



Manual del Sistema - Agenti®.

Natura Software Ltda.
Tel.+57(1) 3384013
Cra 13a No 34a – 57 Of. 201
Bogotá - Colombia

www.naturasoftware.com
info@naturasoftware.com

Versión: 2.1

Diciembre de 2020



Contenido

1. Generalidades de Agenti.....	3
2. Características del Sistema Agenti Chatbot (GPR).....	5
3. Características del Sistema Agenti Livechat (GCP).....	6
4. Características del Sistema Integrado.....	8
5. El proceso de Actualización de la KB.....	9
6. El proceso de Atención Humana en Línea	11
7. El proceso de Atención Humana por Correo	14
8. El Proceso de Atención en Colas	16
9. El Proceso de Enrutamiento.....	17

1. Generalidades de Agenti

73 - Qué es Agenti?	Agenti es una plataforma modular de atención al cliente, desarrollada por Natura Software para operar los diferentes aspectos del proceso de atención en una organización. En la plataforma Agenti se integran entre otros un módulo de Gestión Colaborativa de Preguntas y Respuestas (Agenti Community), un módulo de Resolución Automática de Preguntas (Agenti Chatbot), y un módulo de Gestión de Colas y Peticiones (Agenti Livechat).
26 - Cómo se puede integrar Agenti al portal de la Organización?	La manera más sencilla para integrar Agenti a un portal de la Organización es incluir uno o varios hipervínculos (la cantidad depende de la complejidad de la solución) para a través de ellos los visitantes puedan iniciar una sesión de chat.
183 - Cuál es el vínculo para ingresar al portal de Agenti?	Luego de acceder al portal de la Organización el Visitante debe hacer clic sobre un hipervínculo y a partir de esta acción, se puede desplegar una ventana emergente o se puede saltar a una sección específica del portal con la ventana de chat.
292 - A través de que canales se puede acceder Agenti?	Las tecnologías modernas han puesto a nuestra disposición numerosos canales de comunicación a los que nos hemos acostumbrado y que hoy hacen parte de nuestra vida. Agenti puede configurarse para ser accedido a través de diversas tecnologías de IM (Mensajería Instantánea) como Gtalk, o tecnología privada de su organización basada en XMPP. Adicionalmente, puede ser accedido por teléfonos celulares, por ejemplo a través de SMS (mensajes de texto).
293 - Cómo se integra Agenti con el Contact Center?	Con el Sistema de Gestión de Colas y Peticiones Agenti - GCP se puede complementar el proceso de atención para que las preguntas no identificadas por el Sistema de Gestión de Preguntas y Respuestas Agenti - GPR sean contestadas por un asesor humano. Para brindar la atención especializada, el Contact Center asume la atención de segundo nivel necesaria para cumplir con los estándares de atención que la organización requiera.
306 - Cómo funciona el Sistema Gestión de Preguntas y Respuestas Agenti GPR?	El Sistema de Gestión de Preguntas y Respuestas Agenti GPR utiliza una Base de Conocimiento para contestar las preguntas, la cual contiene básicamente pares pregunta-respuesta y meta-información asociada a cada par. El visitante formula una pregunta de forma natural, como si le preguntara a una persona, y el sistema busca la pregunta en su Base de Conocimiento. Si el sistema encuentra la pregunta, entrega la respuesta asociada al Visitante, si no la encuentra, transfiere la pregunta en línea a un Asesor. Si el Asesor contesta la pregunta, transfiere la respuesta al Visitante, si no hay Asesores disponibles o no obtiene respuesta en línea, el sistema entrega una respuesta por defecto.

27 - Las respuestas automáticas solo contienen texto?	Las respuestas automáticas, además de texto, pueden contener información multimedia como imágenes, sonidos o animaciones.
296 - ¿Cómo se realiza la evolución en Agenti?	Agenti cuenta con un software especializado de administración de conocimiento que permite crecer y "evolucionar" la inteligencia de agenti para aumentar la cantidad de información que éste puede manejar y entregar a sus visitantes.
336 - Cuáles son las principales características de la Plataforma de Chat Agenti?	<p>Entre las características de la Plataforma de Chat Agenti se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Múltiples puntos de acceso (Instancias). • Ventana de Chat personalizable. • Control de Acceso personalizable. • Módulo de Reportes personalizable. • Integración con Aplicaciones Móviles.
28 - En qué consisten los múltiples puntos de acceso?	Sobre una misma instalación o plataforma se pueden montar múltiples puntos de acceso (Instancias) completamente independientes, o interrelacionadas según se requiera, cada uno con una configuración propia (Ventana de Chat, Control de Acceso, etc). Comúnmente se establece una correspondencia entre las Instancias y los públicos objetivos, segmentos o audiencias que se manejen en la Organización.
338 - En qué consiste el Control de Acceso personalizable?	Cada una de las instancias que se monten en la plataforma puede tener un Control de Acceso particular que permite asegurar que solo las personas autorizadas por la Organización puedan acceder dicha Instancia, además, permite llevar un registro de las personas que acceden a la plataforma. El Control de Acceso generalmente se realiza a través de un formulario de login que se puede conectar con una tabla, Webservice o LDAP para la validación de los usuarios.
295 - En qué consiste el Módulo de Reportes personalizable? / Cómo se realiza el seguimiento y control en Agenti?	Agenti Reports o Módulo de Reportes es una aplicación web que permite realizar el seguimiento, control y evaluación de los diferentes elementos del sistema, a través de una serie de reportes exportables en diferentes formatos. Actualmente incluye el historial de conversaciones completo, indicadores, estadísticas por Cola, estadísticas por Asesor etc. Este módulo se puede personalizar fácilmente para cumplir los requerimientos particulares de la Organización, modificando los reportes existentes o agregando nuevos reportes.

