

HELLOHELP.COM, INC.

Hello, Help is one click away!

Manual del Operador

Manual del Operador

© HelloHelp.com, Inc.

MANUAL DEL OPERADOR DE HELLOHELP

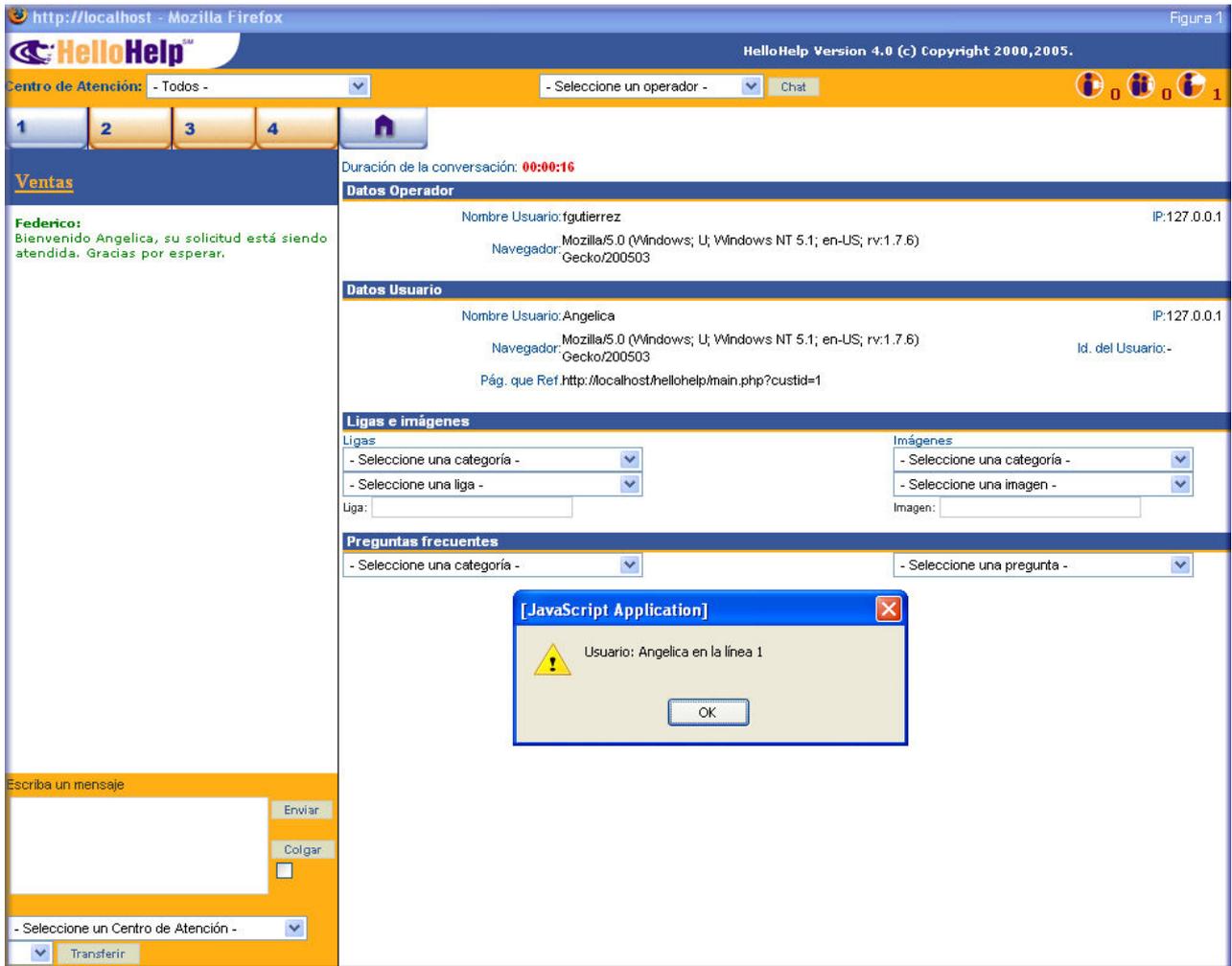
Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.....	4
SUGERIDAS.....	4
INDISPENSABLES.....	4
CONFIGURACIÓN DEL NAVEGADOR	4
Mozilla FireFox.....	4
Microsoft Internet Explorer y versiones posteriores.....	7
ACCESO A LA SESIÓN DEL OPERADOR.....	9
CONSOLA DEL OPERADOR	10
INFORMACIÓN PARA EL OPERADOR	11
Centro de atención.....	11
Operadores Disponibles.....	12
Chat	12
LÍNEAS DE SERVICIO	12
Cómo abrir una línea de servicio?.....	13
Nombre de usuario / Nombre del Operador	13
Selección del idioma.....	13
Selección del centro(s) de atención.....	13
Iniciar Sesión	14
FUNCIONALIDAD DE UNA LÍNEA DE SERVICIO	14
INFORMACIÓN Y FUNCIONALIDADES RELEVANTES PARA EL OPERADOR	15
Información del operador y del cliente	15
Escribir y enviar mensajes.....	15
Enviar ligas de internet ó archivos	16
Enviar imágenes.....	16
Enviar respuestas precargadas	17
TRANSFERENCIAS DE LLAMADAS.....	17
Transferencia aceptada	18
Transferencia rechazada.....	18
TERMINAR CONVERSACIÓN.....	19
Conversación terminada por parte del usuario.....	19
Conversación terminada por parte del operador.....	20
CERRAR LA SESIÓN	21
FUNCIONALIDAD ESPECIAL.....	22
RECUPERACIÓN DE LLAMADAS	22
Recuperación desde el Operador.....	22
Recuperación desde el Supervisor.....	22
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	23
PROBLEMAS CON EL PLUGIN DE JAVA	23
Síntomas.....	23
Prueba	23
Diagnóstico.....	23
Cómo resolver	23
LA APLICACIÓN TIENE UN TIEMPO DE RESPUESTA LENTO	24
Síntomas.....	24
Prueba y diagnóstico	24
Cómo resolver	26

MANUAL DEL OPERADOR DE HELLOHELP

Introducción

Este manual está dirigido a los Operadores que trabajarán en conjunto con HelloHelp; resume toda la funcionalidad disponible para la correcta operación del mismo. Ver Figura 1



Requerimientos Técnicos

Para el correcto funcionamiento de la Sesión de Operador de HelloHelp es importante tomar en consideración las siguientes recomendaciones:

Sugeridas

PC con procesador Pentium, 200 MHz, 32 MB en RAM. Windows 95/98/2000/NT 4.0

Indispensables

- Conexión a Internet
- Microsoft Internet Explorer 5.01+

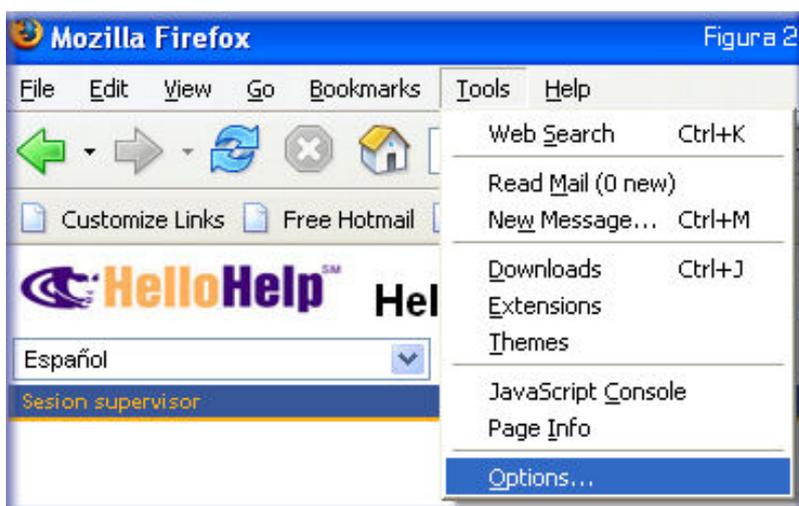
Configuración del navegador

Mozilla FireFox

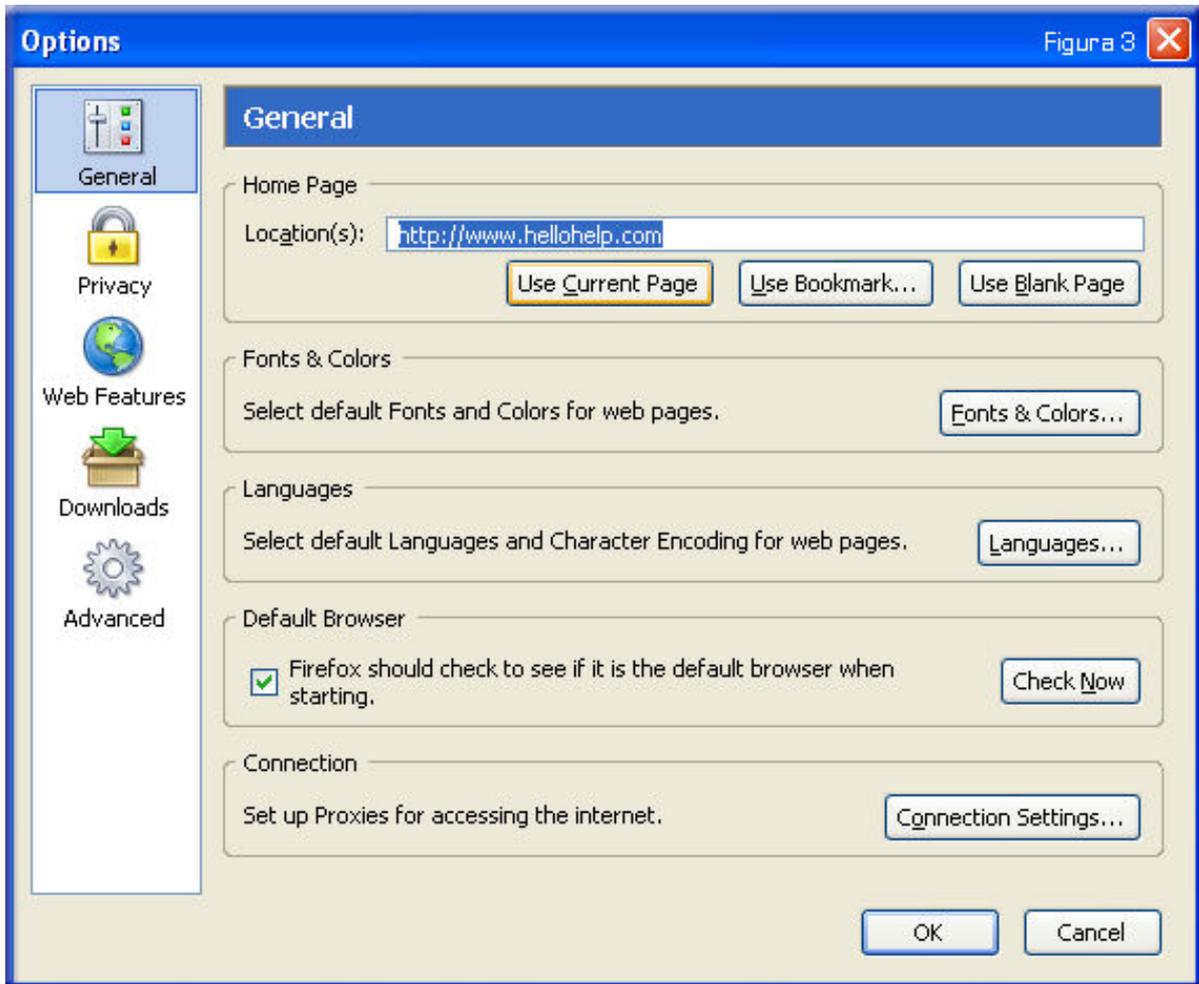
Cada navegador consta de sus propias configuraciones. En ésta sección describiremos las configuraciones con las que deberá contar el navegador Mozilla FireFox.

Es importante revisar algunas configuraciones de su navegador para garantizar la óptima funcionalidad de HelloHelp. A continuación se incluye una descripción de las configuraciones básicas con las que deberá contar.

1.- Desde su navegador seleccione del Menú Herramientas la opción de 'Opciones de Internet'. Ver Figura 2

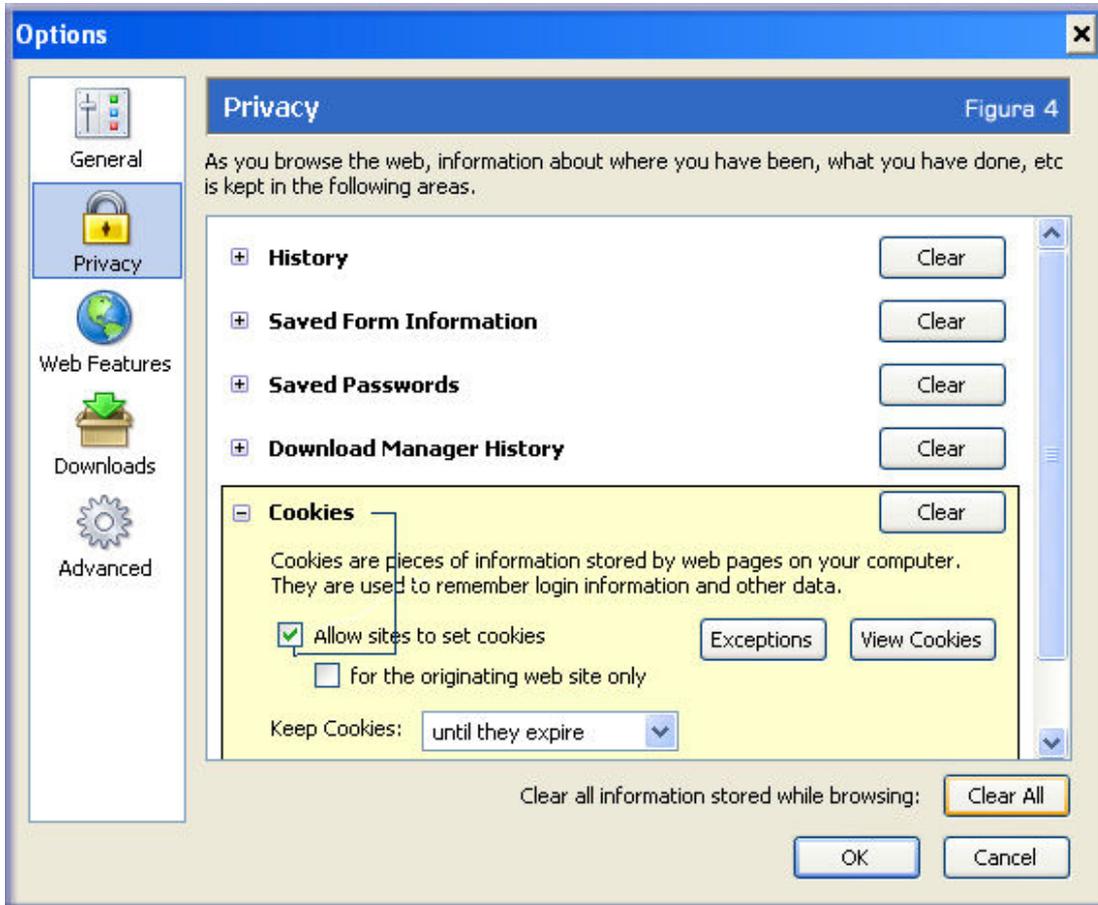


2.- Estableciendo la página de su *instancia de HelloHelp* como página de inicio.



