Requerimientos básicos de configuración en la estación de trabajo

wolkvox agent es una aplicación de escritorio y por tal motivo requieren de las siguientes condiciones mínimas:

Importante: estos requerimientos básicos de configuración aplican también para wolkvox manager

- *Sistema operativo:* Windows (versiones 8.1 – 11).
- Procesador con arquitectura de 64 bits, Intel Core i3 de séptima generación o superior (o su equivalente en procesadores AMD).
- 4 GB de memoria RAM como mínimo.
- Si requiere del ***servicio de videollamada*** se recomienda cumplir mínimamente con un procesador Intel Core i3 de séptima generación o superior (o su equivalente en procesadores AMD) y 6 GB de memoria RAM.
- Si requiere del ***servicio de grabación de pantalla*** se recomienda cumplir mínimamente con un procesador Intel Core i5 o superior (o su equivalente en procesadores AMD) y 8 GB de memoria RAM.
- Si requiere del ***servicio de videollamada más grabación de pantalla*** se recomienda cumplir mínimamente con un procesador Intel Core i5 o superior (o su equivalente en procesadores AMD) y 16 GB de memoria RAM.
- La salida hacia la plataforma wolkvox, debe ser con una IP estática, por ser protocolo UDP no es recomendable tener ningún tipo de balanceo de cargas en la red.
- Se debe establecer el tiempo de suspensión de su computadora a un tiempo mayor a 1 hora, para evitar fallos de conexión de la computadora de su agente con la plataforma. Por ejemplo, cuando su agente se ponga en estado de almuerzo durante 30 minutos
- Crea una excepción en tu antivirus para cada aplicativo wolkvox con el fin de que el antivirus no realice escaneo alguno sobre los archivos instalados pertenecientes a los aplicativos wolkvox. Es muy importante que usted aplique esta recomendación para evitar que el antivirus elimine algún archivo de instalación.
- Las estaciones de trabajo deben tener permisos de escritura en el: DISCO LOCAL C, ya que eventualmente la plataforma de wolkvox, realiza algún tipo de actualización, lo que implica que se realizará alguna descarga de una DLL nueva en la ruta, C:\ipdialbox.
- La estación de trabajo siempre debe de estar conectada a Internet por medio de conexión alámbrica. No es recomendable que la computadora se conecte a Internet por medio de redes inalámbricas.
- Para obtener una óptima calidad en la reproducción y grabación de las llamadas y en la interacción con el cliente, recomendamos que los agentes cuenten con diademas profesionales dedicadas a servicios call center con conexión a puerto USB.
- El tamaño óptimo de la pantalla que se requiere para garantizar una correcta visualización de las funcionalidades debe ser **1366×768 en adelante**.



Glosario de términos

Antes de comenzar con la lectura de la siguiente documentación, se recomienda leer el glosario de términos para tener un mejor contexto de las situaciones presentadas. Para ver el glosario de términos da clic aquí.



Accede al AgentBox

Primeramente debes ingresar el nombre de su operación o módulo. Si no conoces el nombre de la operación o módulo debes consultar con los responsables de su proceso.

Nota #1: Si el nombre de la operación está mal escrito, el aplicativo muestra un mensaje de que la operación no existe.

Nota #2: Si al ingresar a la página, esta no carga o muestra error, podría estar ocurriendo la situación de que su dirección IP desde la cual se está conectando no esté admitida para su ingreso, por lo que deberá ponerse en contacto con el equipo de soporte.

ITEM	VALUE



Luego de ingresar correctamente el nombre de la operación, aparece la siguiente sección donde encontrarás:

1. Nombre de la operación o módulo al que estás intentando acceder.
2. Número de ID de agente.
3. Contraseña del agente.
4. Botón para iniciar sesión si los datos ingresados están correctamente diligenciados.
5. Botón para regresar a la sección anterior y cambiar la operación o módulo.
6. Nombre de la cuenta del sistema de su dispositivo.

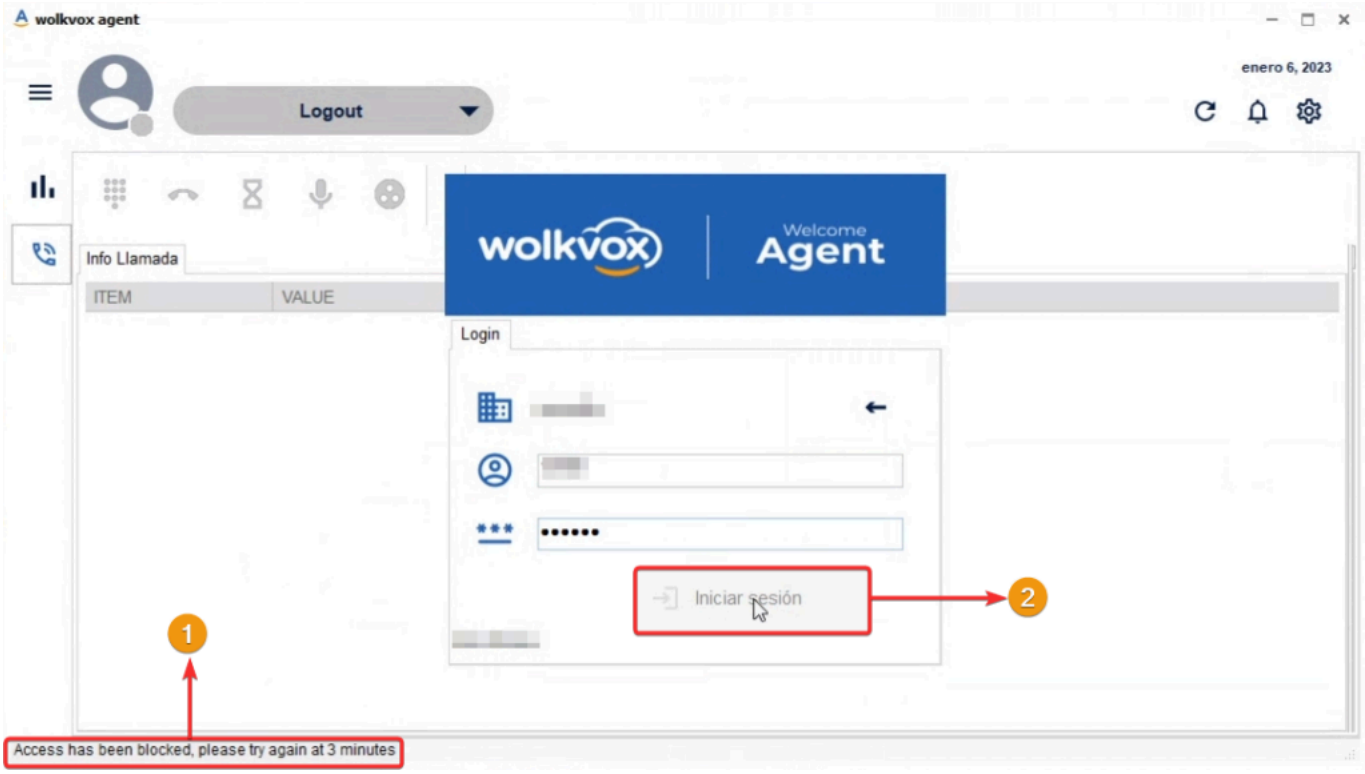
ITEM	VALUE



Si estás intentando acceder a tu cuenta y digitas mal la contraseña en cinco (5) veces seguidas, se te bloqueará el acceso por tres (3) minutos. Una vez transcurrido ese tiempo de bloqueo podrás volver a intentar inicias sesión. Este bloqueo se realiza con base en la máquina y no teniendo en cuenta su dirección IP.

Tenga en cuenta:

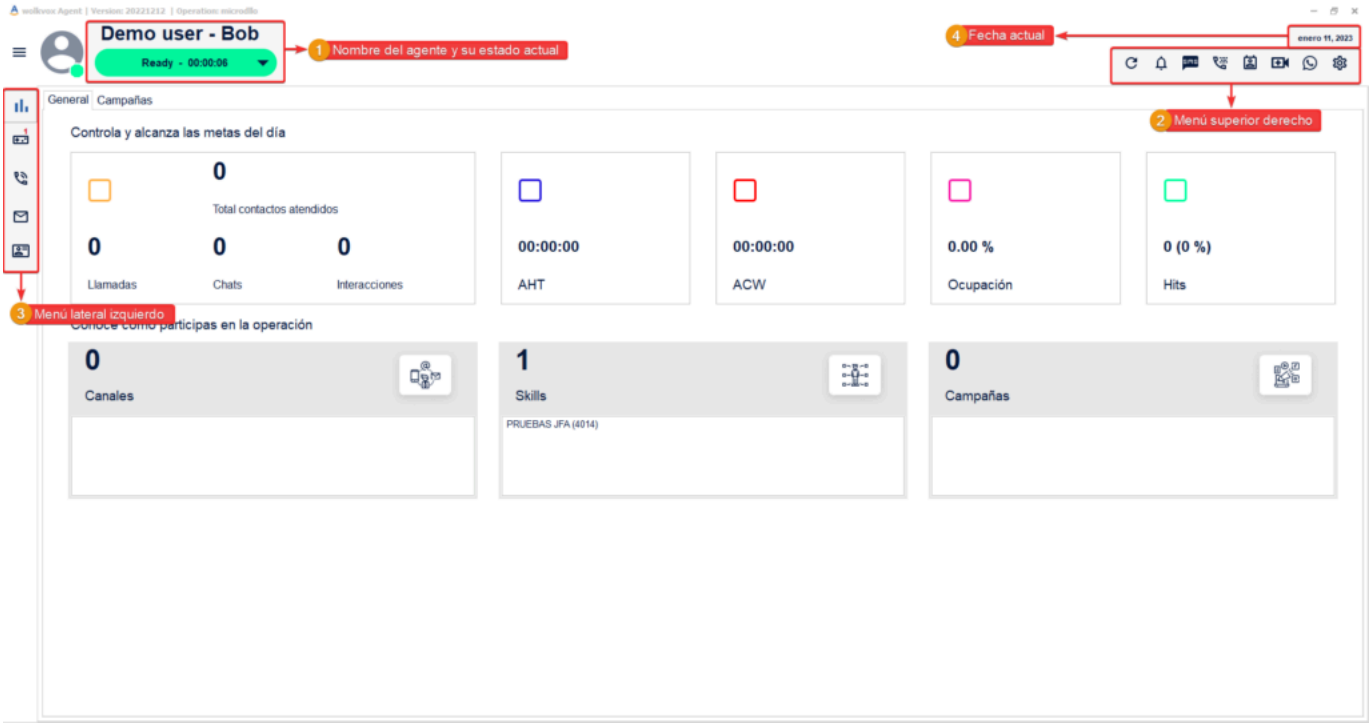
- Cerrar y volver a iniciar la aplicación no hará que se desbloquee el botón. Debes esperar a que pase el tiempo del bloqueo con el aplicativo abierto.
- Cambiar de operación tampoco hará que se elimine el bloqueo temporal.


wolkvox agent
Logout
enero 6, 2023
Info Llamada
ITEM
VALUE
wolkvox
Welcome
Agent
Login
Iniciar sesión
1
2
Access has been blocked, please try again at 3 minutes

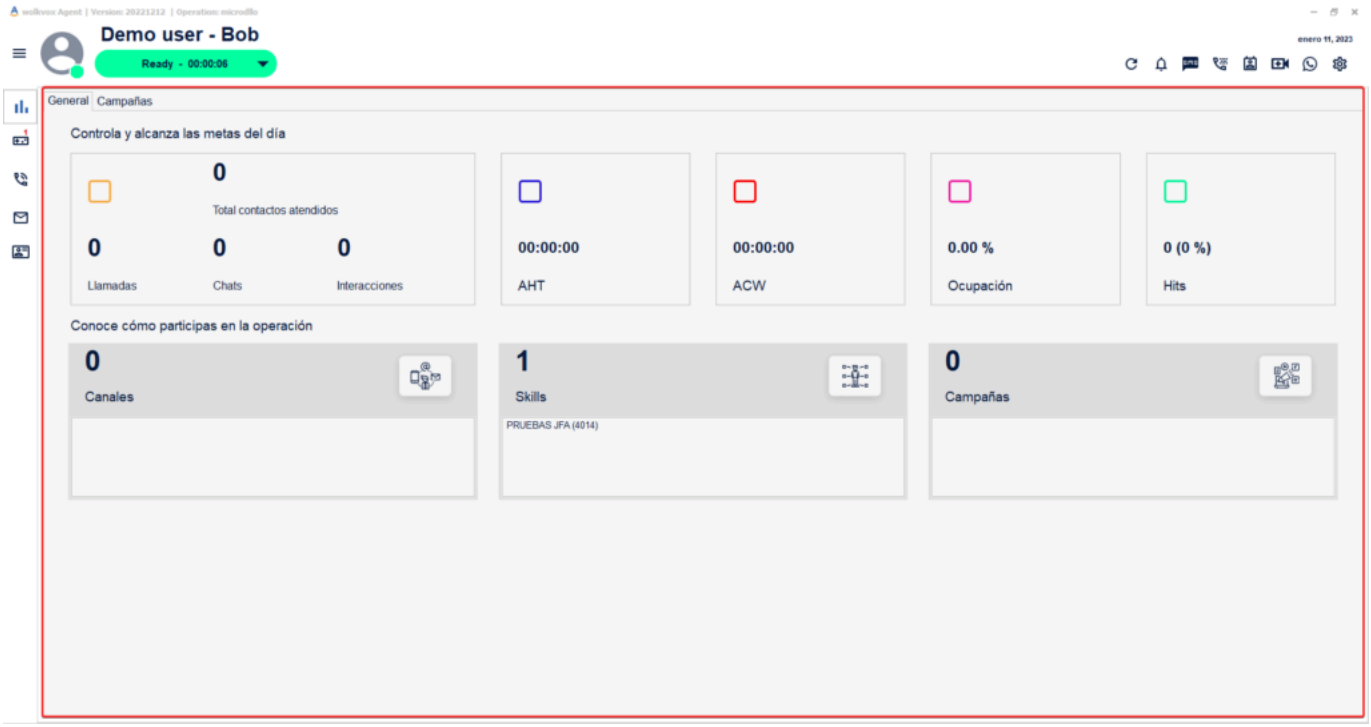


Conoce la interfaz del AgentBox

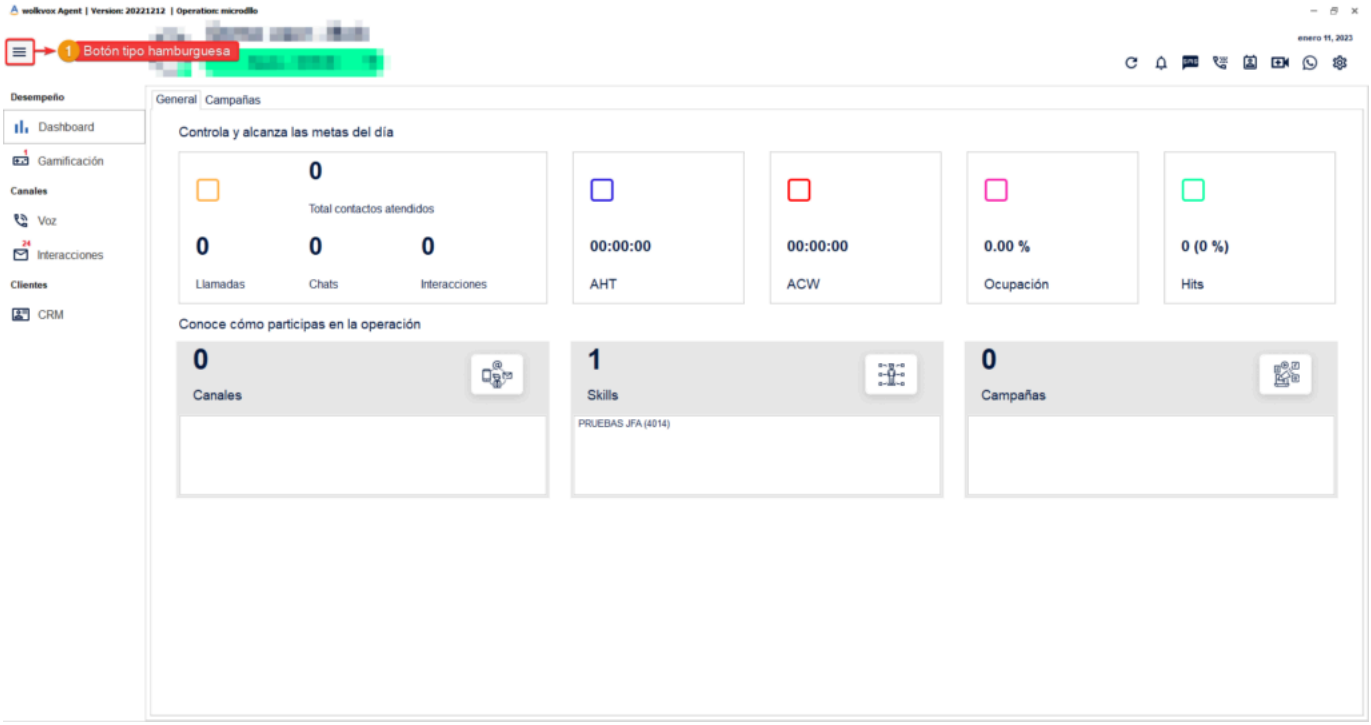
Al ingresar los datos de inicio de sesión correctamente, se te mostrará la siguiente pantalla.



En el centro del aplicativo se muestra la información de cada botón del menú lateral izquierdo. En la siguiente imagen se resalta toda la área que ocupa dicha sección.



El botón tipo hamburguesa permite expandir los botones del menú lateral izquierdo para ver su respectiva etiqueta.



Información general sobre el agente

1. En la siguiente imagen puedes ver la sección de información general del agente, en donde puedes ver el nombre del agente, el color para identificar en qué estado se encuentra el agente, el tiempo transcurrido desde el inicio de puesta en marcha del estado actual y el botón para ver el estado actual del agente y para modificarlo. Dentro del botón que permite modificar el estado actual del agente, se muestra el tiempo transcurrido desde que el agente comenzó en el estado actual.
2. En la foto de perfil del agente se ve un círculo con el color respectivo del estado en el que se encuentra el agente.

Tipos de estados para el agente

Cada estado tiene su propio color y significado, a continuación explicamos cada tipo de estado:

El estado “Ready” o disponible significa que el agente se encuentra libre y listo para recibir o realizar una llamada. Este estado se identifica con el color verde.

El estado “ACW” o After Call Work significa que el agente está en el proceso tipificación de una llamada, es decir, el agente después de haber hablado con un cliente debe proceder a documentar lo más importante del proceso. Después de una llamada, el estado “ACW” se activa automáticamente y no cambia a “Ready” sino luego de que el agente ha codificado la llamada. Este estado se identifica con el color rojo.

El estado “Logout” significa que el agente se ha desconectado de la plataforma. Este estado se identifica con el color gris.

El estado “Estados auxiliares” significa que el agente se encuentra en un proceso específico distinto de los procesos productivos. El responsable del agente es el que se encarga de crear cada estado auxiliar. Por ejemplo, dentro de “Estados auxiliares” puede haber uno o varios elementos como: break, capacitación, desayuno, almuerzo, cena, baño, pausa activa, entre otros.

El estado “Talk” significa que el agente se encuentra ocupado realizando una llamada. Luego de terminar de hablar con un cliente, este estado automáticamente se cambia al estado “ACW” para que el agente tipifique la llamada. Este estado se identifica con el color violeta.

En la cola

Podrás activar o desactivar el botón “En la cola”. Si está desactivado no te llegarán chats ni llamadas que se encuentren en la cola del grupo de agentes.

Importante: Este botón es habilitado por el administrador de su operación y se configura para cada agente. Por lo cual, si su administrador decide deshabilitarle este botón no se te mostrará en tu aplicativo wolkvox Agent.

Ajustes básicos

El botón de configuración permite acceder a los ajustes de los dispositivos de audio, micrófono, cámara y conexión a la red.

