

**Software de
mensajería y chat**

**Optimizado para
líneas de ayuda**

Acerca de Basechat

Basechat es una empresa danesa que proporciona una herramienta de software para chat y mensajería a líneas de ayuda en situaciones de crisis.

La herramienta incorpora mensajería vía chat por web, WhatsApp, SMS y otros canales.

Actualmente, 45 líneas de ayuda de 15 países utilizan Basechat. Entre las organizaciones asociadas se encuentran cuatro líneas nacionales de ayuda infantil, la Fundación Sergio Urrego en Colombia y Línea Familiar en la República Dominicana.

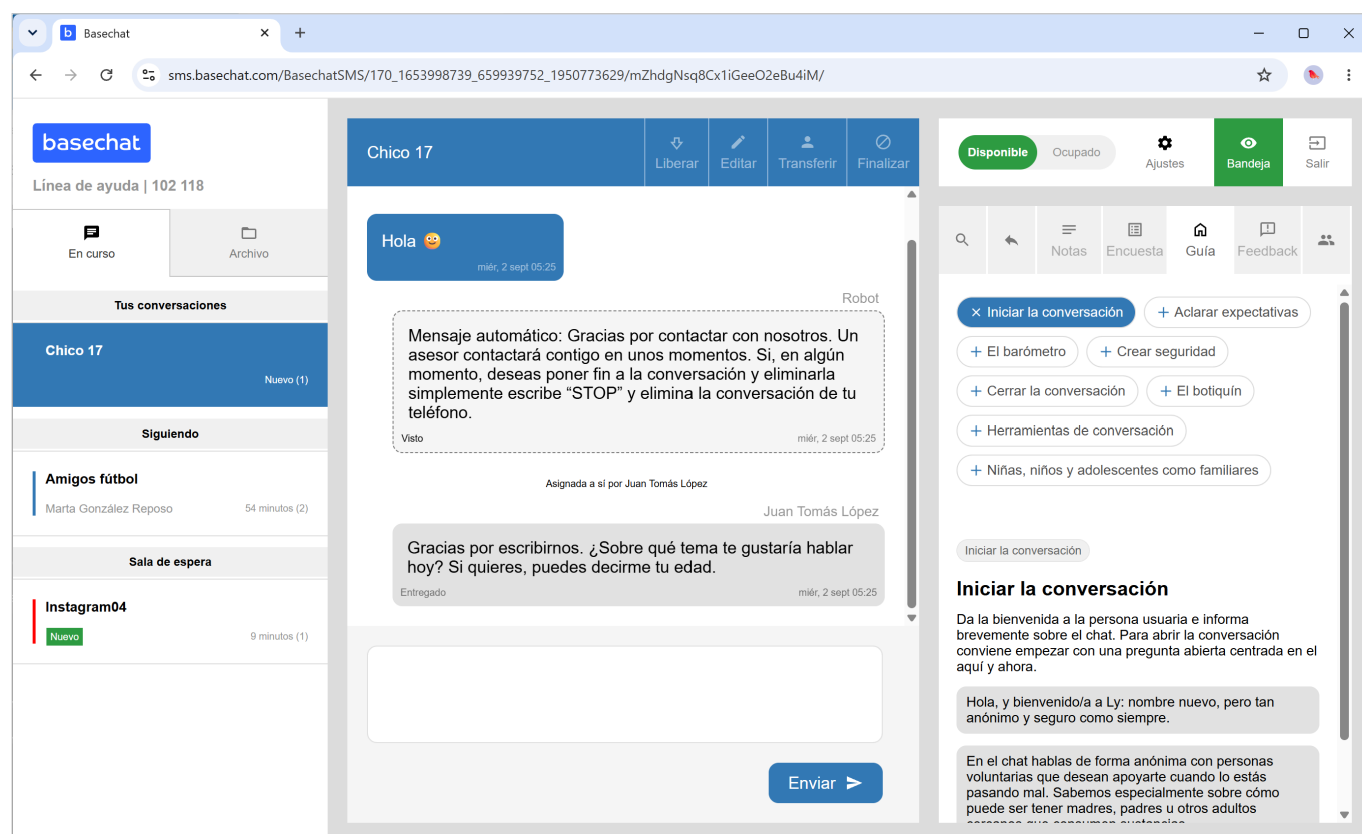
Las características de la herramienta Basechat han demostrado aportar a las líneas de ayuda que la usan más conversaciones y mejores resultados pedagógicos.

