

## ITON CHAT

Son muchas las empresas que ofrecen servicios en internet y muchas más son las personas que los usan. En el transcurso de las relaciones entre la empresa y el cliente surgen a menudo dudas y preguntas que, probablemente, pueden ser resueltas con una simple llamada telefónica.

Pero... aun así eso tiene sus dificultades, tanto para el cliente, como para la empresa. Por ejemplo, es muy recomendable contratar un número de teléfono dedicado para atender las llamadas, quizás una centralita. Y qué decir, si la persona encargada de atender al cliente está ocupada y el contestador no para de repetir y repetir que dentro de unos minutos podremos atenderlo.

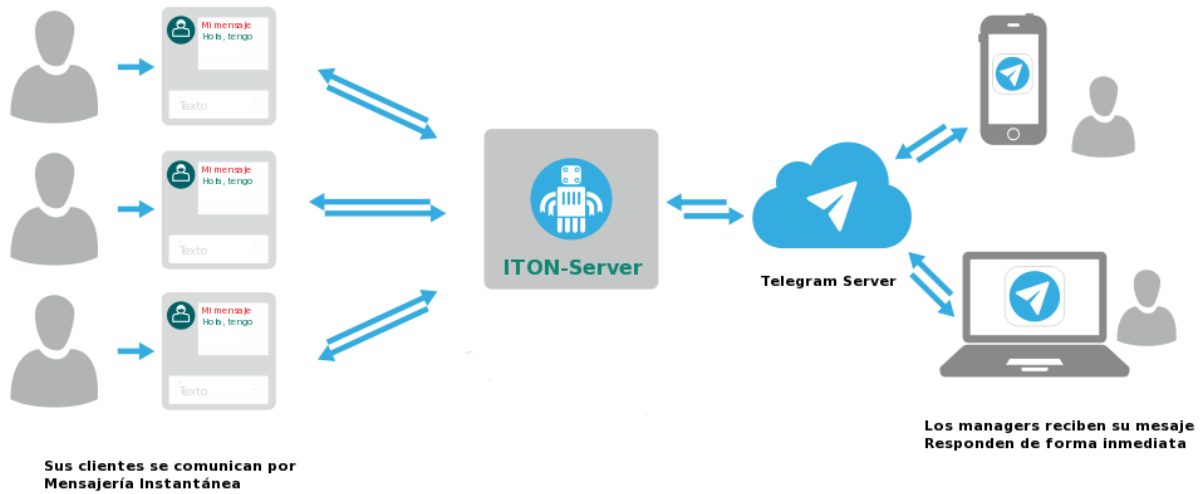
En definitiva, dependiendo del volumen y particularidades del negocio, el servicio de atención al cliente puede ser algo tan simple como un número de teléfono, hasta tan complejo, como para convertirse en un negocio en sí mismo – el de atención al cliente. En cualquier caso un sistema atención al cliente requiere de recursos técnicos y humanos.

El sistema descrito a continuación no trata de un servicio de atención al cliente propiamente dicho, sino de otro canal más de comunicación entre el cliente y la empresa, que debe ser simple, inmediato y eficaz.

Hemos aprovechado las características de [Telegram](#) para implementar ese tipo de comunicación. Es un chat de la mensajería instantánea (MI) entre la empresa y el cliente. Entendemos que este canal de MI puede ayudar a mejorar o, al menos, ser tomado en consideración, a la hora de mejorar el servicio de atención al cliente.

El sistema permite comunicarse a un usuario registrado en el sitio Web con los gestores de la empresa a través de MI. Lo único que necesita el usuario es un navegador y estar registrado en el sitio Web de la empresa. Este último requisito es obvio. Los visitantes anónimos de un sitio Web no pueden ser identificados por el gestor y por tanto la conversación no puede tener un seguimiento coherente. El gestor solo necesita disponer de un cliente de [Telegram](#) para comunicarse con los clientes. El cliente de Telegram puede estar instalado en su versión para un dispositivo móvil, como para un portátil

El esquema básico del sistema se muestra a continuación:



Cuando un usuario registrado se identifica y entra en la página del chat:



## Contacto

Si desea recibir más información sobre nuestros servicios o soluciones, colaborar con nosotros o solicitar una entrevista personal, no dude en contactar con nosotros vía:

Tel/Fax: [+34 91 499 18 92](tel:+34914991892) (de L a V 9:00-18:00)

Email: [info@iton-solutions.com](mailto:info@iton-solutions.com)



