) Figura 5.1.

## 6. Seguimiento de Visitas

Para acceder en tiempo real, haga un segundo clic en la pestaña Seguimiento de Visitas en el panel principal. Una vez activada esta función, usted podrá ver en tiempo real quién está visitando su sitio web, desde dónde proceden los visitantes y cuáles páginas visitan.

The screenshot displays the 'Visitors tracking' interface. At the top, there's a 'Website: Example Site' dropdown and a 'Settings' gear icon (1). Below is a table of visitor data:

Visitor IP	Location	Client settings	Current page	Time spent	Referrer	Visit length
196.31.29.123	eur	1440x900	http://example.com/page1.html	00:01:23	Google - "italian restaurant", "good food"	00:16:27
96.53.194.3	eur	1024x768	http://example.com/page1.html	00:01:23	Direct entry	00:09:33
11.23.192.29	eur	1280x				00:01:46
96.125.33.23	eur	1024x				00:00:23
94.32.192.44	eur	1440x				00:19:02
193.12.23.222	eur	1440x				00:21:25
19.232.129.3	eur	1024x				00:41:52
45.36.127.22	eur	1920x				00:01:54
10.2.23.12	eur	1600x				00:12:13
95.129.33.32	eur	1024x				00:02:45
53.12.34.234	eur	1280x				00:31:15
192.168.5.120	eur	1880x				00:00:34
63.123.23.12	eur	1024x				00:01:25
193.123.23.23	eur	1440x				00:05:23

The 'Visitors tracking' dialog box is open, showing the following fields and code:

- Site name: Example Site (2)
- Site URL: http://www.example.com (3)
- Additional URLs: http://example.com (4)
- Tracking code: Copy the JavaScript code below into all your pages. The best is to paste the code just before your </body> tag at the bottom of your pages. If your site has a dynamic content you can use a common include or a template. (6)

Buttons at the bottom include 'Add website', 'Update' (5), and 'Close'.

Figura 6.1 Seguimiento de Visitas.

Permitir Seguimiento de Visitas:

1. Hacer clic en el botón Configuración (1) en la esquina superior derecha de la pestaña Seguimiento de Visitantes.
2. En la ventana Seguimiento de visitantes introduzca su nombre del sitio web en el campo (2).
3. Ingrese su dirección URL principal en el campo (3).
4. Si utiliza más de una dirección del mismo sitio web, introducir las URL adicionales en el campo (4).
5. Haga clic en el botón 'Actualizar'(5) para generar el código JavaScript.
6. Usted tendrá que copiar y pegar el código JavaScript en la parte inferior de cada página de su sitio web, justo antes de la etiqueta . Si el sitio tiene un contenido dinámico usted puede utilizar un común incluir o una plantilla.

Usted puede generar el código de seguimiento JavaScript hasta para 15 sitios Web diferentes.

## 7. Software de Operador de chat

La aplicación operador de chat permite responder los requerimientos de chat de los visitantes a su sitio. Tiene que ser instalado y ejecutarse en segundo plano en cada PC que desee utilizar para responder a chats en vivo.

### Descargar

La aplicación Operador de Chat puede ser descargada desde:

- La página de inicio de nuestro sitio web en <http://websitechat.net>
- Página de descarga de nuestro sitio web en <http://websitechat.net/es/descargar>
- En el Panel de Control - haciendo clic en "Descargar la aplicación operador de chat" en la sección de pie de página - ver ( 5 ) figura 2.2.

### Instalar

#### Windows

Para instalar la aplicación Operador de Chat de Microsoft Windows siga los siguientes pasos:

1. Busque y haga doble clic en el ícono WebsiteChat-net-Setup.exe para empezar a configurar el programa.
2. Siga el asistente de configuración.