Para más información, por favor contáctanos:

Maria Giménez Ribera
maria@basechat.com

Anders Both
anders@basechat.com

Herramienta de mensajería en modo administrador para el asesor o asesora



Características principales



Optimizada para líneas de ayuda

La herramienta Basechat ha sido optimizada para líneas de ayuda y es fácil de usar para las personas que trabajan en ellas.



Cola

El chat por web tiene un sistema de espera que garantiza que la espera total nunca sea demasiado larga y que todas las personas en la cola puedan chatear antes de que cierre la línea de ayuda.

El sistema de espera también garantiza que l@s usuari@s y l@s asesores estén preparados y disponibles para chatear cuando empieza la conversación.



Usuari@s recurrentes

La herramienta Basechat tiene varias características opcionales para ayudar mejor a l@s usuari@s recurrentes.

Esto incluye un sistema único que permite que l@s usuari@s recurrentes chateen solo en los momentos en que hay más asesores disponibles.

The screenshot shows a web browser window with the URL `survey.basechat.com/survey/r/8cejW8Nx9Uv2kTWPRgRE...`. The page has a header with the logo and the text "línea de ayuda". Below the header, it says "Bienvenid@s" and "Antes de empezar el chat, por favor, responde estas preguntas". There are three questions: "¿Cuál es tu género?" with a dropdown menu labeled "Elegir", "¿Cuántos años tienes?" with a dropdown menu labeled "Elegir", and "¿Cómo te sientes ahora?" with five circular buttons representing different moods (sad, neutral, happy, etc.). At the bottom, there is a blue button labeled "Abrir chat".

The screenshot shows a web browser window with the URL `loho.basechat.com/8cejW8Nx9Uv2kTWPRgREPRgRE...`. The page has a header with the logo and the text "línea de ayuda". Below the header, it says "El chat empezó a las 18.01" and "Finaliza el chat". There are three questions: "Cuál es tu género: Masculino/Niño", "Cuántos años tienes: 15-19 años", and "Cómo te sientes ahora: 😊". Below the questions, it says "La persona asesora se ha unido al chat." and "Asesor@". There is a message from the user: "Es genial que nos escribas. ¿De qué quieres hablar? Puedo ver que no te sientes demasiado bien en este momento, ¿por qué?". At the bottom, there is a text input field and a blue button labeled "Enviar".

Encuesta de usuario antes del chat por web.

Interfaz del chat por web para el usuario.



Encuestas y datos

Basechat ofrece encuestas antes y después del chat para los usuari@s y durante el chat para l@s asesores

También se guardan las tasas de respuesta y los datos sobre la eficiencia de la línea de ayuda.



Seguridad

Basechat cumple con las leyes europeas de protección de datos y su seguridad ha sido auditada.

Basechat incorpora un método de encriptación de extremo a extremo para los datos de las conversaciones.



Software como servicio

Las características de Basechat son opcionales y configurables. La configuración, en un idioma local y con un diseño personalizado, se puede realizar en una semana.

Basechat ha tenido un rendimiento del 100% en los últimos 4 años.



102 118

Puedes escribirnos en cualquier momento a través de WhatsApp o SMS. Tu número de teléfono no será visible.

[Abrir chat en WhatsApp](#)

Horario de apertura

Lunes:	12.00-22.00
Martes:	12.00-22.00
Miércoles:	12.00-22.00
Jueves:	12.00-22.00
Domingo:	10.00-20.00

Botones customizados para WhatsApp y chat por web.