A continuación puedes ver las dos pestañas a las que puedes acceder: la primera es “configuración de audio” y la segunda “Propiedades de la conexión a Internet”.

Configuración de audio

La primera opción que puedes configurar es la del micrófono (dispositivo por el cual el sistema captura el audio del agente). Si das clic a la flecha de selección de micrófono, se abre un menú desplegable en donde puedes escoger el dispositivo de preferencia.

En esta misma opción de “Micrófono”, tienes la posibilidad de aumentar o disminuir el volumen o nivel de sonido. Mueve el dial azul hasta encontrar el nivel deseado.

La segunda opción de esta pestaña de dispositivos es la de “Altavoces”, aquí al igual que en el anterior dispositivo encuentras un menú desplegable donde puedes seleccionar el altavoz de preferencia en el que se le reproducirán los sonidos al agente.

Puedes mover el dial de color azul para ajustar el nivel de audio de los altavoces.

La tercera opción es la de “Cámara”, donde puedes seleccionar el dispositivo de cámara web mediante el menú desplegable. Esta opción solo se habilita si tienes una licencia de video configurada.

Echo Test #

Luego, está el botón “Echo Test”. La función de este botón es grabar 5 segundos de audio de la voz del agente para que este se escuche a sí mismo y compruebe la calidad del audio de su dispositivo (micrófono y altavoces).

---

1. Da clic en el botón “Configuración”.
2. Entra en la pestaña de configuración de audio.
3. Selecciona el micrófono y altavoces que deseas usar.
4. Da clic en el botón “Echo Test”.

Aparecerá un mensaje, el cual informa que debes hablar por 5 segundos. Da clic en el botón “Aceptar”.

En la parte inferior aparecerá el texto “Audio” junto con una barra de progreso la cual se va llenando hasta cumplir los 5 segundos. Los primeros 5 segundos se usan para que el agente hable y se guarde el audio capturado. Luego, vuelve a reiniciarse la barra pero no captura el audio sino que reproduce lo que se grabó con la finalidad de que el agente se escuche así mismo para comprobar su calidad de audio.

La última opción que encontramos es la de “Activar reducción de ruido”. Esta característica aporta una mejor calidad para las llamadas por lo que recomendamos activarla (Si el cuadrado está de color azul con un signo de chequeado en blanco, quiere decir que la característica de reducción de ruido se encuentra activada).

Configuración de red

Esta pestaña permite observar el comportamiento de la red en la que te encuentras conectado. Esto aporta datos importantes para la inspección y análisis de la red.

El texto en la parte superior de la sección muestra qué calidad tiene su conexión a Internet actualmente.

La siguiente gráfica va midiendo la latencia a lo largo del tiempo. Los valores del lateral izquierdo corresponde a los milisegundos y los valores de la fila inferior corresponde a las horas. Esta gráfica es muy importante ya que muestra las subidas, bajadas, y picos de latencia que has tenido.

Luego de la gráfica, puedes ver tu dirección IP pública.

En el campo próximo se detalla el tipo de conexión con la que estás conectado a Internet.

El campo “RX Jitter” muestra el valor de fluctuación de entrada en el momento contado en milisegundos. Es decir, este dato indica cuántos milisegundos de retardo está teniendo el agente para recibir datos de Internet.

El campo “Rx Ploss” permite la visualización en formato de porcentaje de los datos perdidos en la conexión.

Dashboard

El Dashboard es un tablero arroja un informe diario en tiempo real para que el agente tenga conocimiento de cómo va su proceso hacia el cumplimiento de los objetivos.

Los datos se van sumando durante el día y al siguiente los datos estarán en cero.

Este a su vez se divide en 3 pestañas: general, campañas y chat e interacciones.

General

En la pestaña “General” del Dashboard encuentras las estadísticas generales del agente. Contiene dos secciones con varios bloques que explicamos a continuación.

La primera sección es una ayuda para que el agente analice cómo está en sus indicadores.

En el primer bloque (identificado con un cuadrado de color naranja) tenemos la siguiente información:

1. Total contactos atendidos: Nos muestra el número total de contactos que han sido atendidos.
2. Llamadas: Es el número de llamadas realizadas al momento.
3. Chats iniciados.
4. Interacciones: Muestra el número de interacciones (correo y redes sociales) que han sido atendidos.

En el segundo bloque (identificado con un cuadrado de color azul) encuentras la estadística de AHT (Average Handle Time) o también conocido como TMO (Tiempo Medio de Operación), la cual es una métrica que mide el tiempo promedio que tarda el agente en completar un procedimiento de atención. Es decir, desde el inicio del contacto hasta el final de la documentación o tipificación.

En el tercer bloque (identificado con un cuadrado de color rojo) tenemos al ACW (After Call Working) o también conocido como Trabajo Posterior a la Llamada, la cual es una métrica que mide el tiempo que demora el agente en finalizar las tareas que corresponden luego de finalizar el contacto con un cliente como lo es la documentación o tipificación de la llamada.

En el cuarto bloque (identificado con un color de color fucsia) encuentras el porcentaje de ocupación, el cual mide la ocupación real del agente dentro del tiempo productivo. Es decir, todo el proceso de contacto con el cliente, el tiempo en “Ready” e incluyendo el ACW pero sin contar con el tiempo que ha estado el agente en los estados auxiliares.

En el quinto y último bloque (identificado con un cuadrado de color verde) está el contador de llamadas calificadas como HIT, estas se definen como las llamadas que han sido efectivas, como por ejemplo: ventas exitosas, retención de clientes, acuerdos de pago, agendamiento de citas, entre otros.

La clasificación de una llamada como efectiva dependerá del proceso en el que se encuentre el agente.

El bloque señalado da información acerca de los canales que maneja el agente, menciona información del número de canales asignados al agente y el listado de cuáles son esos canales.

En el segundo bloque encuentras información acerca de los skills del agente, menciona cuántos tiene asignados y el listado de cuáles son.

El último bloque da información acerca de las campañas en las que está inscrito el agente. Aporta información acerca de en cuántas campañas está participando y el listado de cuáles son esas campañas asignadas al agente.

Campañas

En esta pestaña puedes ver estadísticas más enfocadas al cumplimiento de los objetivos de la campaña por parte del agente.

Aquí encontramos tres bloques para observar las estadísticas.

El primer bloque se llama “Embudo de gestión”, este muestra los siguientes datos:

1. Contactos: Muestra el porcentaje de contactos llamados en el día.
2. RPC: También llamado FCR (first call resolution) o resolución en el primer contacto. Es un indicador clave para determinar el porcentaje de llamadas que han cumplido con la resolución de algún procedimiento con un cliente en una sola interacción con el fin de evitar las rellamadas.
3. HIT: Es una métrica importante que mide la relación de éxito de las llamadas.

El siguiente bloque corresponde al consolidado de HITs, este muestra los siguientes datos:

- Número total de HITs consolidados hasta la hora actual.
- HITs por hora: Es el promedio de HITs que el agente realiza cada hora durante su horario laboral.
- La gráfica de este bloque se compone por una columna que indica la cantidad de HITs y una fila que indica la hora. Las barras que se van mostrando en la gráfica corresponden a la cantidad de HITs que el agente consolidó en la hora especificada. Por ejemplo, en este caso, a las 14:00 horas, el agente consolidó un (1) HIT. Si pasamos el mouse encima de una barra de la gráfica, se muestra una etiqueta con una relación hora:cantidad de HITs.

Gamificación

Esta pestaña permite ver indicadores de gestión con una dinámica de juego o competición para conseguir los mejores resultados. En esta sección podrás conocer en qué posición te encuentras con respecto a los compañeros de trabajo.

La sección de gamificación posee menú con cinco botones:

- Menú: Expande el menú para observar los títulos de cada botón.
- Posición: Muestra en qué posición se está con respecto a los compañeros de trabajo y también los indicadores generales en puntaje.
- Avatar: Permite crear la imagen del personaje.
- Chat: Este chat tiene la finalidad de mantener conversación con el líder de su operación.

Posición #

En esta sección de “Posición” puedes ver el nombre de agente y lugar en el ranking de posición durante el día y el mes.

En la siguiente sección encuentras los siguientes indicadores:

- **Hit's:** Marca el porcentaje de llamadas efectivas y dentro del paréntesis se hace una comparación entre la cantidad de hit's logrados y la meta diaria de hit's.
- **Calls:** Marca el porcentaje de llamadas hechas y dentro del paréntesis se hace una comparación entre la cantidad de llamadas hechas y la meta diaria de llamadas.
- **Login time:** Marca el porcentaje de tiempo que lleva el agente conectado. Dentro del paréntesis se muestra una comparación entre el tiempo que lleva el agente conectado y el tiempo total que debería estar conectado.
- **Result Survey:** Muestra el puntaje de la valoración del agente.
- **Result Quality:** Muestra el puntaje de calidad del agente.

En la sección superior derecha hay tres indicadores importantes:

1. **Guardar:** Guarda los cambios hechos en el personaje
2. **Aleatorio:** Crea un diseño aleatorio para el personaje.
3. **Limpiar:** Restablece el diseño del personaje al original.

Canal de Voz o llamadas

El botón resaltado en la siguiente imagen corresponde al canal de voz. Desde allí se gestionan las llamadas entrantes y se realizan llamadas de forma manual

---

A continuación se explica la funcionalidad de cada botón:

1. **Marcar teléfono:** Abre una nueva ventana en la que podemos marcar un número de forma manual.
2. **Hold:** Permite colocar en modo espera una llamada. El encargado del proceso puede haber asignado un sonido o audio para que el cliente lo escuche mientras el agente está en otras actividades.
3. **Mute:** Silencia el micrófono del agente.
4. **Colgar:** Si el agente da clic en este botón, da por terminada la llamada.
5. **Conferencia:** Permite agregar al usuario de la línea a una sala de teleconferencia o llamada en grupo.
6. **Encuesta:** Realiza la acción de transferir el cliente de la llamada a una encuesta para que este la responda dependiendo de cómo se haya construido. Este botón de encuesta aparece únicamente cuando el agente se encuentra en una llamada.

Marcar teléfono de forma manual

Si das clic en “Marcar teléfono” se abre una nueva ventana donde puedes configurar los datos para llamar al cliente deseado, a continuación se da una explicación de cada campo de la ventana:

1. El primer campo permite escribir el número al que deseas llamar. Ten en cuenta que para llamar a un número móvil primero hay que escribir el número nueve (9) y luego escribir el número del móvil del cliente (todos los números deben ir juntos). Si necesitas llamar a un teléfono fijo digitas 9 + indicativo de la ciudad + número telefónico. Y si necesitas llamar a un número internacional digitas 9005 + indicativo del país + número telefónico.
2. El segundo campo corresponde al teclado numérico que nos sirve como alternativa para digitar el número deseado.
3. Luego está el botón “Llamar” para que el sistema marque el número digitado.
4. Después del botón “Llamar” hay un campo para digitar un número de extensión si así lo requieres y un ícono de teléfono para transferir la llamada. Para que la transferencia sea efectiva, primero marca al número y luego transferir.
5. Por último están las líneas disponibles que el agente puede usar. Este permite seleccionar la línea que quiere usar con el cliente al que va a llamar.

Las líneas que poseen un cliente conectado y en espera se identifican con un resaltado parpadeante de color rojo.

1. **Línea con cliente en espera:** Círculo rojo parpadeante.
2. **Línea seleccionada:** Círculo azul.
3. **Líneas sin usar:** Círculo vacío.

1. Si el servicio de videollamada está activo en su operación, se podrá previsualizar la cámara web en el área resaltada.
2. El botón señalado en la imagen permite compartir pantalla. Si empiezas a compartir la pantalla dejarás de mostrar la cámara web.
3. El botón señalado permite ocultar la cámara web.

Si estás compartiendo pantalla puedes dar clic en el botón resaltado en la siguiente imagen para dejar de compartir pantalla y volver a compartir la cámara web.

Codificación o tipificación de una llamada

En el lateral derecho del panel puedes observar la pestaña “Codificación”. Esta sección es la que debe usar el agente cuando luego de una llamada, el estado “Talk” cambia al estado “ACW”. El comportamiento del aplicativo para esta sección dependerá de la configuración realizada por el líder o gestor del proceso. Por ejemplo, este podría hacer que para los agentes se habilite solo la pestaña “Agent script”.

Codificación de llamadas #

Esta pestaña permite codificar o tipificar el proceso con un cliente (cabe recalcar que el administrador o líder puede configurar el aplicativo para que esta pestaña no esté disponible y que el agente tenga que terminar su proceso en la pestaña “Agent Script”). Básicamente en esta pestaña se seleccionan los códigos de actividad relacionados con la conclusión o resultado de la llamada que tuviste con el cliente. Pueden haber códigos de actividad que signifiquen una venta exitosa, una llamada pendiente, no responde, etc. Y cada uno de estos códigos puede ser establecido como “hit” o rpc”. Los administradores de su operación decidirán qué códigos de actividad son definidos como hit y/o como rpc. Los hit’s quieren decir llamadas exitosas y los rpc quieren decir llamadas hechas al contacto objetivo.

Puedes observar uno o dos campos llamados “Código de actividad”. El administrador de la operación puede hacer que solo se muestre un código de actividad para tipificar la llamada o tener dos códigos de codificación. Los códigos de actividad aparecen en el menú desplegable y debes seleccionar un código de actividad dependiendo del resultado de la llamada (para terminar el estado ACW es requisito tener los campos de código de actividad completos).

Luego hay un campo de comentarios para que el agente deje algunas notas con respecto al proceso que tuvo con el cliente.

Para enviar la codificación hay dos botones: “Codificar” y “Codificar y Ready”. El primero solo codifica la llamada y te deja en estado “ACW”, mientras que el segundo a parte de codificar la llamada cambia el estado del agente a “Ready” para que pueda recibir llamadas.

Agent Script #

Esta pestaña corresponde a un flujo construido desde el aplicativo wolkvox Manager por el líder o gestor. Por esto, no todos los módulos u operaciones tendrán las mismas opciones en esta pestaña. Cada gestor construye el flujo del “Agent Script” dependiendo de las necesidades de su operación.

Esta opción le sirve al agente como guía para que siga una serie de pasos en específico durante los procesos de contacto con el cliente.

Luego de seleccionar la opción necesaria en cada sección que aparece, debes dar clic en el botón “Next” para continuar en cada paso del flujo hasta llegar al final.

Campañas y llamadas con marcación preview

El tipo de marcación llamado “Preview” consiste en que el agente decida cuándo realizar una llamada y tiene la ventaja de que el agente cuenta con información relevante que puede leer antes de realizar la llamada. Este tipo de campaña es recomendada para cuando se necesita realizar gestiones previas al contacto telefónico.

Si al lado de la pestaña “Información de llamada” le aparece una pestaña llamada “Preview” significa que el agente está asignado a una campaña de dicho tipo.

En este tipo de campaña el agente puede leer la información del cliente antes de realizar la llamada.

Para iniciar sesión en una campaña de tipo preview debes dar clic en el primer campo para que se despliegue un listado. Luego debes dar clic en “Iniciar sesión”.

Si no aparece la campaña deseada, puedes dar clic en el botón de actualizar datos (señalado en la siguiente imagen). También debes tener en cuenta que solo aparecerán las campañas en la que el agente se encuentre asignado.

La siguiente imagen resalta los siguientes elementos:

- Campaña activa: Este campo muestra en qué campaña has iniciado sesión.
- Cerrar sesión: Permite salir de la campaña.
- Registros asignados: Muestra el número total de clientes asignados que tiene el agente en la campaña iniciada.
- Registros pendientes: Muestra el número total de clientes que faltan por finalizar el contacto.

Los campos principales son los siguientes:

- Área de llamadas y registro: Aquí se gestionan los números del cliente y la sección de registro de llamada.
- Área informativa: Aquí se muestra la información del cliente subida por el líder la campaña.
- Área de codificación: Es la sección encargada de finalizar el estado “ACW” del agente.

Próximo cliente #

Este botón permite solicitar los datos del siguiente cliente o del primer cliente si el agente no ha realizado el primer registro.

Luego de dar clic al botón “Próximo cliente”, el primer campo de Teléfono se llena con el número del cliente y el agente puede proceder a llamar mediante el botón verde que está ubicado al lado derecho de cada campo de teléfono. Pero antes de eso, el agente puede consultar información relevante del cliente mediante la tabla que contiene “item” y “value”.

Es muy importante tener presente que en la marcación preview es necesario realizar la tipificación de la llamada y el registro del cliente.

Si ya has terminado el proceso con el cliente actual debes finalizar el registro del cliente, una vez enviado este campo, el cliente no aparecerá de nuevo ya que has indicado que finalizaste el proceso con el cliente.

El área de finalización de registro del cliente también tiene una opción llamada “Realizar rellamada”. si activas dicha opción, aparece una nueva área la cual permite seleccionar fecha y hora para parametrizar la futura llamada. Una vez llegue la fecha, el aplicativo mostrará una alerta para recordar la gestión pendiente.

Puedes adicionar números de teléfono antes o durante una llamada. Los números se van guardando en los campos de manera ordenada, si no caben más en los tres primeros campos, el próximo numero que adiciones pasa a “Otros teléfonos”.

En el área de la parte lateral derecha se encuentra la codificación o tipificación de las llamadas, proceso necesario para dar por terminado el estado ACW del agente.

En caso de realizar múltiples llamadas a un mismo registro o cliente, se debe codificar cada una de estas y el proceso quedará registrado en el historial de llamadas del cliente actual.

Buscar cliente #

Este botón permite buscar un registro o cliente en la base de datos. Primeramente debes escribir en el nuevo campo el número de identificación del cliente.

Cancelar gestión de este cliente #

Este botón permite anular la continuación de la gestión del cliente actual, por lo tanto, el botón “Finalizar registro cliente” quedará bloqueado.

Adicionar cliente o referido #

El botón resaltado en la siguiente imagen permite añadir un cliente o referido a la base de datos de la campaña activada.

Luego de dar clic al botón, aparece una nueva ventana con varios campos en los cuales se añade la información del cliente o referido. Los datos obligatorios para esta opción son: nombre, apellido, número de identificación del cliente y número telefónico. Como opcional, hay dos campos adicionales para números de teléfono, ciudad y dirección.

Una vez le das clic al botón “Adicionar”, el cliente se añade a la base de datos de la campaña y sus datos estarán disponibles para consultar.

Campañas y llamadas con marcación automática

Este tipo de campañas se dividen en dos: de tipo progresivo y de tipo predictivo.

- **Tipo predictivo:** Este tipo de marcación se hace mediante un algoritmo que busca que los agentes estén ocupados el mayor tiempo posible en su jornada laboral. Este sistema primeramente llama al cliente y una vez se inicia la llamada, el sistema la transfiere a una línea del agente.
- **Tipo progresivo:** A diferencia del predictivo, este marcador solo realiza las llamadas cuando hay agentes disponibles. Este sistema ofrece mayor seguridad, ya que estaremos seguros de que un agente estará disponible cuando un cliente acepta la llamada.

Las campañas deben ser iniciadas por los líderes de su proceso, el administrador del aplicativo wolkvox Manager una vez de inicio a una campaña comenzará el marcado automático.

Una vez el sistema una llamada al agente, en la sección resaltada en la imagen le aparecerá la información del cliente que se haya incluido en la base de datos.

La información que brinda esta sección es la siguiente:

- Nombre y apellidos del cliente.
- Type_ID: Se refiere al tipo de identificación del cliente.
- ID: Es el número de identificación del cliente.
- Datos generales del cliente como edad, sexo, país, departamento, ciudad y teléfono al cual se realizó la llamada.
- Queue: Se entiende como el skill, cola, o grupo de agente por el cual se realizó la llamada.
- ID Queue: Es el número de identificación de la skill, cola o grupo de agente.

- ID Call: Es un número de identificación único de llamada.
- Opt1, Opt2, Opt 3, Opt4, entre otros: Son datos adicionales cargados en la base de datos por el líder de la campaña para que el agente tenga un contexto más amplio durante la llamada.