Ya ubicados en la sección General y dentro de Página de Inicio coloque la dirección que desee como predeterminada. Esta podrá ser la dirección de su instancia. Ver Figura 3

3.- Configuración de Seguridad.

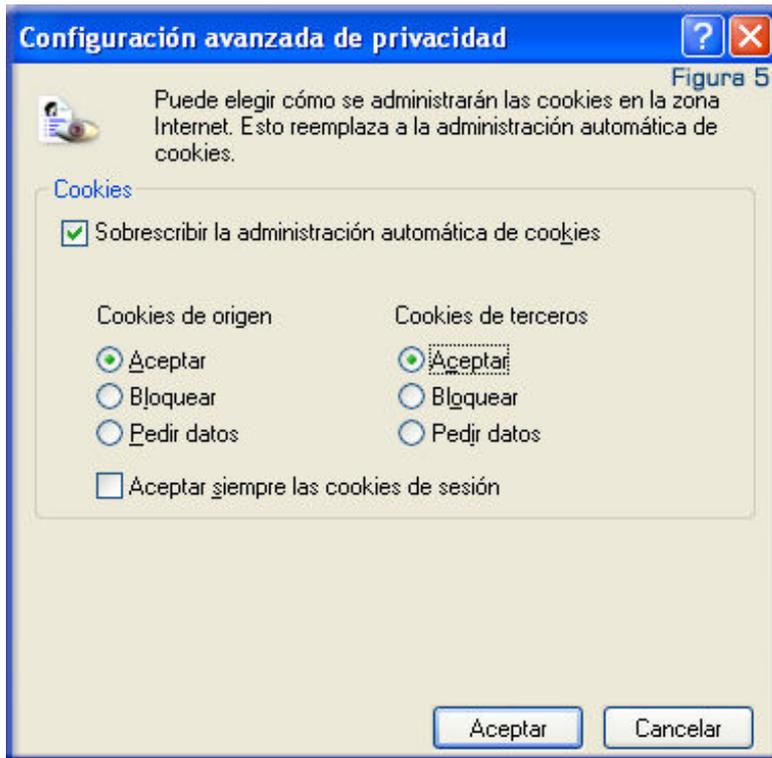


Accese la sección con el nombre de Privacidad, y localice la opción de Cookies. Deberá comprobar que tenga seleccionada la opción de 'Permitir a los sitios configurar cookies' (Allow sites to set cookies). Ver Figura 4

Considere importante esta configuración, ya que de no estar habilitados el sistema marcará errores y no funcionará correctamente.

Microsoft Internet Explorer y versiones posteriores

1.- Desde la barra de Menú del navegador seleccione "Herramientas" y presione "Opciones de Internet...". Accese la pestaña con el nombre de Privacidad, y de un clic sobre el botón de Opciones Avanzadas, aparecerá la siguiente ventana.



Caso No. 1

Si su navegador cuenta con la opción activada de 'Sobrescribir la administración automática de cookies' seleccionar para las Cookies de Origen y Cookies de terceros las opciones de 'Aceptar' enseguida presione el botón de Aceptar. [Ver Figura 5](#)

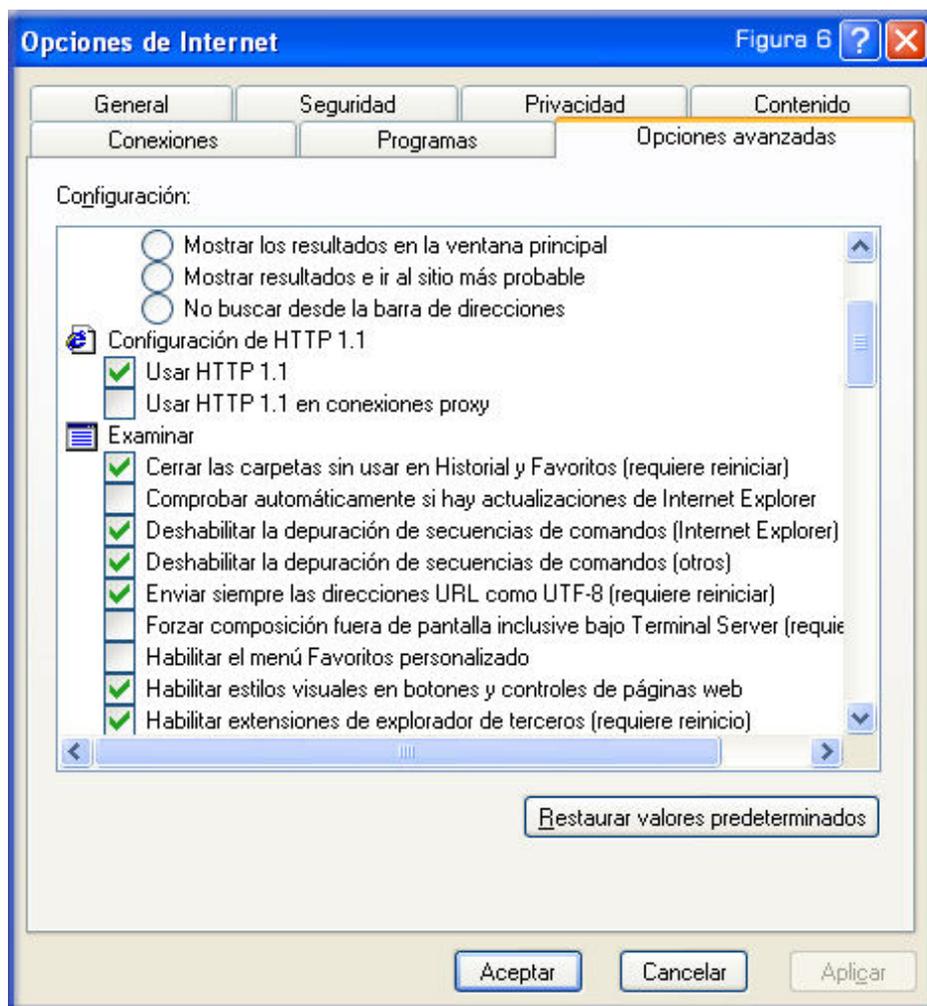
Caso No. 2

Si su navegador no tiene marcada la opción de 'Sobrescribir la administración automática de cookies' cancelaremos la configuración dando un clic al botón de Cancelar. [Ver Figura 5](#)

Considere importante esta configuración, ya que de no estar habilitados el sistema marcará errores y no funcionará correctamente.

MANUAL DEL OPERADOR DE HELLOHELP

2.- Desde la barra de Menú del navegador seleccione "Herramientas" y presione "Opciones de Internet..." enseguida dé clic a la pestaña con el nombre de 'Opciones Avanzadas'. Asegúrese de marcar la opción de Deshabilitar la depuración de secuencias de comandos. Ver Figura 6



3.- Desde la barra de Menú del navegador seleccione "Herramientas" y presione "Opciones de Internet..." Enseguida de clic sobre la pestaña de "Seguridad" y presione en el botón "Nivel Personalizado..."

Muevase hacia abajo en la página hasta la categoría de Script y seleccione el botón "Habilitar" para "Script Activo", presione el botón de "Aceptar" en la ventana "Está usted seguro...", finalmente presione el botón "OK".

Considere importante esta configuración, ya que de no estar habilitados el sistema marcará errores y no funcionará correctamente.

Acceso a la Sesión del Operador

Este manual está dirigido a los operadores que trabajarán en conjunto con HelloHelp; resume toda la funcionalidad disponible para la correcta supervisión de la operación del mismo.