Empieza a chatear

Abierto ahora

Aquí puedes iniciar un chat confidencial con una persona asesora experta.

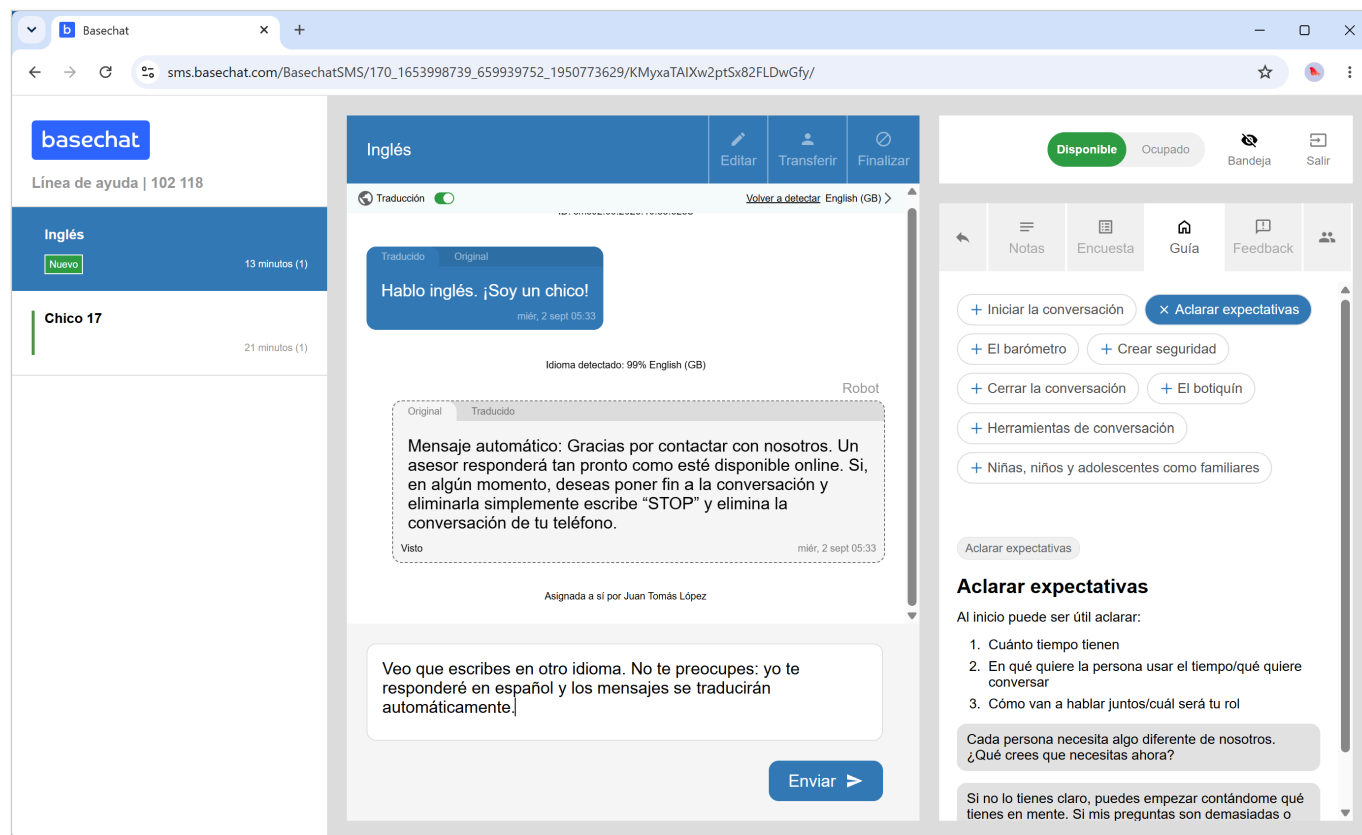
[Abrir chat](#)

