



**eus** **COMMERCE**

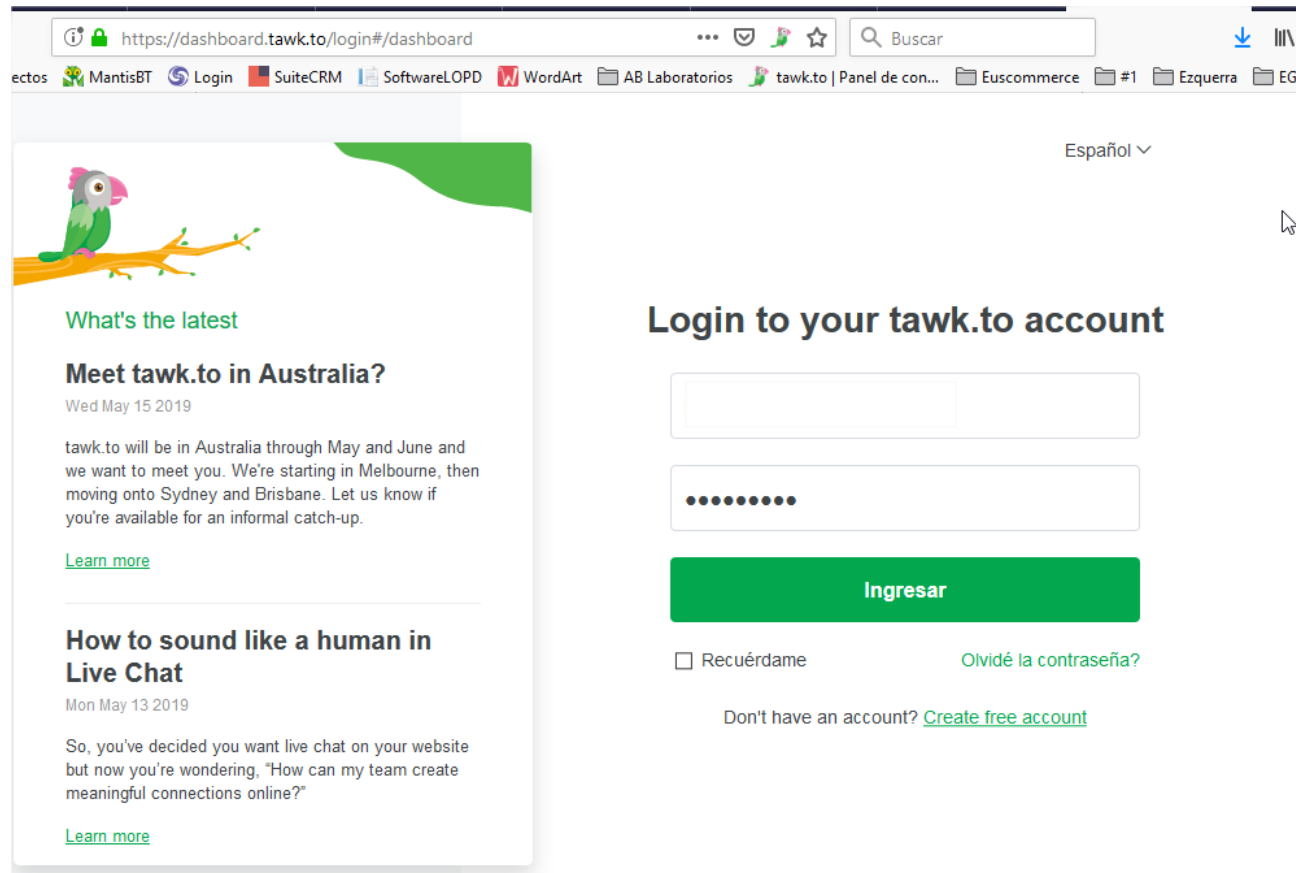
**#31 CHAT ONLINE**

**TAWK.TO**  
**Chat Online**



# TAWK: ACTIVAR SERVICIO CHAT

Accedes a <https://dashboard.tawk.to/login#/dashboard>



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://dashboard.tawk.to/login#/dashboard>. The page features a navigation bar with a language dropdown set to "Español". On the left, there is a sidebar with a parrot logo and two news items: "What's the latest" and "How to sound like a human in Live Chat". The main content area is titled "Login to your tawk.to account" and contains a login form with fields for email and password, an "Ingresar" button, and links for "Recuérdame", "Olvidé la contraseña?", and "Create free account".



Cada vez que accedas a la herramienta se activará el chat. Y aparecerá en la web como listo para ayudar.