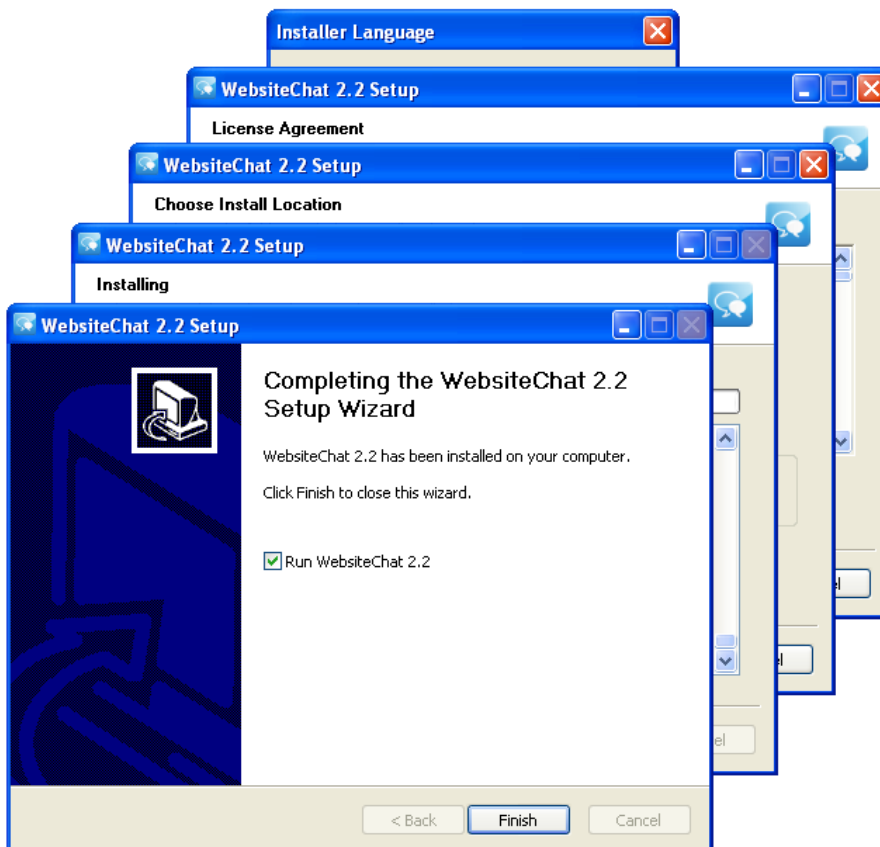


Figura 7.1 Asistente de instalación de la Aplicación Operador de Chat.

## Ubuntu Linux

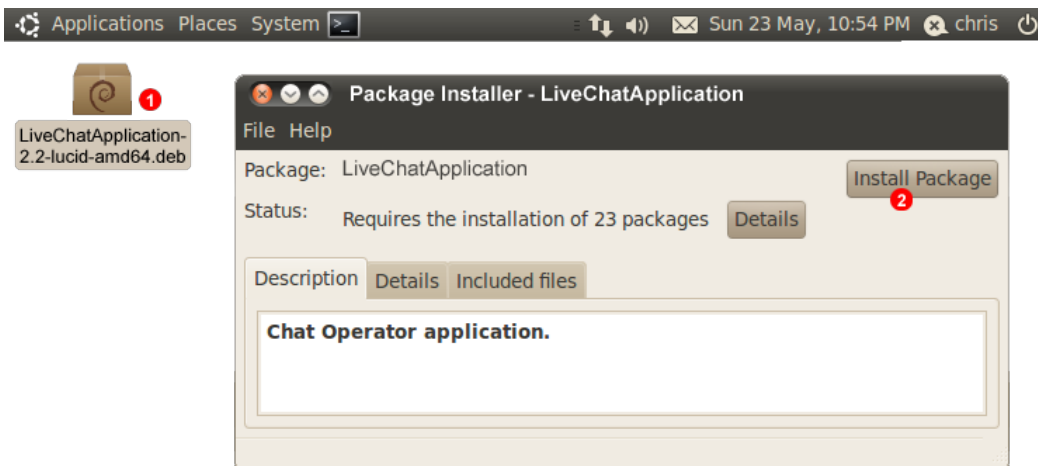


Figure 7.2 Linux set up package.