Recall o reprogramar llamada #

En caso de necesitar realizar de nuevo una llamada a un cliente, el botón “Recall” permite programar una llamada y ver el listado de rellamadas pendientes.

Se nos abre una nueva ventana donde puedes identificar dos pestañas, “Programar rellamadas” y “Rellamadas pendientes”.

Pestaña Programar Rellamadas

La pestaña “Programar rellamadas” es la sección donde puedes agendar una llamada para marcación futura.

En el primer campo debes seleccionar la fecha en que deseas realizar la rellamada.

En el segundo campo seleccionas la hora de llamada.

En el tercer campo se modifica el dato de número telefónico del cliente si es el caso o si no necesitas modificar el número lo puedes dejar como está.

Luego del anterior hay **dos opciones seleccionables**: “Automático – Cualquier agente” y “Manual – Rellamada”.

Seleccionando la primera opción realiza **marcación automática** una vez llegue la fecha y hora establecida por el agente. Es decir, una vez llegue esa fecha y hora, el sistema buscará un agente disponible y le asignará la llamada.

Mientras que con la segunda opción la **llamada** se deberá realizar de manera **manual**. Con esta opción, una vez llegue la fecha y hora establecida el sistema alertará al agente que es hora de realizar la llamada programada anteriormente.

Pestaña Rellamadas pendientes

En esta sección hay una tabla que muestra las rellamadas que agendó el agente como pendientes y un botón para actualizar el listado de llamadas.

Mr Wizard en canales de voz

- En la pestaña Mr Wizard puedes ver el sentimiento general de la llamada en tiempo real y la transcripción de la llamada.
- El sentimiento general de la llamada te dará una idea de cómo se está llevando la conversación, si de manera positiva o negativa.
- En la transcripción de la llamada tendrás la conversación a manera de texto y que servirá como guía para continuar llevando la conversación o como historial para verificar alguna información que le hayas suministrado al cliente.

En la misma sección de Mr Wizard se ha incorporado una herramienta para consultar temas por medio de preguntas que le hagas al sistema.

- En la pestaña “Chat” podrás escribir una pregunta o consultar un tema en específico según lo que requiera el cliente y el sistema te responderá según la información con la que haya sido entrenado. Una vez generada la respuesta podrás copiar todo el texto si así lo requieres o usarlo como guía para responderle al cliente.
- La respuesta dependerá de cómo haya sido entrenado el sistema por el administrador de su operación.
- Esta herramienta no está habitualmente activa, sino que es un servicio extra. La activación de este dependerá del administrador de su operación.

Join calls

Esta funcionalidad permite vincular números de teléfono en línea, similar a una conferencia, sin requerir la presencia continua del agente. El agente tiene la capacidad de colgar, y esto no afectará la conexión de los miembros del grupo de la llamada.

Para activar esta funcionalidad simplemente en la ventana de marcación deberás estar en una línea donde está un usuario que quieras unir y dar clic derecho sobre la línea donde está el otro usuario con el que lo desear unir.

Interacciones

Esta sección tiene el objetivo de servir como una plataforma omnicanal para atender simultáneamente a sus clientes presentes en múltiples plataformas sociales.

Por ejemplo, puedes ver las interacciones de Email, Facebook, Twitter e Instagram. Todo dependerá las plataformas integradas en su operación, dicha gestión la realiza el administrador de wolkvox Manager en su proceso.

En esta sección se encuentra el listado de interacciones recibidas. En la parte inferior identificamos los botones para pasar páginas si tienes muchas interacciones en la lista.

Dentro de esta sección identificamos cinco botones que corresponden a:

- **Expandir menú:** Este botón muestra el menú correspondiente de una manera expandida para ver los títulos de cada botón.
- **Nuevo correo:** Permite ir a la sección donde se crea un nuevo mensaje para enviar vía correo electrónico.
- **Mensajes recibidos:** Se abre la bandeja o buzón de correos electrónicos y mensajes nuevos que llegan vía Instagram, Facebook o Twitter. Pero esto sucede si la operación o módulo tiene configurada la integración de alguno de estos canales.
- **Mensajes enviados:** Este botón muestra los correos electrónicos enviados por el agente.
- **Mensajes archivados:** Es el buzón de correos electrónicos que han sido guardados por el agente.

Búsqueda avanzada de interacciones #

Para agilizar la búsqueda de una interacción cuando se tienen muchas en la bandeja de entrada, está disponible el campo de búsqueda en el cual se debe escribir alguna palabra relacionada con la búsqueda que se desea encontrar, o también está disponible la herramienta de búsqueda avanzada para filtrar aún más la lista de interacciones, la cual se explica a continuación.

Esta opción de búsqueda avanzada permite filtrar las interacciones según el nombre del remitente, nombre del destinatario, asunto de la interacción, fecha en la que se recibió el mensaje o interacciones que contengan archivos adjuntos.

Filtrar por origen de la interacción #

Para agilizar el trabajo de omnicanalidad o multiplataforma, también es posible filtrar las interacciones según su origen (correo electrónico, Facebook, Instagram o Twitter).

Transferir o archivar una interacción #

En el listado de interacciones, cada una de estas tiene en su lado izquierdo un cuadrado que se puede cliquear para activar la selección de dicha interacción con el fin de que aparezcan los botones, estos sirven para:

- Archivar la interacción.
- Transferir la interacción a otro agente.
- Transferir la interacción a una skill.

Interacción en publicaciones de Facebook e Instagram

Cuando se trate de una interacción en publicaciones de Instagram o Facebook, el agente podrá contestar a la interacción mediante mensaje por el chat de Messenger o en el comentario de la publicación.

Los botones disponibles en las interacciones de este tipo son los siguientes:

Si das clic a la flecha señalada en la siguiente imagen, se abre un menú desplegable donde puedes seleccionar si vas a contestar a la interacción vía mensaje de Chat por Messenger o en el comentario de la publicación.

En la parte inferior de la previsualización de la publicación, se habilita uno o dos campos para escribir el mensaje, esto dependiendo de si hemos seleccionado contestar por “Mensaje directo” y/o “Comentario”.

- El campo que contiene el texto “Ingrese el texto para responder la interacción” es por donde debes escribir si deseas contestar vía comentario de la publicación.
- El campo que contiene el texto “Ingrese el texto para enviar un mensaje directo” se usa para contestar vía mensaje directo en Messenger.

Luego de escribir el mensaje, debes dar clic en el botón “Send” para que se envíe la respuesta.

Configurar firma

Puedes agregar una firma para los envíos de correo electrónico. Este herramienta posee múltiples opciones de edición para agregar estilo a tu firma.

Configura una firma para los correos mediante el botón resaltado en la siguiente imagen.

Puedes personalizar la firma de correo mediante las opciones del menú de herramientas. Tienes la posibilidad de agregar estilos a tus textos, agregar imágenes o insertar enlaces.

Interacción de correo electrónico

Con respecto a las interacciones de correo electrónico, además de poder responderlos y archivarlos, puedes reenviarlos.

Mr Wizard en interacciones

Esta novedosa herramienta permite activar una sección en wolkvox Agent para que el agente escriba una pregunta y el sistema le responda dependiendo del entrenamiento configurado por el administrador de su operación.

1. Se abre una ventana donde tendrás un campo para escribir la pregunta o la información que deseas obtener. Aunque al abrirse la ventana, se escribirá de manera automática todo el cuerpo del mensaje. Modifica el mensaje o crea un nuevo texto de pregunta para que Mr. Wizard te dé la solución.
2. Da clic en el botón que está ubicado en la parte inferior derecha de la ventana para enviar la pregunta.

1. Obtendrás la respuesta que te da Mr. Wizard.
2. Si la respuesta no fue la indicada, podrás dar clic a la flecha para devolverte a la anterior sección.
3. Da clic en el botón de validar para agregar la respuesta de Mr. Wizard al campo de respuesta de la interacción.
4. **Nota:** La respuesta que escriba Mr. Wizard dependerá del entrenamiento otorgado al sistema por parte del administrador de su operación.

1. Otra característica muy importante de Mr. Wizard es la de corregir ortografía.
2. Da clic en el botón resaltado en la siguiente imagen para que Mr. Wizard te corrija el mensaje antes de enviarlo.

Whatsapp

Este botón de “WhatsApp” permite iniciar una conversación de forma manual con un cliente. Si el botón no aparece significa que no se ha habilitado para su operación.

Si das clic en el ícono se abre una nueva ventana en donde debes realizar los siguientes pasos:

- En el menú desplegable del primer campo seleccionas el conector de WhatsApp asignado.
- En el segundo campo escribes el teléfono del cliente con el siguiente orden: indicativo del país + teléfono.
- El tercer campo corresponde a la identificación del cliente.
- En el cuarto campo llamado “Nombre del template” seleccionas la plantilla de mensaje que necesitas.

Luego de seleccionar una plantilla en el campo “Nombre del Template” se muestra la estructura del mensaje en el campo “Template. Los datos que observas que están encerrados en corchetes como por ejemplo {1}, {2}, {3} o cualquier otra cantidad, son variables, las cuales se pueden modificar en el campo siguiente a “Template”.

En dicho campo se escriben los datos con los que se quiere reemplazar las variables señaladas. Para modificar la siguiente variable debes dar un salto de línea, es decir un “Enter” en el teclado.

Cada “Enter” o salto de línea modificará su respectiva variable. Si no escribimos algún dato, la variable quedará vacía y por lo tanto en el mensaje ese espacio también quedará vacío. En la siguiente imagen se observa cómo se ve el mensaje sin cambiar las variables.

Por ejemplo, en la siguiente imagen se puede observar que hemos dado tres (3) saltos de línea. Por lo tanto las variables del mensaje quedan vacías.

En este caso, la plantilla tiene 3 variables para modificar, si se trata de ingresar más de tres saltos de línea se muestra un mensaje de error diciendo que no se pueden hacer más.

En la siguiente imagen se puede observar se ha escrito los datos de las variables y en “Template” ya se muestran los datos reemplazados en la variable.

En la siguiente sección tienes la posibilidad de ingresar una imagen pero esto solo es posible si el template o plantilla seleccionada tiene el permiso de insertar imágenes (a este tipo de plantilla se le conoce como plantilla multimedia).

Por último te encuentras con la opción “Activar interacción vía chat”. Esta última opción permite que el agente pueda tener una conversación con el cliente en la que pueda recibir mensajes de este último. Es decir, con esta opción activa, si el cliente responde a los mensajes, estos le llegarán al agente.

Luego de ingresar todos los datos requeridos debes dar clic en “Enviar mensaje”.

Si no tienes datos erróneos aparecerá una notificación de éxito como la que se puede visualizar a continuación:

Al iniciar un chat de WhatApp, deberás continuar la conversación en el botón del menú lateral izquierdo llamado “Chat”.

Envío de contactos para el canal de WhatsApp

Podrá recibir mensajes de contacto por parte de un cliente. Esto permitirá obtener más información de clientes y aumentar los registros de clientes en su operación.

- Si das clic en el contacto que recibiste podrás obtener en una nueva ventana todos los datos del contacto.

#

Chat y conversaciones

En esta sección se atienden todos los chats que te llegan vía WhatsApp, Facebook Messenger, Line y Telegram.

Luego de acceder al botón “Chat”, seleccionas el chat o conversación que deseas gestionar.

Cuando haya chats que ya hayas tipificado, aparecerá una pestaña llamada “Chats recientes” con la finalidad de que tengas el historial de chats recientes y puedas reabrir una conversación solamente enviando un mensaje al chat que deseas reabrir. Este historial solo guarda los chats tipificados en las últimas 24 horas.

Una vez selecciones en la lista de conversaciones, el chat a gestionar, verás una sección con toda la información para atender al cliente, como la mostrada en la siguiente imagen:

1. Chat seleccionado (resaltado en azul).
2. Área de gestión del chat seleccionado.

La primera sección que debes identificar es la del historial de conversación que contiene todo lo que se ha conversado con el agente incluyendo el registro de las fechas en que se enviaron los mensajes.

Envío de stickers

Podrás enviar stickers desde el aplicativo wolkvox Agent (versión de escritorio y web) siempre y cuando se use un conector de WhatsApp tipo Cloud API. Las características que debe de tener la imagen son las siguientes:

- El tamaño de la imagen debe de ser 512 x 512 pixeles.
- El peso de la imagen no debe superar los 100KB.
- El formato de la imagen debe ser WebP (.webp)

La primera manera de enviar stickers desde el aplicativo del agente es arrastrar y soltar la imagen.

La segunda manera de enviar stickers desde el aplicativo del agente es por medio de los archivos adjuntados por el encargado de su operación.

Editar contacto

Para agregar o editar el contacto de la conversación debes dar clic en el botón resaltado (+)

Mensajes donde se reciban contactos en WhatsApp

A partir de ahora el agente podrá recibir mensajes de contacto por parte de un cliente. Esto permitirá obtener más información de clientes y aumentar los registros de clientes en su operación.

- Si das clic en el contacto que recibiste podrás obtener en una nueva ventana todos los datos del contacto.

Mr. Wizard de chat

1. En el aplicativo wolkvox Agent, en la sección de chats aparecerá un nuevo botón para acceder a la herramienta de Mr. Wizard.
2. En el último mensaje enviado por el cliente, aparece una casilla a su lado izquierdo.
3. Al dar clic en esta casilla se listará el mensaje en el área derecha donde se encuentra Mr. Wizard. Luego de listar el mensaje puedes escribir otras preguntas para que Mr. Wizard responda.
4. Para enviar el texto a Mr. Wizard y que este responda las preguntas presentadas en el mensaje da clic al botón “Mr. Wizard”.

Mr. Wizard responderá según el entrenamiento hecho en la configuración de la herramienta en wolkvox Manager.

1. El primer botón permite añadir el mensaje generado por Mr. Wizard en el campo donde el agente responde al cliente.
2. El segundo botón le da la instrucción a Mr. Wizard para que genere una nueva respuesta si la generada primeramente no ha cumplido las expectativas.

En la siguiente imagen se puede ver cómo se ha trasladado la respuesta enviada por Mr. Wizard al agente hacia el campo donde este puede responderle al cliente.

Con Mr. Wizard puedes corregir la ortografía del texto escrito en el campo para enviar la respuesta al cliente.

1. Escribe el texto que le pretendes enviar al cliente.
2. Al lado izquierdo del botón “Enviar” permite que Mr. Wizard analice el texto antes de enviarlo.

1. Se abre una ventana flotante donde se puede observar la corrección que le entrega Mr. Wizard al agente.
2. En la parte inferior de esta ventana hay un botón para reemplazar el texto que escribiste en el campo para enviar al cliente, por el texto entregado de Mr. Wizard.

En la siguiente imagen puedes observar que se ha reemplazado el texto previamente escrito por el agente, con el texto entregado por Mr. Wizard.

Corrección automática de textos

- Ahora tienes a tu disposición una nueva funcionalidad para Mr. Wizard con inteligencia artificial que permite corregir automáticamente los textos que envíe el agente al cliente.
- Tenga en cuenta que esta herramienta corrige textos de 15 o más caracteres.
- **Nota:** Esta funcionalidad la puede activar o desactivar el administrador de su operación.

A continuación puedes ver un ejemplo del anterior texto enviado por el agente y corregido de forma automática al dar clic en “Enviar”.

Responder mensajes de WhatsApp

- En los chats de WhatsApp que usen el conector API Cloud ahora podrás responder cada mensaje que recibas del cliente o incluso puedes responder a tus propios mensajes para hacer referencia a estos y ayudar al cliente a identificar a qué haces referencia cuando le suministras alguna información o para responder preguntas del cliente y tener así una conversación más detallada.
- Para responder un mensaje debes pasar el puntero del mouse sobre el mensaje y aparecerá en el lado derecho del mensaje, una flecha que apunta hacia abajo. Deberás dar clic en dicha flecha y en el campo donde escribes el mensaje a enviar, se fijará el mensaje señalado y el campo para escribir tu respuesta.

En la siguiente imagen puedes ver que la flecha para responder a un mensaje también aparece en los mensajes con imágenes. Todo tipo de mensaje se puede responder, tanto los que envía el cliente como los propios del agente siempre y cuando el chat de WhatsApp use conector API Cloud (Esto lo verificas con el administrador de su operación).

Buscador de chats activos y recientes

- Puedes buscar chats activos o recientes por nombre, teléfono o código de Chat_id de la conversación con el cliente.
- Esta búsqueda aplica tanto para la pestaña de chats activos como para la pestaña de chats recientes.
- Esta nueva función facilita a los agentes la localización rápida y eficiente de las conversaciones relevantes, mejorando la gestión de las interacciones con los clientes en tiempo real y las recientes.

Chats recientes

- Desde esta versión podrás ver los últimos chats recientes (cerrados o codificados únicamente dentro de las 22 horas anteriores).
- Una vez codifiques un chat, este pasará al área de “Chats recientes” y quedará disponible para reabrir hasta 22 horas después.

FAQs

Esta sección permite el acceso a las respuestas de preguntas frecuentes para responder rápidamente a las consultas de los clientes. El administrador de su operación es el encargado de gestionar esta sección. Esto permite reducir el tiempo de resolución de preguntas.

La sección de FAQs tiene un campo de búsqueda que permite a los agentes buscar FAQs por título o texto. Dependiendo de lo que coloque el agente en el campo de búsqueda, se listarán las FAQs relacionadas con esas palabras buscadas por el agente.

Puedes llevar una respuesta de una pregunta frecuente directamente a la conversación con el agente.

1. Da clic en la flecha ubicada en el extremo derecho de la pregunta frecuente.
2. Da clic en el botón “check” ubicado en la parte inferior izquierda de la pregunta.
3. La respuesta se enviará automáticamente al cliente.

El agente puede editar los FAQs para cambiar la información según las necesidades que se tengan al momento. Aunque si cierra el aplicativo Agent, la información de cada FAQ volverá a su estado originalmente creado por el administrador de su operación.

SMS

Este botón de “enviar SMS” permite iniciar una conversación de forma manual con un cliente. Si el botón no aparece significa que no se ha habilitado para su operación.

En el primer campo debes escribir el número de plan de marcación + el número de teléfono del cliente.

En el segundo campo colocas el número de identificación del cliente.

El tercer campo corresponde al espacio para escribir el mensaje de texto para el cliente.

Por último tenemos el botón “Cerrar” para cerrar la ventana y “Enviar mensaje” el cual enviará el mensaje al cliente si el dato ingresado en “Teléfono” es correcto.

Si no hay error alguno con los datos ingresados aparecerá un mensaje de éxito como el mostrado en la siguiente imagen:

Smart Dial

También llamado marcación inteligente o intelligent dial. Es una funcionalidad que permite conocer información básica de las llamadas.

Gracias a esta funcionalidad, el agente podrá saber con exactitud el número telefónico y hora de contacto con el cliente.

Este botón solo aparece si se tiene contratado el servicio.

Al dar clic en el botón “Smart Dial” se abre la siguiente ventana donde debes ingresar primeramente el número de identificación del cliente y luego se procede a dar clic al botón “Buscar” para que el sistema inicie la búsqueda del cliente ingresado.

En la siguiente imagen se resalta el área que muestra una tabla con información de la última llamada realizada al cliente.

Esta tabla muestra el último número de teléfono llamado, la hora de la llamada y el porcentaje de contactación.

Los elementos que se encuentran en la tabla son de tipo botón, al dar clic en una llamada de la lista, el sistema coloca el número de teléfono seleccionado en el campo inferior de la ventana par que el agente proceda a dar clic en el botón “Llamar” e iniciar conversación con el cliente. Luego, podemos ir al botón “Voz” del menú lateral izquierdo para gestionar la nueva llamada iniciada.

En el campo inferior **no** podemos ingresar un número de forman manual para llamar.

CRM

En el menú lateral se encuentra el botón “CRM” que permite acceder a wolkvox CRM, aplicativo para la gestión de contactos, interacciones previas con algún cliente, entre otras funciones.

Da c**lic aquí** para consultar la **documentación** de **wolkvox Agent** en su **versión de escritorio**.

