

## Soporte por chat y autorización de agentes: así evoluciona el panel de soporte de Gestioo

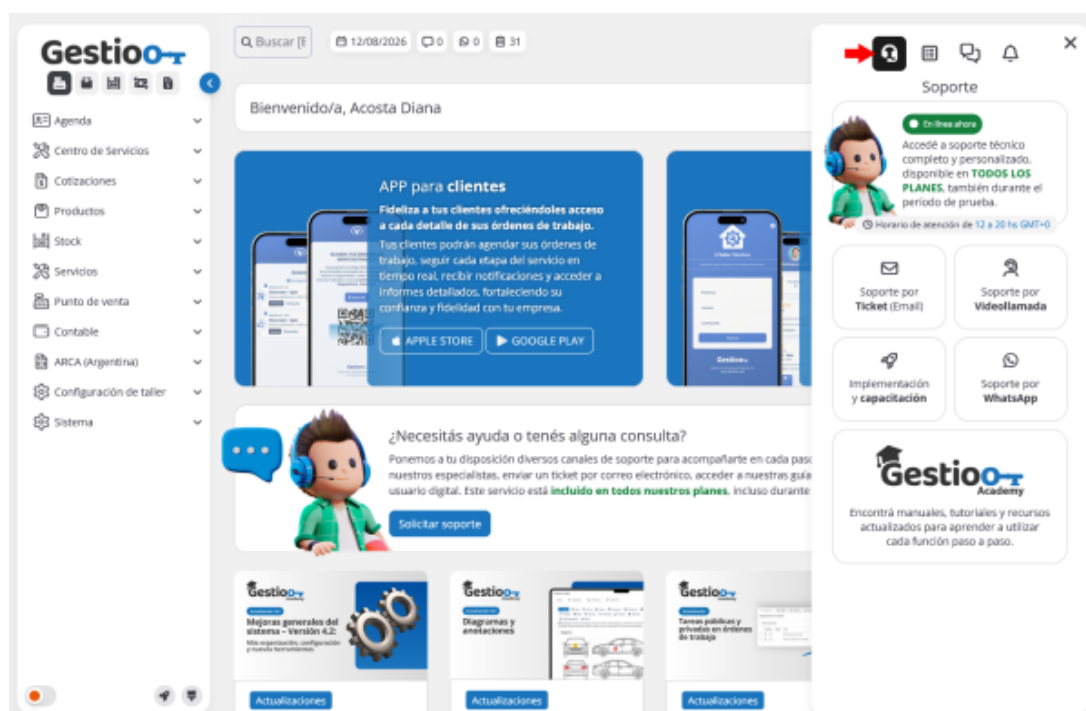
Cuando surge una duda durante la jornada, cada minuto cuenta. Esperar una respuesta o coordinar una videollamada no siempre es la opción más ágil para resolver un problema en el taller. Por otro lado, hay situaciones donde necesitas que un agente de soporte realice una acción puntual dentro de tu cuenta, y compartir tu contraseña nunca es una buena idea.

**Gestioo** responde a estas dos necesidades con una actualización del panel de soporte: incorpora el chat directo con el equipo de soporte y una nueva función para autorizar el ingreso temporal de un agente.

### ¿Qué es y para qué sirve?

El panel de **Soporte** reúne, en un mismo lugar, los distintos canales de contacto con el equipo de Gestioo: chat, videollamada, implementación y capacitación. Ahora, además, suma dos herramientas pensadas para agilizar la atención:

- **Soporte por chat:** te permite conversar en tiempo real con un agente del dpto. soporte, sin salir del sistema.
- **Autorizar agente:** genera un código temporal para que un agente de soporte ingrese a tu cuenta y realice el procedimiento que necesitas, sin que debas compartir tu contraseña.



*El panel de Soporte se despliega sobre el escritorio principal de Gestioo, con acceso a chat, videollamada y autorización de agentes.*

## Ejemplos de uso

Ahora imagina que en un taller de reparación de celulares configuraste los permisos de tus técnicos, pero uno de ellos sigue viendo órdenes de trabajo que no le corresponden. Revisaste el manual y probaste distintas combinaciones sin encontrar el origen del problema. En ese caso, necesitas que un agente entre directamente a tu cuenta para identificar qué está mal configurado dentro del permiso. En vez de compartir tu usuario y contraseña, generas un código temporal y se lo entregas al agente. Así el ingreso queda controlado y con vencimiento automático.