2. Características del Sistema Agenti Chatbot (GPR)

339 - Cuáles son las principales características del Sistema de Gestión de Preguntas y Respuestas Agenti GPR?	<p>Entre las características del Sistema de Gestión de Preguntas y Respuesta Agenti GPR se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integración con el Sistema de Gestión de Colas y Peticiones Agenti GCP. • Los Scripts de Consultas a Web Service. • Los Arboles de Conversación. • La Asistencia de Navegación. • Las Listas de Sugerencias.
340 - Cómo se integran los asesores con el Sistema de Gestión de Colas y Peticiones?	<p>La Integración con el Sistema de Gestión de Colas y Peticiones Agenti GCP permite la intervención de Asesores humanos autorizados en momentos en los que la respuesta automática no sea suficiente para el cliente. Cuando un Visitante haga una consulta que no está contenida en la Base de Conocimiento del Asistente Virtual, se habilita el acceso al sistema de personal autorizado para que responda en un ambiente de manejo de colas enrutadas, de manera automática e inteligente con participación de los profesionales, asesores y colaboradores que tengan acceso al sistema para que tomen las conversaciones en el mismo chat y las resuelvan quedando todo grabado en línea en la misma plataforma.</p>
341 - En qué consisten los Scripts de Consultas a Web Service?	<p>Los Scripts de Consultas a Web Service permiten entregar información personalizada a los Visitantes. Los Web Service constituyen un método indirecto y seguro de acceso a la información contenida en las bases de datos de la Organización, así por ejemplo, si un usuario autenticado hace una consulta sobre el estado de su cuenta, la plataforma puede hacer la consulta en línea y de manera segura, y confirmarle su estado de forma inmediata en la ventana de chat.</p>
342 - En qué consisten los Arboles de Conversación?	<p>Los Arboles de Conversación son estructuras de datos en la que los nodos representan categorías (pregunta-respuesta), que se utilizan para modelar conversaciones. Los Arboles de Conversación permiten detectar y conducir la resolución de necesidades y problemas según las respuestas del Visitante a las indicaciones y respuestas entregadas.</p>
343 - En qué consiste la Asistencia de Navegación?	<p>La Asistencia de Navegación se realiza a través de la inclusión de links a secciones específicas del Portal Corporativo en las respuestas automáticas. A través de estos links, además de ampliar la información contenida en la respuesta, es posible orientar al usuario para que conozca y aproveche las diferentes posibilidades que se ofrecen en el portal.</p>

344 - En qué consisten las Listas de Sugerencias?	Las Listas de Sugerencias permiten ofrecer una lista de preguntas relacionadas en situaciones de baja o nula definición del problema por parte del Visitante.
---	---