Horario de apertura

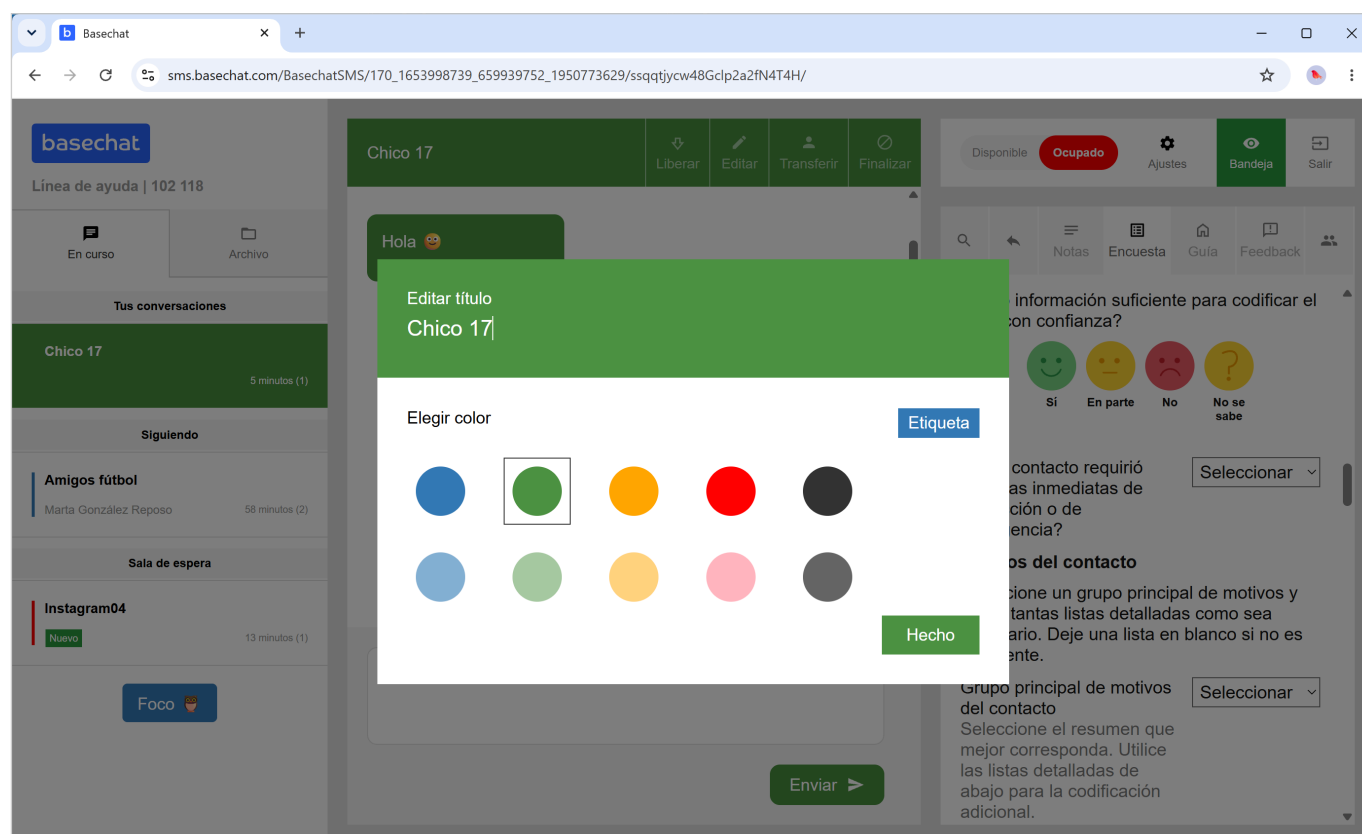
Lunes:	12.00-22.00
Martes:	12.00-22.00
Miércoles:	12.00-22.00
Jueves:	12.00-22.00
Domingo:	10.00-20.00