Ahora imagina que en un taller de motos se presenta un inconveniente que **no puede resolverse siguiendo un manual o un video**, porque Soporte necesita ingresar directamente a la cuenta para revisar la configuración, reproducir el problema y realizar los ajustes necesarios.

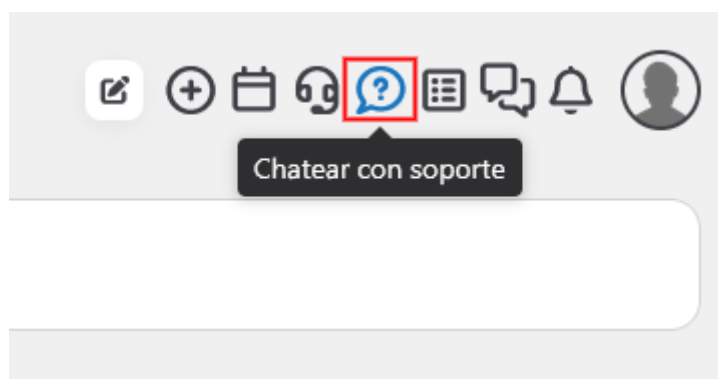
En lugar de compartir tu usuario y contraseña, generas un **código de acceso temporal** y se lo proporcionas al agente de soporte. De esta manera, el agente puede ingresar de forma controlada, realizar la revisión correspondiente y, una vez vencido el código, el acceso queda automáticamente inhabilitado.

## Cómo usar el chat directo

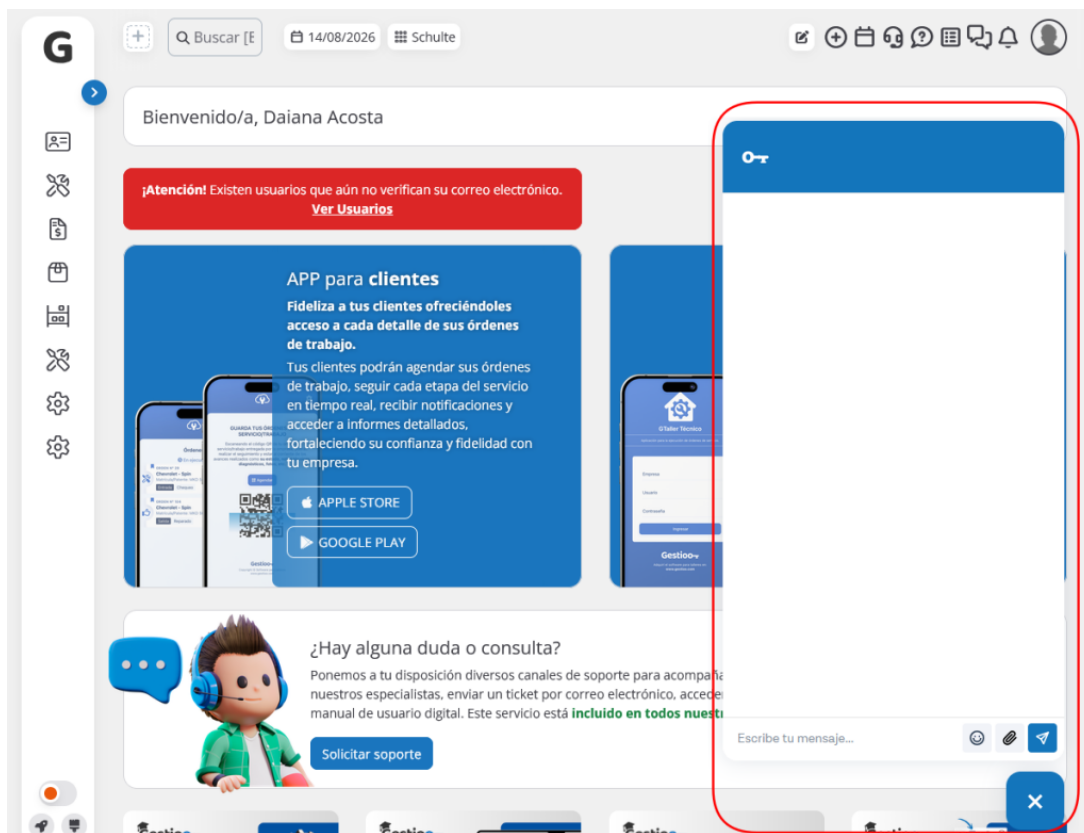
Puedes acceder al chat de soporte de dos maneras: un acceso directo desde la barra de herramientas o un ingreso a través del panel de soporte.