3. Características del Sistema Agenti Livechat (GCP)

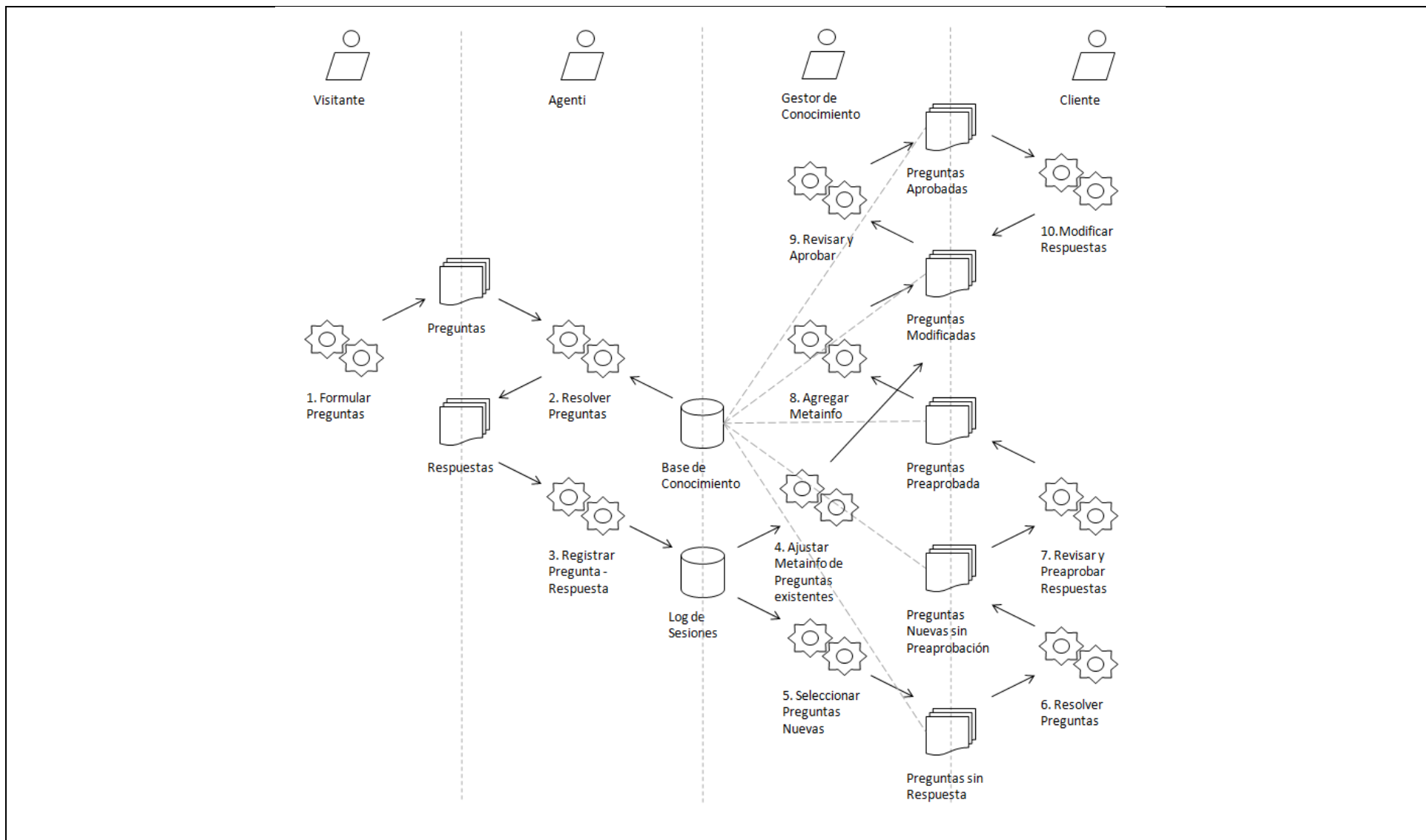
345 - Cuáles son las características del Sistema de Gestión de Colas y Peticiones?	<p>Entre las características del Sistema de Gestión de Colas y Peticiones Agenti GCP se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integración con el Sistema de Gestión de Preguntas y Respuestas Agenti GPR. • Enrutamiento de Peticiones administrable. • Distribución Automática de Peticiones. • Atenciones múltiples. • Transferencia de Sesiones.
346 - En qué consisten la Integración con el Sistema de Gestión de Preguntas y Respuestas?	El Sistema de Gestión de Colas y Peticiones Agenti GCP está integrado con el Sistema de Gestión de Preguntas y Respuestas Agenti GPR de tal manera que si por ejemplo si un Asesor no puede continuar con un proceso de atención, puede transferir la conversación al Agenti GPR.
334 - En qué consiste el Enrutamiento de Peticiones Administrable?	En el Sistema de Gestión de Colas y Peticiones Agenti GCP, los Asesores que tienen las mismas capacidades y/o entrenamiento se agrupan en estructuras denominadas Colas. Las Peticiones de los Visitantes son enrutadas a las Colas a partir de Reglas de Enrutamiento. La plataforma cuenta con Agenti CAC o Consola de Administración de Colas, una aplicación web que permite crear, modificar, eliminar y monitorear en línea a los Asesores, Colas y Reglas de Enrutamiento.

<p>335 - En qué consiste la Distribución Automática de Peticiones?</p>	<p>En muchos sistemas de atención vía Chat los Asesores deben tomar las Peticiones de los Visitantes, es decir, los Asesores van a hacia las Peticiones. Esta condición genera retrasos acumulativos en la operación y tiene un margen de error considerable. En lugar de esto, la plataforma Agenti cuenta con un Módulo de Enrutamiento Automático de Peticiones Agenti Core el cual, a partir de las Reglas de Enrutamiento, distribuye automáticamente las Peticiones en función del perfil, disponibilidad y ocupación de los Asesores, es decir, las Peticiones van hacia los Asesores. Esta condición optimiza la operación del canal y reduce el margen de error.</p>
<p>347 - En qué consisten las Atenciones Múltiples?</p>	<p>Los conocimientos y el entrenamiento de los Asesores son limitados, es decir, es muy difícil que un Asesor pueda atender todas los requerimientos y responder todas las preguntas de los Visitantes, por otro lado, algunos requerimientos o preguntas pueden ser tan complejos que necesiten el concurso de varios Asesores para poder ser resueltos el línea, en estos casos la plataforma le permite a un Asesor invitar a otro a la Sesión de chat, para que juntos puedan resolver todos los requerimientos o preguntas del Visitante.</p>
<p>348 - En qué consiste la Transferencia de Sesiones?</p>	<p>En una empresa que tiene una Cola de soporte y una Cola de ventas, es posible que un cliente que inicialmente requiere soporte e ingresa a la Cola correspondiente, una vez resuelta su solicitud, aproveche la ocasión para comprar otro producto, en un caso como este, la plataforma le permite al Asesor de soporte transferir la Sesión de chat a un Asesor de ventas, para que este último continúe la atención.</p>