# TAWK: 1 CUENTA < X ADMINISTRADORES < X AGENTES

## Miembros de la propiedad

Administración > > Miembros de la propiedad

Search

Invitar un miembro Remove My Access

En curso (1) Pendiente (0)

Agente	Es administrador	Está habilitado
	✓	✓

Invitar a nuevos agentes: <https://www.tawk.to/knowledgebase/getting-started/how-to-invite-and-manage-agents/>



# TAWK: BLOQUEAR IP O DOMINIOS

Si no queremos que aparezca el chat en un dominio a unos usuarios

The screenshot displays the Tawk.to administration dashboard. On the left sidebar, the settings gear icon is highlighted with a red box. The main content area is divided into two columns: 'PROPIEDAD' and 'ACTIVO'. Under 'PROPIEDAD', the 'lista de prohibición' option is highlighted with a red box. Under 'ACTIVO', the 'restricción de dominio' option is highlighted with a red box. The 'restricción de dominio' option is currently selected, showing a text input field with the URL 'https://tawk.to/chat/5b18ef858859f57bdc7bed32/default' and a 'Código del componente gráfico' section containing JavaScript code.

Administración > [dropdown]

PROPIEDAD

hannainst.merkatu.info [+ añadir](#)

Miembros de la propiedad

Acceso Directo

Activadores

**lista de prohibición**

Departamentos

Notificaciones por correo

Extensiones

Facturación

Tabs

Agent Alerts

Knowledge Base

Data & Privacy

ACTIVO

Default [+ añadir](#)

Código del componente gráfico

```
<!--Start of Tawk.to Script-->
<script type="text/javascript">
var Tawk_API=Tawk_API || {}, Tawk_LoadStart=new Date();
(function(){
var
s1=document.createElement("script"),s0=document.getElementsByTagName("script")[0];
```

Link de Chat Directo [Más información](#)

https://tawk.to/chat/5b18ef858859f57bdc7bed32/default

Configuración del componente gráfico

Apariencia del widget

Contenido del Widget

Consent Form

**restricción de dominio**

Programador

# TAWK: ACTIVADORES

## Atención al cliente “automática”

The screenshot displays the Tawk.to administration interface. The top navigation bar shows 'Administración' and 'Activadores'. The main content area contains a table with the following data:

Nombre	Descripción	tipo	Está habilitado
Welcome message	Send notification message to visitor if they have been on the site for X amount of time.	Básico- Notificación de Sitio Web	<input checked="" type="checkbox"/>

A green button labeled 'añadir activador' is located in the top right corner of the table area. The sidebar on the left contains various navigation icons, with the settings gear icon highlighted by a red box.

<https://www.tawk.to/knowledgebase/advanced-features/creating-and-managing-triggers/>

# TAWK: ACTIVADORES

## Tipos de activadores

Set parameters depending on the trigger type:

### Chat Rescuer

This trigger is used to auto-respond to messages if agents don't respond in time.  
Delay message 1 minute to 1 hour.

### Page Notification

This trigger is used to send a notification to a visitor if they have been on a particular page for X amount of time.

### Site Notification

This trigger is used to send a notification to a visitor if they have been on the website for X amount of time.

### Advanced Notification

Choose from a variety of variables to define the trigger behavior.

Note: You may also upload a photo or select an avatar for the trigger message that would be visible to your customer.

Agent's Image



Action ▾

Upload Photo

Select Avatar

Remove Photo

Status :

tipo : Básico- Notificación de Sitio Web

Send notification message to visitor if they have been on the site for X amount of time.

Nombre del activador

Mensaje de Bienvenida

Demora

30 segundos

Nombre del Agente

Atención al cliente

Mensaje activador

¡Hola! Si necesitas ayuda puedes responder a este mensaje, estamos en línea y listos para ayudar :)

Agent's Image



acción ▾

Cancelar

Eliminar

Guardar

<https://www.tawk.to/knowledgebase/advanced-features/creating-and-managing-triggers/>

# TAWK: DEPARTAMENTOS (GRUPOS DE AGENTES/PERFILES)

Administración >  > Departamentos > Nuevo departamento

Nombre

Descripción

Miembros  
 Admin Hanna  Maria



# TAWK: NOTIFICACIONES POR MAIL

Administración >

Enviar todas las transcripciones de chat a

Y otros agentes o cualquier dirección de correo electrónico

Enviar las notificaciones de Ticket Nuevo a

Selecciona un agente

Send Offline Form notifications to

Y otros agentes o cualquier dirección de correo electrónico

Podemos recibir por email notificaciones de:

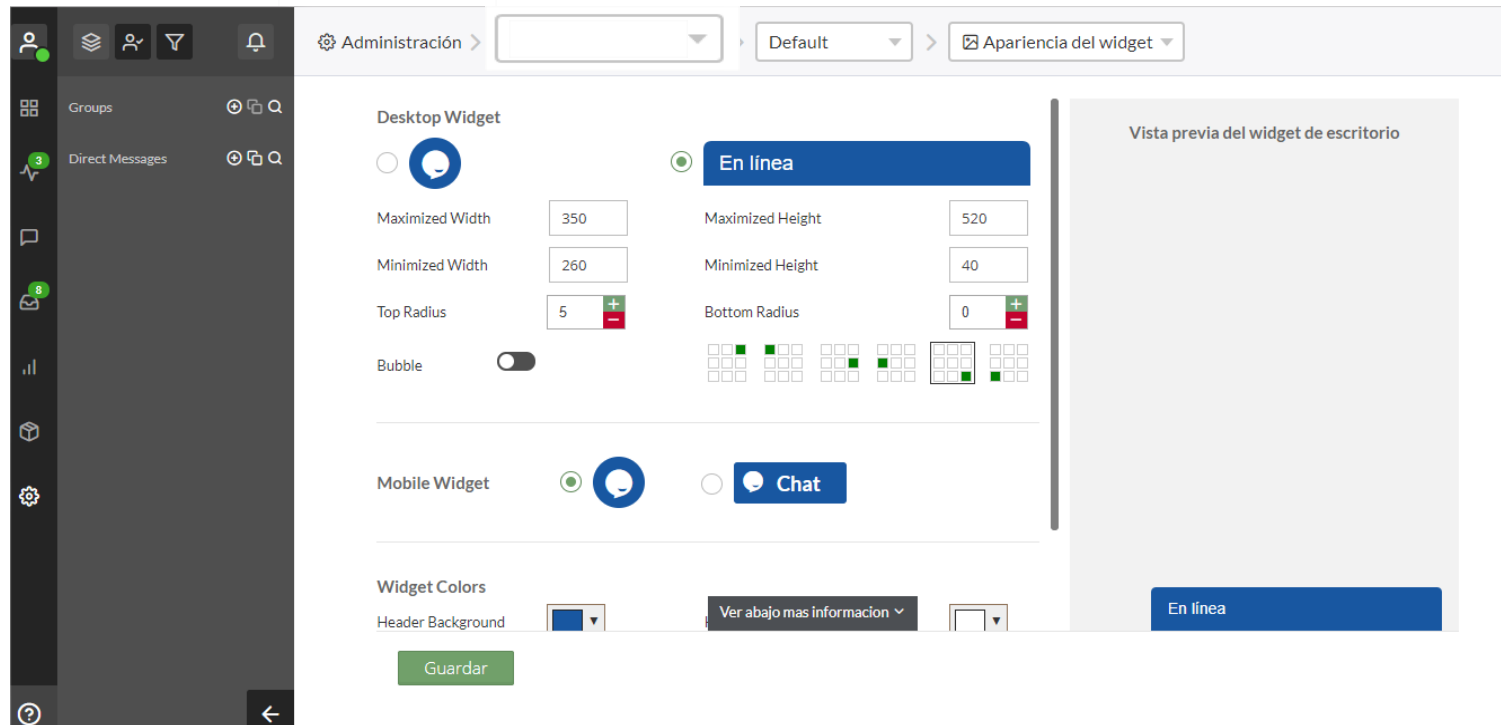
- Todas las transcripciones de chat
- Ticket nuevo
- Formulario offline
- Chats que no se han atendido

Podemos enviar esas notificaciones a:

- Departamentos
- Agentes concretos...

# TAWK: APARIENCIA DEL WIDGET

Cómo es visualmente el chat



<https://www.tawk.to/knowledgebase/chat-widget/customize-the-chat-widget/>



# TAWK: CONTENIDO DEL WIDGET

Cambiar textos de los chat.

Administración > [ ] > Default > T Contenido del Widget

Modifica el idioma del widget.

español

Seleccione una vista para personalizar el contenido del widget y agregar un formulario previo al chat.

Cuando está conectado

Cuando esté ausente

Cuando está desconectado

Formulario previo al chat

+ Añadir departamento

+ Añadir número de teléfono

+ Añadir pregunta con texto de entrada

+ Añadir pregunta con área de texto

+ Añadir opción múltiple

+ Elección de opciones de escogencia

Editor de contenido

Hacer clic en el área de texto que deseas editar.