Cobrowsing

- Cobrowsing es una nueva funcionalidad avanzada que permite a los clientes compartir su pantalla con los agentes para recibir asistencia en tiempo real. La configuración es sencilla y su uso es muy fácil tanto para el cliente como para el agente.
- El timeline para el uso de la herramienta es el siguiente:
  - El cliente da clic en el botón de “Cobrowsing”.
  - El cliente suministra al agente el código generado luego de haberle dado clic al botón.
  - El agente da clic al botón “Cobrowsing” dentro del aplicativo wolkvox Agent.
  - En wolkvox Agent se carga una ventana con la vista de la pantalla del cliente.
  - El agente guiará al cliente según el proceso que esté resolviendo con el cliente.
- En la siguiente imagen podrás ver cómo quedaría visualmente la herramienta. El botón quedará ubicado en la parte inferior izquierda del sitio web.

En la siguiente imagen puedes ver la ventana emergente que le aparece al cliente una vez da clic al botón de “Cobrowsing” en el sitio web donde está instalado.

En wolkvox Agent, el agente debe seguir los siguientes pasos para iniciar la visualización de la pantalla de cliente que le suministró el código de acceso.

1. En wolkvox Agent hay un botón llamado “Cobrowsing” en el menú superior derecho.
2. Se abrirá una ventana emergente donde el agente deberá escribir en el campo “Código de acceso” el código suministrado por el cliente.
3. El agente debe dar clic en “Comenzar asesoría” para iniciar la visualización de la pantalla del cliente.

Se abre la vista de la pantalla del cliente para iniciar la guía del proceso.

1. El agente puede dar clic o señalar partes o campos del sitio web para ir guiando al cliente en el proceso. La sección que esté resaltada en color naranja claro es el área que tiene señalada el agente y el cliente también tendrá resaltado ese campo o área en dicho color.
2. El agente también puede ver el puntero del mouse donde el cliente esté apuntando.

Nota: Los campos ocultos no se podrán visualizar en esta ventana con la finalidad de proteger la información delicada.

El cliente podrá ver el puntero del mouse donde está apuntando el agente.

En la ventana de “Cobrowsing” tienes a tu disposición un menú en el que tienes las siguientes opciones.

1. El botón tipo hamburguesa te permite reducir el menú de “Cobrowsing” si está encima de alguna información importante para visualizar.
2. Puedes ver el tiempo transcurrido desde el inicio del uso de la herramienta con el cliente.
3. Una vez hayas finalizado el proceso de colaboración con el cliente da clic en el botón “Finalizar”.

1. Desplaza al personaje hacia arriba.
2. Desplaza al personaje hacia abajo.
3. Desplaza al personaje hacia la izquierda.
4. Desplaza al personaje hacia la derecha.
5. Aleja al personaje.
6. Acerca al personaje.
7. Gira la cabeza del personaje hacia la izquierda.
8. Gira la cabeza del personaje hacia la derecha.

Si bajas aún más la barra de desplazamiento, encuentras una paleta de colores. Allí puedes seleccionar el color deseado para el elemento.

Por último hay tres botones:

1. **Guardar:** Guarda los cambios hechos en el personaje
2. **Aleatorio:** Crea un diseño aleatorio para el personaje.
3. **Limpiar:** Restablece el diseño del personaje al original.

Canal de Voz o llamadas

El botón resaltado en la siguiente imagen corresponde al canal de voz. Desde allí se gestionan las llamadas entrantes y se realizan llamadas de forma manual

---

A continuación se explica la funcionalidad de cada botón:

1. **Marcar teléfono:** Abre una nueva ventana en la que podemos marcar un número de forma manual.
2. **Hold:** Permite colocar en modo espera una llamada. El encargado del proceso puede haber asignado un sonido o audio para que el cliente lo escuche mientras el agente está en otras actividades.
3. **Mute:** Silencia el micrófono del agente.
4. **Colgar:** Si el agente da clic en este botón, da por terminada la llamada.
5. **Conferencia:** Permite agregar al usuario de la línea a una sala de teleconferencia o llamada en grupo.
6. **Encuesta:** Realiza la acción de transferir el cliente de la llamada a una encuesta para que este la responda dependiendo de cómo se haya construido. Este botón de encuesta aparece únicamente cuando el agente se encuentra en una llamada.

Marcar teléfono de forma manual

Si das clic en “Marcar teléfono” se abre una nueva ventana donde puedes configurar los datos para llamar al cliente deseado, a continuación se da una explicación de cada campo de la ventana:

1. El primer campo permite escribir el número al que deseas llamar. Ten en cuenta que para llamar a un número móvil primero hay que escribir el número nueve (9) y luego escribir el número del móvil del cliente (todos los números deben ir juntos). Si necesitas llamar a un teléfono fijo digitas 9 + indicativo de la ciudad + número telefónico. Y si necesitas llamar a un número internacional digitas 9005 + indicativo del país + número telefónico.
2. El segundo campo corresponde al teclado numérico que nos sirve como alternativa para digitar el número deseado.
3. Luego está el botón “Llamar” para que el sistema marque el número digitado.
4. Después del botón “Llamar” hay un campo para digitar un número de extensión si así lo requieres y un ícono de teléfono para transferir la llamada. Para que la transferencia sea efectiva, primero marca al número y luego transferir.
5. Por último están las líneas disponibles que el agente puede usar. Este permite seleccionar la línea que quiere usar con el cliente al que va a llamar.

Las líneas que poseen un cliente conectado y en espera se identifican con un resaltado parpadeante de color rojo.

1. **Línea con cliente en espera:** Círculo rojo parpadeante.
2. **Línea seleccionada:** Círculo azul.
3. **Líneas sin usar:** Círculo vacío.

1. Si el servicio de videollamada está activo en su operación, se podrá previsualizar la cámara web en el área resaltada.
2. El botón señalado en la imagen permite compartir pantalla. Si empiezas a compartir la pantalla dejarás de mostrar la cámara web.
3. El botón señalado permite ocultar la cámara web.

Si estás compartiendo pantalla puedes dar clic en el botón resaltado en la siguiente imagen para dejar de compartir pantalla y volver a compartir la cámara web.

Codificación o tipificación de una llamada

En el lateral derecho del panel puedes observar la pestaña “Codificación”. Esta sección es la que debe usar el agente cuando luego de una llamada, el estado “Talk” cambia al estado “ACW”. El comportamiento del aplicativo para esta sección dependerá de la configuración realizada por el líder o gestor del proceso. Por ejemplo, este podría hacer que para los agentes se habilite solo la pestaña “Agent script”.

Codificación de llamadas #

Esta pestaña permite codificar o tipificar el proceso con un cliente (cabe recalcar que el administrador o líder puede configurar el aplicativo para que esta pestaña no esté disponible y que el agente tenga que terminar su proceso en la pestaña “Agent Script”). Básicamente en esta pestaña se seleccionan los códigos de actividad relacionados con la conclusión o resultado de la llamada que tuviste con el cliente. Pueden haber códigos de actividad que signifiquen una venta exitosa, una llamada pendiente, no responde, etc. Y cada uno de estos códigos puede ser establecido como “hit” o rpc”. Los administradores de su operación decidirán qué códigos de actividad son definidos como hit y/o como rpc. Los hit’s quieren decir llamadas exitosas y los rpc quieren decir llamadas hechas al contacto objetivo.

Puedes observar uno o dos campos llamados “Código de actividad”. El administrador de la operación puede hacer que solo se muestre un código de actividad para tipificar la llamada o tener dos códigos de codificación. Los códigos de actividad aparecen en el menú desplegable y debes seleccionar un código de actividad dependiendo del resultado de la llamada (para terminar el estado ACW es requisito tener los campos de código de actividad completos).

Luego hay un campo de comentarios para que el agente deje algunas notas con respecto al proceso que tuvo con el cliente.

Para enviar la codificación hay dos botones: “Codificar” y “Codificar y Ready”. El primero solo codifica la llamada y te deja en estado “ACW”, mientras que el segundo a parte de codificar la llamada cambia el estado del agente a “Ready” para que pueda recibir llamadas.

Agent Script #

Esta pestaña corresponde a un flujo construido desde el aplicativo wolkvox Manager por el líder o gestor. Por esto, no todos los módulos u operaciones tendrán las mismas opciones en esta pestaña. Cada gestor construye el flujo del “Agent Script” dependiendo de las necesidades de su operación.

Esta opción le sirve al agente como guía para que siga una serie de pasos en específico durante los procesos de contacto con el cliente.

Luego de seleccionar la opción necesaria en cada sección que aparece, debes dar clic en el botón “Next” para continuar en cada paso del flujo hasta llegar al final.

Campañas y llamadas con marcación preview

El tipo de marcación llamado “Preview” consiste en que el agente decida cuándo realizar una llamada y tiene la ventaja de que el agente cuenta con información relevante que puede leer antes de realizar la llamada. Este tipo de campaña es recomendada para cuando se necesita realizar gestiones previas al contacto telefónico.

Si al lado de la pestaña “Información de llamada” le aparece una pestaña llamada “Preview” significa que el agente está asignado a una campaña de dicho tipo.

En este tipo de campaña el agente puede leer la información del cliente antes de realizar la llamada.

Para iniciar sesión en una campaña de tipo preview debes dar clic en el primer campo para que se despliegue un listado. Luego debes dar clic en “Iniciar sesión”.

Si no aparece la campaña deseada, puedes dar clic en el botón de actualizar datos (señalado en la siguiente imagen). También debes tener en cuenta que solo aparecerán las campañas en la que el agente se encuentre asignado.

La siguiente imagen resalta los siguientes elementos:

- Campaña activa: Este campo muestra en qué campaña has iniciado sesión.
- Cerrar sesión: Permite salir de la campaña.
- Registros asignados: Muestra el número total de clientes asignados que tiene el agente en la campaña iniciada.
- Registros pendientes: Muestra el número total de clientes que faltan por finalizar el contacto.

Los campos principales son los siguientes:

- Área de llamadas y registro: Aquí se gestionan los números del cliente y la sección de registro de llamada.
- Área informativa: Aquí se muestra la información del cliente subida por el líder la campaña.
- Área de codificación: Es la sección encargada de finalizar el estado “ACW” del agente.

Próximo cliente #

Este botón permite solicitar los datos del siguiente cliente o del primer cliente si el agente no ha realizado el primer registro.

Luego de dar clic al botón “Próximo cliente”, el primer campo de Teléfono se llena con el número del cliente y el agente puede proceder a llamar mediante el botón verde que está ubicado al lado derecho de cada campo de teléfono. Pero antes de eso, el agente puede consultar información relevante del cliente mediante la tabla que contiene “item” y “value”.

Es muy importante tener presente que en la marcación preview es necesario realizar la tipificación de la llamada y el registro del cliente.

Si ya has terminado el proceso con el cliente actual debes finalizar el registro del cliente, una vez enviado este campo, el cliente no aparecerá de nuevo ya que has indicado que finalizaste el proceso con el cliente.

El área de finalización de registro del cliente también tiene una opción llamada “Realizar rellamada”. si activas dicha opción, aparece una nueva área la cual permite seleccionar fecha y hora para parametrizar la futura llamada. Una vez llegue la fecha, el aplicativo mostrará una alerta para recordar la gestión pendiente.

Puedes adicionar números de teléfono antes o durante una llamada. Los números se van guardando en los campos de manera ordenada, si no caben más en los tres primeros campos, el próximo numero que adiciones pasa a “Otros teléfonos”.

En el área de la parte lateral derecha se encuentra la codificación o tipificación de las llamadas, proceso necesario para dar por terminado el estado ACW del agente.

En caso de realizar múltiples llamadas a un mismo registro o cliente, se debe codificar cada una de estas y el proceso quedará registrado en el historial de llamadas del cliente actual.

Buscar cliente #

Este botón permite buscar un registro o cliente en la base de datos. Primeramente debes escribir en el nuevo campo el número de identificación del cliente.

Cancelar gestión de este cliente #

Este botón permite anular la continuación de la gestión del cliente actual, por lo tanto, el botón “Finalizar registro cliente” quedará bloqueado.

Adicionar cliente o referido #

El botón resaltado en la siguiente imagen permite añadir un cliente o referido a la base de datos de la campaña activada.

Luego de dar clic al botón, aparece una nueva ventana con varios campos en los cuales se añade la información del cliente o referido. Los datos obligatorios para esta opción son: nombre, apellido, número de identificación del cliente y número telefónico. Como opcional, hay dos campos adicionales para números de teléfono, ciudad y dirección.

Una vez le das clic al botón “Adicionar”, el cliente se añade a la base de datos de la campaña y sus datos estarán disponibles para consultar.

Campañas y llamadas con marcación automática

Este tipo de campañas se dividen en dos: de tipo progresivo y de tipo predictivo.

- **Tipo predictivo:** Este tipo de marcación se hace mediante un algoritmo que busca que los agentes estén ocupados el mayor tiempo posible en su jornada laboral. Este sistema primeramente llama al cliente y una vez se inicia la llamada, el sistema la transfiere a una línea del agente.
- **Tipo progresivo:** A diferencia del predictivo, este marcador solo realiza las llamadas cuando hay agentes disponibles. Este sistema ofrece mayor seguridad, ya que estaremos seguros de que un agente estará disponible cuando un cliente acepta la llamada.

Las campañas deben ser iniciadas por los líderes de su proceso, el administrador del aplicativo wolkvox Manager una vez de inicio a una campaña comenzará el marcado automático.

Una vez el sistema una llamada al agente, en la sección resaltada en la imagen le aparecerá la información del cliente que se haya incluido en la base de datos.

La información que brinda esta sección es la siguiente:

- Nombre y apellidos del cliente.
- Type_ID: Se refiere al tipo de identificación del cliente.
- ID: Es el número de identificación del cliente.
- Datos generales del cliente como edad, sexo, país, departamento, ciudad y teléfono al cual se realizó la llamada.
- Queue: Se entiende como el skill, cola, o grupo de agente por el cual se realizó la llamada.
- ID Queue: Es el número de identificación de la skill, cola o grupo de agente.

- ID Call: Es un número de identificación único de llamada.
- Opt1, Opt2, Opt 3, Opt4, entre otros: Son datos adicionales cargados en la base de datos por el líder de la campaña para que el agente tenga un contexto más amplio durante la llamada.

Recall o reprogramar llamada #

En caso de necesitar realizar de nuevo una llamada a un cliente, el botón “Recall” permite programar una llamada y ver el listado de rellamadas pendientes.

Se nos abre una nueva ventana donde puedes identificar dos pestañas, “Programar rellamadas” y “Rellamadas pendientes”.

Pestaña Programar Rellamadas

La pestaña “Programar rellamadas” es la sección donde puedes agendar una llamada para marcación futura.

En el primer campo debes seleccionar la fecha en que deseas realizar la rellamada.

En el segundo campo seleccionas la hora de llamada.

En el tercer campo se modifica el dato de número telefónico del cliente si es el caso o si no necesitas modificar el número lo puedes dejar como está.

Luego del anterior hay **dos opciones seleccionables**: “Automático – Cualquier agente” y “Manual – Rellamada”.

Seleccionando la primera opción realiza **marcación automática** una vez llegue la fecha y hora establecida por el agente. Es decir, una vez llegue esa fecha y hora, el sistema buscará un agente disponible y le asignará la llamada.

Mientras que con la segunda opción la **llamada** se deberá realizar de manera **manual**. Con esta opción, una vez llegue la fecha y hora establecida el sistema alertará al agente que es hora de realizar la llamada programada anteriormente.

Pestaña Rellamadas pendientes

En esta sección hay una tabla que muestra las rellamadas que agendó el agente como pendientes y un botón para actualizar el listado de llamadas.

Mr Wizard en canales de voz

- En la pestaña Mr Wizard puedes ver el sentimiento general de la llamada en tiempo real y la transcripción de la llamada.
- El sentimiento general de la llamada te dará una idea de cómo se está llevando la conversación, si de manera positiva o negativa.
- En la transcripción de la llamada tendrás la conversación a manera de texto y que servirá como guía para continuar llevando la conversación o como historial para verificar alguna información que le hayas suministrado al cliente.

En la misma sección de Mr Wizard se ha incorporado una herramienta para consultar temas por medio de preguntas que le hagas al sistema.

- En la pestaña “Chat” podrás escribir una pregunta o consultar un tema en específico según lo que requiera el cliente y el sistema te responderá según la información con la que haya sido entrenado. Una vez generada la respuesta podrás copiar todo el texto si así lo requieres o usarlo como guía para responderle al cliente.
- La respuesta dependerá de cómo haya sido entrenado el sistema por el administrador de su operación.
- Esta herramienta no está habitualmente activa, sino que es un servicio extra. La activación de este dependerá del administrador de su operación.

Join calls

Esta funcionalidad permite vincular números de teléfono en línea, similar a una conferencia, sin requerir la presencia continua del agente. El agente tiene la capacidad de colgar, y esto no afectará la conexión de los miembros del grupo de la llamada.

Para activar esta funcionalidad simplemente en la ventana de marcación deberás estar en una línea donde está un usuario que quieras unir y dar clic derecho sobre la línea donde está el otro usuario con el que lo desear unir.

Interacciones

Esta sección tiene el objetivo de servir como una plataforma omnicanal para atender simultáneamente a sus clientes presentes en múltiples plataformas sociales.

Por ejemplo, puedes ver las interacciones de Email, Facebook, Twitter e Instagram. Todo dependerá las plataformas integradas en su operación, dicha gestión la realiza el administrador de wolkvox Manager en su proceso.

En esta sección se encuentra el listado de interacciones recibidas. En la parte inferior identificamos los botones para pasar páginas si tienes muchas interacciones en la lista.

Dentro de esta sección identificamos cinco botones que corresponden a:

- **Expandir menú:** Este botón muestra el menú correspondiente de una manera expandida para ver los títulos de cada botón.
- **Nuevo correo:** Permite ir a la sección donde se crea un nuevo mensaje para enviar vía correo electrónico.
- **Mensajes recibidos:** Se abre la bandeja o buzón de correos electrónicos y mensajes nuevos que llegan vía Instagram, Facebook o Twitter. Pero esto sucede si la operación o módulo tiene configurada la integración de alguno de estos canales.
- **Mensajes enviados:** Este botón muestra los correos electrónicos enviados por el agente.
- **Mensajes archivados:** Es el buzón de correos electrónicos que han sido guardados por el agente.

Búsqueda avanzada de interacciones #

Para agilizar la búsqueda de una interacción cuando se tienen muchas en la bandeja de entrada, está disponible el campo de búsqueda en el cual se debe escribir alguna palabra relacionada con la búsqueda que se desea encontrar, o también está disponible la herramienta de búsqueda avanzada para filtrar aún más la lista de interacciones, la cual se explica a continuación.

Esta opción de búsqueda avanzada permite filtrar las interacciones según el nombre del remitente, nombre del destinatario, asunto de la interacción, fecha en la que se recibió el mensaje o interacciones que contengan archivos adjuntos.

Filtrar por origen de la interacción #

Para agilizar el trabajo de omnicanalidad o multiplataforma, también es posible filtrar las interacciones según su origen (correo electrónico, Facebook, Instagram o Twitter).

Transferir o archivar una interacción #

En el listado de interacciones, cada una de estas tiene en su lado izquierdo un cuadrado que se puede cliquear para activar la selección de dicha interacción con el fin de que aparezcan los botones, estos sirven para:

- Archivar la interacción.
- Transferir la interacción a otro agente.
- Transferir la interacción a una skill.

Interacción en publicaciones de Facebook e Instagram

Cuando se trate de una interacción en publicaciones de Instagram o Facebook, el agente podrá contestar a la interacción mediante mensaje por el chat de Messenger o en el comentario de la publicación.

Los botones disponibles en las interacciones de este tipo son los siguientes:

Si das clic a la flecha señalada en la siguiente imagen, se abre un menú desplegable donde puedes seleccionar si vas a contestar a la interacción vía mensaje de Chat por Messenger o en el comentario de la publicación.

En la parte inferior de la previsualización de la publicación, se habilita uno o dos campos para escribir el mensaje, esto dependiendo de si hemos seleccionado contestar por “Mensaje directo” y/o “Comentario”.