Para acceder a la consola, el operador deberá seguir las siguientes instrucciones:

1. Abrir su Navegador. (Microsoft Internet Explorer 5.01+, Mozilla ó el navegador con el que cuente su PC)
2. Entrar a la dirección de internet correspondiente a la instancia de HelloHelp para su empresa.
3. En la página aparecerán 3 opciones:

Sesión Supervisor **Sesión Operador** **Sesión Usuario**

Dé un clic sobre el texto de Sesión Operador, lo cual abrirá una nueva ventana de su navegador a través de la cual podrá acceder la Consola del Operador.

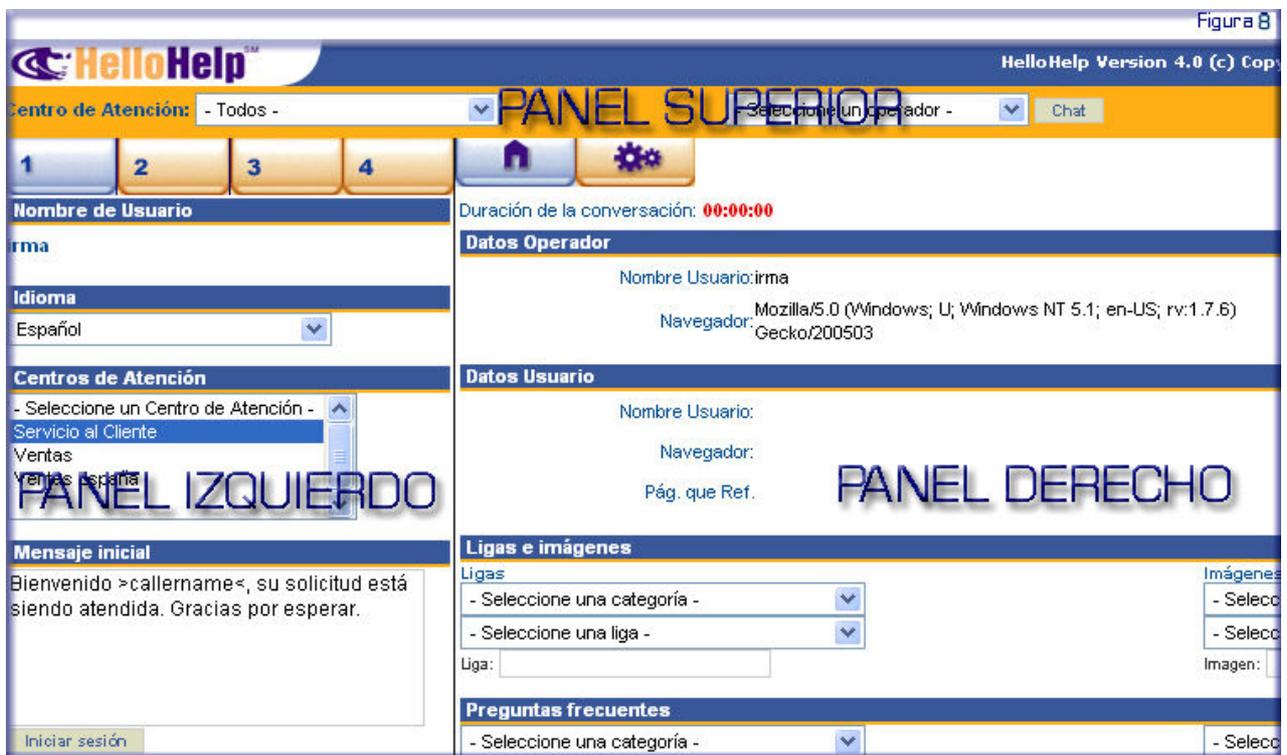


Al acceder aparecerá por omisión el nombre de su instancia en el recuadro correspondiente a empresa [Ver Figura 7.a](#) Deberá teclear el Nombre de usuario [Ver Figura 7.b](#) y Contraseña, [Ver Figura 7.c](#) en los campos correspondientes, y dar un clic al botón de Iniciar Sesión. [Ver Figura 7.d](#)

Consola del operador

La Consola del supervisor ofrece las siguientes tres secciones. Ver Figura 8

1. **PANEL SUPERIOR.**- De tipo informativo.
2. **PANEL IZQUIERDO.**- Dispone de 4 líneas de servicio a clientes.
3. **PANEL DERECHO.**- Contiene diversas funcionalidades para el supervisor.



Información para el operador



En esta sección, el operador podrá consultar en línea si existen más operadores disponibles y a qué Centros de Atención corresponden, así como si tiene usuarios esperando a ser atendidos y en qué Centro de Atención están esperando. De la misma manera, también podrá consultar si algún operador esta sosteniendo una conversación al momento. También desde este punto el operador podrá iniciar una conversación ó chat interno con algún otro operador. [Ver Figura 9](#)

A continuación se describe cada una de las opciones que se muestran en la imagen así como las instrucciones necesarias para consultar la información deseada:



La imagen indica al operador la cantidad de operadores que se encuentran disponibles en ese momento. Este número variará dependiendo del Centro de Atención que se seleccione (*ver Centro de Atención*). Con esta información el operador podrá saber rápidamente si hay operadores disponibles en su mismo centro de atención o en algún otro Centro.

Instrucción: Para ver los operadores disponibles de un Centro de Atención en particular, seleccionarlo en la opción Centro de Atención que se describe más abajo.



La imagen indica la cantidad de usuarios (clientes) esperando ser atendidos. Dependiendo del Centro de Atención que se seleccione, esta opción mostrará los usuarios esperando en ese Centro. Si está seleccionada la opción de **Todos** en Centro de Atención, entonces se mostrará el total de usuarios esperando a ser atendidos en todos los Centros de Atención.

Instrucción: Para ver los usuarios esperando en un Centro de Atención en particular, seleccionarlo en la opción Centro de Atención que se describe más abajo.



La imagen muestra el número de operadores que están atendiendo a un usuario (cliente).

Centro de atención

Esta opción interactúa con las opciones de No. de Operadores Disponibles y No. de Usuarios en espera de ser atendidos. [Ver Figura 9.a](#)

Permite seleccionar un Centro de Atención determinado para ver sólo la información correspondiente a ese centro. Por omisión el sistema muestra la opción **Todos** y la información correspondiente al total de los Centros de Atención.

Instrucción: Seleccionar el Centro de Atención deseado de la lista de opciones para ver la información correspondiente a ese Centro de Atención.

Operadores Disponibles

Muestra cuales operadores están disponibles dependiendo el Centro de Atención seleccionado. Ver Figura 9.b

Instrucción: Para ver los operadores de un Centro de Atención en particular, seleccionar el Centro de Atención deseado. (ver Centro de Atención)

Chat

Este botón ofrece la facilidad de establecer un chat interno con otros operadores. Ver Figura 9.c
Para iniciarlo es necesario:

Instrucción:

1. Mediante un clic seleccionar al operador con el que se desea iniciar un chat.
2. Hacer clic en el botón de Chat.
3. El sistema le pedirá al operador que capture su *nombre de usuario* y *contraseña* para poder establecer la comunicación con otro operador.
4. Una vez capturada la información hacer clic en el botón Entrar.

El sistema le enviará un mensaje al operador seleccionado indicándole que tiene un usuario esperando y en qué línea se encuentra. Una vez que el receptor oprime el botón de **Aceptar**, se puede iniciar el chat interno. Al establecer un chat interno, el operador que recibe utiliza una de sus 4 líneas de servicio para este chat y el operador que inicia el chat utiliza una interfase similar a la que se muestra a los usuarios externos.

Líneas de servicio

La sesión de operador ofrece 4 líneas de servicio independientes. A través de cada una de estas líneas el operador podrá recibir a los usuarios externos que seleccionen el botón de HelloHelp o a los usuarios internos que inicien un chat.

