

---

## Chat de asistencia en Rialto - FAQ

- **Product:** Rialto
- 

**Q:** ¿Qué tipo de preguntas podemos hacer en el chat?

**A:** Utilice el chat para verificar el estado de los pedidos, hacer un seguimiento de las transacciones, dudas de configuración, preguntas del diseño del producto, y otras consultas. Ejemplo: “Adquirí un libro hace unos días y aún no está activado. ¿Podría comprobar el estado del pedido?”

**Q:** ¿Puedo iniciar un chat en línea con el equipo de Rialto Support en lugar de abrir un caso en el ‘Support Portal’?

**A:** Sí. Sin embargo, recomendamos que utilice el Support Portal para problemas que probablemente requieran un análisis en profundidad o un extenso esfuerzo de réplica. Si tiene preparados varios archivos adjuntos, recomendamos que abra un caso a través del Support Portal.

**Q:** ¿Qué ocurre si el problema que reporto no puede resolverse en el chat en línea o debe transferirse a otro equipo?

**A:** Las preguntas que no pueden ser resueltas durante una sesión de chat en línea se tratarán fuera del chat en un caso que se crea automáticamente una vez que se responde al chat. El analista le proporcionará el número de caso.

**Q:** ¿Quién responde los chats?

**A:** Las solicitudes de chat son respondidas por Rialto Technical Support Analysts, que tienen la capacidad para ayudarle con cualquier problema o duda de Rialto.

**Q:** ¿Qué horario está el chat disponible?

**A:** Los usuarios de Rialto podrán chatear con nuestro analista de lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 ET, de 9:00 a 17:00 GTM+1, y de 9:00 a 17:00 EST.

**Q:** ¿Cuánto tiempo tengo para responder a un chat en curso antes de que se cierre?

**A:** El chat se cerrará transcurridos 10 minutos sin respuesta.

**Q:** ¿Qué idiomas están disponibles?

**A:** La asistencia por chat en línea está disponible en inglés.

**Q:** ¿Cómo puedo acceder al chat?

**A:** Se puede al chat a través de la interfaz de usuario de Alma. Un icono de chat se añadirá a los iconos del menú principal persistente en Alma y será visible para los usuarios con los roles pertinentes. Si el chat no está disponible, póngase en contacto con sus administradores de Alma.

**Q:** ¿Puede utilizar cualquier usuario el chat en línea? ¿Es necesario registrarse en el Support Portal?

**A:** Para iniciar el chat en línea se necesita un rol específico de “Chat with support”. Los administradores de su institución tendrán que definir y añadir este rol a los usuarios que lo necesiten. Sin embargo, no es necesario que un usuario tenga acceso al Support Portal para acceder al chat.

Cuando un usuario que no pertenece al Support Portal inicia un chat, el caso que se genera automáticamente generará un nuevo contacto en nuestro sistema, y se puede crear una cuenta de usuario del Support portal si es necesario.

**Q:** ¿Cómo funciona la asistencia por chat si utilizamos una cuenta de usuario compartida en el Support portal?

**A:** La asistencia por chat se activa por usuario en la plataforma. Cada miembro necesitará habilitar el rol de chat. Los casos creados por la sesión de chat tendrán su usuario personal como contacto.

Puede pedir al analista que cambie el contacto del caso al usuario compartido por usted. También puede hacerlo usted mismo editando en caso en el Support Portal y cambiando el contacto.

Haga clic [aquí](#) para obtener más información sobre cómo añadir el rol “Chatear con soporte” a los usuarios.

**Q:** ¿Dónde puedo ver y consultar la sesión del chat y el caso creado automáticamente?

**A:** Puede descargar la transcripción del chat durante la sesión de chat o inmediatamente después de finalizarla. También podrá consultar el caso creado por la sesión de chat en el Support Portal.

**Q:** ¿Puedo evaluar mi satisfacción y dar mi opinión sobre el servicio de chat?

**A:** Sí. Se enviará una encuesta de satisfacción cuando el caso se resuelva.

---

• **Article last edited:** 23-Oct-2024