- El campo que contiene el texto “Ingrese el texto para responder la interacción” es por donde debes escribir si deseas contestar vía comentario de la publicación.
- El campo que contiene el texto “Ingrese el texto para enviar un mensaje directo” se usa para contestar vía mensaje directo en Messenger.

Luego de escribir el mensaje, debes dar clic en el botón “Send” para que se envíe la respuesta.

Configurar firma

Puedes agregar una firma para los envíos de correo electrónico. Este herramienta posee múltiples opciones de edición para agregar estilo a tu firma.

Configura una firma para los correos mediante el botón resaltado en la siguiente imagen.

Puedes personalizar la firma de correo mediante las opciones del menú de herramientas. Tienes la posibilidad de agregar estilos a tus textos, agregar imágenes o insertar enlaces.

Interacción de correo electrónico

Con respecto a las interacciones de correo electrónico, además de poder responderlos y archivarlos, puedes reenviarlos.

Mr Wizard en interacciones

Esta novedosa herramienta permite activar una sección en wolkvox Agent para que el agente escriba una pregunta y el sistema le responda dependiendo del entrenamiento configurado por el administrador de su operación.

1. Se abre una ventana donde tendrás un campo para escribir la pregunta o la información que deseas obtener. Aunque al abrirse la ventana, se escribirá de manera automática todo el cuerpo del mensaje. Modifica el mensaje o crea un nuevo texto de pregunta para que Mr. Wizard te dé la solución.
2. Da clic en el botón que está ubicado en la parte inferior derecha de la ventana para enviar la pregunta.

1. Obtendrás la respuesta que te da Mr. Wizard.
2. Si la respuesta no fue la indicada, podrás dar clic a la flecha para devolverte a la anterior sección.
3. Da clic en el botón de validar para agregar la respuesta de Mr. Wizard al campo de respuesta de la interacción.
4. **Nota:** La respuesta que escriba Mr. Wizard dependerá del entrenamiento otorgado al sistema por parte del administrador de su operación.

1. Otra característica muy importante de Mr. Wizard es la de corregir ortografía.
2. Da clic en el botón resaltado en la siguiente imagen para que Mr. Wizard te corrija el mensaje antes de enviarlo.

Whatsapp

Este botón de “WhatsApp” permite iniciar una conversación de forma manual con un cliente. Si el botón no aparece significa que no se ha habilitado para su operación.

Si das clic en el ícono se abre una nueva ventana en donde debes realizar los siguientes pasos:

- En el menú desplegable del primer campo seleccionas el conector de WhatsApp asignado.
- En el segundo campo escribes el teléfono del cliente con el siguiente orden: indicativo del país + teléfono.
- El tercer campo corresponde a la identificación del cliente.
- En el cuarto campo llamado “Nombre del template” seleccionas la plantilla de mensaje que necesitas.

Luego de seleccionar una plantilla en el campo “Nombre del Template” se muestra la estructura del mensaje en el campo “Template. Los datos que observas que están encerrados en corchetes como por ejemplo {1}, {2}, {3} o cualquier otra cantidad, son variables, las cuales se pueden modificar en el campo siguiente a “Template”.

En dicho campo se escriben los datos con los que se quiere reemplazar las variables señaladas. Para modificar la siguiente variable debes dar un salto de línea, es decir un “Enter” en el teclado.

Cada “Enter” o salto de línea modificará su respectiva variable. Si no escribimos algún dato, la variable quedará vacía y por lo tanto en el mensaje ese espacio también quedará vacío. En la siguiente imagen se observa cómo se ve el mensaje sin cambiar las variables.

Por ejemplo, en la siguiente imagen se puede observar que hemos dado tres (3) saltos de línea. Por lo tanto las variables del mensaje quedan vacías.

En este caso, la plantilla tiene 3 variables para modificar, si se trata de ingresar más de tres saltos de línea se muestra un mensaje de error diciendo que no se pueden hacer más.

En la siguiente imagen se puede observar se ha escrito los datos de las variables y en “Template” ya se muestran los datos reemplazados en la variable.

En la siguiente sección tienes la posibilidad de ingresar una imagen pero esto solo es posible si el template o plantilla seleccionada tiene el permiso de insertar imágenes (a este tipo de plantilla se le conoce como plantilla multimedia).

Por último te encuentras con la opción “Activar interacción vía chat”. Esta última opción permite que el agente pueda tener una conversación con el cliente en la que pueda recibir mensajes de este último. Es decir, con esta opción activa, si el cliente responde a los mensajes, estos le llegarán al agente.

Luego de ingresar todos los datos requeridos debes dar clic en “Enviar mensaje”.

Si no tienes datos erróneos aparecerá una notificación de éxito como la que se puede visualizar a continuación:

Al iniciar un chat de WhatApp, deberás continuar la conversación en el botón del menú lateral izquierdo llamado “Chat”.

Envío de contactos para el canal de WhatsApp

Podrá recibir mensajes de contacto por parte de un cliente. Esto permitirá obtener más información de clientes y aumentar los registros de clientes en su operación.

- Si das clic en el contacto que recibiste podrás obtener en una nueva ventana todos los datos del contacto.

#

Chat y conversaciones

En esta sección se atienden todos los chats que te llegan vía WhatsApp, Facebook Messenger, Line y Telegram.

Luego de acceder al botón “Chat”, seleccionas el chat o conversación que deseas gestionar.

Cuando haya chats que ya hayas tipificado, aparecerá una pestaña llamada “Chats recientes” con la finalidad de que tengas el historial de chats recientes y puedas reabrir una conversación solamente enviando un mensaje al chat que deseas reabrir. Este historial solo guarda los chats tipificados en las últimas 24 horas.

Una vez selecciones en la lista de conversaciones, el chat a gestionar, verás una sección con toda la información para atender al cliente, como la mostrada en la siguiente imagen:

1. Chat seleccionado (resaltado en azul).
2. Área de gestión del chat seleccionado.

La primera sección que debes identificar es la del historial de conversación que contiene todo lo que se ha conversado con el agente incluyendo el registro de las fechas en que se enviaron los mensajes.

Envío de stickers

Podrás enviar stickers desde el aplicativo wolkvox Agent (versión de escritorio y web) siempre y cuando se use un conector de WhatsApp tipo Cloud API. Las características que debe de tener la imagen son las siguientes:

- El tamaño de la imagen debe de ser 512 x 512 pixeles.
- El peso de la imagen no debe superar los 100KB.
- El formato de la imagen debe ser WebP (.webp)

La primera manera de enviar stickers desde el aplicativo del agente es arrastrar y soltar la imagen.

La segunda manera de enviar stickers desde el aplicativo del agente es por medio de los archivos adjuntados por el encargado de su operación.

Editar contacto

Para agregar o editar el contacto de la conversación debes dar clic en el botón resaltado (+)

Mensajes donde se reciban contactos en WhatsApp

A partir de ahora el agente podrá recibir mensajes de contacto por parte de un cliente. Esto permitirá obtener más información de clientes y aumentar los registros de clientes en su operación.

- Si das clic en el contacto que recibiste podrás obtener en una nueva ventana todos los datos del contacto.

Mr. Wizard de chat

1. En el aplicativo wolkvox Agent, en la sección de chats aparecerá un nuevo botón para acceder a la herramienta de Mr. Wizard.
2. En el último mensaje enviado por el cliente, aparece una casilla a su lado izquierdo.
3. Al dar clic en esta casilla se listará el mensaje en el área derecha donde se encuentra Mr. Wizard. Luego de listar el mensaje puedes escribir otras preguntas para que Mr. Wizard responda.
4. Para enviar el texto a Mr. Wizard y que este responda las preguntas presentadas en el mensaje da clic al botón “Mr. Wizard”.

Mr. Wizard responderá según el entrenamiento hecho en la configuración de la herramienta en wolkvox Manager.

1. El primer botón permite añadir el mensaje generado por Mr. Wizard en el campo donde el agente responde al cliente.
2. El segundo botón le da la instrucción a Mr. Wizard para que genere una nueva respuesta si la generada primeramente no ha cumplido las expectativas.

En la siguiente imagen se puede ver cómo se ha trasladado la respuesta enviada por Mr. Wizard al agente hacia el campo donde este puede responderle al cliente.

Con Mr. Wizard puedes corregir la ortografía del texto escrito en el campo para enviar la respuesta al cliente.

1. Escribe el texto que le pretendes enviar al cliente.
2. Al lado izquierdo del botón “Enviar” permite que Mr. Wizard analice el texto antes de enviarlo.

1. Se abre una ventana flotante donde se puede observar la corrección que le entrega Mr. Wizard al agente.
2. En la parte inferior de esta ventana hay un botón para reemplazar el texto que escribiste en el campo para enviar al cliente, por el texto entregado de Mr. Wizard.

En la siguiente imagen puedes observar que se ha reemplazado el texto previamente escrito por el agente, con el texto entregado por Mr. Wizard.

Corrección automática de textos

- Ahora tienes a tu disposición una nueva funcionalidad para Mr. Wizard con inteligencia artificial que permite corregir automáticamente los textos que envíe el agente al cliente.
- Tenga en cuenta que esta herramienta corrige textos de 15 o más caracteres.
- **Nota:** Esta funcionalidad la puede activar o desactivar el administrador de su operación.

A continuación puedes ver un ejemplo del anterior texto enviado por el agente y corregido de forma automática al dar clic en “Enviar”.

Responder mensajes de WhatsApp

- En los chats de WhatsApp que usen el conector API Cloud ahora podrás responder cada mensaje que recibas del cliente o incluso puedes responder a tus propios mensajes para hacer referencia a estos y ayudar al cliente a identificar a qué haces referencia cuando le suministras alguna información o para responder preguntas del cliente y tener así una conversación más detallada.
- Para responder un mensaje debes pasar el puntero del mouse sobre el mensaje y aparecerá en el lado derecho del mensaje, una flecha que apunta hacia abajo. Deberás dar clic en dicha flecha y en el campo donde escribes el mensaje a enviar, se fijará el mensaje señalado y el campo para escribir tu respuesta.

En la siguiente imagen puedes ver que la flecha para responder a un mensaje también aparece en los mensajes con imágenes. Todo tipo de mensaje se puede responder, tanto los que envía el cliente como los propios del agente siempre y cuando el chat de WhatsApp use conector API Cloud (Esto lo verificas con el administrador de su operación).

Buscador de chats activos y recientes

- Puedes buscar chats activos o recientes por nombre, teléfono o código de Chat_id de la conversación con el cliente.
- Esta búsqueda aplica tanto para la pestaña de chats activos como para la pestaña de chats recientes.
- Esta nueva función facilita a los agentes la localización rápida y eficiente de las conversaciones relevantes, mejorando la gestión de las interacciones con los clientes en tiempo real y las recientes.

Chats recientes

- Desde esta versión podrás ver los últimos chats recientes (cerrados o codificados únicamente dentro de las 22 horas anteriores).
- Una vez codifiques un chat, este pasará al área de “Chats recientes” y quedará disponible para reabrir hasta 22 horas después.

FAQs

Esta sección permite el acceso a las respuestas de preguntas frecuentes para responder rápidamente a las consultas de los clientes. El administrador de su operación es el encargado de gestionar esta sección. Esto permite reducir el tiempo de resolución de preguntas.

La sección de FAQs tiene un campo de búsqueda que permite a los agentes buscar FAQs por título o texto. Dependiendo de lo que coloque el agente en el campo de búsqueda, se listarán las FAQs relacionadas con esas palabras buscadas por el agente.

Puedes llevar una respuesta de una pregunta frecuente directamente a la conversación con el agente.

1. Da clic en la flecha ubicada en el extremo derecho de la pregunta frecuente.
2. Da clic en el botón “check” ubicado en la parte inferior izquierda de la pregunta.
3. La respuesta se enviará automáticamente al cliente.

El agente puede editar los FAQs para cambiar la información según las necesidades que se tengan al momento. Aunque si cierra el aplicativo Agent, la información de cada FAQ volverá a su estado originalmente creado por el administrador de su operación.

SMS

Este botón de “enviar SMS” permite iniciar una conversación de forma manual con un cliente. Si el botón no aparece significa que no se ha habilitado para su operación.

En el primer campo debes escribir el número de plan de marcación + el número de teléfono del cliente.

En el segundo campo colocas el número de identificación del cliente.

El tercer campo corresponde al espacio para escribir el mensaje de texto para el cliente.

Por último tenemos el botón “Cerrar” para cerrar la ventana y “Enviar mensaje” el cual enviará el mensaje al cliente si el dato ingresado en “Teléfono” es correcto.

Si no hay error alguno con los datos ingresados aparecerá un mensaje de éxito como el mostrado en la siguiente imagen:

Smart Dial

También llamado marcación inteligente o intelligent dial. Es una funcionalidad que permite conocer información básica de las llamadas.

Gracias a esta funcionalidad, el agente podrá saber con exactitud el número telefónico y hora de contacto con el cliente.

Este botón solo aparece si se tiene contratado el servicio.

Al dar clic en el botón “Smart Dial” se abre la siguiente ventana donde debes ingresar primeramente el número de identificación del cliente y luego se procede a dar clic al botón “Buscar” para que el sistema inicie la búsqueda del cliente ingresado.

En la siguiente imagen se resalta el área que muestra una tabla con información de la última llamada realizada al cliente.

Esta tabla muestra el último número de teléfono llamado, la hora de la llamada y el porcentaje de contactación.

Los elementos que se encuentran en la tabla son de tipo botón, al dar clic en una llamada de la lista, el sistema coloca el número de teléfono seleccionado en el campo inferior de la ventana par que el agente proceda a dar clic en el botón “Llamar” e iniciar conversación con el cliente. Luego, podemos ir al botón “Voz” del menú lateral izquierdo para gestionar la nueva llamada iniciada.

En el campo inferior **no** podemos ingresar un número de forman manual para llamar.

CRM

En el menú lateral se encuentra el botón “CRM” que permite acceder a wolkvox CRM, aplicativo para la gestión de contactos, interacciones previas con algún cliente, entre otras funciones.

Da c**lic aquí** para consultar la **documentación** de **wolkvox Agent** en su **versión de escritorio**.

Cobrowsing

- Cobrowsing es una nueva funcionalidad avanzada que permite a los clientes compartir su pantalla con los agentes para recibir asistencia en tiempo real. La configuración es sencilla y su uso es muy fácil tanto para el cliente como para el agente.
- El timeline para el uso de la herramienta es el siguiente:
  - El cliente da clic en el botón de “Cobrowsing”.
  - El cliente suministra al agente el código generado luego de haberle dado clic al botón.
  - El agente da clic al botón “Cobrowsing” dentro del aplicativo wolkvox Agent.
  - En wolkvox Agent se carga una ventana con la vista de la pantalla del cliente.
  - El agente guiará al cliente según el proceso que esté resolviendo con el cliente.
- En la siguiente imagen podrás ver cómo quedaría visualmente la herramienta. El botón quedará ubicado en la parte inferior izquierda del sitio web.

En la siguiente imagen puedes ver la ventana emergente que le aparece al cliente una vez da clic al botón de “Cobrowsing” en el sitio web donde está instalado.

En wolkvox Agent, el agente debe seguir los siguientes pasos para iniciar la visualización de la pantalla de cliente que le suministró el código de acceso.

1. En wolkvox Agent hay un botón llamado “Cobrowsing” en el menú superior derecho.
2. Se abrirá una ventana emergente donde el agente deberá escribir en el campo “Código de acceso” el código suministrado por el cliente.
3. El agente debe dar clic en “Comenzar asesoría” para iniciar la visualización de la pantalla del cliente.

Se abre la vista de la pantalla del cliente para iniciar la guía del proceso.

1. El agente puede dar clic o señalar partes o campos del sitio web para ir guiando al cliente en el proceso. La sección que esté resaltada en color naranja claro es el área que tiene señalada el agente y el cliente también tendrá resaltado ese campo o área en dicho color.
2. El agente también puede ver el puntero del mouse donde el cliente esté apuntando.

Nota: Los campos ocultos no se podrán visualizar en esta ventana con la finalidad de proteger la información delicada.

El cliente podrá ver el puntero del mouse donde está apuntando el agente.

En la ventana de “Cobrowsing” tienes a tu disposición un menú en el que tienes las siguientes opciones.

1. El botón tipo hamburguesa te permite reducir el menú de “Cobrowsing” si está encima de alguna información importante para visualizar.
2. Puedes ver el tiempo transcurrido desde el inicio del uso de la herramienta con el cliente.
3. Una vez hayas finalizado el proceso de colaboración con el cliente da clic en el botón “Finalizar”.

1. Desplazar los ojos hacia arriba.
2. Desplazar los ojos hacia abajo.
3. Juntar los ojos.
4. Separar los ojos.
5. Disminuir tamaño de los ojos.
6. Aumentar tamaño de los ojos.

Si bajas un poco la barra de desplazamiento encuentras un conjunto de botones (nombrándolos de izquierda a derecha) cuya funcionalidad es la siguiente:

1. Desplaza al personaje hacia arriba.
2. Desplaza al personaje hacia abajo.
3. Desplaza al personaje hacia la izquierda.
4. Desplaza al personaje hacia la derecha.
5. Aleja al personaje.
6. Acerca al personaje.
7. Gira la cabeza del personaje hacia la izquierda.
8. Gira la cabeza del personaje hacia la derecha.

Si bajas aún más la barra de desplazamiento, encuentras una paleta de colores. Allí puedes seleccionar el color deseado para el elemento.

Por último hay tres botones:

1. **Guardar:** Guarda los cambios hechos en el personaje
2. **Aleatorio:** Crea un diseño aleatorio para el personaje.
3. **Limpiar:** Restablece el diseño del personaje al original.

Canal de Voz o llamadas

El botón resaltado en la siguiente imagen corresponde al canal de voz. Desde allí se gestionan las llamadas entrantes y se realizan llamadas de forma manual

---

A continuación se explica la funcionalidad de cada botón:

1. **Marcar teléfono:** Abre una nueva ventana en la que podemos marcar un número de forma manual.
2. **Hold:** Permite colocar en modo espera una llamada. El encargado del proceso puede haber asignado un sonido o audio para que el cliente lo escuche mientras el agente está en otras actividades.
3. **Mute:** Silencia el micrófono del agente.
4. **Colgar:** Si el agente da clic en este botón, da por terminada la llamada.
5. **Conferencia:** Permite agregar al usuario de la línea a una sala de teleconferencia o llamada en grupo.
6. **Encuesta:** Realiza la acción de transferir el cliente de la llamada a una encuesta para que este la responda dependiendo de cómo se haya construido. Este botón de encuesta aparece únicamente cuando el agente se encuentra en una llamada.

Marcar teléfono de forma manual

Si das clic en “Marcar teléfono” se abre una nueva ventana donde puedes configurar los datos para llamar al cliente deseado, a continuación se da una explicación de cada campo de la ventana:

1. El primer campo permite escribir el número al que deseas llamar. Ten en cuenta que para llamar a un número móvil primero hay que escribir el número nueve (9) y luego escribir el número del móvil del cliente (todos los números deben ir juntos). Si necesitas llamar a un teléfono fijo digitas 9 + indicativo de la ciudad + número telefónico. Y si necesitas llamar a un número internacional digitas 9005 + indicativo del país + número telefónico.
2. El segundo campo corresponde al teclado numérico que nos sirve como alternativa para digitar el número deseado.
3. Luego está el botón “Llamar” para que el sistema marque el número digitado.
4. Después del botón “Llamar” hay un campo para digitar un número de extensión si así lo requieres y un ícono de teléfono para transferir la llamada. Para que la transferencia sea efectiva, primero marca al número y luego transferir.
5. Por último están las líneas disponibles que el agente puede usar. Este permite seleccionar la línea que quiere usar con el cliente al que va a llamar.

Las líneas que poseen un cliente conectado y en espera se identifican con un resaltado parpadeante de color rojo.

1. **Línea con cliente en espera:** Círculo rojo parpadeante.
2. **Línea seleccionada:** Círculo azul.
3. **Líneas sin usar:** Círculo vacío.