El operador podrá decidir cuántas y cuáles líneas de servicio abrir de las 4 opciones disponibles.

Cómo abrir una línea de servicio?

Abrir una línea de servicio significa darse de alta como operador disponible para poder atender a los usuarios externos que seleccionen el botón de HelloHelp de la compañía desde su Website. Ver Figura 10.a

Para abrir las Líneas de Servicio es necesario, en cada una de ellas, llenar los campos que a continuación se describen:

Figura 10

Nombre de usuario / Nombre del Operador

El sistema desplegará el nombre del usuario que se haya capturado en la pantalla anterior. Ver Figura 10.c

Selección del idioma

HelloHelp permite ofrecer atención a clientes en diferentes idiomas. Generalmente esta opción presenta el idioma que la empresa haya definido por omisión; sin embargo, si el operador requiere acceder a la aplicación en uno de los idiomas opcionales (también previamente definidos) en este punto podrá seleccionar en qué idioma va a abrir su sesión. Ver Figura 10.d

Instrucción: Seleccionar de la tabla de opciones, el idioma deseado.

Observación: Es necesario que el operador haya sido previamente dado de alta en algún centro de atención asociado al idioma correspondiente por el Supervisor, de lo contrario al seleccionar 'Iniciar Sesión' el sistema le enviará un mensaje indicándole que no está autorizado el acceso al Centro de Atención seleccionado.

Selección del centro(s) de atención

HelloHelp ofrece diversos centros de atención a clientes, los cuales previamente deben ser dados de alta por el supervisor. Ver Figura 10.e

El operador puede estar dado de alta para un solo centro de atención ó en varios

centros de atención simultáneamente.

En esta opción, el operador seleccionará de la lista el o los Centros de Atención desde donde atenderá al usuario (en caso de seleccionar más de uno, deberá utilizar la tecla Ctrl simultáneamente

con el botón del mouse). Los centros de atención serán mostrados de acuerdo con el idioma previamente seleccionado.

Instrucción: Seleccionar con el mouse el o los Centros de Atención deseados de la tabla de opciones (en caso de seleccionar más de uno, deberá utilizar la tecla Ctrl simultáneamente con el botón del mouse).

Observación: Es necesario que el operador haya sido previamente dado de alta en los centros de atención seleccionados, de lo contrario al seleccionar Iniciar Sesión el sistema le enviará un mensaje indicándole que no está autorizado el acceso al Centro de Atención seleccionado.

Iniciar Sesión

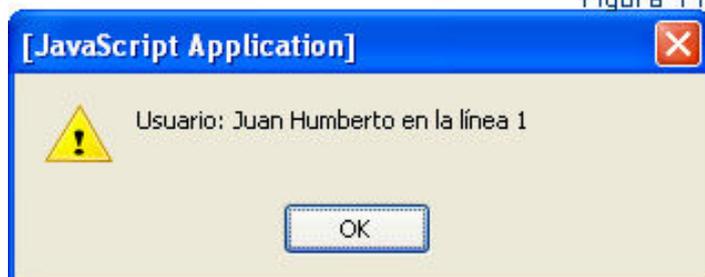
Una vez seleccionadas las opciones anteriores, el operador deberá hacer clic en el botón **Iniciar Sesión** para que la Línea de Servicio quede disponible para recibir al usuario. Ver [Figura 10.g](#)

Para abrir una segunda línea de servicio, el operador deberá presionar la pestaña de la línea que desea abrir, y seguir el mismo procedimiento anterior. Ver [Figura 10.b](#)

Funcionalidad de una línea de servicio

Una vez que una línea de servicio haya sido abierta por un operador, el operador estará disponible para atender al cliente. En la parte superior de la Línea el sistema le mostrará el o los Centros de Atención seleccionados y el mensaje: **Esperando al usuario**.

Figura 11



Cuando un cliente accesa por medio del botón de ayuda de HelloHelp, el operador recibirá un mensaje indicándole el nombre del usuario y el número de Línea por el cual entrará. Ver [Figura 11](#)

El operador deberá hacer clic en el botón de Aceptar para poder iniciar la conversación con el cliente. HelloHelp enviará al usuario un mensaje precargado y el nombre del operador que lo está atendiendo. En ese momento el operador ya está en línea con el usuario y podrán iniciar la conversación.

Desde el momento en que el usuario (cliente) es transferido al operador, inicia el conteo de la duración de la conversación. Ver [Figura 12](#)

Figura 12

Duración de la conversación: **00:03:12**

Información y funcionalidades relevantes para el operador

Información del operador y del cliente

El operador cuenta con una sección informativa que, al momento de abrir una línea de atención, le muestra su dirección IP, así como el Navegador con el que está trabajando.

Datos Operador

Nombre Usuario: andres IP: 127.0.0.1
 Navegador: Mozilla/5.0 (Windows; U; Windows NT 5.1; en-US; rv:1.7.6) Gecko/200503

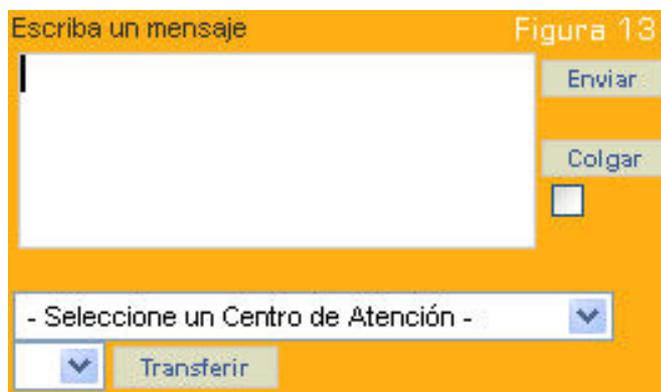
Además cuenta también con información referente al usuario (cliente). Dicha información aparece al momento en que el operador y usuario (cliente) inician la conversación, se muestra la dirección IP desde la cual el usuario está accedendo, así como la página desde la cual accedió. Muestra también el navegador que está utilizando, y si el usuario posee algún número de identificación, lo despliega.

Datos Usuario

Nombre Usuario: Homero Garza IP: 127.0.0.1
 Navegador: Mozilla/5.0 (Windows; U; Windows NT 5.1; en-US; rv:1.7.6) Gecko/200503 Id. del Usuario: -
 Pág. que Ref: http://localhost/hellohelp/main.php?custid=1

En cada línea de servicio el operador podrá ejecutar las siguientes opciones:

Escribir y enviar mensajes



Cada línea de servicio cuenta con un recuadro en el que el operador podrá teclear el mensaje de respuesta al cliente, mismo que podrá contener tantas líneas como el operador considere conveniente. Ver Figura 13 El mensaje no se enviará hasta que el operador haga clic en el botón **Enviar**, de esta manera el operador tendrá la oportunidad de editar su mensaje hasta que lo encuentre satisfactorio.

Es importante mencionar que para agilizar el envío de mensajes, el operador, podrá utilizar la tecla **Enter**, ó presionar la tecla **Tab** para cambiarse del cuadro de diálogo al botón **Enviar** y oprimir la tecla **Enter**, en lugar de posicionarse con el mouse y hacer click en el botón **Enviar**.

Enviar ligas de internet ó archivos

Una liga es una página de Internet a la cual el operador tiene acceso directo a través de una tabla de opciones. Las ligas y documentos sólo pueden ser añadidos por el Supervisor y serán aquellos que la empresa defina de acuerdo a sus necesidades.

Instrucción: Para enviar información contenida en una liga o un documento, el operador deberá:



1. Seleccionar la categoría deseada en la tabla de opciones. Ver Figura 14.a
2. Seleccionar la liga de su preferencia. Ver Figura 14.b
3. Si el operador desea enviar una liga que no se encuentre dada de alta en su base de datos puede escribir en el campo que se encuentra debajo, la dirección de Internet que desea enviar. Ver Figura 14.c
4. Por último, hacer clic en el Botón **Enviar**, esta acción abrirá la liga o el documento en la pantalla del cliente de manera automática.