4. Características del Sistema Integrado

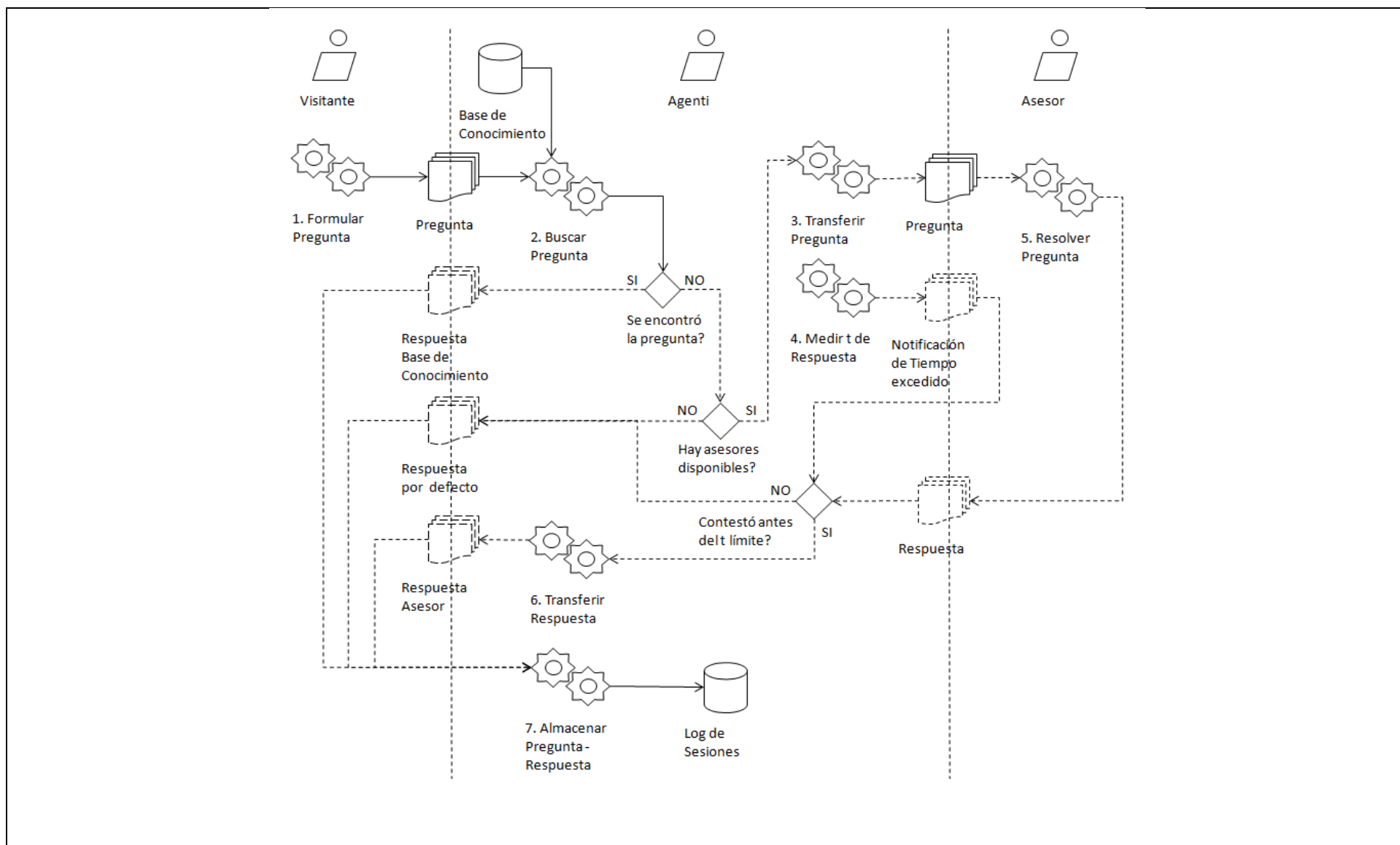
<p>355 - Cuáles son las principales características del Sistema Integrado?</p>	<p>Entre las características del sistema integrado se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permite atender el 100% de las consultas de los Visitantes. • Mejora de la Base de Conocimiento a partir de respuestas de Asesores. • Optimización de recursos a través de instancias mixtas.
<p>356 - De qué manera el Sistema Integrado permite atender el 100% de las consultas?</p>	<p>Cuando se despliega el Sistema Integrado se puede cumplir el objetivo de atender el 100% de las consultas de los Visitantes ya que si el sistema de RAP no encuentra una respuesta, se puede apoyar online en una Cola de Asesores, y si la Cola no responde, el Visitante puede enviar su consulta vía email y obtener una respuesta offline de un Asesor.</p>
<p>357 - En que consiste la mejora de la Base de Conocimiento a partir de respuestas de Asesores?</p>	<p>El sistema integrado registra todas las respuestas, tanto las automáticas como las de los Asesores, pero estas últimas se pueden separar fácilmente de las demás y se constituyen en la fuente principal de nuevas preguntas y respuestas para completar y mejorar permanentemente la Base de Conocimiento de la plataforma.</p>
<p>358 - En que consiste la optimización de recursos a través de instancias mixtas?</p>	<p>Con el Sistema Integrado es posible desplegar instancias mixtas robot-cola en las que, por ejemplo, en primera instancia conteste el sistema de RAP y solo si este no es capaz de responder alguna consulta del Visitante, el sistema dirija a su vez una consulta a un Asesor o le transfiera la sesión según se configure. De esta manera se puede optimizar el valioso recurso que representan los Asesores.</p>