Para instalar la aplicación Chat Operador de Linux siga los siguientes pasos:

1. Haga doble clic en el icono% SHORT\_PRODUCT\_NAME% para empezar a configurar el programa.
2. Haga clic en "Instalar paquete" botón.
3. Para iniciar la aplicación del operador seleccione Chat "Applications" => "Internet" => "WebsiteChat-net"

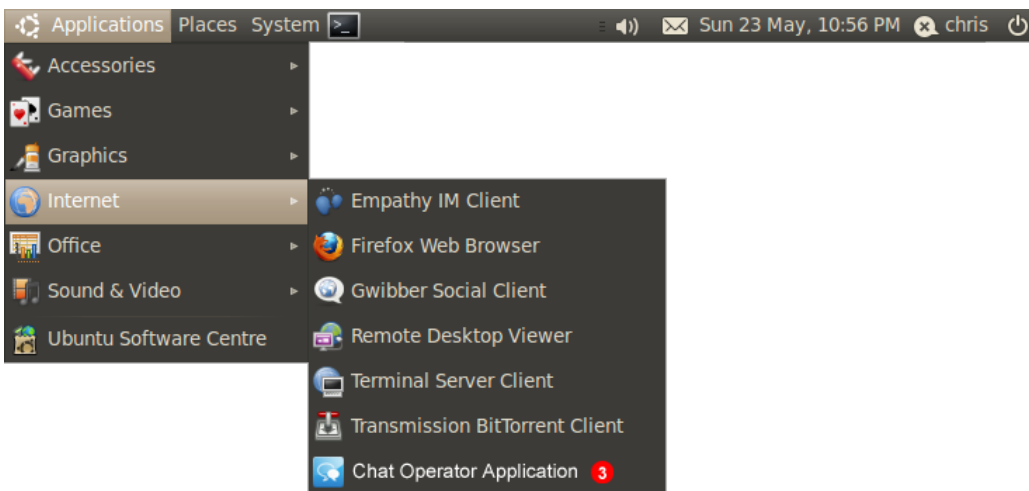


Figure 7.3 Linux Chat Operator program.

## Iniciar Sesión

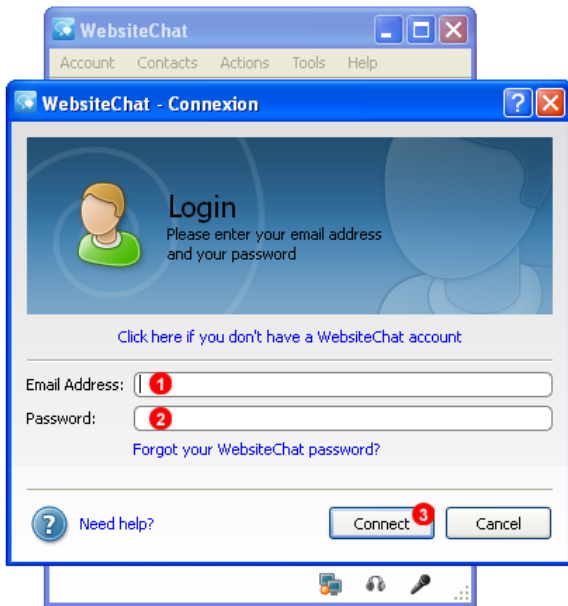


Figure 7.3 Chat Operator Application login screen.

Para cambiar su estado de botón de Chat en vivo a "en línea" necesitas iniciar sesión en la aplicación Operador de Chat con tu email y contraseña (la misma que utiliza para el Panel de Control de la Web). Introduzca su dirección email en el campo (1) y la contraseña en el campo (2). Has clic en el botón Conectar (3) y verificar si hay un ícono verde en la barra de tareas que indica que la aplicación se ejecuta correctamente.