Enviar imágenes

De manera similar al envío de ligas, el operador podrá enviar imágenes a través del chat.

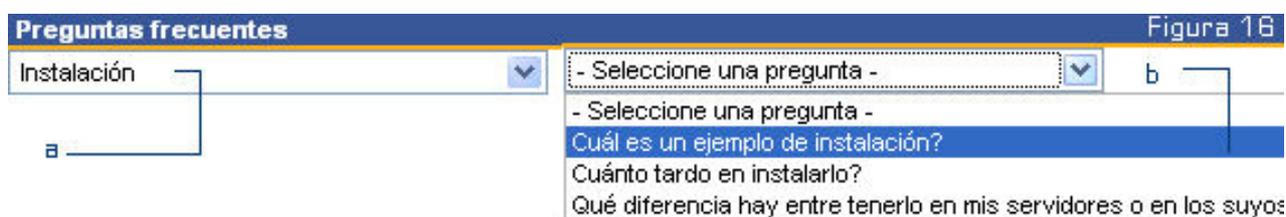
Instrucción: Para enviar una imagen el operador deberá:



1. Seleccionar la categoría deseada en la tabla de opciones. Ver Figura 15.a
2. Seleccionar la imagen de su preferencia. Ver Figura 15.b
3. Si el operador desea enviar una imagen que no se encuentre dada de alta en su base de datos, puede escribir en el campo el nombre de la imagen que desea enviar. Ver Figura 15.c
4. Por último, hacer clic en el Botón **Enviar**, esta acción abrirá la imagen en la pantalla del cliente de manera automática.

Enviar respuestas precargadas

Las respuestas precargadas son respuestas a preguntas que el operador tiene incluidas en su línea de atención bajo el título de Preguntas Frecuentes.

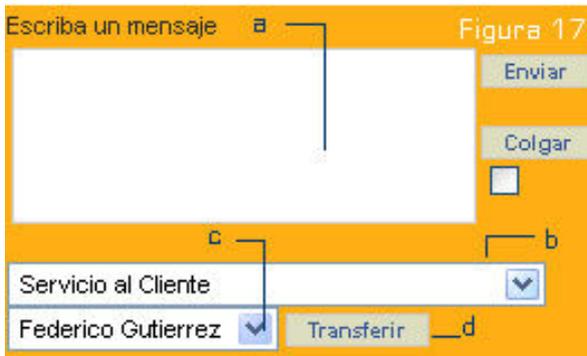


1. Seleccionar la categoría correspondiente a la pregunta. Ver Figura 16.a
2. A un lado seleccionará de la lista la pregunta que corresponda a la que hizo el cliente. Ver Figura 16.b
3. El contenido de la respuesta se mostrará en el cuadro de diálogo del operador. Una vez ahí el operador podrá editar la respuesta para hacerla más personalizada o enviarla tal como aparece.
4. Una vez que el operador esté conforme con el contenido de la respuesta, podrá enviarla haciendo un clic en el botón **Enviar**.

Observación: El operador deberá esperar a que la respuesta se muestre en su cuadro de diálogo antes de oprimir el botón de **Enviar**, de lo contrario la información no se enviará.

Transferencias de llamadas

Una llamada puede ser transferida de un operador a otro. El nuevo operador puede ser del mismo ó distinto centro de atención.



Instrucción: Para realizar una transferencia, el operador deberá ejecutar las siguientes acciones, todo dentro del área inferior de la línea en uso:

1. Seleccionar el Centro de Atención deseado. Ver Figura 17.b
2. Seleccionar el operador. Ver Figura 17.c
3. Hacer clic en el botón **Transferir**. Ver Figura 17.d

El sistema desplegará una línea de comentarios para que el operador le indique al nuevo operador la razón por la cual se le está transfiriendo al cliente. El nuevo operador recibe el mensaje y tiene la opción de aceptar o rechazar la transferencia.

Transferencia aceptada

En caso de que el nuevo operador seleccione el botón de **Aceptar**, el primer operador recibirá un mensaje de que la transferencia ha sido aceptada. Deberá oprimir **Aceptar** en este mensaje para que se lleve a cabo la transferencia del cliente y toda la conversación sostenida hasta el momento de la transferencia.

Observación: El operador puede seguir enviando y recibiendo mensajes del usuario mientras se procesa la transferencia hacia el nuevo operador hasta el momento en que se recibe el mensaje de Transferencia Aceptada.

Transferencia rechazada

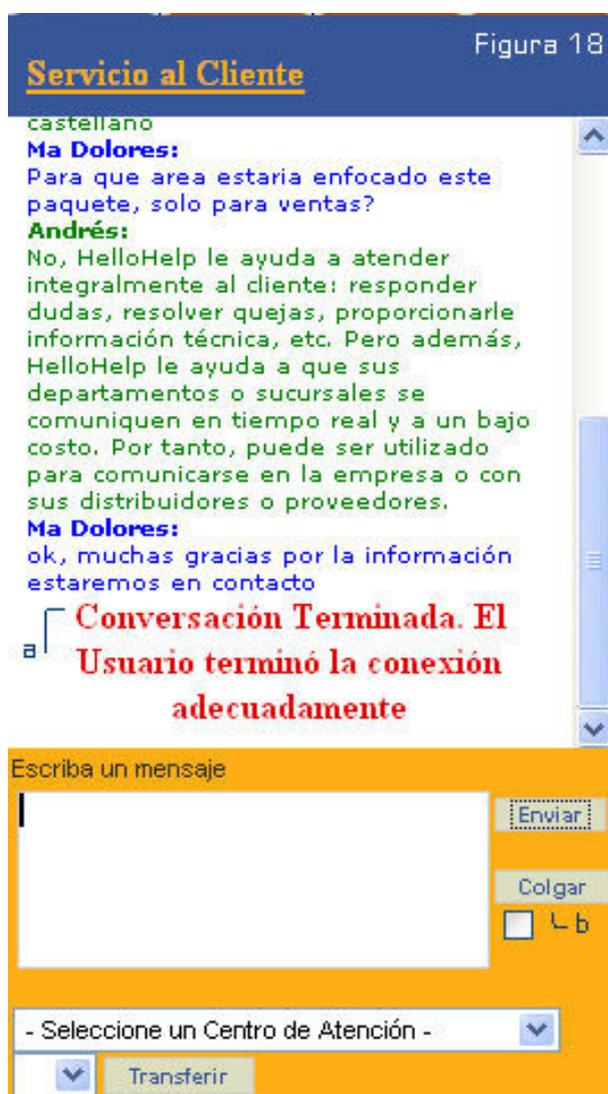
En caso de que el nuevo operador rechace la transferencia, el operador original recibe un mensaje indicándole que la transferencia ha sido rechazada y puede continuar la comunicación con el cliente o buscar otro operador con quién transferirlo.

Terminar conversación

El operador tiene la opción de ser él quien termine una conversación (chat) con un cliente; sin embargo, lo recomendable es que sea el usuario quien dé por terminada la conversación. Ver Figura 18

Conversación terminada por parte del usuario

Cuando el usuario decide terminar la comunicación y hace clic en la opción colgar, al operador le aparecerá un mensaje de **Conversación Terminada. El Usuario terminó la conexión adecuadamente.** Ver Figura 18.a



El operador permanecerá con su línea ocupada y la transcripción del chat sostenido y podrá regresarse a revisar el contenido del mismo. El sistema guarda una transcripción intacta de cada chat, pero sólo el Supervisor tiene acceso a dichas transcripciones, por lo que si un operador desea tomar nota de los puntos importantes de cada chat, este es el momento en que puede hacerlo. Es importante que por parte del operador de por finalizada la conversación, dando un clic en el botón de **Colgar** para limpiar su línea y quedar disponible para recibir a un nuevo usuario. Ver Figura 18.b

Observación: Si el usuario no selecciona la opción Colgar y simplemente cierra la ventana del chat, el operador simplemente dejará de recibir respuestas del usuario pero no le aparecerá el mensaje de Conversación Terminada. El sistema detecta que ya no hay actividad en esa línea y después de 2 minutos automáticamente da fin a la conversación mostrando entonces el mensaje en la línea del operador.