1. Si el servicio de videollamada está activo en su operación, se podrá previsualizar la cámara web en el área resaltada.
2. El botón señalado en la imagen permite compartir pantalla. Si empiezas a compartir la pantalla dejarás de mostrar la cámara web.
3. El botón señalado permite ocultar la cámara web.

Si estás compartiendo pantalla puedes dar clic en el botón resaltado en la siguiente imagen para dejar de compartir pantalla y volver a compartir la cámara web.

Codificación o tipificación de una llamada

En el lateral derecho del panel puedes observar la pestaña “Codificación”. Esta sección es la que debe usar el agente cuando luego de una llamada, el estado “Talk” cambia al estado “ACW”. El comportamiento del aplicativo para esta sección dependerá de la configuración realizada por el líder o gestor del proceso. Por ejemplo, este podría hacer que para los agentes se habilite solo la pestaña “Agent script”.

Codificación de llamadas #

Esta pestaña permite codificar o tipificar el proceso con un cliente (cabe recalcar que el administrador o líder puede configurar el aplicativo para que esta pestaña no esté disponible y que el agente tenga que terminar su proceso en la pestaña “Agent Script”). Básicamente en esta pestaña se seleccionan los códigos de actividad relacionados con la conclusión o resultado de la llamada que tuviste con el cliente. Pueden haber códigos de actividad que signifiquen una venta exitosa, una llamada pendiente, no responde, etc. Y cada uno de estos códigos puede ser establecido como “hit” o rpc”. Los administradores de su operación decidirán qué códigos de actividad son definidos como hit y/o como rpc. Los hit’s quieren decir llamadas exitosas y los rpc quieren decir llamadas hechas al contacto objetivo.

Puedes observar uno o dos campos llamados “Código de actividad”. El administrador de la operación puede hacer que solo se muestre un código de actividad para tipificar la llamada o tener dos códigos de codificación. Los códigos de actividad aparecen en el menú desplegable y debes seleccionar un código de actividad dependiendo del resultado de la llamada (para terminar el estado ACW es requisito tener los campos de código de actividad completos).

Luego hay un campo de comentarios para que el agente deje algunas notas con respecto al proceso que tuvo con el cliente.

Para enviar la codificación hay dos botones: “Codificar” y “Codificar y Ready”. El primero solo codifica la llamada y te deja en estado “ACW”, mientras que el segundo a parte de codificar la llamada cambia el estado del agente a “Ready” para que pueda recibir llamadas.

Agent Script #

Esta pestaña corresponde a un flujo construido desde el aplicativo wolkvox Manager por el líder o gestor. Por esto, no todos los módulos u operaciones tendrán las mismas opciones en esta pestaña. Cada gestor construye el flujo del “Agent Script” dependiendo de las necesidades de su operación.

Esta opción le sirve al agente como guía para que siga una serie de pasos en específico durante los procesos de contacto con el cliente.

Luego de seleccionar la opción necesaria en cada sección que aparece, debes dar clic en el botón “Next” para continuar en cada paso del flujo hasta llegar al final.

Campañas y llamadas con marcación preview

El tipo de marcación llamado “Preview” consiste en que el agente decida cuándo realizar una llamada y tiene la ventaja de que el agente cuenta con información relevante que puede leer antes de realizar la llamada. Este tipo de campaña es recomendada para cuando se necesita realizar gestiones previas al contacto telefónico.

Si al lado de la pestaña “Información de llamada” le aparece una pestaña llamada “Preview” significa que el agente está asignado a una campaña de dicho tipo.

En este tipo de campaña el agente puede leer la información del cliente antes de realizar la llamada.

Para iniciar sesión en una campaña de tipo preview debes dar clic en el primer campo para que se despliegue un listado. Luego debes dar clic en “Iniciar sesión”.

Si no aparece la campaña deseada, puedes dar clic en el botón de actualizar datos (señalado en la siguiente imagen). También debes tener en cuenta que solo aparecerán las campañas en la que el agente se encuentre asignado.

La siguiente imagen resalta los siguientes elementos:

- Campaña activa: Este campo muestra en qué campaña has iniciado sesión.
- Cerrar sesión: Permite salir de la campaña.
- Registros asignados: Muestra el número total de clientes asignados que tiene el agente en la campaña iniciada.
- Registros pendientes: Muestra el número total de clientes que faltan por finalizar el contacto.

Los campos principales son los siguientes:

- Área de llamadas y registro: Aquí se gestionan los números del cliente y la sección de registro de llamada.
- Área informativa: Aquí se muestra la información del cliente subida por el líder la campaña.
- Área de codificación: Es la sección encargada de finalizar el estado “ACW” del agente.

Próximo cliente #

Este botón permite solicitar los datos del siguiente cliente o del primer cliente si el agente no ha realizado el primer registro.

Luego de dar clic al botón “Próximo cliente”, el primer campo de Teléfono se llena con el número del cliente y el agente puede proceder a llamar mediante el botón verde que está ubicado al lado derecho de cada campo de teléfono. Pero antes de eso, el agente puede consultar información relevante del cliente mediante la tabla que contiene “item” y “value”.

Es muy importante tener presente que en la marcación preview es necesario realizar la tipificación de la llamada y el registro del cliente.

Si ya has terminado el proceso con el cliente actual debes finalizar el registro del cliente, una vez enviado este campo, el cliente no aparecerá de nuevo ya que has indicado que finalizaste el proceso con el cliente.

El área de finalización de registro del cliente también tiene una opción llamada “Realizar rellamada”. si activas dicha opción, aparece una nueva área la cual permite seleccionar fecha y hora para parametrizar la futura llamada. Una vez llegue la fecha, el aplicativo mostrará una alerta para recordar la gestión pendiente.

Puedes adicionar números de teléfono antes o durante una llamada. Los números se van guardando en los campos de manera ordenada, si no caben más en los tres primeros campos, el próximo numero que adiciones pasa a “Otros teléfonos”.

En el área de la parte lateral derecha se encuentra la codificación o tipificación de las llamadas, proceso necesario para dar por terminado el estado ACW del agente.

En caso de realizar múltiples llamadas a un mismo registro o cliente, se debe codificar cada una de estas y el proceso quedará registrado en el historial de llamadas del cliente actual.

Buscar cliente #

Este botón permite buscar un registro o cliente en la base de datos. Primeramente debes escribir en el nuevo campo el número de identificación del cliente.

Cancelar gestión de este cliente #

Este botón permite anular la continuación de la gestión del cliente actual, por lo tanto, el botón “Finalizar registro cliente” quedará bloqueado.

Adicionar cliente o referido #

El botón resaltado en la siguiente imagen permite añadir un cliente o referido a la base de datos de la campaña activada.

Luego de dar clic al botón, aparece una nueva ventana con varios campos en los cuales se añade la información del cliente o referido. Los datos obligatorios para esta opción son: nombre, apellido, número de identificación del cliente y número telefónico. Como opcional, hay dos campos adicionales para números de teléfono, ciudad y dirección.

Una vez le das clic al botón “Adicionar”, el cliente se añade a la base de datos de la campaña y sus datos estarán disponibles para consultar.

Campañas y llamadas con marcación automática

Este tipo de campañas se dividen en dos: de tipo progresivo y de tipo predictivo.

- **Tipo predictivo:** Este tipo de marcación se hace mediante un algoritmo que busca que los agentes estén ocupados el mayor tiempo posible en su jornada laboral. Este sistema primeramente llama al cliente y una vez se inicia la llamada, el sistema la transfiere a una línea del agente.
- **Tipo progresivo:** A diferencia del predictivo, este marcador solo realiza las llamadas cuando hay agentes disponibles. Este sistema ofrece mayor seguridad, ya que estaremos seguros de que un agente estará disponible cuando un cliente acepta la llamada.

Las campañas deben ser iniciadas por los líderes de su proceso, el administrador del aplicativo wolkvox Manager una vez de inicio a una campaña comenzará el marcado automático.

Una vez el sistema una llamada al agente, en la sección resaltada en la imagen le aparecerá la información del cliente que se haya incluido en la base de datos.

La información que brinda esta sección es la siguiente:

- Nombre y apellidos del cliente.
- Type_ID: Se refiere al tipo de identificación del cliente.
- ID: Es el número de identificación del cliente.
- Datos generales del cliente como edad, sexo, país, departamento, ciudad y teléfono al cual se realizó la llamada.
- Queue: Se entiende como el skill, cola, o grupo de agente por el cual se realizó la llamada.
- ID Queue: Es el número de identificación de la skill, cola o grupo de agente.

- ID Call: Es un número de identificación único de llamada.
- Opt1, Opt2, Opt 3, Opt4, entre otros: Son datos adicionales cargados en la base de datos por el líder de la campaña para que el agente tenga un contexto más amplio durante la llamada.

Recall o reprogramar llamada #

En caso de necesitar realizar de nuevo una llamada a un cliente, el botón “Recall” permite programar una llamada y ver el listado de rellamadas pendientes.

Se nos abre una nueva ventana donde puedes identificar dos pestañas, “Programar rellamadas” y “Rellamadas pendientes”.

Pestaña Programar Rellamadas

La pestaña “Programar rellamadas” es la sección donde puedes agendar una llamada para marcación futura.

En el primer campo debes seleccionar la fecha en que deseas realizar la rellamada.

En el segundo campo seleccionas la hora de llamada.

En el tercer campo se modifica el dato de número telefónico del cliente si es el caso o si no necesitas modificar el número lo puedes dejar como está.

Luego del anterior hay **dos opciones seleccionables**: “Automático – Cualquier agente” y “Manual – Rellamada”.

Seleccionando la primera opción realiza **marcación automática** una vez llegue la fecha y hora establecida por el agente. Es decir, una vez llegue esa fecha y hora, el sistema buscará un agente disponible y le asignará la llamada.

Mientras que con la segunda opción la **llamada** se deberá realizar de manera **manual**. Con esta opción, una vez llegue la fecha y hora establecida el sistema alertará al agente que es hora de realizar la llamada programada anteriormente.

Pestaña Rellamadas pendientes

En esta sección hay una tabla que muestra las rellamadas que agendó el agente como pendientes y un botón para actualizar el listado de llamadas.

Mr Wizard en canales de voz

- En la pestaña Mr Wizard puedes ver el sentimiento general de la llamada en tiempo real y la transcripción de la llamada.
- El sentimiento general de la llamada te dará una idea de cómo se está llevando la conversación, si de manera positiva o negativa.
- En la transcripción de la llamada tendrás la conversación a manera de texto y que servirá como guía para continuar llevando la conversación o como historial para verificar alguna información que le hayas suministrado al cliente.

En la misma sección de Mr Wizard se ha incorporado una herramienta para consultar temas por medio de preguntas que le hagas al sistema.

- En la pestaña “Chat” podrás escribir una pregunta o consultar un tema en específico según lo que requiera el cliente y el sistema te responderá según la información con la que haya sido entrenado. Una vez generada la respuesta podrás copiar todo el texto si así lo requieres o usarlo como guía para responderle al cliente.
- La respuesta dependerá de cómo haya sido entrenado el sistema por el administrador de su operación.
- Esta herramienta no está habitualmente activa, sino que es un servicio extra. La activación de este dependerá del administrador de su operación.

Join calls

Esta funcionalidad permite vincular números de teléfono en línea, similar a una conferencia, sin requerir la presencia continua del agente. El agente tiene la capacidad de colgar, y esto no afectará la conexión de los miembros del grupo de la llamada.

Para activar esta funcionalidad simplemente en la ventana de marcación deberás estar en una línea donde está un usuario que quieras unir y dar clic derecho sobre la línea donde está el otro usuario con el que lo desear unir.

Interacciones

Esta sección tiene el objetivo de servir como una plataforma omnicanal para atender simultáneamente a sus clientes presentes en múltiples plataformas sociales.

Por ejemplo, puedes ver las interacciones de Email, Facebook, Twitter e Instagram. Todo dependerá las plataformas integradas en su operación, dicha gestión la realiza el administrador de wolkvox Manager en su proceso.

En esta sección se encuentra el listado de interacciones recibidas. En la parte inferior identificamos los botones para pasar páginas si tienes muchas interacciones en la lista.

Dentro de esta sección identificamos cinco botones que corresponden a:

- **Expandir menú:** Este botón muestra el menú correspondiente de una manera expandida para ver los títulos de cada botón.
- **Nuevo correo:** Permite ir a la sección donde se crea un nuevo mensaje para enviar vía correo electrónico.
- **Mensajes recibidos:** Se abre la bandeja o buzón de correos electrónicos y mensajes nuevos que llegan vía Instagram, Facebook o Twitter. Pero esto sucede si la operación o módulo tiene configurada la integración de alguno de estos canales.
- **Mensajes enviados:** Este botón muestra los correos electrónicos enviados por el agente.
- **Mensajes archivados:** Es el buzón de correos electrónicos que han sido guardados por el agente.

Búsqueda avanzada de interacciones #

Para agilizar la búsqueda de una interacción cuando se tienen muchas en la bandeja de entrada, está disponible el campo de búsqueda en el cual se debe escribir alguna palabra relacionada con la búsqueda que se desea encontrar, o también está disponible la herramienta de búsqueda avanzada para filtrar aún más la lista de interacciones, la cual se explica a continuación.

Esta opción de búsqueda avanzada permite filtrar las interacciones según el nombre del remitente, nombre del destinatario, asunto de la interacción, fecha en la que se recibió el mensaje o interacciones que contengan archivos adjuntos.

Filtrar por origen de la interacción #

Para agilizar el trabajo de omnicanalidad o multiplataforma, también es posible filtrar las interacciones según su origen (correo electrónico, Facebook, Instagram o Twitter).

Transferir o archivar una interacción #

En el listado de interacciones, cada una de estas tiene en su lado izquierdo un cuadrado que se puede cliquear para activar la selección de dicha interacción con el fin de que aparezcan los botones, estos sirven para:

- Archivar la interacción.
- Transferir la interacción a otro agente.
- Transferir la interacción a una skill.

Interacción en publicaciones de Facebook e Instagram

Cuando se trate de una interacción en publicaciones de Instagram o Facebook, el agente podrá contestar a la interacción mediante mensaje por el chat de Messenger o en el comentario de la publicación.

Los botones disponibles en las interacciones de este tipo son los siguientes:

Si das clic a la flecha señalada en la siguiente imagen, se abre un menú desplegable donde puedes seleccionar si vas a contestar a la interacción vía mensaje de Chat por Messenger o en el comentario de la publicación.

En la parte inferior de la previsualización de la publicación, se habilita uno o dos campos para escribir el mensaje, esto dependiendo de si hemos seleccionado contestar por “Mensaje directo” y/o “Comentario”.

- El campo que contiene el texto “Ingrese el texto para responder la interacción” es por donde debes escribir si deseas contestar vía comentario de la publicación.
- El campo que contiene el texto “Ingrese el texto para enviar un mensaje directo” se usa para contestar vía mensaje directo en Messenger.

Luego de escribir el mensaje, debes dar clic en el botón “Send” para que se envíe la respuesta.

Configurar firma

Puedes agregar una firma para los envíos de correo electrónico. Este herramienta posee múltiples opciones de edición para agregar estilo a tu firma.

Configura una firma para los correos mediante el botón resaltado en la siguiente imagen.

Puedes personalizar la firma de correo mediante las opciones del menú de herramientas. Tienes la posibilidad de agregar estilos a tus textos, agregar imágenes o insertar enlaces.

Interacción de correo electrónico

Con respecto a las interacciones de correo electrónico, además de poder responderlos y archivarlos, puedes reenviarlos.

Mr Wizard en interacciones

Esta novedosa herramienta permite activar una sección en wolkvox Agent para que el agente escriba una pregunta y el sistema le responda dependiendo del entrenamiento configurado por el administrador de su operación.

1. Se abre una ventana donde tendrás un campo para escribir la pregunta o la información que deseas obtener. Aunque al abrirse la ventana, se escribirá de manera automática todo el cuerpo del mensaje. Modifica el mensaje o crea un nuevo texto de pregunta para que Mr. Wizard te dé la solución.
2. Da clic en el botón que está ubicado en la parte inferior derecha de la ventana para enviar la pregunta.

1. Obtendrás la respuesta que te da Mr. Wizard.
2. Si la respuesta no fue la indicada, podrás dar clic a la flecha para devolverte a la anterior sección.
3. Da clic en el botón de validar para agregar la respuesta de Mr. Wizard al campo de respuesta de la interacción.
4. **Nota:** La respuesta que escriba Mr. Wizard dependerá del entrenamiento otorgado al sistema por parte del administrador de su operación.

1. Otra característica muy importante de Mr. Wizard es la de corregir ortografía.
2. Da clic en el botón resaltado en la siguiente imagen para que Mr. Wizard te corrija el mensaje antes de enviarlo.

Whatsapp

Este botón de “WhatsApp” permite iniciar una conversación de forma manual con un cliente. Si el botón no aparece significa que no se ha habilitado para su operación.

Si das clic en el ícono se abre una nueva ventana en donde debes realizar los siguientes pasos:

- En el menú desplegable del primer campo seleccionas el conector de WhatsApp asignado.
- En el segundo campo escribes el teléfono del cliente con el siguiente orden: indicativo del país + teléfono.
- El tercer campo corresponde a la identificación del cliente.
- En el cuarto campo llamado “Nombre del template” seleccionas la plantilla de mensaje que necesitas.

Luego de seleccionar una plantilla en el campo “Nombre del Template” se muestra la estructura del mensaje en el campo “Template. Los datos que observas que están encerrados en corchetes como por ejemplo {1}, {2}, {3} o cualquier otra cantidad, son variables, las cuales se pueden modificar en el campo siguiente a “Template”.

En dicho campo se escriben los datos con los que se quiere reemplazar las variables señaladas. Para modificar la siguiente variable debes dar un salto de línea, es decir un “Enter” en el teclado.

Cada “Enter” o salto de línea modificará su respectiva variable. Si no escribimos algún dato, la variable quedará vacía y por lo tanto en el mensaje ese espacio también quedará vacío. En la siguiente imagen se observa cómo se ve el mensaje sin cambiar las variables.

Por ejemplo, en la siguiente imagen se puede observar que hemos dado tres (3) saltos de línea. Por lo tanto las variables del mensaje quedan vacías.

En este caso, la plantilla tiene 3 variables para modificar, si se trata de ingresar más de tres saltos de línea se muestra un mensaje de error diciendo que no se pueden hacer más.

En la siguiente imagen se puede observar se ha escrito los datos de las variables y en “Template” ya se muestran los datos reemplazados en la variable.

En la siguiente sección tienes la posibilidad de ingresar una imagen pero esto solo es posible si el template o plantilla seleccionada tiene el permiso de insertar imágenes (a este tipo de plantilla se le conoce como plantilla multimedia).

Por último te encuentras con la opción “Activar interacción vía chat”. Esta última opción permite que el agente pueda tener una conversación con el cliente en la que pueda recibir mensajes de este último. Es decir, con esta opción activa, si el cliente responde a los mensajes, estos le llegarán al agente.

Luego de ingresar todos los datos requeridos debes dar clic en “Enviar mensaje”.

Si no tienes datos erróneos aparecerá una notificación de éxito como la que se puede visualizar a continuación:

Al iniciar un chat de WhatApp, deberás continuar la conversación en el botón del menú lateral izquierdo llamado “Chat”.

Envío de contactos para el canal de WhatsApp

Podrá recibir mensajes de contacto por parte de un cliente. Esto permitirá obtener más información de clientes y aumentar los registros de clientes en su operación.

- Si das clic en el contacto que recibiste podrás obtener en una nueva ventana todos los datos del contacto.

#

Chat y conversaciones

En esta sección se atienden todos los chats que te llegan vía WhatsApp, Facebook Messenger, Line y Telegram.

Luego de acceder al botón “Chat”, seleccionas el chat o conversación que deseas gestionar.

Cuando haya chats que ya hayas tipificado, aparecerá una pestaña llamada “Chats recientes” con la finalidad de que tengas el historial de chats recientes y puedas reabrir una conversación solamente enviando un mensaje al chat que deseas reabrir. Este historial solo guarda los chats tipificados en las últimas 24 horas.