## Estado de inactividad

Por defecto la aplicación Operador de Chat cambiará a estado "inactivo" después de 2 minutos de inactividad. Esto también resultará en que el botón de Chat en Vivo se muestre "Off-line" en su sitio web si no hay más operadores activos a la izquierda. Para modificar el valor del tiempo de espera de inactividad:

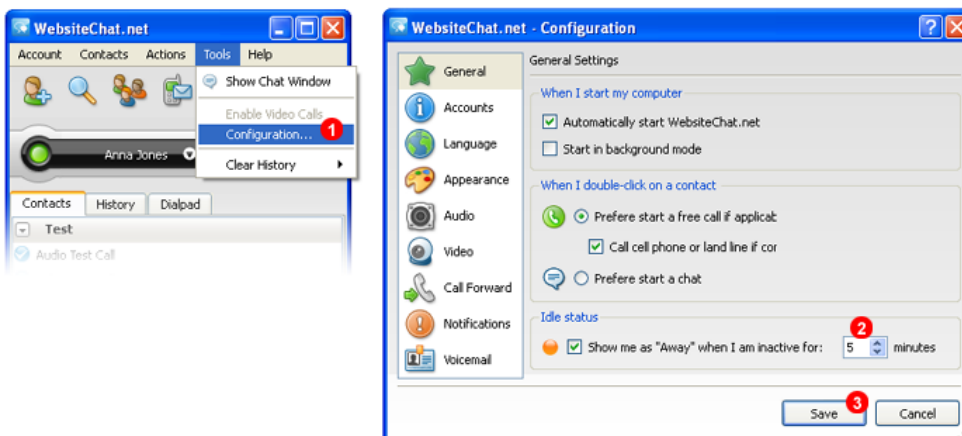


Figure 7.4 Idle status time-out

1. Hacer clic en Herramientas => menú Configuración... - véase (1) figura 6.4.
2. Introduzca el valor del tiempo de espera deseado en el campo (2)
3. Hacer clic en el botón Guardar (3) en la ventana de configuración principal.

## Otras redes de IM

Para conectar la aplicación Operador de Chat a otra red de Mensajería Instantánea (MSN, AIM, ICQ, Yahoo, GoogleTalk o Jabber) siga los pasos a continuación:

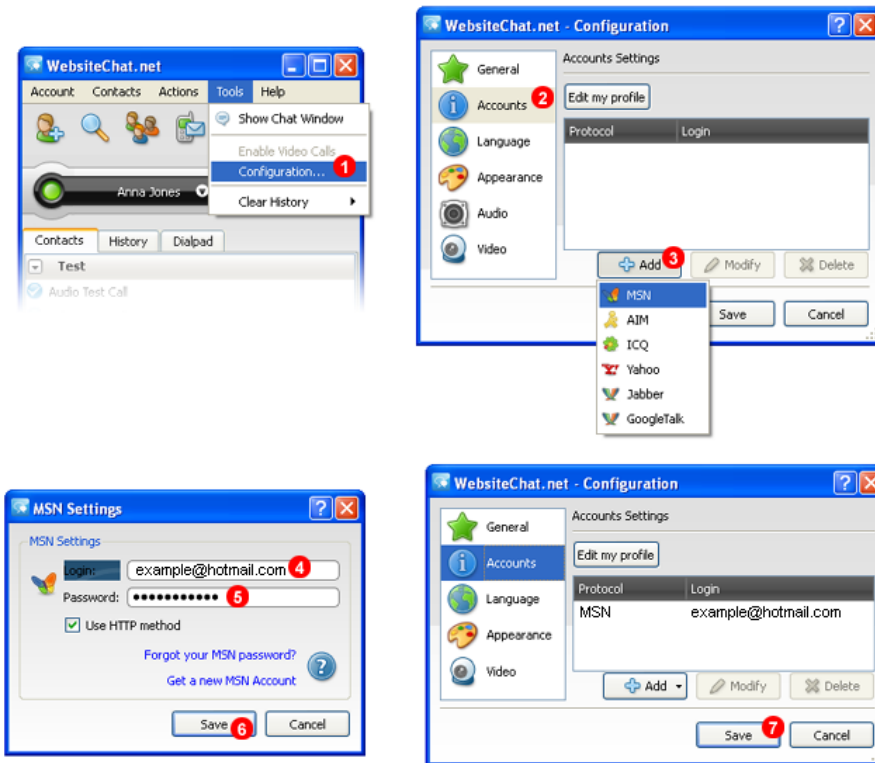


Figura 7.5 Otras redes de Mensajería Instantánea

1. Hacer clic en herramientas => menú Configuración... - veáse (1) figura 6.5.
2. Seleccionar pestaña Cuentas (2), hacer clic en el botón Agregar (3) y seleccione su red de mensajería instantánea de la lista desplegable.
3. Introduzca sus datos de inicio de sesión en los campos (4) y (5) y haga clic en el botón Guardar (6).
4. Hacer clic en el botón Guardar (7) en la ventana de configuración principal.

Después de unos pocos segundos la aplicación Operador de Chat se conectará a su red de Mensajería Instantánea y la lista de sus amigos aparecerán en el panel de contactos .

## Solución de problemas

A continuación se muestra una lista de las preguntas más frecuentes y las respuestas y pasos básicos de solución de problemas de la aplicación operador de chat.

1. **"email/contraseña introducidos incorrectos"** mensaje que aparece cuando intento iniciar sesión.

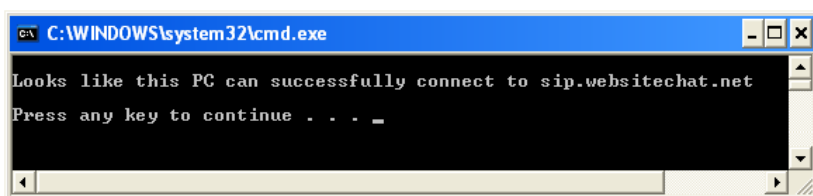
Asegúrese de que la dirección de email y la contraseña es la misma que utiliza para iniciar sesión en un panel de control en <http://websitechat.net/login>. Si olvidó su contraseña, vaya a <http://websitechat.net/recover-password> y le enviaremos una nueva contraseña a su dirección de email.

2. **"Error de conexión"** mensaje que aparece cuando intento iniciar sesión.

Algunos ISP (Internet Service Providers) bloquean el puerto UDP 5566 que es necesario para trabajar nuestra aplicación de chat . Para comprobar si tu PC puede conectarse con éxito a nuestra red:

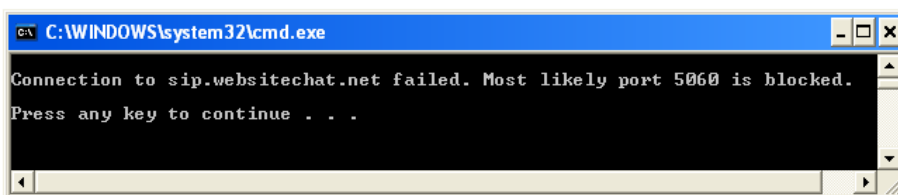
Descargue nuestra herramienta de prueba desde <http://websitechat.net/downloads/Windows/Connection-Test.exe> a su PC y ejecútelo.

Después de unos segundos podrás ver una de las ventanas que se muestran a continuación:



**Figura 7.6** Éxito - de la prueba de red.

Su PC puede conectarse con éxito a la red WebsiteChat.net .



**Figura 7.7** Error - en la prueba de red.

Su PC no puede establecer conexión con WebsiteChat.net - muy probablemente su ISP o firewall local está bloqueando el puerto UDP 5060 (SIP).