Desconectado

Rellene el formulario a continuación y le contestaremos lo antes posible.

Nombre \*

Correo electrónico \*

Mensaje \*

We're by tawk.to

Guardar

Podemos crear un pre chat form.

<https://www.tawk.to/knowledgebase/chat-widget/using-the-pre-chat-form/>

# TAWK: CONFIGURACIÓN DEL WIDGET

Cómo se comporta el chat en nuestra web

Administración > [ ] Default > Configuración del componente gráfico >

Nombre de widget  
Default

Estado

Cambiar como el dispositivo se comporta en tu página de perfil  
en click Maximizar

Notification Settings

- Esconder tiempo de espera estimado
- anular sonido de notificación
- Disable message preview
- Disable agent typing notification
- Disable visitor typing notification

Visibility Settings

- Ocultar el chat cuando esté fuera de línea
- Ocultar el chat mientras carga

Eliminar Guardar

<https://www.tawk.to/knowledgebase/chat-widget/change-how-the-widget-behaves-on-your-site/>



# TAWK: PERSONALIZAR EL CHAT

Administración >

PROPIEDAD  
hannainst.merkatu.info + añadir

Miembros de la propiedad

---

Acceso Directo

---

Activadores

---

Lista de prohibición

---

Departamentos

---

Notificaciones por correo

---

Extensiones

---

Facturación

---

Tabs

---

Agent Alerts

---

Knowledge Base

---

Data & Privacy

ACTIVO  
Default + añadir

<> Código del componente gráfico

```
<!--Start of Tawk.to Script-->
<script type="text/javascript">
var Tawk_API=Tawk_API || {}, Tawk_LoadStart=new Date();
(function(){
var
s1=document.createElement("script"),s0=document.getElementsByTagName("script")[0];
```

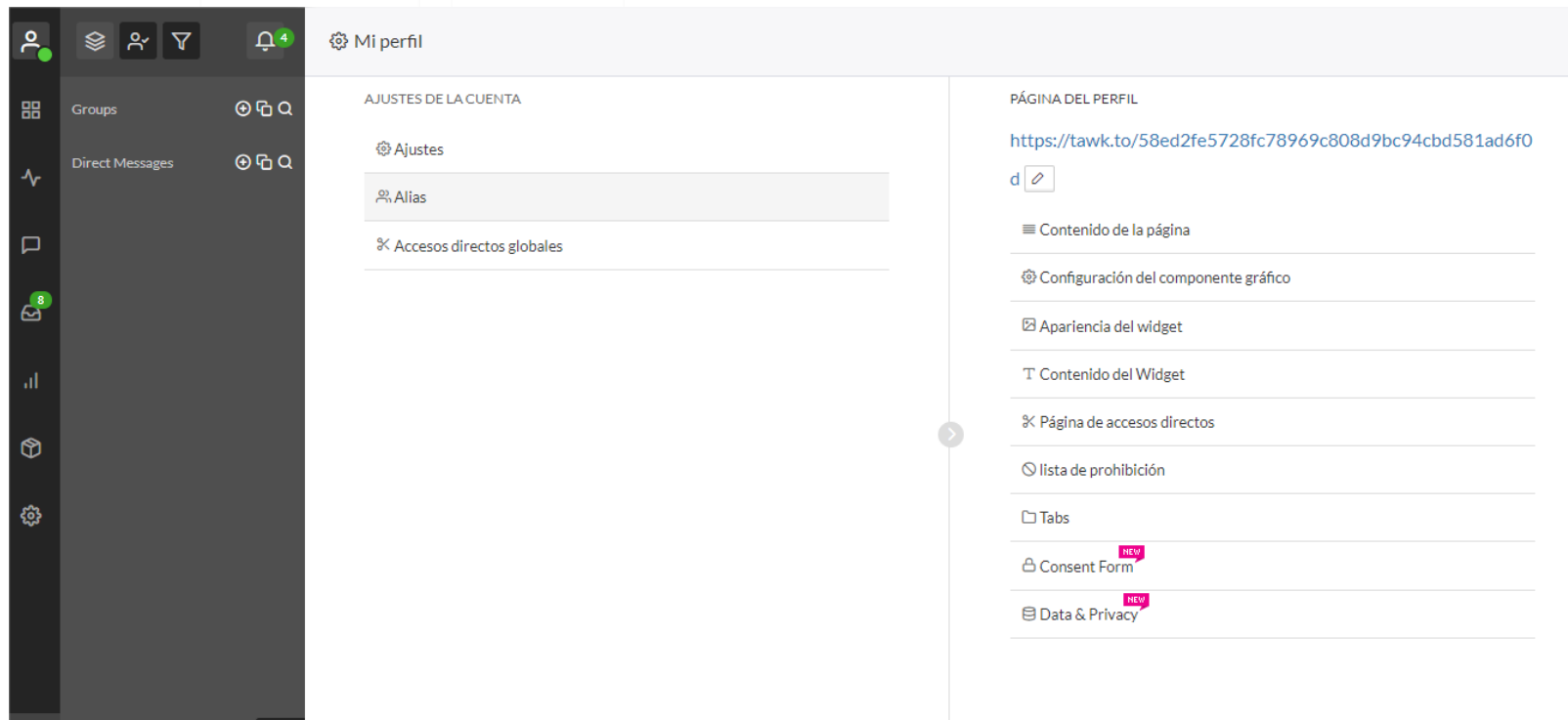
Link de Chat Directo [Más información](#)