5. El proceso de Actualización de la KB



185 - En qué consiste Formular Pregunta?	Inicialmente el Visitante "Formula una Pregunta" al Agenti mediante la ventana de Chat.
186 - En qué consiste Registrar Pregunta - Respuesta?	Una vez se ha entregado una respuesta al usuario, el sistema la almacena en el Log de sesiones, junto con toda los datos relevantes como si fue transferida o no, el correo del asesor, si fue contestada o no, etc.
187 - En qué consiste Ajustar Meta-info?	El Gestor de Conocimiento revisa el Log de Sesiones, además para encontrar las preguntas a las que el Agenti les dio una respuesta por defecto, a pesar de que existe una pregunta similar en la Base de Conocimiento. El gestor de conocimiento "Ajusta la Meta-info." de las preguntas similares.
188 - En qué consiste Seleccionar Preguntas Nuevas?	El Gestor de Conocimiento revisa el Log de Sesiones, en primera instancia para encontrar las preguntas a las que el Agenti les dio una respuesta por defecto debido a que no se encontró una pregunta similar en la Base de Conocimiento. El gestor de conocimiento incluye las preguntas no resueltas que considera pertinentes en la lista de Preguntas sin Respuesta.
189 - En qué consiste Resolver Preguntas? (Duplicada ver 236)	Después de que el Gestor de Conocimiento ha "Seleccionado las Preguntas Nuevas", el Cliente toma las Preguntas sin Respuesta y las "Resuelve" redactando las respuestas de la forma como él quiere que el Agenti les responda a los Visitantes. Estas preguntas se convierten en Preguntas Nuevas sin Preaprobación.
190 - En qué consiste Revisar y Preaprobar Respuestas?	Después de que el Cliente ha "Resuelto las Preguntas Nuevas" debe "Revisar y Preaprobar las Respuestas correspondientes". Estas preguntas se convierten en Preguntas Nuevas Preaprobadas.
191 - En qué consiste Agregar Meta-información?	Después de que el Cliente ha "Revisado y Preaprobado las Respuestas" el Gestor de Conocimiento les "Agrega Meta-info.". Estas preguntas se convierten en Preguntas Modificadas.
192 - En qué consiste Revisar y Aprobar?	Después de que el Gestor de Conocimiento ha "Agregado la Meta-info.", "Revisa y Aprueba" las categorías completa. Estas preguntas se convierten en Preguntas Aprobadas. Entonces los pares pregunta-respuesta quedan disponibles para que el Agenti solucione las preguntas de los Visitantes.
193 - En qué consiste Modificar Respuestas?	En cualquier momento, el Cliente puede "Modificar las Respuestas" de las Preguntas Aprobadas. Estas respuestas se convierten en Preguntas Modificadas.