## 8. Tercera parte del software del chat

### Pidgin

Con el fin de establecer con Pidgin WebsiteChat.net, descarg el paquete de instalación desde <http://www.pidgin.im> y siga las instrucciones a continuación:

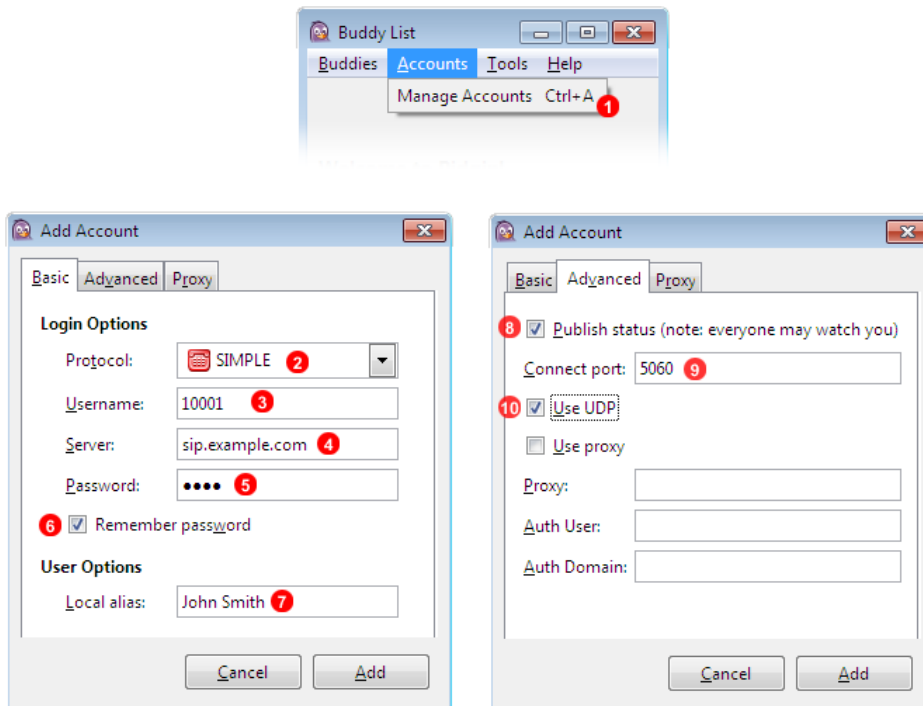


Figura 8.1 Pidgin cuenta establecida.

1. Abrir Administrar Cuenta (1) => Agregar... ventana.
2. Seleccione el protocolo SIMPLE en la lista desplegable (2).
3. Introduzca su nombre de usuario SIP como se muestra en el panel SIP Info - ver Figura 4.3.
4. Introduzca SIP domain en el campo (4).
5. Introduzca su contraseña SIP en el campo (5).
6. Marcar Recordar contraseña en la casilla de verificación (6).
7. Introduzca su nombre en el campo (7).
8. Cambie a la pestaña Avanzado, y asegúrese que y asegúrese que Estado de Publicación esté marcada en la casilla de verificación (8).
9. Introduzca 5060 en el campo (9).
10. Seleccione 'Utilizar UDP' en la casilla de verificación (10).
11. Hacer clic en el botón OK. Pidgin ahora se conectará a nuestros servidores.

## X-Lite

Para configurar X-Lite con WebsiteChat.net, descargar el paquete de instalación desde el sitio web <http://www.counterpath.com> y siga las instrucciones a continuación:

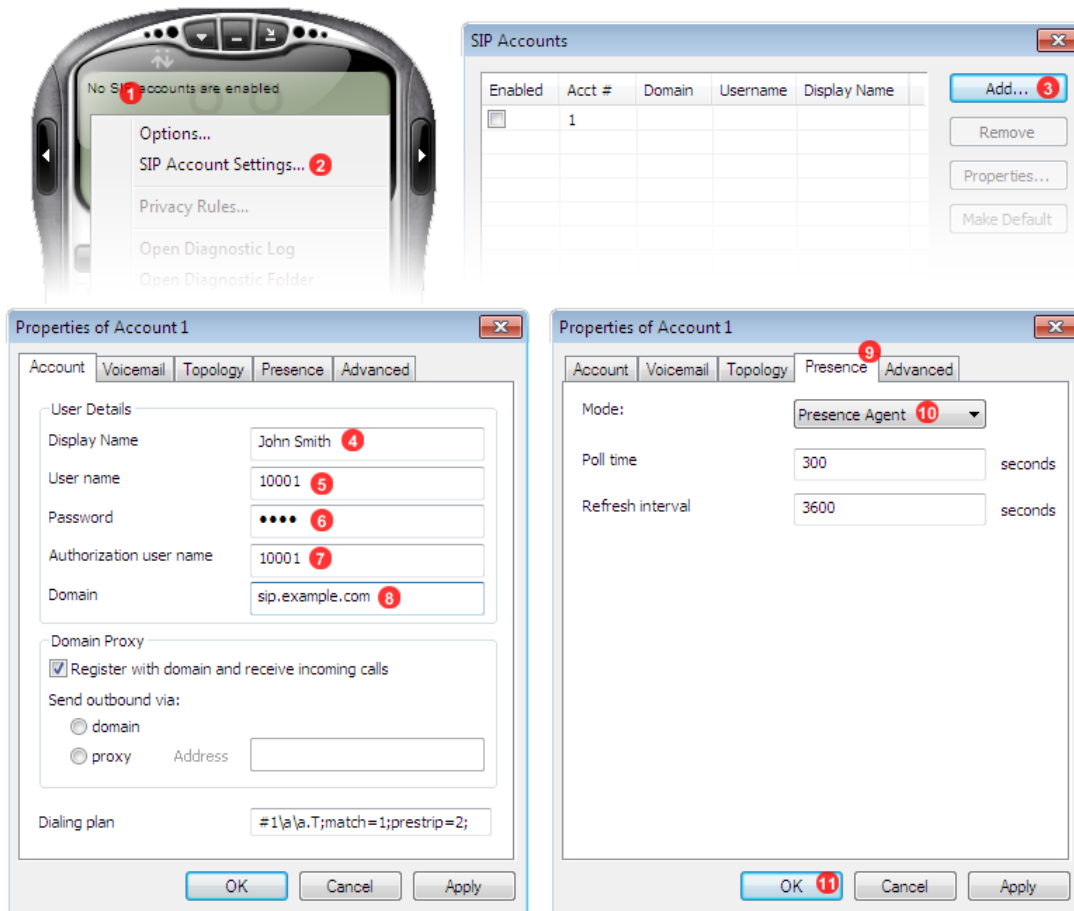


Figura 8.2 X-Lite cuenta establecida.

1. Haga clic derecho sobre la pantalla X-Lite.
2. Seleccione la opción 'Configuración de la cuenta SIP...' (2) desde el menú contexto.
3. Hacer clic en el botón Agregar... (3) en la ventana de Cuentas SIP.
4. Introduzca su nombre en el campo (4).
5. Introduzca su Nombre de usuario SIP desde el panel SIP Info - ver Figura 4.3 - en el campo (5).
6. Introduzca su contraseña SIP en el campo (6).
7. Introduzca su Nombre de usuario SIP en el campo (7).
8. Introduzca el dominio SIP en el campo (8).
9. Cambie a la pestaña Presencia (9).
10. Seleccione el Agente Presencia de la lista desplegable (10).
11. Hacer clic en el botón OK y X-Lite se conectará a nuestros servidores.

## 9. Obtención de ayuda

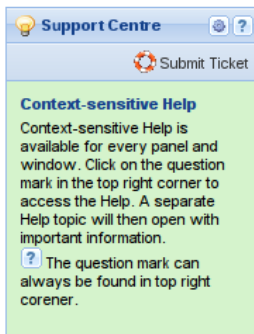


Figura 9.1 Panel de Ayuda.

