

Manual de uso del WebChat para Usuario Externo

1. Ingrese a nuestro sitio web www.fonafifo.go.cr y seleccione la opción:



The screenshot shows the FONAFIFO website homepage. At the top, there is a navigation menu with options: Crédito Forestal, Pago de Servicios Ambientales, Inversiones, Proyectos, Documentación, Actualidad, and Contáctenos. Below the menu, there are three main sections: FINANCIAMOS (SUS PROYECTOS FORESTALES), RECOMPENSAMOS (SERVICIOS AMBIENTALES), and INVIERTE (PROYECTOS CON BENEFICIOS SOCIOAMBIENTALES). A large central banner reads: "A partir del 12 de Enero del 2015, obtenga su cita de PSA:". Below this banner are four interactive buttons: "Ubicación de su finca" (with a map icon), "Llame gratis al 800-Fonafifo (800-3662-3436)" (with a phone icon), "Asistencia en línea" (with a speech bubble icon), and "Ingrese su cita en línea" (with a calendar icon showing the number 15). At the bottom, there is a button for "Descargue los Formularios e Instructivos de PPSA" (with a folder icon). On the right side, there is a "LISTED ES ..." section with a list of roles: Propietario de Finca, Inventarista, Beneficiario, Regente Forestal, Consultor, Proveedor, Funcionario, and Comprador de LIC's. Below that is a "Noticias" section with several news items, including "Nota importante" (31-03-2014), "Tarifa hídrica municipal" (18-06-2014), "10ª Feria Ambiental" (14-04-2014), and "La marca país C-Neutral" (19-11-2014).

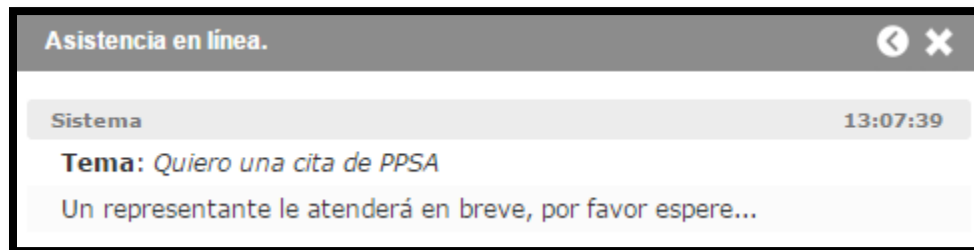
2. Bajar un poco en la página y dar clic en asistencia en línea



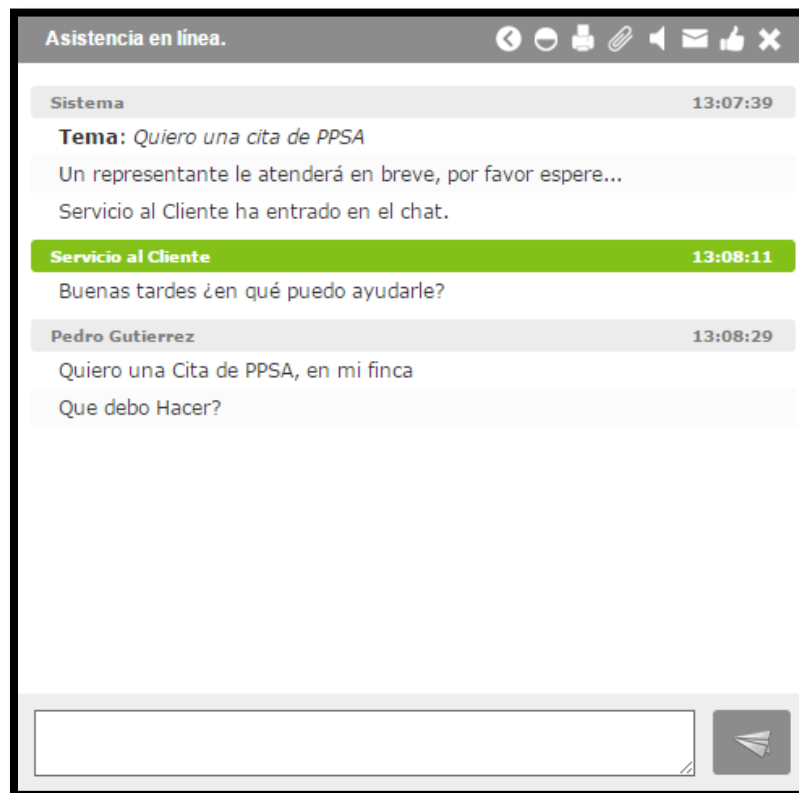
3. Se nos abrirá una nueva pestaña la cual presenta un pequeño formulario, el cual debemos llenarlo con nuestros datos reales, y en la última opción del formulario verificar que el departamento al cual queremos comunicarnos tenga la palabra "online" porque si no tiene esta palabra significa que los funcionarios de FONAFIFO por algún motivo no están atendiendo el chat y lo único que nos permitirá el sistema será dejar una pregunta vía correo

A screenshot of a web-based chat interface. At the top left is the "Live!Zilla" logo. Below it, there are two tabs: "Chat Online" (highlighted in green) and "Dejar un Mensaje". The main content area is titled "Iniciar Chat" and includes a welcome message: "Bienvenido a nuestro Soporte en línea! Para ayudarnos a servirle mejor, por favor proporcione algunos datos antes de iniciar el chat con un representante". Below this is a form with the following fields: "Nombre:" with the value "Pedro Gutierrez"; "Correo:" with the value "gutierrez.pedro@gmail.com"; "Empresa:" with the value "Personal"; "Su pregunta:" with a text area containing "Quiero una cita de PPSA"; and "Departamento:" with a dropdown menu showing "Servicio al Cliente" and a green "ONLINE" indicator. At the bottom of the form is an "Empezar" button. The footer of the interface reads "Powered by LiveZilla Live Help".

- Al ingresar al chat debemos esperar unos segundos para que el funcionario del FONAFIFO nos atienda.



- Quando un representante acepte nuestro chat veremos en la pantalla un mensaje de saludo y en ese momento podemos iniciar con las preguntas o consultas que tengamos.



6. El usuario podrá visualizar un mensaje como el que se muestra en la imagen, cuando el funcionario de Fonafifo nos este atendiendo.

El representante está escribiendo...

7. Al finalizar el chat cerramos la ventana y con eso concluimos la comunicación con el WebChat.