## Mensajería instantánea

Manager (ITON-Server): 16/02/2016 10:50

Bienvenido a nuestro chat. En este momento hay 1 manager(s) on-line

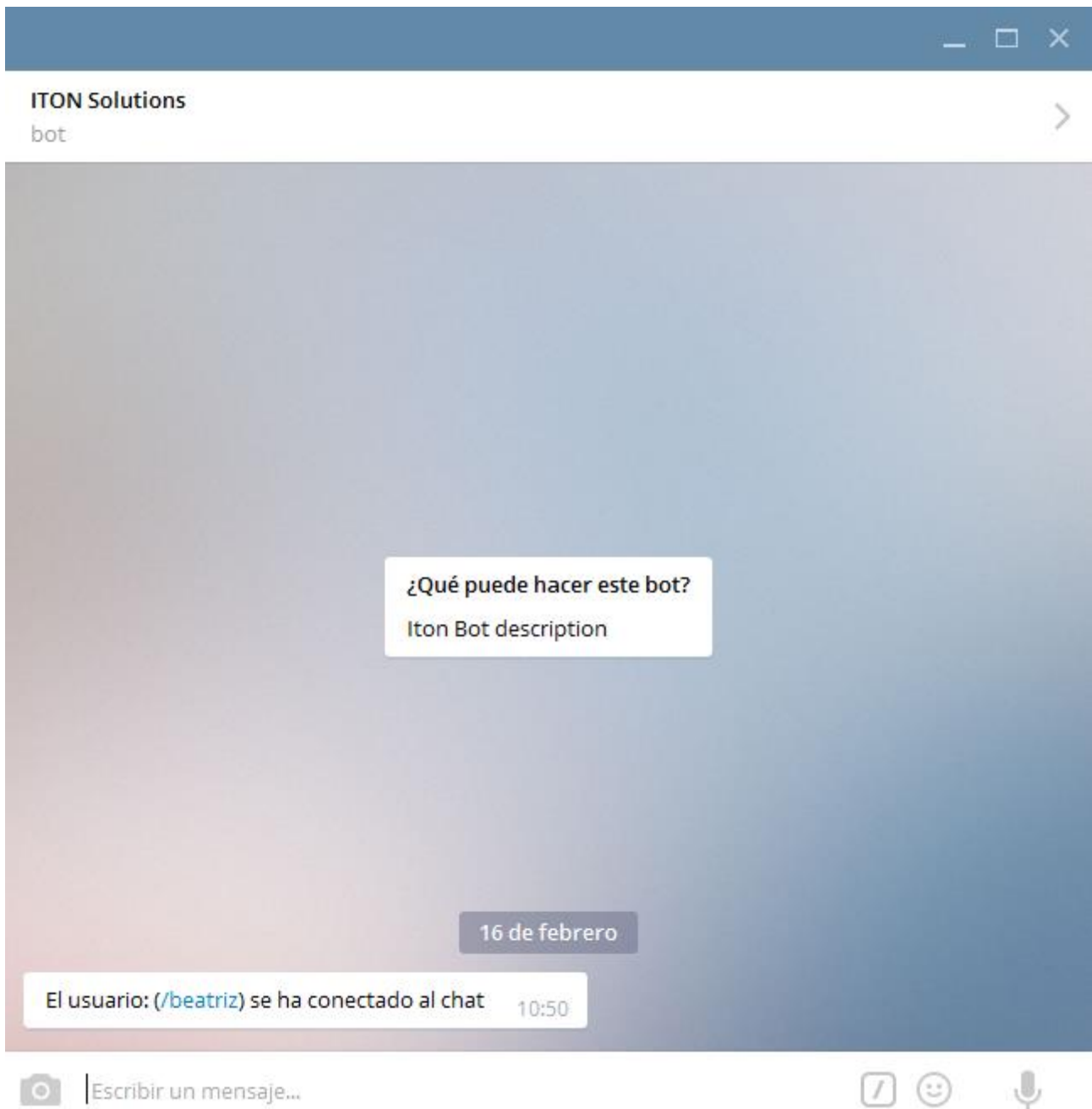
Escriba su mensaje y pulse la tecla Enter

## Login

Hola, Beartiz Aguado

Desconectar

Todos los managers reciben una notificación sobre este evento.



A partir de este momento, uno de los managers activos puede seleccionar al usuario con el que quiere comunicarse.