Capturas de pantalla

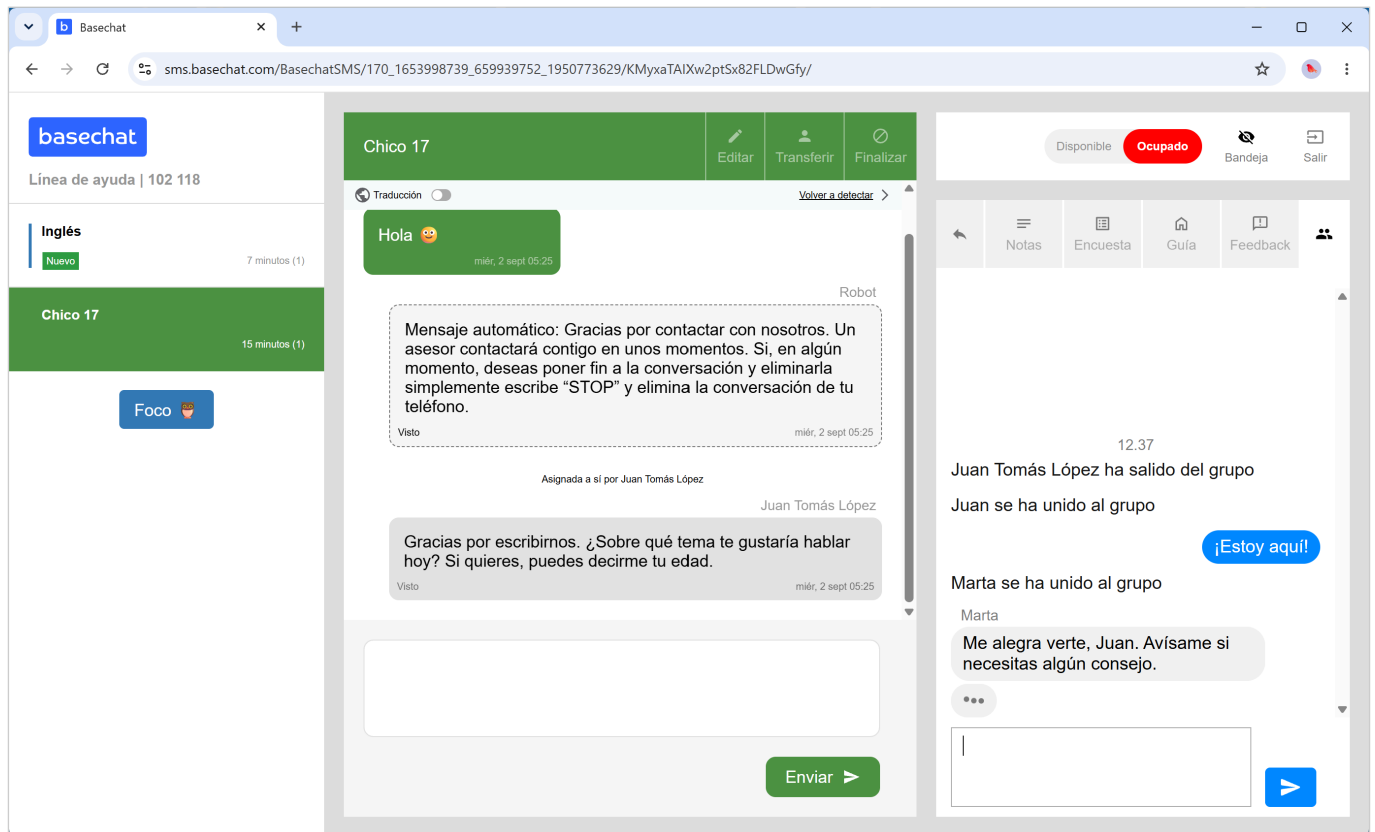
Traducción en vivo y guía para consejer@s.