Cuando el operador detecta que el usuario ya está satisfecho con la información proporcionada y está por terminar la conversación, es recomendable invitarlo a seleccionar el botón de **Colgar** para terminar el chat, con un mensaje que puede ser: "Por favor no olvide dar clic al botón **Colgar** para terminar el chat".

Conversación terminada por parte del operador

Cuando el operador decide terminar la comunicación, deberá hacer clic al botón de **Colgar**. La conversación terminará y la línea automáticamente quedará disponible para recibir a un nuevo usuario. El usuario ó cliente recibirá un mensaje de **Conversación Terminada**. Ver Figura 19

Figura 19



Cerrar la sesión

Para que el operador salga totalmente de línea, deberá:



1. Seleccionar dando un clic al cuadrado blanco que se encuentra abajo del botón de Colgar. [Ver Figura 20.a](#)
2. Hacer un clic al botón de **Colgar**.

Con esto regresará a la pantalla inicial para volver a ingresar su nombre de usuario, contraseña, así como también seleccionar el idioma y el centro de atención en el que se quiere dar de alta.

Observación: El operador nunca deberá cerrar la ventana de su navegador sin previamente haber cerrado cada una de sus líneas de servicio.

El sistema automáticamente cerrará las sesiones después de que detecte que han pasado 2 minutos sin señal; sin embargo en ese intervalo puede ocurrir que entre un usuario y sea asignado a alguna de esas líneas.

Funcionalidad Especial

Recuperación de llamadas

Cuando el operador al estar atendiendo un chat sufre un problema técnico con su computadora (ejemplo: que se inhiba, se apague, se bloquee el teclado, etc.) o que por error cierre la ventana con su sesión de operador, HelloHelp cuenta con un sistema de Recuperación de llamada que le permite continuar atendiendo el mismo chat sin que el usuario perciba que el operador tuvo contratiempos para ser atendido.

Para poder llevar a cabo esta recuperación es importante actuar con rapidez, ya que sólo cuenta con 2 minutos antes de que el sistema detecte la falta de señal y dé por terminada la conversación. La recuperación puede ser llevada a cabo por el mismo operador ó por el Supervisor.

Recuperación desde el Operador

- Cuando por error se haya cerrado la ventana.
 1. Volver a entrar a la Sesión de Operador.
 2. Abrir la misma línea de Servicio con los mismos datos de operador, idioma y Centro de Atención en los que estaba atendiendo al cliente.
 3. El operador recuperará la comunicación con el usuario y podrá continuar contestando sus preguntas como si nada hubiera ocurrido.
- Cuando sea una falla técnica del equipo.
 1. Buscar la máquina más cercana (de preferencia la de otro operador que tenga abierta su instancia de HelloHelp).
 2. Abrir la misma Línea de Servicio por la que estaba atendiendo al cliente, con los mismos datos del operador, idioma y Centro de Atención.
 3. El operador recuperará la comunicación con el usuario y podrá continuar contestando sus preguntas como si nada hubiera ocurrido.

Recuperación desde el Supervisor

Cuando la recuperación de la llamada no esté al alcance de las posibilidades del operador porque no cuente con otro equipo disponible para acceder su instancia, el supervisor puede llevar a cabo la Recuperación a través de las opciones de Monitoreo y iTransferir llamada! definidas en el Manual de Supervisor.

Solución de Problemas

Problemas con el plugin de Java

Síntomas

- El agente no puede ver la conversación. La aplicación no alerta que entró un nuevo usuario.
- La conversación siempre termina automáticamente en menos de 5 minutos de haber comenzado. Hay un mensaje de que el "Operador perdió la conexión".

Prueba

Realizar la siguiente prueba para verificar si hay algún problema con el plugin de java actual. Abrir la siguiente dirección URL:

http://de.geocities.com/bixo_do_coco/WorldTimeClock.html

Diagnóstico

Deben aparecer varios relojes con horarios de diferentes partes del mundo. Si sólo aparece un cuadro gris o nada aparece, entonces hay un problema con el plugin de java. Cualquiera de lo siguiente puede estar ocurriendo:

- El plugin de Java puede no estar instalado. Sucede especialmente con Windows XP, ya que no viene con un plugin por default.
- El plugin de Java no esta habilitado.
- El plugin de Java está corrupto.
- Alguna regla del firewall no permite usar applets de java (el applet de java se conecta utilizando el puerto de http)
- Alguna regla del firewall no permite ciertos términos que aparecen en la página (por ejemplo "chat").

Cómo resolver

En los primeros tres puntos, revisar lo siguiente.

Si no está instalado el plugin, habrá que instalar uno. El plugin de Sun se encuentra en la siguiente dirección: <http://java.sun.com/downloads/>

Es el J2SE. La versión 1.5.0 tiene algunos conflictos con ciertas máquinas y presenta problemas de pantalla. En tal caso es recomendado bajar una versión anterior (1.4.x).

Con Internet Explorer (v6.0+), ir a;

Herramientas de Internet->Opciones de Internet->Avanzado->Sección de Java (Sun)->Marcar la opción de habilitado ("Usar Java 2 v 1.xxx.xxx...")

O bien

Herramientas de Internet->Opciones de Internet->Avanzado->Microsoft VM->Marcar la opción de habilitado ("Comenzar sesión con java habilitado")

Con Firefox (v1.0+), ir a:

Herramientas->Opciones->Características Web->Marcar "Habilitar Java"

Cerrar todas las ventanas del Internet Explorer o Firefox y probar nuevamente con la liga de los relojes.

Con los puntos acerca de las reglas del Firewall, habrá que modificarlas para poder tener acceso.

Los problemas de Java sólo afectan el lado del operador (agente), el lado del usuario no utiliza Java

La aplicación tiene un tiempo de respuesta lento

Síntomas

- Un mensaje en la ventana de la conversación aparece indicando que hay "Problemas de conexión con el servidor".
- Los mensajes aparecen varios segundos después de que son enviados (más de 10 segundos). Debido a la naturaleza de la herramienta de "chat", que utiliza el puerto de http para establecer una conexión, no hay puerto de transmisión y recepción y el contacto no es directo entre agente y usuario. Es una comunicación en tres partes:

Quien envía->Servidor->Quien recibe

Esto también permite que la conversación y la información asociada queden guardados en un lugar común (el servidor) para análisis posterior.

Prueba y diagnóstico

Para diferenciar una respuesta lenta a una latencia natural de internet, debe revisar si los mensajes aparecen entre 0 y 10 segundos después de enviarlos. Si constantemente están por encima de este rango, entonces es una respuesta lenta. Por ejemplo, el rango de 4-8 segundos indica de que puede haber algún ligero problema, pero si muchos mensajes toman más de 10-15 segundos, entonces el problema puede ser mayor. En una buena conexión, 3 segundos es un buen promedio.

Para conexiones lentas (o sin conexión alguna), nos encontramos con 3 escenarios:

1. El servidor de HelloHelp está lento o caído.
2. La conexión del operador o usuario está a máxima capacidad o con problemas de algún tipo.
3. Algún nodo intermedio está fallando.