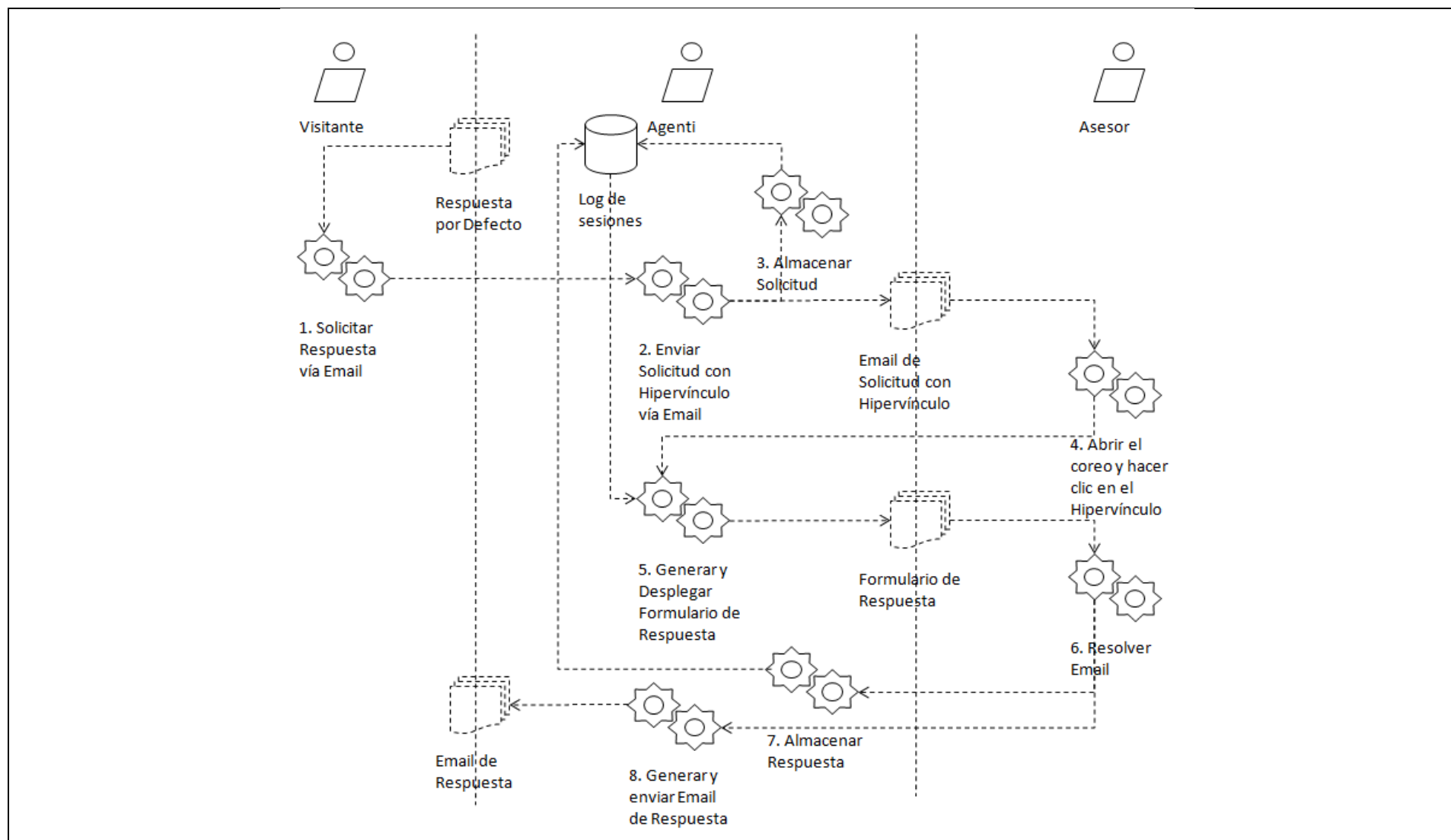
6. El proceso de Atención Humana en Línea



237 - 1. Formular Pregunta	Inicialmente el Visitante "Formula una Pregunta" al Agenti mediante la ventana de Chat.
238 - 2. Cómo Busca Preguntas Agenti?	Después de que el Visitante formula una pregunta el Agenti trata de resolver la pregunta, buscando coincidencias entre la pregunta formulada y la Meta-información almacenada. Si encuentra una coincidencia, entrega la respuesta asociada.
201 - Qué pasa si el Agenti NO encuentra la pregunta?	Si Agenti no encuentra la pregunta pasa a revisar si hay asesores disponibles, y si es así, transfiere la pregunta a uno de ellos.
202 - Qué pasa si NO hay asesores disponibles?	Si Agenti no encuentra la pregunta y no hay asesores disponibles, Agenti le entrega al visitante una Respuesta por Defecto.
203 - Qué es una Respuesta por Defecto?	Una respuesta por defecto es una respuesta en la que se notifica al visitante que el sistema no pudo encontrar la respuesta a su inquietud, como por ejemplo: "Lo siento, en este momento no puedo resolver tu pregunta".
207 - 3. En qué consiste Transferir una Pregunta?	Si Agenti no encuentra la pregunta y hay asesores disponibles, transfiere la pregunta, junto con un segmento de la conversación a uno de los asesores disponibles a través de la plataforma de IM.
208 - 4. Cómo se Mide el tiempo de respuesta?	Los asesores tienen un tiempo límite para resolver las preguntas que empieza a ser contado desde el instante en que se transfiere la pregunta.
209 - 5. En qué consiste Resolver una Pregunta por parte del asesor?	A partir de la pregunta que el sistema no pudo resolver, la cual aparece al final del mensaje, y del segmento del historial de conversación transferido junto con ésta, el asesor debe tratar de resolver la inquietud del visitante. En la mayoría de los casos es suficiente leer la pregunta para entender dicha inquietud.
204 - Qué sucede si el asesor NO contesta la pregunta antes del tiempo límite?	Si se cumple el tiempo límite y el asesor no contesta la pregunta, el sistema le entrega al visitante una respuesta por defecto, y le notifica al asesor que el tiempo se ha excedido y que por tanto ya no podrá contestar la pregunta.
239 - 6. En qué consiste Transferir una Respuesta?	Si el asesor contesta antes de que se cumpla el tiempo límite, el sistema transfiere la respuesta digitada por el asesor al visitante.
205 - El sistema transfiere a un asesor más de una pregunta a la vez?	Actualmente el sistema utiliza una sola ventana de chat para transferir las consultas, por esta razón, transfiere una pregunta a la vez, es decir, que hasta que el asesor no conteste la pregunta transferida, o se cumpla el tiempo límite para contestar, no se le transfiere una nueva pregunta.