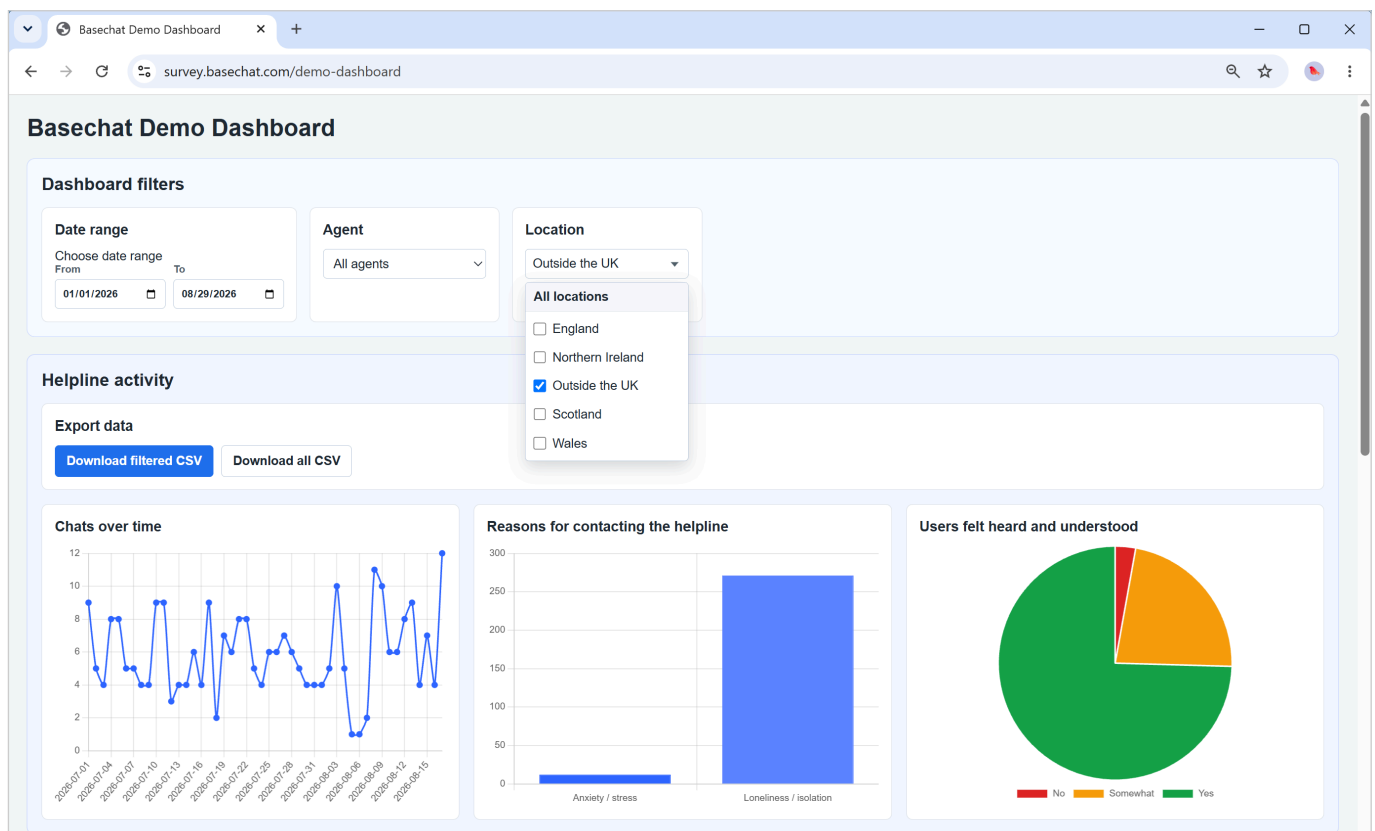
Las conversaciones pueden asignarse un título y un color.