## Contacto

Si desea recibir más información sobre nuestros servicios o soluciones, colaborar con nosotros o solicitar una entrevista personal, no dude en contactar con nosotros vía:

Tel/Fax: **+34 91 499 18 92** (de L a V 9:00-18:00)

Email: [info@iton-solutions.com](mailto:info@iton-solutions.com)

## Login

Hola, Beartz Aguado

Desconectar

## Mensajería instantánea

**Manager (ITON-Server):** 16/02/2016 12:11

Bienvenido a nuestro chat. En este momento hay 1 manager(s) on-line

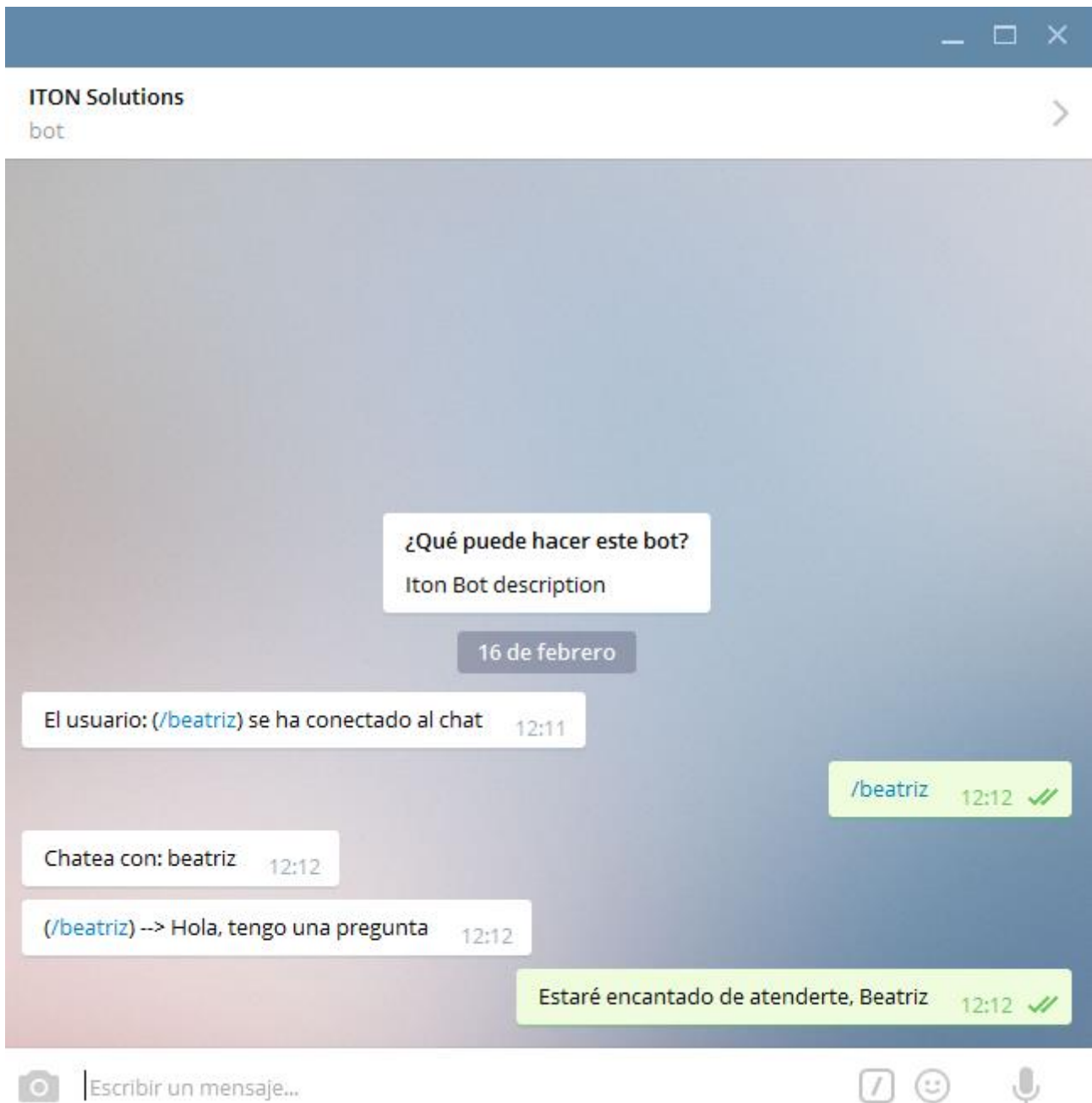
**Mi mensaje (beatriz):** 16/02/2016 12:12

Hola, tengo una pregunta

**Manager (Vladimir Perez):** 16/02/2016 12:12

Estaré encantado de atenderte, Beatriz

Escriba su mensaje y pulse la tecla Enter



Un aspecto destacable de esta solución es que está basada en código Open Source y puede ser desplegada en cualquier sitio web, con la única condición que este sitio tenga implementado algún tipo de autorización, que permita identificar a los distintos usuarios. Bueno si nos ponemos muy ortodoxos, ni siquiera eso es necesario aunque muy recomendable.