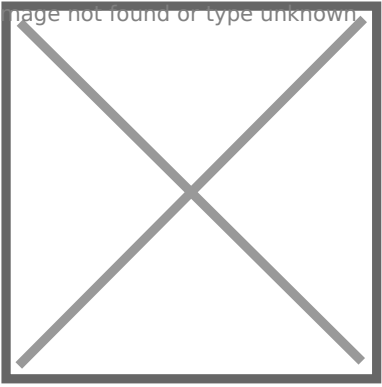


N-PR-DP-0046 V1

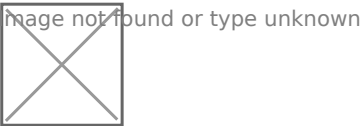
Procedimiento para gestionar un chat por medio de Continually

	Macroproceso de desarrollar e implementar productos y servicios	Fecha de elaboración: 2025/05/25
	Procedimiento para gestionar un chat por medio de Continually	Código:IN-PR-DP-0046
		Versión:1

Este procedimiento describe las distintas opciones de configuración y gestión del chat a través de Continually, con el fin de brindar soporte a clientes o prospectos de nuby.

Paso 1: Ingresar a Continually

Iniciar sesión con los datos de acceso que estarán compartidos en Zoho.



Paso 2: Página inicial

En esta sección podrás visualizar los leads que recientemente han hecho uso del chat para consultar la documentación de nuby.

image not found or type unknown



Paso 3: Filtros de leads

Por medio de la sección de filtros podrá consultar por diferentes intervalos de tiempo.

image not found or type unknown



Paso 4: Live Chat

Esta opción te permite gestionar los chats en tiempo real.

image not found or type unknown



Paso 5: Estado del asesor

Con esta opción puedes habilitar o deshabilitar el estado de disponibilidad del asesor.

image not found or type unknown



Paso 6: Chat activos

En esta sección puedes visualizar los chats nuevos, abiertos y cerrados.

image not found or type unknown



Paso 7: Responder chat

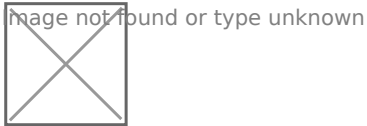
Para responder un chat se debe dar clic sobre el nombre del lead.

image not found or type unknown



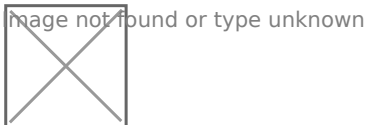
Paso 8: Paneles laterales

Una vez abierto el chat, en el panel lateral se podrá visualizar información adicional sobre la persona que inició la conversación.



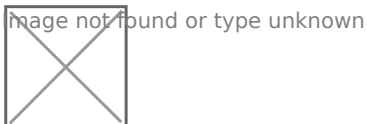
Paso 9: Panel de comunicación

A través de este editor podrá responder en tiempo real el chat y mantener comunicación directa con el lead.



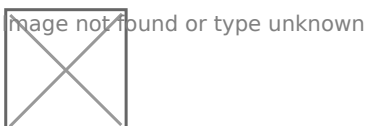
Paso 10: Leads que están usando el bot

A través de la siguiente opción puede visualizar los leads que actualmente están haciendo uso del bot.



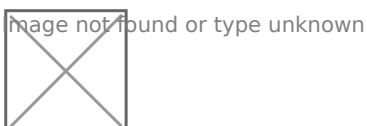
Paso 11: Respuestas guardadas

Utilice esta función para diseñar y guardar respuestas que se puedan utilizar automáticamente durante los chats en vivo.



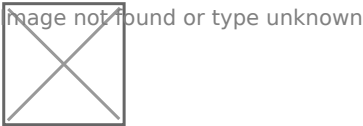
Paso 12: Configuraciones

Por medio de este panel puede personalizar las notificaciones que desee recibir cuando los leads soliciten un nuevo chat.



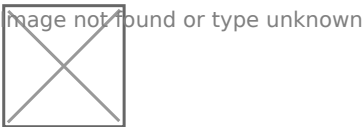
Paso 13: Configuraciones de compañía

Utilice este panel para definir los períodos en los que desea estar activo en el chat y recibir mensajes de leads.



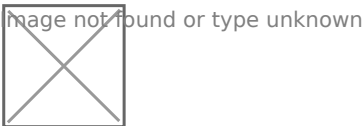
Paso 14: Guías de Continually

Para conocer en profundidad todas las funcionalidades de Continually, puede acceder a su documentación oficial.



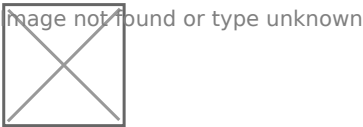
Paso 15: Documentación oficial

A través de esta opción podrá consultar cualquier funcionalidad de Continually.



Paso 16: Descargar aplicación móvil

Si desea instalar la aplicación móvil, puede hacerlo desde esta opción.



Elaborado por: Daniel Restrepo Cardona	Revisado por: Daniel Restrepo Cardona	Aprobado por: Daniel Restrepo Cardona
Fecha de elaboración: 2025/05/25	Fecha Revisión: 2025/05/25	Fecha Aprobación:2025/05/25

Revisión #2
Creado el 25 mayo 2025 18:39:52 por Daniel Restrepo
Actualizado el 28 mayo 2025 17:18:30 por Jannet Tapasco