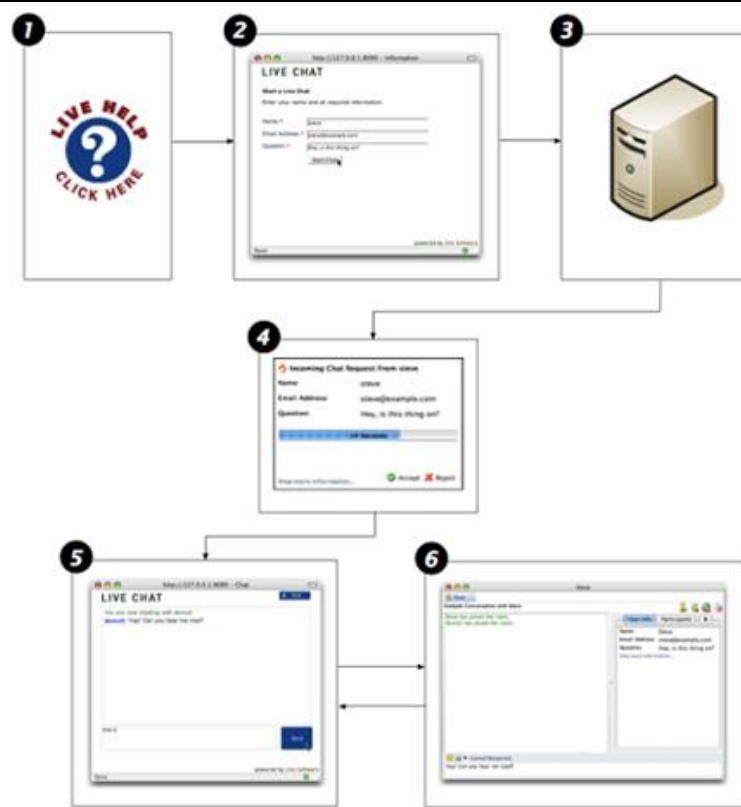
206 - Un asesor puede complementar una respuesta después de haberla enviado?	Actualmente un asesor no puede complementar una respuesta después de haberla digitado y haberle dado "enter" o "enviar", ya que en ningún momento hay una comunicación directa entre el asesor y el visitante. Esta comunicación siempre se hace a través del sistema, el cual solo "escucha" al asesor cuando le ha preguntado algo, una vez el asesor le contesta, el sistema "cierra la puerta".
210 - 7. En qué consiste Almacenar una Pregunta-Respuesta?	Una vez se ha entregado una respuesta al usuario, el sistema la almacena en el Log de sesiones, junto con toda los datos relevantes como si fue transferida o no, el correo del asesor, si fue contestada o no, etc.

7. El proceso de Atención Humana por Correo



194 - En qué consiste Solicitar Respuestas vía Email?	El sistema se puede configurar para que si no se resuelve la pregunta del visitante, y por tanto se le entrega una respuesta por defecto, el visitante pueda fácilmente, a través de un hipervínculo en dicha respuesta, enviar el historial de la conversación a un asesor vía correo electrónico, en espera de que sea resuelta su inquietud.
195 - En qué consiste Enviar Solicitud con Hipervínculo vía Email?	Si el usuario recibe una respuesta por defecto y solicita que su consulta sea enviada vía correo electrónico a un asesor, el sistema envía un correo electrónico desde un correo electrónico propio, el correo del sistema, al correo de asesoría (el cual debe ser definido por el cliente) con copia al correo que el usuario digitó en el formulario inicial.
196 - En qué consiste Almacenar Solicitud?	El sistema almacena el envío del correo asociado a la sesión, el correo del asesor y la huella de tiempo.
197 - En qué consiste Abrir el correo y hacer clic en el Hipervínculo?	El asesor abre el correo del asesor y hace clic en el hipervínculo.
198 - En qué consiste Generar y Desplegar Formulario de Respuesta?	El sistema genera y despliega un formulario en el que se muestran los datos del visitante, la conversación, un campo para escribir la respuesta, un botón enviar y un botón cancelar.
199 - En qué consiste Responder email?	El asesor debe responder la consulta enviada por el visitante al correo desde donde se le envió, es decir al correo del sistema, con copia al visitante. El correo del visitante aparece en la parte inicial del mensaje. Esto se solicita con el propósito de hacer el registro y seguimiento de dichos correos.
200 - En qué consiste Generar y enviar Email de Respuesta?	El sistema genera y envía email de respuesta con la conversación y la respuesta dada por el asesor.

8. El Proceso de Atención en Colas



119 - ¿Cómo es el Proceso de Atención en Colas?

1. Un *Visitante* solicita ayuda en el portal web haciendo clic sobre un link, botón o banner.
2. Se despliega el cliente Webchat. El *Visitante* diligencia el formulario inicial y hace clic en "Iniciar". El Webchat envía la solicitud al servidor.
3. En el servidor la solicitud es enrutada a una *Cola* específica según las *Reglas de Enrutamiento* previamente definidas.
4. La *Petición* aparece en la pantalla de uno de los *Asesores* de la *Cola*. El *Asesor* puede aceptar, rechazar o dejar pasar la solicitud.
5. Cuando uno de los *Asesores* acepta la solicitud, al *Visitante* se le despliega la Ventana de chat.
6. El *Visitante* y el *Asesor* inician la conversación.