- Configuración del componente gráfico
- Apariencia del widget
- Contenido del Widget
- Consent Form
- restricción de dominio
- Programador

<https://www.tawk.to/knowledgebase/chat-widget/customize-the-chat-widget/>

# TAWK: MI PERFIL

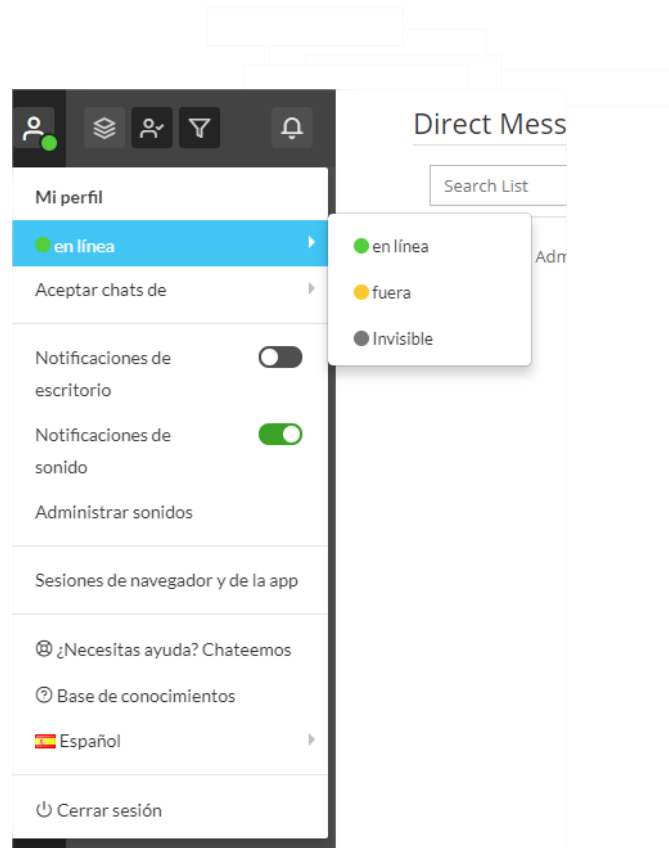
Editing these settings does not change the settings for the widget on your website.



<https://www.tawk.to/knowledgebase/using-the-dashboard/editing-your-personal-profile-page/>