### Acceso directo

1. Haz clic en el ícono de conversación, identificado como **Chatear con soporte**, ubicado en la barra de herramientas superior.

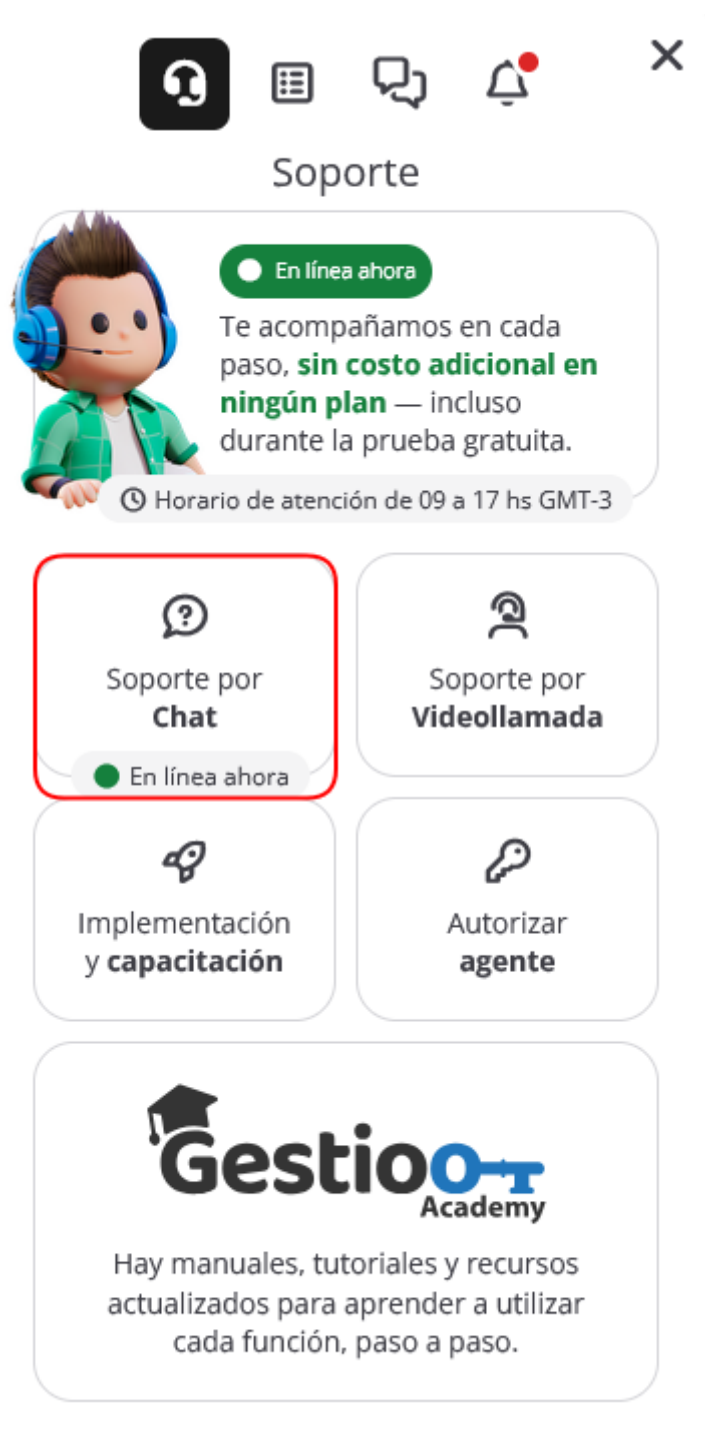


2. La ventana de chat se abre de inmediato, lista para que escribas tu consulta.



#### Acceso desde el panel de Soporte

1. Haz clic en el ícono de auriculares de la barra de herramientas superior. Se abre el panel de **Soporte**.
2. Dentro del panel, selecciona la opción **Soporte por chat**.



3. Se abre la ventana de chat donde puedes escribir tu consulta y enviarla directamente al equipo.

Por cualquiera de las dos vías llegas al mismo canal. El estado **En línea ahora** te indica si hay un agente disponible en ese momento. El **horario de atención** se muestra automáticamente según la región desde la que inicias sesión.