### Enviar ticket

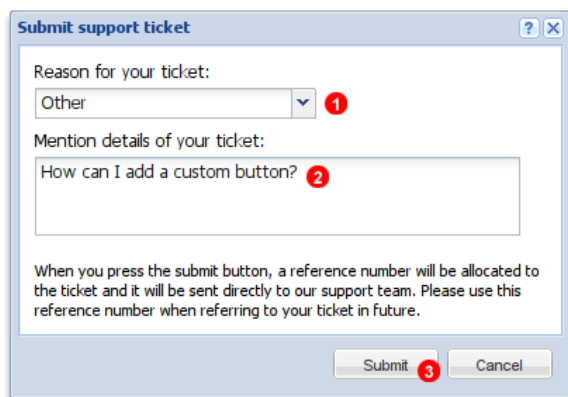


Figura 9.2 Presentar ventana de ticket de soporte.

Para enviar un ticket, haga clic en el botón "Enviar ticket" situado en el panel de Ayuda - véase la figura 9.1. A continuación seleccione su tipo de ticket, de la lista desplegable ( 1 ) y entre los detalles de su problema en el área de texto ( 2 ) . Por último haga clic en el botón Enviar ( 3 ) .

### View your tickets

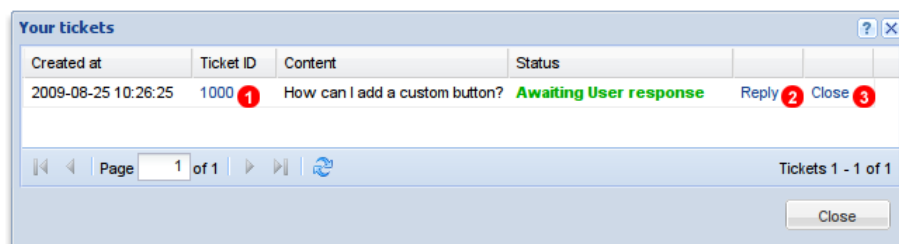


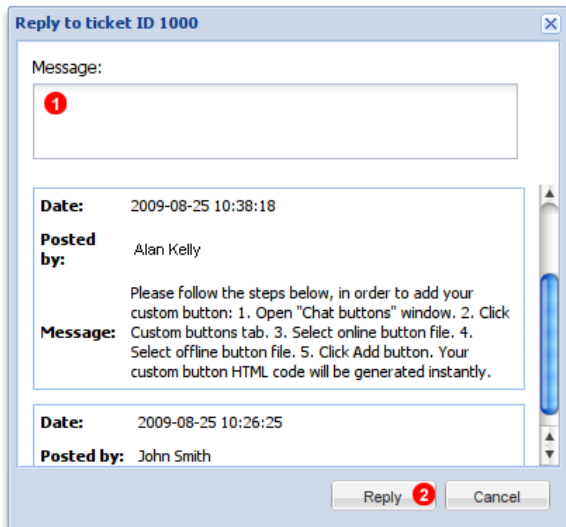


Figura 9.3 Su ventana de tickets.

Para ver sus tickets haga clic en los artes de ícono  localizado en la esquina superior derecha del panel de Ayuda. A continuación seleccione  Your tickets desde el menú contexto. Para ver el historial de todos los mensajes, haga clic en el link ID del ticket ( 1 ) .

## Responder al ticket



**Figura 9.4** Ventana de respuesta del Ticket.

Para enviar un nuevo mensaje haga clic en el enlace Responder - ver ( 2 ) en la figura 8.3. Introduzca a continuación el contenido de su respuesta en el área de texto ( 1 ) y haga clic en el botón Responder ( 1 ). Una vez que esté satisfecho con la solución aportada por el equipo de soporte, usted pue