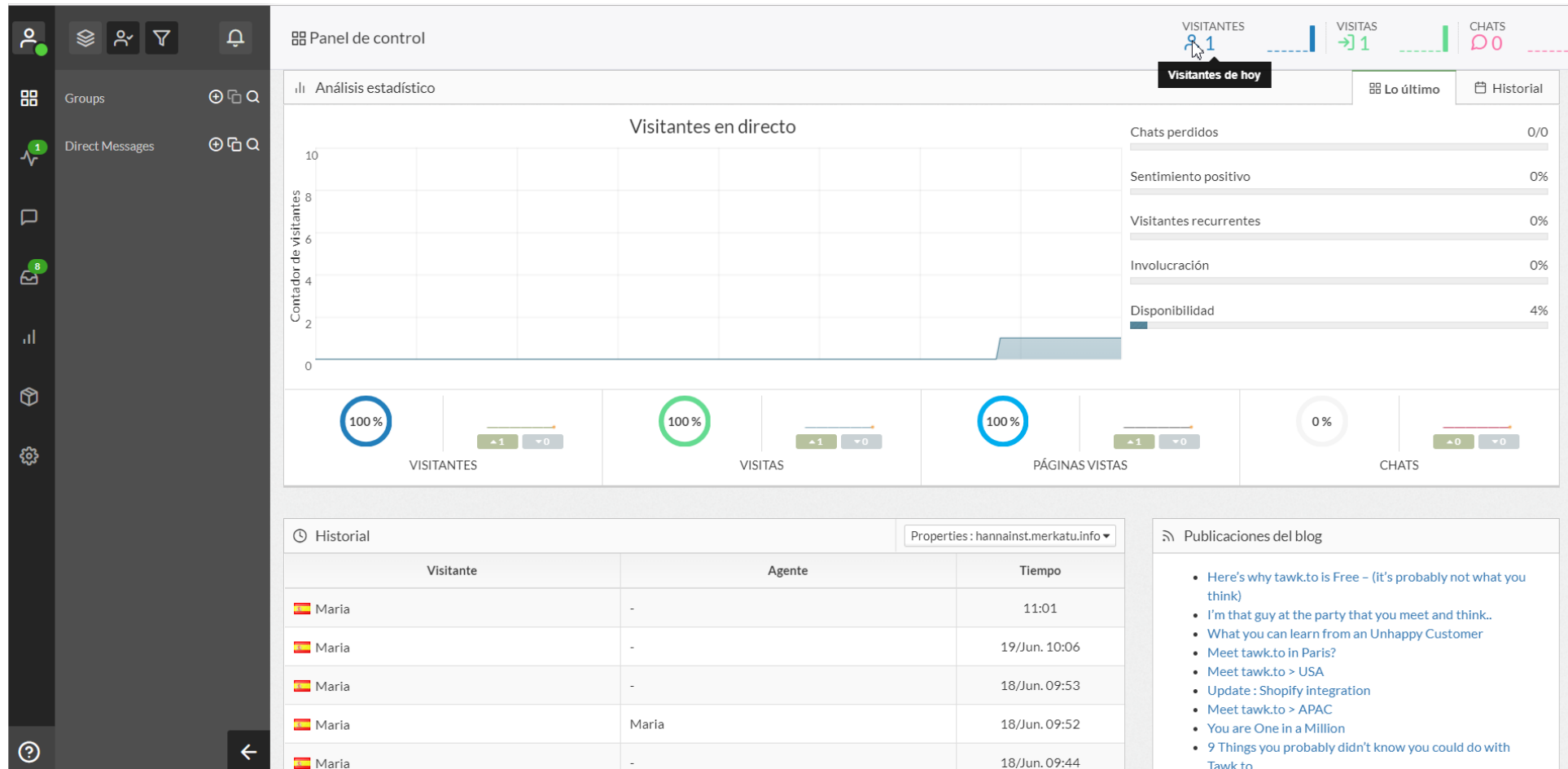
# TAWK: MI PERFIL

Estado del agente y tipo de notificaciones que quiere recibir. Mejor tenerlas activadas.

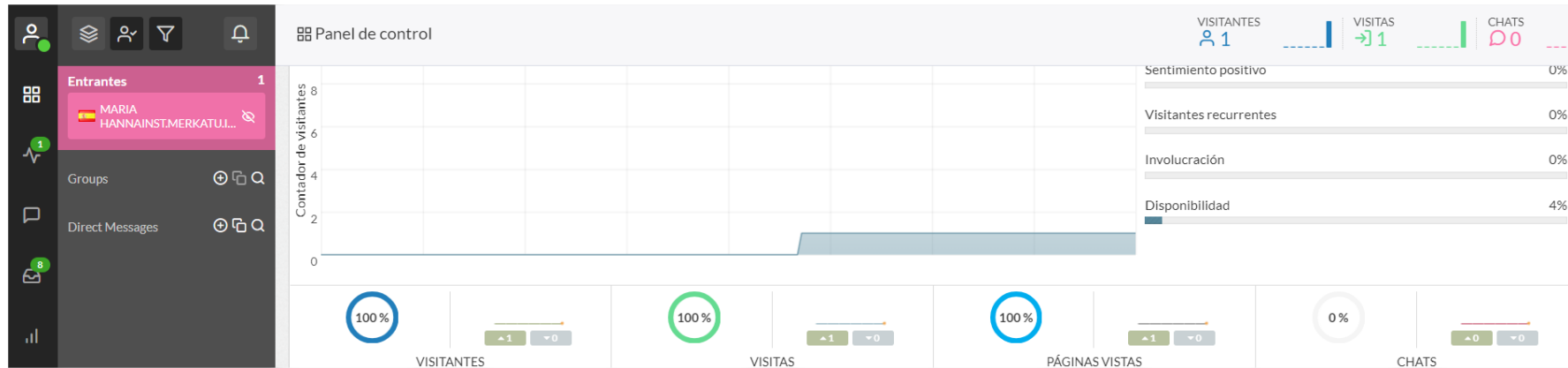


<https://www.tawk.to/knowledgebase/using-the-dashboard/enabling-desktop-notifications/>

