



Manual de usuario

Fecha: 01/08/2010

Versión ES 8.00

## **Plataforma de comunicación eChat SMS Premium y SMS Push**



## Contenido

Introducción.....	2
1. Funcionamiento del eChat.....	2
2. Definición de Variables .....	2
3. Envío de Sms Push a través del eChat .....	2
4. Panel de gestión y administración modo Administrador .....	3

## Introducción

Desde nuestra Plataforma de conexión eChat podrás responder a los usuarios que envían un sms Premium desde la comodidad de tu PC, accediendo además al panel de administración permitiendo la gestión de los operadores en línea y supervisando los contenidos para un control detallado y exhaustivo de operadores y usuarios. Servicio ideal para chats de contactos - tarots – amistad – relaciones y todo tipo de comunicación a través de nuestra interfaz interactiva.

### 1. Funcionamiento del e-Chat.

- 1.1.- El Usuario envía un mensaje SMS desde su teléfono Ejemplo: ALIAS al 997745.
- 1.2.- EKOSOFT TELECOM recibe el mensaje por parte de las operadoras y lo procesa en su plataforma de gestión y estadísticas.
- 1.3.- El Sms entra a la aplicación e-Chat y el operador envía la respuesta al usuario. Los mensajes entrantes que esperan en cola son también respondidos de la misma manera cada vez que refresca la página al enviar la respuesta al cliente.
- 1.4.-Permite guardar información del cliente para la identificación del mismo en sucesivos sms.

### 2. Definición de las variables.

**mensaje:** El mensaje que ha escrito el Usuario.

**host:** Número Premium (Ejem: 99745).

**operador:** Operador móvil del Usuario. **Definiciones variable operador la última página**

**telefono:** Teléfono móvil

**hora:** Hora del recibo del SMS expresada en formato: hora(24)/minuto/segundos

**fecha:** Fecha del recibo del SMS expresada en formato: dd/mm/aaaa

**pais:** Código ISO del País

### 2. Envío de Sms Push a través del e-chat.

Permite en envío de sms Push de forma manual en modo operador.

Genera estadísticas de los últimos sms enviados por el cliente agrupado por fecha/hora/cliente.

El operador escribe el texto a enviar para la captación o información del cliente. La plataforma indica el estado del envío.

EKO TELECOM SOLUTIONS SLU

Paseo Garcia Faria nº 81, A4 Planta 25 y 26 Torre Sur, Illa del Mar– Barcelona 08019 SPAIN

Web España. [www.ekosoft.es](http://www.ekosoft.es) Tel. +34 901955222 Fax. +34 901955221 Email. [contact@ekosoft.es](mailto:contact@ekosoft.es)

### 3. Panel de gestión y administración modo Administrador

**1.1. Monitor de entrada y salida de SMS.** Muestra a modo cromático el estado de los sms recibidos en la plataforma indicando tiempo transcurrido operador asignado a responder y posibilidad de cambio de operador permitiendo asignar el sms a otro operador libre.  
Los sms se actualizan en función del estado de la respuesta.

**1.2. Operadores y Masters.** Permite administrar/crear cuentas de operadores y masters y habilitar poderes permitiendo el acceso al panel de control o solamente al modo operador con permisos básicos. Acceder a los sms respondidos por los demás operadores y el bloqueo de cuentas de operador si fuera necesario.

**1.3. Control de Usuarios.** Mediante la ID del cliente permite banear o desbanear de la base de datos clientes que deseen darse de baja del servicio o alta si fuera el caso.

**1.4. Informes.** Genera estadísticas por fecha mostrando informes detallados por operadores que han respondido y la cantidad de sms atendidos por cada uno. Además de generar un informe por cliente permitiendo el acceso a un histórico de los sms enviados por este.

**1.5. Desvío a Callcenter.** Modifica la configuración del servicio, permitiendo la posibilidad que los sms sean respondidos por nuestro gabinete desviando las respuestas directamente a nuestros operadores.

**1.6. SMS Push masivo.** Permite configurar en modo animador el envío de sms Push a los clientes que hayan respondido un mensaje en los últimos X envíos.

**1.7. Reiniciar Sesiones.** Admite añadir números de teléfono al sistema permitiendo así el reinicio de la sesión para el envío de Push masivos.

**1.8. Galería de Fotos.** Adjunta imágenes importando desde la galería del equipo o insertando mediante una URL la dirección del archivo.

**1.9. Salir de la cuenta.** Cierra sesión de forma segura del modo administrador.

EKO TELECOM SOLUTIONS SLU

Paseo Garcia Faria nº 81, A4 Planta 25 y 26 Torre Sur, Illa del Mar– Barcelona 08019 SPAIN

Web España. [www.ekosoft.es](http://www.ekosoft.es) Tel. +34 901955222 Fax. +34 901955221 Email. [contact@ekosoft.es](mailto:contact@ekosoft.es)