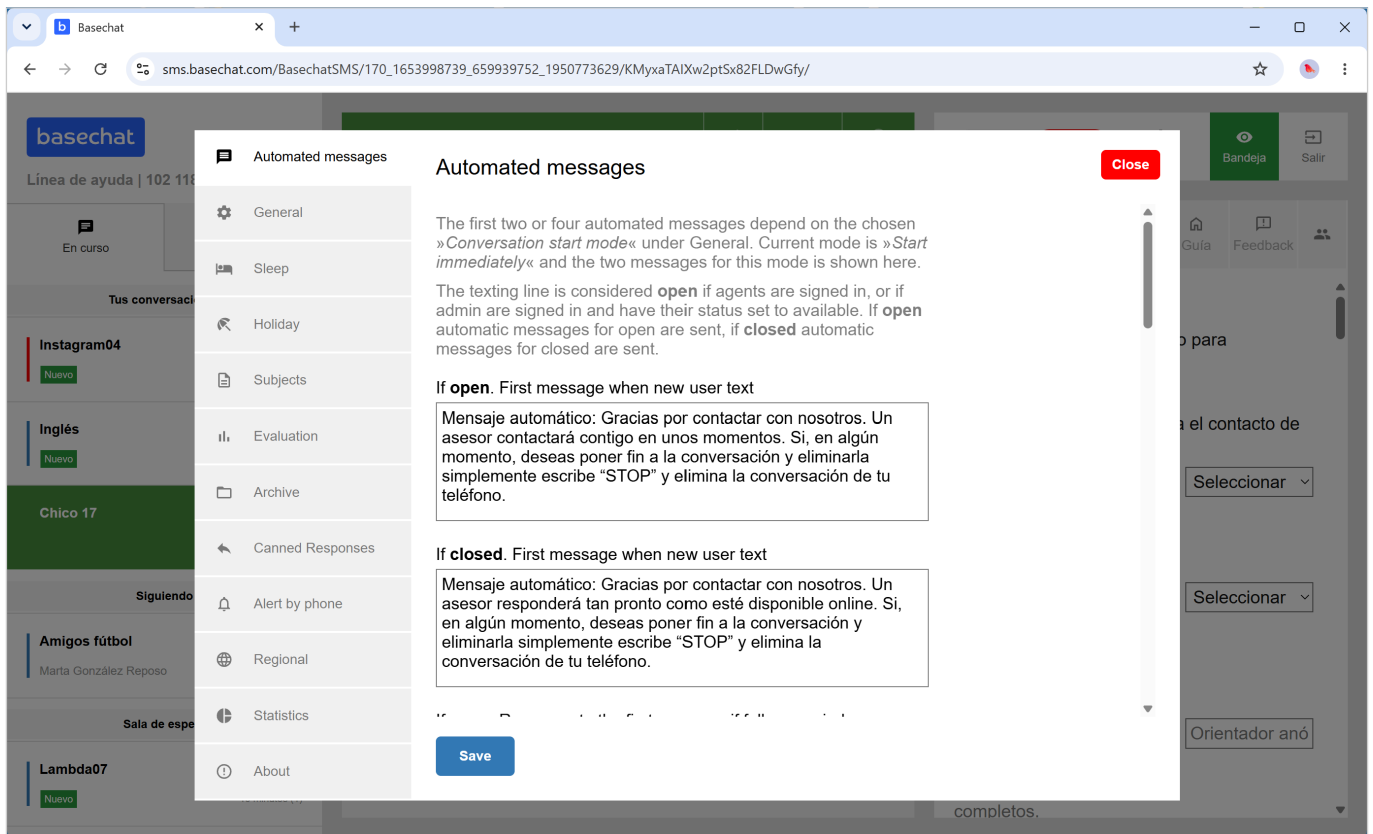


Modo sin administrador, con chat grupal entre consejer@s

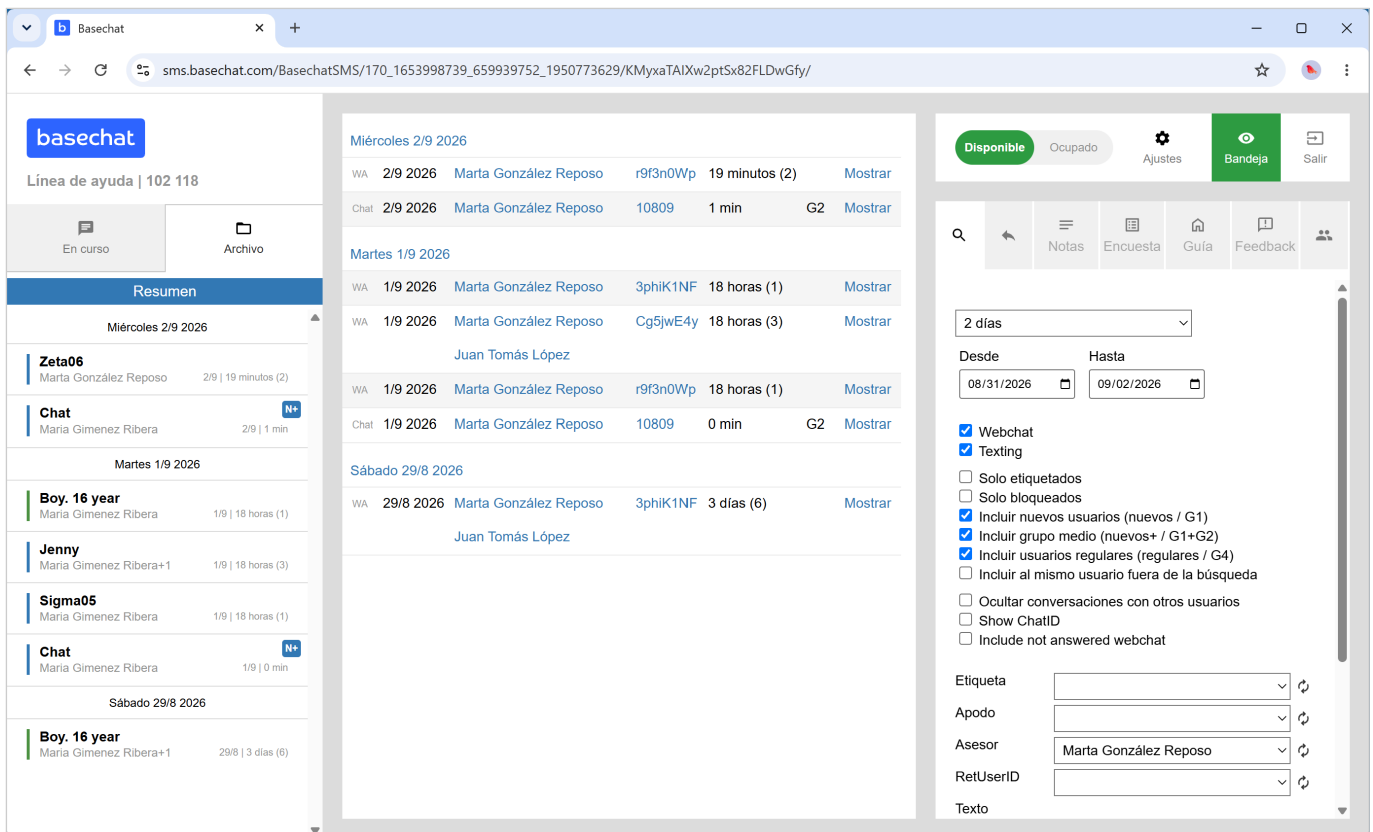


Panel de control





Si el archivo está habilitado, l@s administradores pueden ver y buscar en conversaciones finalizadas.



Gracias por leernos. Para más información o si tiene preguntas, solo contáctese con maria@basechat.com o anders@basechat.com.