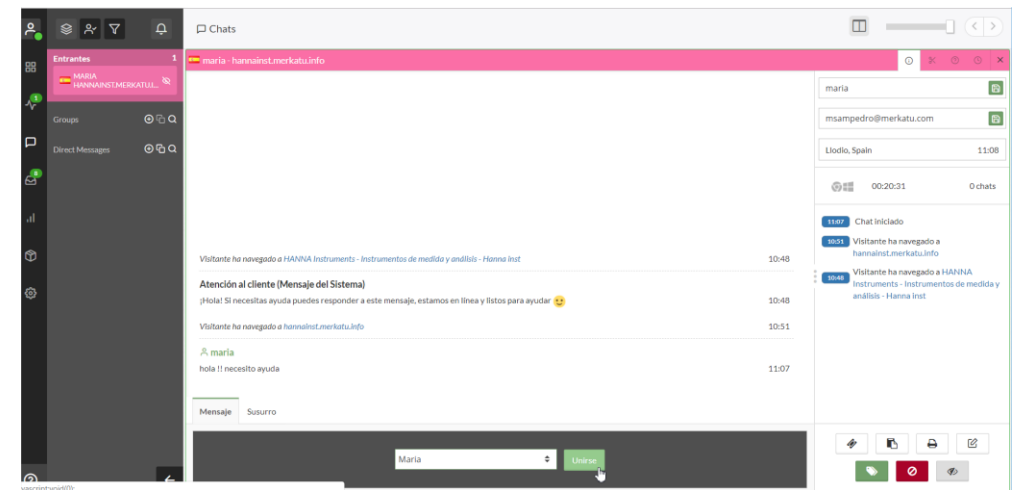
# TAWK: PANEL DE CONTROL



# TAWK: ATENDER A UN CLIENTE



**PINK** Background – New incoming chat that has **not** been answered.  
**GREEN** Bar – Chat that **YOU** have already answered and is currently active.  
**GRAY** Bar – Chat that is active but **ANOTHER** agent has answered.



# TAWK: CHAT ACTIVOS

The screenshot displays the Tawk chat interface. On the left, a sidebar shows the 'Direct Messages' section with a red box around the 'Direct Messages' icon. The main chat area shows a conversation with 'maria -' from 'hannainst.merkatu.info'. The chat history sidebar on the right is highlighted with a red box and contains the following entries:

- 11:10 Visitante minimizó la ventana del chat
- 11:07 Chat iniciado
- 10:51 Visitante ha navegado a hannainst.merkatu.info
- 10:48 Visitante ha navegado a HANNA Instruments - Instrumentos de medida y análisis - Hanna inst

At the bottom of the chat area, there are two tabs: 'Mensaje' and 'Susurro', with 'Susurro' selected and highlighted by a red box. The input field at the bottom contains the text 'Escribe una respuesta...'. The interface also features a top navigation bar with icons for home, user, and search, and a right-side toolbar with icons for chat, mute, and close.

# TAWK: VER HISTORIAL CHATS

Puedes ver el historial de cualquier chat.

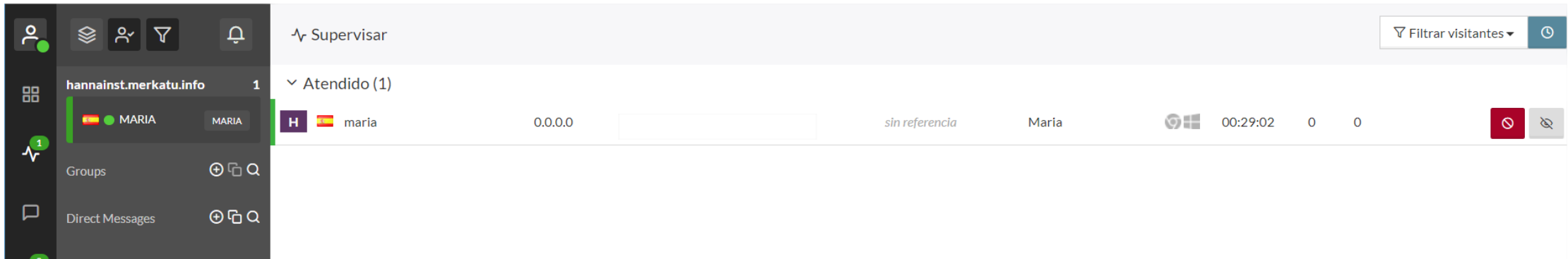
The screenshot shows the Tawk chat interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'hannainst.merkatu.info', 'Groups', 'Direct Messages', and 'Papeleria'. The main area displays a list of chat conversations. Each row includes a profile picture, name, email, status (e.g., 'Mensaje offline'), a status indicator (ABIERTO or CERRADO), and a timestamp. A search bar at the top right of the chat list contains the text 'in:hannainst.merkatu.info'.