Una vez selecciones en la lista de conversaciones, el chat a gestionar, verás una sección con toda la información para atender al cliente, como la mostrada en la siguiente imagen:

1. Chat seleccionado (resaltado en azul).
2. Área de gestión del chat seleccionado.

La primera sección que debes identificar es la del historial de conversación que contiene todo lo que se ha conversado con el agente incluyendo el registro de las fechas en que se enviaron los mensajes.

Envío de stickers

Podrás enviar stickers desde el aplicativo wolkvox Agent (versión de escritorio y web) siempre y cuando se use un conector de WhatsApp tipo Cloud API. Las características que debe de tener la imagen son las siguientes:

- El tamaño de la imagen debe de ser 512 x 512 pixeles.
- El peso de la imagen no debe superar los 100KB.
- El formato de la imagen debe ser WebP (.webp)

La primera manera de enviar stickers desde el aplicativo del agente es arrastrar y soltar la imagen.

La segunda manera de enviar stickers desde el aplicativo del agente es por medio de los archivos adjuntados por el encargado de su operación.

Editar contacto

Para agregar o editar el contacto de la conversación debes dar clic en el botón resaltado (+)

Mensajes donde se reciban contactos en WhatsApp

A partir de ahora el agente podrá recibir mensajes de contacto por parte de un cliente. Esto permitirá obtener más información de clientes y aumentar los registros de clientes en su operación.

- Si das clic en el contacto que recibiste podrás obtener en una nueva ventana todos los datos del contacto.

Mr. Wizard de chat

1. En el aplicativo wolkvox Agent, en la sección de chats aparecerá un nuevo botón para acceder a la herramienta de Mr. Wizard.
2. En el último mensaje enviado por el cliente, aparece una casilla a su lado izquierdo.
3. Al dar clic en esta casilla se listará el mensaje en el área derecha donde se encuentra Mr. Wizard. Luego de listar el mensaje puedes escribir otras preguntas para que Mr. Wizard responda.
4. Para enviar el texto a Mr. Wizard y que este responda las preguntas presentadas en el mensaje da clic al botón “Mr. Wizard”.

Mr. Wizard responderá según el entrenamiento hecho en la configuración de la herramienta en wolkvox Manager.

1. El primer botón permite añadir el mensaje generado por Mr. Wizard en el campo donde el agente responde al cliente.
2. El segundo botón le da la instrucción a Mr. Wizard para que genere una nueva respuesta si la generada primeramente no ha cumplido las expectativas.

En la siguiente imagen se puede ver cómo se ha trasladado la respuesta enviada por Mr. Wizard al agente hacia el campo donde este puede responderle al cliente.

Con Mr. Wizard puedes corregir la ortografía del texto escrito en el campo para enviar la respuesta al cliente.

1. Escribe el texto que le pretendes enviar al cliente.
2. Al lado izquierdo del botón “Enviar” permite que Mr. Wizard analice el texto antes de enviarlo.

1. Se abre una ventana flotante donde se puede observar la corrección que le entrega Mr. Wizard al agente.
2. En la parte inferior de esta ventana hay un botón para reemplazar el texto que escribiste en el campo para enviar al cliente, por el texto entregado de Mr. Wizard.

En la siguiente imagen puedes observar que se ha reemplazado el texto previamente escrito por el agente, con el texto entregado por Mr. Wizard.

Corrección automática de textos

- Ahora tienes a tu disposición una nueva funcionalidad para Mr. Wizard con inteligencia artificial que permite corregir automáticamente los textos que envíe el agente al cliente.
- Tenga en cuenta que esta herramienta corrige textos de 15 o más caracteres.
- **Nota:** Esta funcionalidad la puede activar o desactivar el administrador de su operación.

A continuación puedes ver un ejemplo del anterior texto enviado por el agente y corregido de forma automática al dar clic en “Enviar”.

Responder mensajes de WhatsApp

- En los chats de WhatsApp que usen el conector API Cloud ahora podrás responder cada mensaje que recibas del cliente o incluso puedes responder a tus propios mensajes para hacer referencia a estos y ayudar al cliente a identificar a qué haces referencia cuando le suministras alguna información o para responder preguntas del cliente y tener así una conversación más detallada.
- Para responder un mensaje debes pasar el puntero del mouse sobre el mensaje y aparecerá en el lado derecho del mensaje, una flecha que apunta hacia abajo. Deberás dar clic en dicha flecha y en el campo donde escribes el mensaje a enviar, se fijará el mensaje señalado y el campo para escribir tu respuesta.

En la siguiente imagen puedes ver que la flecha para responder a un mensaje también aparece en los mensajes con imágenes. Todo tipo de mensaje se puede responder, tanto los que envía el cliente como los propios del agente siempre y cuando el chat de WhatsApp use conector API Cloud (Esto lo verificas con el administrador de su operación).

Buscador de chats activos y recientes

- Puedes buscar chats activos o recientes por nombre, teléfono o código de Chat_id de la conversación con el cliente.
- Esta búsqueda aplica tanto para la pestaña de chats activos como para la pestaña de chats recientes.
- Esta nueva función facilita a los agentes la localización rápida y eficiente de las conversaciones relevantes, mejorando la gestión de las interacciones con los clientes en tiempo real y las recientes.

Chats recientes

- Desde esta versión podrás ver los últimos chats recientes (cerrados o codificados únicamente dentro de las 22 horas anteriores).
- Una vez codifiques un chat, este pasará al área de “Chats recientes” y quedará disponible para reabrir hasta 22 horas después.

FAQs

Esta sección permite el acceso a las respuestas de preguntas frecuentes para responder rápidamente a las consultas de los clientes. El administrador de su operación es el encargado de gestionar esta sección. Esto permite reducir el tiempo de resolución de preguntas.

La sección de FAQs tiene un campo de búsqueda que permite a los agentes buscar FAQs por título o texto. Dependiendo de lo que coloque el agente en el campo de búsqueda, se listarán las FAQs relacionadas con esas palabras buscadas por el agente.

Puedes llevar una respuesta de una pregunta frecuente directamente a la conversación con el agente.

1. Da clic en la flecha ubicada en el extremo derecho de la pregunta frecuente.
2. Da clic en el botón “check” ubicado en la parte inferior izquierda de la pregunta.
3. La respuesta se enviará automáticamente al cliente.

El agente puede editar los FAQs para cambiar la información según las necesidades que se tengan al momento. Aunque si cierra el aplicativo Agent, la información de cada FAQ volverá a su estado originalmente creado por el administrador de su operación.

SMS

Este botón de “enviar SMS” permite iniciar una conversación de forma manual con un cliente. Si el botón no aparece significa que no se ha habilitado para su operación.

En el primer campo debes escribir el número de plan de marcación + el número de teléfono del cliente.

En el segundo campo colocas el número de identificación del cliente.

El tercer campo corresponde al espacio para escribir el mensaje de texto para el cliente.

Por último tenemos el botón “Cerrar” para cerrar la ventana y “Enviar mensaje” el cual enviará el mensaje al cliente si el dato ingresado en “Teléfono” es correcto.

Si no hay error alguno con los datos ingresados aparecerá un mensaje de éxito como el mostrado en la siguiente imagen:

Smart Dial

También llamado marcación inteligente o intelligent dial. Es una funcionalidad que permite conocer información básica de las llamadas.

Gracias a esta funcionalidad, el agente podrá saber con exactitud el número telefónico y hora de contacto con el cliente.

Este botón solo aparece si se tiene contratado el servicio.

Al dar clic en el botón “Smart Dial” se abre la siguiente ventana donde debes ingresar primeramente el número de identificación del cliente y luego se procede a dar clic al botón “Buscar” para que el sistema inicie la búsqueda del cliente ingresado.

En la siguiente imagen se resalta el área que muestra una tabla con información de la última llamada realizada al cliente.

Esta tabla muestra el último número de teléfono llamado, la hora de la llamada y el porcentaje de contactación.

Los elementos que se encuentran en la tabla son de tipo botón, al dar clic en una llamada de la lista, el sistema coloca el número de teléfono seleccionado en el campo inferior de la ventana par que el agente proceda a dar clic en el botón “Llamar” e iniciar conversación con el cliente. Luego, podemos ir al botón “Voz” del menú lateral izquierdo para gestionar la nueva llamada iniciada.

En el campo inferior **no** podemos ingresar un número de forman manual para llamar.

CRM

En el menú lateral se encuentra el botón “CRM” que permite acceder a wolkvox CRM, aplicativo para la gestión de contactos, interacciones previas con algún cliente, entre otras funciones.

Da c**lic aquí** para consultar la **documentación** de **wolkvox Agent** en su **versión de escritorio**.

Cobrowsing

- Cobrowsing es una nueva funcionalidad avanzada que permite a los clientes compartir su pantalla con los agentes para recibir asistencia en tiempo real. La configuración es sencilla y su uso es muy fácil tanto para el cliente como para el agente.
- El timeline para el uso de la herramienta es el siguiente:
  - El cliente da clic en el botón de “Cobrowsing”.
  - El cliente suministra al agente el código generado luego de haberle dado clic al botón.
  - El agente da clic al botón “Cobrowsing” dentro del aplicativo wolkvox Agent.
  - En wolkvox Agent se carga una ventana con la vista de la pantalla del cliente.
  - El agente guiará al cliente según el proceso que esté resolviendo con el cliente.
- En la siguiente imagen podrás ver cómo quedaría visualmente la herramienta. El botón quedará ubicado en la parte inferior izquierda del sitio web.

En la siguiente imagen puedes ver la ventana emergente que le aparece al cliente una vez da clic al botón de “Cobrowsing” en el sitio web donde está instalado.

En wolkvox Agent, el agente debe seguir los siguientes pasos para iniciar la visualización de la pantalla de cliente que le suministró el código de acceso.

1. En wolkvox Agent hay un botón llamado “Cobrowsing” en el menú superior derecho.
2. Se abrirá una ventana emergente donde el agente deberá escribir en el campo “Código de acceso” el código suministrado por el cliente.
3. El agente debe dar clic en “Comenzar asesoría” para iniciar la visualización de la pantalla del cliente.

Se abre la vista de la pantalla del cliente para iniciar la guía del proceso.

1. El agente puede dar clic o señalar partes o campos del sitio web para ir guiando al cliente en el proceso. La sección que esté resaltada en color naranja claro es el área que tiene señalada el agente y el cliente también tendrá resaltado ese campo o área en dicho color.
2. El agente también puede ver el puntero del mouse donde el cliente esté apuntando.

Nota: Los campos ocultos no se podrán visualizar en esta ventana con la finalidad de proteger la información delicada.

El cliente podrá ver el puntero del mouse donde está apuntando el agente.

En la ventana de “Cobrowsing” tienes a tu disposición un menú en el que tienes las siguientes opciones.

1. El botón tipo hamburguesa te permite reducir el menú de “Cobrowsing” si está encima de alguna información importante para visualizar.
2. Puedes ver el tiempo transcurrido desde el inicio del uso de la herramienta con el cliente.
3. Una vez hayas finalizado el proceso de colaboración con el cliente da clic en el botón “Finalizar”.

- **AHT:** Average Handle Time o Tiempo Medio de Operación. Aquí se muestra cuál es el tiempo medio de operación que tiene el agente contra el tiempo promedio deseado.
- **ACW:** After Call Work o Trabajo Después de la Llamada. En este indicador puedes observar el tiempo promedio que el agente ha estado en ACW contra el tiempo máximo deseado.
- **Occupation:** Ocupación. Este indica el porcentaje actual de tiempo que el agente ha permanecido ocupado y el porcentaje objetivo.

También se muestra una tabla de clasificación de la posición en la que se encuentra cada agente y se puede filtrar por día o mes (para ello está la pestaña “Hoy” y “Mes”).

La tabla tiene una columna “Avatar” que muestra el personaje de cada agente, “Posición” que dice en qué lugar se encuentra posicionado el agente, “Agente” da el nombre de cada agente y “Puntos” que es el total de puntos adquiridos ya sea en el día o en el mes (todo dependiendo de la pestaña en la que te encuentres).

Indicadores

El botón “Indicadores” lleva a una sección donde se observa varias gráficas de barras que miden lo enunciado por su encabezado. Cada gráfica tiene en su pie de página el valor de fecha y en el lateral izquierdo su respectivo tipo de dato según el indicador de la gráfica. La barra negra de la mitad indica la meta ideal y si pasas el mouse por encima de la gráfica aparece una etiqueta que indica la fecha seleccionada por el mouse y el valor respectivo de cada indicador.

En la siguiente imagen puedes ver la gráfica de “Histórico de hit’s” que indica el historial de hit’s que se ha logrado. En este caso la línea negra indica que para el agente, la meta ideal es alcanzar diez (10) hit’s diarios.

1. Valor de Hit’s a la fecha indicada.
2. Fechas relacionadas.
3. Barra horizontal que indica la meta.
4. Gráfico de barras que tiene como tope el valor de hit’s codificados por el agente.
5. Etiqueta de información que se muestra al pasar el mouse por la gráfica. Muestra la fecha señalada y la cantidad de hit’s logrados por el agente en esa fecha.

La segunda gráfica corresponde al “Histórico de llamadas”. En este caso la gráfica está indicando que la meta ideal son veinte (20) llamadas al día.

Si observas la imagen, la etiqueta muestra que el mouse se encuentra seleccionando la fecha del 26 de octubre del 2023 y que en ese día el agente realizó 9 llamadas.

La tercera gráfica corresponde al indicador “AHT”. En esta gráfica, el tipo de dato del lateral izquierdo no es el mismo que en los anteriores ya que aquí el tipo de dato cambia a segundos. Por ejemplo, la etiqueta está indicando que el AHT promedio del día 20 de octubre del 2023 fue de 40 segundos, siendo el máximo ideal establecido en 30 segundos.

La cuarta gráfica corresponde al indicador “ACW”. En esta gráfica el tipo de dato del lateral izquierdo también corresponde a segundos. La barra señalada por el mouse está indicando que ese día el agente tuvo un ACW promedio de 30 segundos. En este caso y según la definición de ACW, el tiempo máximo en que los agentes deberían de permanecer en el estado ACW sería de 40 segundos.

La quinta gráfica corresponde al indicador de “Ocupación”. En esta gráfica el tipo de dato del lateral izquierdo es el porcentaje. En este caso la etiqueta muestra que el agente alcanzó un nivel de ocupación de 53% en el día 27 de octubre del 2023. La línea negra indica que el porcentaje ideal de ocupación diario es de 50%.

La sexta y última gráfica corresponde al indicador “Tiempo de logueo”. Esta mide cuánto tiempo se ha conectado el agente cada día. El tipo de dato del lateral izquierdo son los minutos. En este caso, el mouse se encuentra encima de la barra del 13 de octubre del 2023, cuya etiqueta informa que en ese día el agente estuvo conectado 77 minutos. La línea negra indica que la meta ideal es permanecer conectado 60 minutos.

Avatar #

A continuación se explica el paso a paso para la creación de un Avatar.

Primeramente debes elegir uno de los dos géneros para el personaje.

Luego de seleccionar el género, aparece esta nueva sección en donde puedes modificar las partes de la cara del personaje y el fondo de la imagen.

1. Previsualización de cómo está quedando tu personaje.
2. Opciones para modificar los diferentes aspectos del personaje.

A continuación se explica qué opciones puedes modificar en cada pestaña:

- Cara: Forma de la cara, el diseño de la boca, nariz y orejas.
- Ojos: Forma del ojo, el iris, las cejas y podemos agregar unas gafas.
- Pelo: Tipo de cabello, bigote y barba.
- Ropa: Estilo de prenda superior.
- Fondos: Agregar un fondo a la imagen para decorar la parte de atrás del personaje.

Cada una de estas opciones tiene un panel inferior con algunas opciones para modificar los elementos, como cambiar la posición, acercar o alejar o espaciar y juntar. Todo dependerá del elemento que estés modificando.

Por ejemplo, en este caso (contando de izquierda a derecha) están las siguientes opciones en el panel:

1. Desplazar los ojos hacia arriba.
2. Desplazar los ojos hacia abajo.
3. Juntar los ojos.
4. Separar los ojos.
5. Disminuir tamaño de los ojos.
6. Aumentar tamaño de los ojos.

Si bajas un poco la barra de desplazamiento encuentras un conjunto de botones (nombrándolos de izquierda a derecha) cuya funcionalidad es la siguiente:

1. Desplaza al personaje hacia arriba.
2. Desplaza al personaje hacia abajo.
3. Desplaza al personaje hacia la izquierda.
4. Desplaza al personaje hacia la derecha.
5. Aleja al personaje.
6. Acerca al personaje.
7. Gira la cabeza del personaje hacia la izquierda.
8. Gira la cabeza del personaje hacia la derecha.

Si bajas aún más la barra de desplazamiento, encuentras una paleta de colores. Allí puedes seleccionar el color deseado para el elemento.

Por último hay tres botones:

1. **Guardar:** Guarda los cambios hechos en el personaje
2. **Aleatorio:** Crea un diseño aleatorio para el personaje.
3. **Limpiar:** Restablece el diseño del personaje al original.

Canal de Voz o llamadas

El botón resaltado en la siguiente imagen corresponde al canal de voz. Desde allí se gestionan las llamadas entrantes y se realizan llamadas de forma manual

---

A continuación se explica la funcionalidad de cada botón:

1. **Marcar teléfono:** Abre una nueva ventana en la que podemos marcar un número de forma manual.
2. **Hold:** Permite colocar en modo espera una llamada. El encargado del proceso puede haber asignado un sonido o audio para que el cliente lo escuche mientras el agente está en otras actividades.
3. **Mute:** Silencia el micrófono del agente.
4. **Colgar:** Si el agente da clic en este botón, da por terminada la llamada.
5. **Conferencia:** Permite agregar al usuario de la línea a una sala de teleconferencia o llamada en grupo.
6. **Encuesta:** Realiza la acción de transferir el cliente de la llamada a una encuesta para que este la responda dependiendo de cómo se haya construido. Este botón de encuesta aparece únicamente cuando el agente se encuentra en una llamada.

Marcar teléfono de forma manual

Si das clic en “Marcar teléfono” se abre una nueva ventana donde puedes configurar los datos para llamar al cliente deseado, a continuación se da una explicación de cada campo de la ventana:

1. El primer campo permite escribir el número al que deseas llamar. Ten en cuenta que para llamar a un número móvil primero hay que escribir el número nueve (9) y luego escribir el número del móvil del cliente (todos los números deben ir juntos). Si necesitas llamar a un teléfono fijo digitas 9 + indicativo de la ciudad + número telefónico. Y si necesitas llamar a un número internacional digitas 9005 + indicativo del país + número telefónico.
2. El segundo campo corresponde al teclado numérico que nos sirve como alternativa para digitar el número deseado.
3. Luego está el botón “Llamar” para que el sistema marque el número digitado.
4. Después del botón “Llamar” hay un campo para digitar un número de extensión si así lo requieres y un ícono de teléfono para transferir la llamada. Para que la transferencia sea efectiva, primero marca al número y luego transferir.
5. Por último están las líneas disponibles que el agente puede usar. Este permite seleccionar la línea que quiere usar con el cliente al que va a llamar.

Las líneas que poseen un cliente conectado y en espera se identifican con un resaltado parpadeante de color rojo.

1. **Línea con cliente en espera:** Círculo rojo parpadeante.
2. **Línea seleccionada:** Círculo azul.
3. **Líneas sin usar:** Círculo vacío.

1. Si el servicio de videollamada está activo en su operación, se podrá previsualizar la cámara web en el área resaltada.
2. El botón señalado en la imagen permite compartir pantalla. Si empiezas a compartir la pantalla dejarás de mostrar la cámara web.
3. El botón señalado permite ocultar la cámara web.

Si estás compartiendo pantalla puedes dar clic en el botón resaltado en la siguiente imagen para dejar de compartir pantalla y volver a compartir la cámara web.

Codificación o tipificación de una llamada

En el lateral derecho del panel puedes observar la pestaña “Codificación”. Esta sección es la que debe usar el agente cuando luego de una llamada, el estado “Talk” cambia al estado “ACW”. El comportamiento del aplicativo para esta sección dependerá de la configuración realizada por el líder o gestor del proceso. Por ejemplo, este podría hacer que para los agentes se habilite solo la pestaña “Agent script”.