## ¿Cómo autorizar el ingreso de un agente?

Cuando necesitas que un agente realice una acción dentro de tu cuenta, sigue estos pasos:

1. Abre el panel de **Soporte** y selecciona la opción **Autorizar agente**.



2. Elige la duración de la sesión: 15, 30 o 60 minutos. El sistema genera el código al instante.

Soporte por chat y autorización de agentes: así evoluciona el panel de soporte de Gestioo | 5



 Soporte

### Autorizar el ingreso de un agente de soporte

 Generar un código y compartirlo con el agente que te está atendiendo. El agente entra con **tu usuario**, ve **solo lo mismo que ves en pantalla** y todo lo que haga queda registrado a tu nombre.

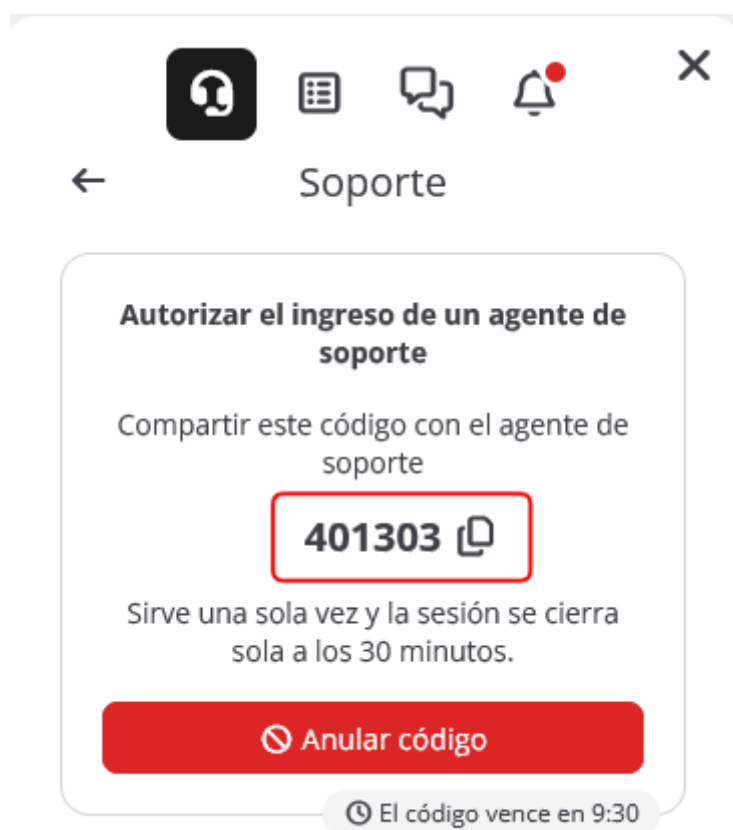
¿Por cuánto tiempo?

15'

30'

60'

 Generar código



3. Comparte ese código únicamente con el agente que te está atendiendo, ya sea por chat o por videollamada.
4. El agente utiliza el código para ingresar con tu cuenta y realizar el procedimiento solicitado. Una vez dentro, la sesión permanece activa durante el tiempo que elegiste en el paso anterior.

Es importante que tengas en cuenta:

- El código sirve una sola vez y se anula de forma automática al vencer el tiempo seleccionado.
- El código vence a los 10 minutos de generado, sin importar la duración de sesión que hayas elegido. Si se lo compartes al agente y este lo usa más tarde, va a estar vencido: solo debes generar uno nuevo; es un simple clic.
- Si aún no compartiste el código o el agente todavía no lo utilizó, puedes cancelarlo con el botón **Anular código**. Una vez que el agente ingresó con el código, la sesión sigue activa hasta que se cumpla el tiempo seleccionado.
- El agente accede con los mismos permisos que tiene tu usuario: si tu cuenta tiene permisos limitados, el agente también los tiene.

Con esta actualización, Gestioo suma nuevas herramientas para que la atención a tu taller sea más rápida y, al mismo tiempo, más segura. El chat directo acerca respuestas inmediatas para el día a día, mientras que la autorización de agentes te

Soporte por chat y autorización de agentes: así evoluciona el panel de soporte de Gestioo | 7

da control total sobre quién accede a tu cuenta y por cuánto tiempo. Así, Gestioo continúa acompañando la digitalización y la profesionalización de la gestión de tu taller.

Etiquetas: [4.3](#), [Soporte](#)