120 - ¿Qué es una sesión de chat?	Una sesión de atención es una conversación basada en texto entre un asesor y un usuario.
-----------------------------------	--

9. El Proceso de Enrutamiento

121 - ¿Cuáles son las estructuras utilizadas en el Proceso de Enrutamiento?	Las estructuras utilizadas en el Proceso de Enrutamiento son los <i>Grupos de Trabajo</i> , las <i>Colas</i> y las <i>Reglas de Enrutamiento</i> .
122 - ¿Qué es un Grupo de Trabajo?	Un <i>Grupo de Trabajo</i> es un conjunto de <i>Colas</i> , y transitivamente, el conjunto de los <i>Asesores</i> asociados a dichas <i>Colas</i> y se usan para organizar los conjuntos de <i>Asesores</i> que atienden las <i>Solicitudes de Chat</i> . Los <i>Grupos de Trabajo</i> suelen ser organizadas por la función o especialidad de los <i>Asesores</i> , por ejemplo, Ventas y Soporte.
123 - ¿Qué es una Cola?	Una <i>Cola</i> es un conjunto de <i>Asesores</i> con perfil y conocimientos similares. Cada <i>Grupo de Trabajo</i> puede contener una o varias <i>Colas</i> , que se utilizan para enrutar las <i>Solicitudes de Chat</i> al conjunto de <i>Asesores</i> que se considera más apropiados a partir de las <i>Reglas de Enrutamiento</i> . En el caso de una tienda de artículos deportivos por ejemplo el <i>Grupo de Trabajo</i> de soporte puede contener las <i>Colas</i> Baloncesto y Tenis.
124 - ¿Qué son las Reglas de Enrutamiento?	Las <i>Reglas de Enrutamiento</i> son estructuras que le permiten al sistema dirigir <i>Solicitudes de Chat</i> particulares a <i>Colas</i> particulares, de manera similar a la forma en que algunos programas de correo electrónico enrutan un mensaje hacia una carpeta particular basados en el contenido del correo.
125 - ¿Cómo están estructuradas las Reglas de Enrutamiento?	Las <i>Reglas de Enrutamiento</i> son reglas de tipo “si (condición) entonces (acción)”. Las condiciones se definen en términos de las variables de entrada, en principio, las variables del formulario de ingreso, y los valores asignados a dichas variables. Por ejemplo, se puede establecer una regla en la que si la dirección de correo corresponde a un nombre de dominio de un cliente de la compañía, la Solicitud de Chat sea enviada a la <i>Cola</i> Baloncesto en lugar de ser enviada a la <i>Cola</i> Tenis.
126 - ¿Qué es una Solicitud de Chat?	Una <i>Solicitud de Chat</i> es una petición entrante de chat que se ofrece a un <i>Asesor</i> . El <i>Asesor</i> puede aceptarla, rechazarla, o esperar hasta que el tiempo de espera finalice. Si la solicitud no es aceptada, el sistema la enruta hacia otro <i>Asesor</i> y/o <i>Cola</i> .

<p>127 - ¿Cómo es el Proceso de Enrutamiento?</p>	<p>En el diagrama de la parte inferior se muestra el enrutamiento de <i>Solicitudes de Chat</i> para una tienda de artículos deportivos. La compañía ha dividido a sus <i>Asesores</i> en <i>Grupos de Trabajo</i> sobre la base de las funciones de ventas y soporte, y las <i>Colas</i>, dentro de cada <i>Grupo de Trabajo</i>, por deporte.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un <i>Visitante</i> envía una <i>Solicitud de Chat</i> para encontrar unos zapatos para baloncesto. 2. El servidor identifica que la <i>Solicitud de Chat</i> está relacionada con ventas y baloncesto y la enruta hacia la <i>Cola</i> de baloncesto en el <i>Grupo de Trabajo</i> de ventas. 3. La <i>Solicitud de Chat</i> se dirige al <i>Asesor</i> disponible con menor nivel de ocupación en la <i>Cola</i> de baloncesto. Si este <i>Asesor</i> rechaza la <i>Solicitud de Chat</i> o la deja pasar, la <i>Solicitud de Chat</i> será dirigida al siguiente <i>Asesor</i> disponible con menor nivel de ocupación en la <i>Cola</i>. 4. Si no hay <i>Asesores</i> disponibles en la <i>Cola</i> de baloncesto, entonces la solicitud podría dirigirse al primer <i>Asesor</i> disponible en la siguiente <i>Cola</i> del <i>Grupo de Trabajo</i> de ventas.
	<p>El diagrama ilustra el flujo de una solicitud de chat. Comienza con un 'WEB CLIENT' que envía una solicitud (1) a un 'Servidor de Openfire con Fastpath'. El servidor enruta la solicitud (2) a un 'Grupo de Trabajo' de 'Ventas', específicamente a la 'Cola' de 'Basketball'. Desde allí, la solicitud se dirige (3) a los 'Agentes en las colas' de 'Basketball'. Si no hay agentes disponibles, la solicitud se enruta (4) a la 'Cola' de 'Soccer' dentro del mismo grupo de trabajo de ventas.</p>