Nombre	Correo electrónico	Estado	Fecha
maria	msampetro@merkatu.com	ABIERTO	11:01
Maria	msampetro@merkatu.com	ABIERTO	19/Jun. 10:06
Maria	msampetro@merkatu.com	ABIERTO	18/Jun. 09:53
Maria	msampetro@merkatu.com	CERRADO	18/Jun. 09:52
Maria	msampetro@merkatu.com	ABIERTO	18/Jun. 09:44
Alberto	apozos@merkatu.com	ABIERTO	12/Jun. 10:17
Alberto	apozos@merkatu.com	ABIERTO	12/Jun. 10:16
carlos aaa	cgonzalez@merkatu.com	CERRADO	07/Jun. 12:25
carlos aaa	cgonzalez@merkatu.com	ABIERTO	07/Jun. 12:23
V1528362228557393		ABIERTO	07/Jun. 11:18
V1528362228557393		CERRADO	07/Jun. 11:14
V1528361916320338		ABIERTO	07/Jun. 10:58

This screenshot shows a detailed view of a chat conversation with 'maria'. The interface includes a search bar, a sidebar with navigation options, and a main chat area. The chat history shows a timestamp 'Lunes, Noviembre 26 2018, 11:01'. The chat content includes a greeting 'hey' and contact information: 'Nombre: maria' and 'Correo electrónico: msampetro@merkatu.com'. At the bottom of the chat area, there are two buttons: 'Cerrar' and 'Convertir a ticket', both highlighted with a red box.

# TAWK: SUPERVISAR

Para los administradores



The screenshot displays the 'Supervisar' (Monitor) interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: 'hannainst.merkatu.info' (1), 'Groups', and 'Direct Messages'. The main area shows a list of visitors under the heading 'Atendido (1)'. A single visitor is listed: 'maria' with a Spanish flag, IP '0.0.0.0', and status 'sin referencia'. The interface includes a search bar, a 'Filtrar visitantes' dropdown, and a 'Supervisar' title. At the bottom of the interface, there are system icons for Windows, a timer at '00:29:02', and two zero counts.

Nombre	País	IP	Referencia	Nombre	Estado	Tiempo	Contador 1	Contador 2	Acciones
maria	ES	0.0.0.0	sin referencia	Maria	Atendido	00:29:02	0	0	[Bloquear] [Cerrar]



# TAWK: AGENT TO AGENT CHAT

The screenshot displays a Tawk chat interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'hannainst.merkatu.info' (1), 'Groups', 'Direct Messages', and 'Admin Hanna' (8). The main area is titled 'Mensajes' and features a search bar with 'inhannainst.merkatu.info' and a 'Búsqueda' button. Below the search bar are filters for 'Chats' and 'Tiquetes', and a status filter set to 'Cualquiera' and 'Abierto'. A table lists messages with columns for sender, status, and time. A chat window for 'Admin Hanna' is open on the right, showing a message input field and a smiley icon.

Sender	Status	Time
maría msampedro@merkatu.com	CERRADO	11:01
Maria msampedro@merkatu.com	ABIERTO	19/Jun. 10:06
Maria msampedro@merkatu.com	ABIERTO	18/Jun. 09:53
Maria msampedro@merkatu.com	CERRADO	18/Jun. 09:52
Maria msampedro@merkatu.com	ABIERTO	18/Jun. 09:44
Alberto apozos@merkatu.com	ABIERTO	12/Jun. 10:17
Alberto apozos@merkatu.com	ABIERTO	12/Jun. 10:16
carlos aaa cgonzalez@merkatu.com	CERRADO	
carlos aaa cgonzalez@merkatu.com	ABIERTO	
V1528362228557393	ABIERTO	
V1528362228557393	CERRADO	
V1528361916320338	ABIERTO	



**Eskerrik asko**