Para descartar los problemas anteriores, revisaremos en el siguiente orden:

MANUAL DEL OPERADOR DE HELLOHELP

1. Después de abrir páginas a diferentes sitios y ver sus tiempos de respuesta para cargar las páginas, rápidamente nos damos cuenta si la conexión del usuario/operador está fallando.
2. Correr un comando "ping" al servidor de HelloHelp (hellohelp.org). Con ello nos damos cuenta que tan buena es nuestra conexión al servidor. Ej.

Haciendo ping a hellohelp.org [216.154.214.187] con 32 bytes de datos:

Respuesta desde 216.154.214.187: bytes=32 tiempo=50ms TTL=48

Respuesta desde 216.154.214.187: bytes=32 tiempo=35ms TTL=48

Respuesta desde 216.154.214.187: bytes=32 tiempo=50ms TTL=48

Respuesta desde 216.154.214.187: bytes=32 tiempo=35ms TTL=48

Estadísticas de ping para 216.154.214.187:

Paquetes: enviados = 4, recibidos = 4, perdidos = 0 (0% perdidos),

Tiempos aproximados de recorrido redondo en milisegundos:

mínimo = 35ms, máximo = 50ms, promedio = 42ms

Tiempos de respuesta por debajo de los 100ms indican una muy buena conexión. Tiempos de respuesta entre 100 y 400 ms, son indicativo de una conexión regular.

Si los tiempos de respuesta están por encima de los 400 ms, especialmente si están por arriba de los 1000 ms, y hay pérdida de paquetes, es un síntoma claro de que hay una conexión deficiente. Hay que asegurarse de que podamos correr esta prueba de "ping" y no esté restringida por algún firewall, porque en tal caso todos los paquetes aparecerían como perdidos. Aún tiempos de respuesta por debajo de los 100 ms pueden ser malos, si hay muchos paquetes perdidos (más del 30%).

3. Hacer un trazado al servidor con el comando "tracert" o "tracert". Esta herramienta nos permite saber en que nodo es donde el problema está ocurriendo. Esta herramienta realiza "saltos" entre todos los nodos entre nosotros y el servidor, pueden ser más de 10 y eso es común, especialmente si están geográficamente separados (nuestro servidor se encuentra en Atlanta, Georgia, EUA). El trazado es a veces un poco engañoso, porque si un nodo intermedio está fallando, este no aparece en el trazado (precisamente porque está fallando). Para resolver esto debemos tener un trazado comparativo, realizando un trazado cuando la conexión está correcta, y compararlo con nuestro trazado cuando la conexión está fallando, el nodo siguiente al último que presenta es el nodo que falla.

El trazado no sólo aísla el nodo que falla, sino también si tiene algún problema de "cuello de botella", ya que también revisa los tiempos de respuesta de cada uno. Cuando en un trazado uno de los "saltos" incrementa sustancialmente el tiempo de respuesta, esto nos advierte de un problema de "cuello de botella" (por ejemplo, si el salto 3 tiene un tiempo de respuesta de 30 ms, y el salto 4 es de 250 ms, esto nos indica que el nodo 4 tiene problemas). Se ilustra con un ejemplo de trazado con este problema.

```
1 <10 ms <10 ms 15 ms home [192.168.1.254]
2 15 ms 16 ms 15 ms dsl-servicio-l200.uninet.net.mx [200.38.193.226]
3 15 ms 32 ms 15 ms inet-nvl-mayo-6-pos2-5.uninet.net.mx [148.223.40.30]
4 15 ms 16 ms 16 ms bb-nvl-mayo-10-g0-2.uninet-ide.com.mx [201.134.16.133]
5 31 ms 31 ms 32 ms inet-tex-bryan-3-pos2-0.uninet.net.mx [200.38.209.233]
6 218 ms 219 ms 219 ms GigabitEthernet1-0.GW2.DFW1.ALTER.NET [157.130.154.145]
```

MANUAL DEL OPERADOR DE HELLOHELP

```
7 219 ms 250 ms 203 ms 104.at-6-0-0.XL1.DFW13.ALTER.NET [152.63.101.82]
8 234 ms 234 ms 250 ms 0.so-2-1-0.XL1.ATL1.ALTER.NET [152.63.86.93]
9 235 ms 234 ms 234 ms 0.so-7-0-0.XR1.ATL1.ALTER.NET [152.63.86.86]
10 250 ms 234 ms 235 ms 195.ATM6-0.GW9.ATL1.ALTER.NET [152.63.85.105]
11 63 ms 78 ms 63 ms 157.130.89.90
12 63 ms 62 ms 63 ms border8.ge3-0-bbnet2.acs.pnap.net [64.94.0.80]
13 234 ms 250 ms 235 ms itc-4.border6.acs.pnap.net [64.94.6.78]
14 250 ms 235 ms 234 ms suwC3-gig1-8.edeltacom.com [216.154.207.81]
15 235 ms 234 ms 250 ms suwE4N-gig1-1-4.edeltacom.com [216.154.207.78]
16 63 ms 46 ms 47 ms 216.154.220.11
17 47 ms 62 ms 78 ms 216.154.214.178
18 234 ms 234 ms 250 ms hellohelp.org [216.154.214.187]
```

Traza completa.

En este ejemplo el problema es moderado y es entre el nodo 12 y 13.

4. Utilizar una conexión alternativa (preferentemente con otro proveedor ISP), nos ayuda a detectar si hay algún problema con la ruta entre el operador/usuario y el servidor.

Cómo resolver

Podemos enfrentarnos a un problema si los paquetes ICMP no están permitidos en una LAN, debido a las reglas del firewall. Cualquiera de las siguientes soluciones pueden seguirse.

- Utilizar alguna computadora en una zona desmilitarizada (DMZ).
- Utilizar alguna computadora fuera del área de protección del firewall.
- Permitir temporalmente el uso de paquetes ICMP
- Permitir permanentemente el uso de paquetes ICMP

Las políticas de la empresa nos van a delimitar en que se puede o no hacer. Siempre es preferible tener una solución permanente, que no requiera que staff de Sistemas o redes esté presente o que tenga que andarle moviendo a la configuración cada vez que haya algún problema. Y esto es principalmente a que la falla puede ser temporal, de algunos minutos solamente, y andar buscando a la gente indicada puede tomar más tiempo y ya no podríamos diagnosticar el problema, y esto puede ser un problema si es algo recurrente.

Si el problema esta en nuestro servidor de HelloHelp, es muy probable que ya se haya detectado y estemos trabajando en ello. Contáctanos y dános una vía para contactarte para indicarte el estatus del problema.

Si el problema es un nodo intermedio, entonces:

1. Si está en nuestro poder el contactar y pedir por una solución pronta (por ejemplo, si el problema es con un nodo cuyo dueño es nuestro proveedor), eso haremos.
2. Si está en el poder de nuestro cliente contactar y pedir por una solución (por ejemplo, si el ISP del cliente tiene algún problema con alguno de sus nodos), sólo podemos ofrecer consejo y orientación

MANUAL DEL OPERADOR DE HELLOHELP

Si el nodo está fuera del alcance de cualquiera de los dos, se hace el intento de establecer una conexión con el dueño del nodo. Este problema no es común, y como generalmente significa un problema en el "backbone" de internet, y esto implicaría un problema para muchas personas, lo más probable es que ya estén arreglándolo para darle pronta solución. El estatus del problema es más difícil de ofrecer, pero estos problemas son raros y de corta duración (generalmente de menos de 20 minutos, las 4 ó 5 veces que han ocurrido los últimos 5 años).

Si el nodo es uno en que la solución está en el cliente, podemos ayudarlo a detectarlo, pero la solución recaería en ustedes.

Después de descartar y diagnosticar el problema, podemos buscar un rango de soluciones, y después de estudiar su factibilidad, implementarlas.