Codificación de llamadas #

Esta pestaña permite codificar o tipificar el proceso con un cliente (cabe recalcar que el administrador o líder puede configurar el aplicativo para que esta pestaña no esté disponible y que el agente tenga que terminar su proceso en la pestaña “Agent Script”). Básicamente en esta pestaña se seleccionan los códigos de actividad relacionados con la conclusión o resultado de la llamada que tuviste con el cliente. Pueden haber códigos de actividad que signifiquen una venta exitosa, una llamada pendiente, no responde, etc. Y cada uno de estos códigos puede ser establecido como “hit” o rpc”. Los administradores de su operación decidirán qué códigos de actividad son definidos como hit y/o como rpc. Los hit’s quieren decir llamadas exitosas y los rpc quieren decir llamadas hechas al contacto objetivo.

Puedes observar uno o dos campos llamados “Código de actividad”. El administrador de la operación puede hacer que solo se muestre un código de actividad para tipificar la llamada o tener dos códigos de codificación. Los códigos de actividad aparecen en el menú desplegable y debes seleccionar un código de actividad dependiendo del resultado de la llamada (para terminar el estado ACW es requisito tener los campos de código de actividad completos).

Luego hay un campo de comentarios para que el agente deje algunas notas con respecto al proceso que tuvo con el cliente.

Para enviar la codificación hay dos botones: “Codificar” y “Codificar y Ready”. El primero solo codifica la llamada y te deja en estado “ACW”, mientras que el segundo a parte de codificar la llamada cambia el estado del agente a “Ready” para que pueda recibir llamadas.

Agent Script #

Esta pestaña corresponde a un flujo construido desde el aplicativo wolkvox Manager por el líder o gestor. Por esto, no todos los módulos u operaciones tendrán las mismas opciones en esta pestaña. Cada gestor construye el flujo del “Agent Script” dependiendo de las necesidades de su operación.

Esta opción le sirve al agente como guía para que siga una serie de pasos en específico durante los procesos de contacto con el cliente.

Luego de seleccionar la opción necesaria en cada sección que aparece, debes dar clic en el botón “Next” para continuar en cada paso del flujo hasta llegar al final.

Campañas y llamadas con marcación preview

El tipo de marcación llamado “Preview” consiste en que el agente decida cuándo realizar una llamada y tiene la ventaja de que el agente cuenta con información relevante que puede leer antes de realizar la llamada. Este tipo de campaña es recomendada para cuando se necesita realizar gestiones previas al contacto telefónico.

Si al lado de la pestaña “Información de llamada” le aparece una pestaña llamada “Preview” significa que el agente está asignado a una campaña de dicho tipo.

En este tipo de campaña el agente puede leer la información del cliente antes de realizar la llamada.

Para iniciar sesión en una campaña de tipo preview debes dar clic en el primer campo para que se despliegue un listado. Luego debes dar clic en “Iniciar sesión”.

Si no aparece la campaña deseada, puedes dar clic en el botón de actualizar datos (señalado en la siguiente imagen). También debes tener en cuenta que solo aparecerán las campañas en la que el agente se encuentre asignado.

La siguiente imagen resalta los siguientes elementos:

- Campaña activa: Este campo muestra en qué campaña has iniciado sesión.
- Cerrar sesión: Permite salir de la campaña.
- Registros asignados: Muestra el número total de clientes asignados que tiene el agente en la campaña iniciada.
- Registros pendientes: Muestra el número total de clientes que faltan por finalizar el contacto.

Los campos principales son los siguientes:

- Área de llamadas y registro: Aquí se gestionan los números del cliente y la sección de registro de llamada.
- Área informativa: Aquí se muestra la información del cliente subida por el líder la campaña.
- Área de codificación: Es la sección encargada de finalizar el estado “ACW” del agente.

Próximo cliente #

Este botón permite solicitar los datos del siguiente cliente o del primer cliente si el agente no ha realizado el primer registro.

Luego de dar clic al botón “Próximo cliente”, el primer campo de Teléfono se llena con el número del cliente y el agente puede proceder a llamar mediante el botón verde que está ubicado al lado derecho de cada campo de teléfono. Pero antes de eso, el agente puede consultar información relevante del cliente mediante la tabla que contiene “item” y “value”.

Es muy importante tener presente que en la marcación preview es necesario realizar la tipificación de la llamada y el registro del cliente.

Si ya has terminado el proceso con el cliente actual debes finalizar el registro del cliente, una vez enviado este campo, el cliente no aparecerá de nuevo ya que has indicado que finalizaste el proceso con el cliente.

El área de finalización de registro del cliente también tiene una opción llamada “Realizar rellamada”. si activas dicha opción, aparece una nueva área la cual permite seleccionar fecha y hora para parametrizar la futura llamada. Una vez llegue la fecha, el aplicativo mostrará una alerta para recordar la gestión pendiente.

Puedes adicionar números de teléfono antes o durante una llamada. Los números se van guardando en los campos de manera ordenada, si no caben más en los tres primeros campos, el próximo numero que adiciones pasa a “Otros teléfonos”.

En el área de la parte lateral derecha se encuentra la codificación o tipificación de las llamadas, proceso necesario para dar por terminado el estado ACW del agente.

En caso de realizar múltiples llamadas a un mismo registro o cliente, se debe codificar cada una de estas y el proceso quedará registrado en el historial de llamadas del cliente actual.

Buscar cliente #

Este botón permite buscar un registro o cliente en la base de datos. Primeramente debes escribir en el nuevo campo el número de identificación del cliente.

Cancelar gestión de este cliente #

Este botón permite anular la continuación de la gestión del cliente actual, por lo tanto, el botón “Finalizar registro cliente” quedará bloqueado.

Adicionar cliente o referido #

El botón resaltado en la siguiente imagen permite añadir un cliente o referido a la base de datos de la campaña activada.

Luego de dar clic al botón, aparece una nueva ventana con varios campos en los cuales se añade la información del cliente o referido. Los datos obligatorios para esta opción son: nombre, apellido, número de identificación del cliente y número telefónico. Como opcional, hay dos campos adicionales para números de teléfono, ciudad y dirección.

Una vez le das clic al botón “Adicionar”, el cliente se añade a la base de datos de la campaña y sus datos estarán disponibles para consultar.

Campañas y llamadas con marcación automática

Este tipo de campañas se dividen en dos: de tipo progresivo y de tipo predictivo.

- **Tipo predictivo:** Este tipo de marcación se hace mediante un algoritmo que busca que los agentes estén ocupados el mayor tiempo posible en su jornada laboral. Este sistema primeramente llama al cliente y una vez se inicia la llamada, el sistema la transfiere a una línea del agente.
- **Tipo progresivo:** A diferencia del predictivo, este marcador solo realiza las llamadas cuando hay agentes disponibles. Este sistema ofrece mayor seguridad, ya que estaremos seguros de que un agente estará disponible cuando un cliente acepta la llamada.

Las campañas deben ser iniciadas por los líderes de su proceso, el administrador del aplicativo wolkvox Manager una vez de inicio a una campaña comenzará el marcado automático.

Una vez el sistema una llamada al agente, en la sección resaltada en la imagen le aparecerá la información del cliente que se haya incluido en la base de datos.

La información que brinda esta sección es la siguiente:

- Nombre y apellidos del cliente.
- Type_ID: Se refiere al tipo de identificación del cliente.
- ID: Es el número de identificación del cliente.
- Datos generales del cliente como edad, sexo, país, departamento, ciudad y teléfono al cual se realizó la llamada.
- Queue: Se entiende como el skill, cola, o grupo de agente por el cual se realizó la llamada.
- ID Queue: Es el número de identificación de la skill, cola o grupo de agente.

- ID Call: Es un número de identificación único de llamada.
- Opt1, Opt2, Opt 3, Opt4, entre otros: Son datos adicionales cargados en la base de datos por el líder de la campaña para que el agente tenga un contexto más amplio durante la llamada.

Recall o reprogramar llamada #

En caso de necesitar realizar de nuevo una llamada a un cliente, el botón “Recall” permite programar una llamada y ver el listado de rellamadas pendientes.

Se nos abre una nueva ventana donde puedes identificar dos pestañas, “Programar rellamadas” y “Rellamadas pendientes”.

Pestaña Programar Rellamadas

La pestaña “Programar rellamadas” es la sección donde puedes agendar una llamada para marcación futura.

En el primer campo debes seleccionar la fecha en que deseas realizar la rellamada.

En el segundo campo seleccionas la hora de llamada.

En el tercer campo se modifica el dato de número telefónico del cliente si es el caso o si no necesitas modificar el número lo puedes dejar como está.

Luego del anterior hay **dos opciones seleccionables**: “Automático – Cualquier agente” y “Manual – Rellamada”.

Seleccionando la primera opción realiza **marcación automática** una vez llegue la fecha y hora establecida por el agente. Es decir, una vez llegue esa fecha y hora, el sistema buscará un agente disponible y le asignará la llamada.

Mientras que con la segunda opción la **llamada** se deberá realizar de manera **manual**. Con esta opción, una vez llegue la fecha y hora establecida el sistema alertará al agente que es hora de realizar la llamada programada anteriormente.

Pestaña Rellamadas pendientes

En esta sección hay una tabla que muestra las rellamadas que agendó el agente como pendientes y un botón para actualizar el listado de llamadas.

Mr Wizard en canales de voz

- En la pestaña Mr Wizard puedes ver el sentimiento general de la llamada en tiempo real y la transcripción de la llamada.
- El sentimiento general de la llamada te dará una idea de cómo se está llevando la conversación, si de manera positiva o negativa.
- En la transcripción de la llamada tendrás la conversación a manera de texto y que servirá como guía para continuar llevando la conversación o como historial para verificar alguna información que le hayas suministrado al cliente.

En la misma sección de Mr Wizard se ha incorporado una herramienta para consultar temas por medio de preguntas que le hagas al sistema.

- En la pestaña “Chat” podrás escribir una pregunta o consultar un tema en específico según lo que requiera el cliente y el sistema te responderá según la información con la que haya sido entrenado. Una vez generada la respuesta podrás copiar todo el texto si así lo requieres o usarlo como guía para responderle al cliente.
- La respuesta dependerá de cómo haya sido entrenado el sistema por el administrador de su operación.
- Esta herramienta no está habitualmente activa, sino que es un servicio extra. La activación de este dependerá del administrador de su operación.

Join calls

Esta funcionalidad permite vincular números de teléfono en línea, similar a una conferencia, sin requerir la presencia continua del agente. El agente tiene la capacidad de colgar, y esto no afectará la conexión de los miembros del grupo de la llamada.

Para activar esta funcionalidad simplemente en la ventana de marcación deberás estar en una línea donde está un usuario que quieras unir y dar clic derecho sobre la línea donde está el otro usuario con el que lo desear unir.

Interacciones

Esta sección tiene el objetivo de servir como una plataforma omnicanal para atender simultáneamente a sus clientes presentes en múltiples plataformas sociales.

Por ejemplo, puedes ver las interacciones de Email, Facebook, Twitter e Instagram. Todo dependerá las plataformas integradas en su operación, dicha gestión la realiza el administrador de wolkvox Manager en su proceso.

En esta sección se encuentra el listado de interacciones recibidas. En la parte inferior identificamos los botones para pasar páginas si tienes muchas interacciones en la lista.

Dentro de esta sección identificamos cinco botones que corresponden a:

- **Expandir menú:** Este botón muestra el menú correspondiente de una manera expandida para ver los títulos de cada botón.
- **Nuevo correo:** Permite ir a la sección donde se crea un nuevo mensaje para enviar vía correo electrónico.
- **Mensajes recibidos:** Se abre la bandeja o buzón de correos electrónicos y mensajes nuevos que llegan vía Instagram, Facebook o Twitter. Pero esto sucede si la operación o módulo tiene configurada la integración de alguno de estos canales.
- **Mensajes enviados:** Este botón muestra los correos electrónicos enviados por el agente.
- **Mensajes archivados:** Es el buzón de correos electrónicos que han sido guardados por el agente.

Búsqueda avanzada de interacciones #

Para agilizar la búsqueda de una interacción cuando se tienen muchas en la bandeja de entrada, está disponible el campo de búsqueda en el cual se debe escribir alguna palabra relacionada con la búsqueda que se desea encontrar, o también está disponible la herramienta de búsqueda avanzada para filtrar aún más la lista de interacciones, la cual se explica a continuación.

Esta opción de búsqueda avanzada permite filtrar las interacciones según el nombre del remitente, nombre del destinatario, asunto de la interacción, fecha en la que se recibió el mensaje o interacciones que contengan archivos adjuntos.

Filtrar por origen de la interacción #

Para agilizar el trabajo de omnicanalidad o multiplataforma, también es posible filtrar las interacciones según su origen (correo electrónico, Facebook, Instagram o Twitter).

Transferir o archivar una interacción #

En el listado de interacciones, cada una de estas tiene en su lado izquierdo un cuadrado que se puede cliquear para activar la selección de dicha interacción con el fin de que aparezcan los botones, estos sirven para:

- Archivar la interacción.
- Transferir la interacción a otro agente.
- Transferir la interacción a una skill.

Interacción en publicaciones de Facebook e Instagram

Cuando se trate de una interacción en publicaciones de Instagram o Facebook, el agente podrá contestar a la interacción mediante mensaje por el chat de Messenger o en el comentario de la publicación.

Los botones disponibles en las interacciones de este tipo son los siguientes:

Si das clic a la flecha señalada en la siguiente imagen, se abre un menú desplegable donde puedes seleccionar si vas a contestar a la interacción vía mensaje de Chat por Messenger o en el comentario de la publicación.

En la parte inferior de la previsualización de la publicación, se habilita uno o dos campos para escribir el mensaje, esto dependiendo de si hemos seleccionado contestar por “Mensaje directo” y/o “Comentario”.

- El campo que contiene el texto “Ingrese el texto para responder la interacción” es por donde debes escribir si deseas contestar vía comentario de la publicación.
- El campo que contiene el texto “Ingrese el texto para enviar un mensaje directo” se usa para contestar vía mensaje directo en Messenger.

Luego de escribir el mensaje, debes dar clic en el botón “Send” para que se envíe la respuesta.

Configurar firma

Puedes agregar una firma para los envíos de correo electrónico. Este herramienta posee múltiples opciones de edición para agregar estilo a tu firma.

Configura una firma para los correos mediante el botón resaltado en la siguiente imagen.

Puedes personalizar la firma de correo mediante las opciones del menú de herramientas. Tienes la posibilidad de agregar estilos a tus textos, agregar imágenes o insertar enlaces.

Interacción de correo electrónico

Con respecto a las interacciones de correo electrónico, además de poder responderlos y archivarlos, puedes reenviarlos.

Mr Wizard en interacciones

Esta novedosa herramienta permite activar una sección en wolkvox Agent para que el agente escriba una pregunta y el sistema le responda dependiendo del entrenamiento configurado por el administrador de su operación.

1. Se abre una ventana donde tendrás un campo para escribir la pregunta o la información que deseas obtener. Aunque al abrirse la ventana, se escribirá de manera automática todo el cuerpo del mensaje. Modifica el mensaje o crea un nuevo texto de pregunta para que Mr. Wizard te dé la solución.
2. Da clic en el botón que está ubicado en la parte inferior derecha de la ventana para enviar la pregunta.

1. Obtendrás la respuesta que te da Mr. Wizard.
2. Si la respuesta no fue la indicada, podrás dar clic a la flecha para devolverte a la anterior sección.
3. Da clic en el botón de validar para agregar la respuesta de Mr. Wizard al campo de respuesta de la interacción.
4. **Nota:** La respuesta que escriba Mr. Wizard dependerá del entrenamiento otorgado al sistema por parte del administrador de su operación.

1. Otra característica muy importante de Mr. Wizard es la de corregir ortografía.
2. Da clic en el botón resaltado en la siguiente imagen para que Mr. Wizard te corrija el mensaje antes de enviarlo.

Whatsapp

Este botón de “WhatsApp” permite iniciar una conversación de forma manual con un cliente. Si el botón no aparece significa que no se ha habilitado para su operación.

Si das clic en el ícono se abre una nueva ventana en donde debes realizar los siguientes pasos:

- En el menú desplegable del primer campo seleccionas el conector de WhatsApp asignado.
- En el segundo campo escribes el teléfono del cliente con el siguiente orden: indicativo del país + teléfono.
- El tercer campo corresponde a la identificación del cliente.
- En el cuarto campo llamado “Nombre del template” seleccionas la plantilla de mensaje que necesitas.

Luego de seleccionar una plantilla en el campo “Nombre del Template” se muestra la estructura del mensaje en el campo “Template. Los datos que observas que están encerrados en corchetes como por ejemplo {1}, {2}, {3} o cualquier otra cantidad, son variables, las cuales se pueden modificar en el campo siguiente a “Template”.

En dicho campo se escriben los datos con los que se quiere reemplazar las variables señaladas. Para modificar la siguiente variable debes dar un salto de línea, es decir un “Enter” en el teclado.

Cada “Enter” o salto de línea modificará su respectiva variable. Si no escribimos algún dato, la variable quedará vacía y por lo tanto en el mensaje ese espacio también quedará vacío. En la siguiente imagen se observa cómo se ve el mensaje sin cambiar las variables.

Por ejemplo, en la siguiente imagen se puede observar que hemos dado tres (3) saltos de línea. Por lo tanto las variables del mensaje quedan vacías.

En este caso, la plantilla tiene 3 variables para modificar, si se trata de ingresar más de tres saltos de línea se muestra un mensaje de error diciendo que no se pueden hacer más.

En la siguiente imagen se puede observar se ha escrito los datos de las variables y en “Template” ya se muestran los datos reemplazados en la variable.

En la siguiente sección tienes la posibilidad de ingresar una imagen pero esto solo es posible si el template o plantilla seleccionada tiene el permiso de insertar imágenes (a este tipo de plantilla se le conoce como plantilla multimedia).

Por último te encuentras con la opción “Activar interacción vía chat”. Esta última opción permite que el agente pueda tener una conversación con el cliente en la que pueda recibir mensajes de este último. Es decir, con esta opción activa, si el cliente responde a los mensajes, estos le llegarán al agente.

Luego de ingresar todos los datos requeridos debes dar clic en “Enviar mensaje”.

Si no tienes datos erróneos aparecerá una notificación de éxito como la que se puede visualizar a continuación:

Al iniciar un chat de WhatApp, deberás continuar la conversación en el botón del menú lateral izquierdo llamado “Chat”.

Envío de contactos para el canal de WhatsApp

Podrá recibir mensajes de contacto por parte de un cliente. Esto permitirá obtener más información de clientes y aumentar los registros de clientes en su operación.

- Si das clic en el contacto que recibiste podrás obtener en una nueva ventana todos los datos del contacto.

#

Chat y conversaciones

En esta sección se atienden todos los chats que te llegan vía WhatsApp, Facebook Messenger, Line y Telegram.

Luego de acceder al botón “Chat”, seleccionas el chat o conversación que deseas gestionar.

Cuando haya chats que ya hayas tipificado, aparecerá una pestaña llamada “Chats recientes” con la finalidad de que tengas el historial de chats recientes y puedas reabrir una conversación solamente enviando un mensaje al chat que deseas reabrir. Este historial solo guarda los chats tipificados en las últimas 24 horas.

Una vez selecciones en la lista de conversaciones, el chat a gestionar, verás una sección con toda la información para atender al cliente, como la mostrada en la siguiente imagen:

1. Chat seleccionado (resaltado en azul).
2. Área de gestión del chat seleccionado.

La primera sección que debes identificar es la del historial de conversación que contiene todo lo que se ha conversado con el agente incluyendo el registro de las fechas en que se enviaron los mensajes.

Envío de stickers

Podrás enviar stickers desde el aplicativo wolkvox Agent (versión de escritorio y web) siempre y cuando se use un conector de WhatsApp tipo Cloud API. Las características que debe de tener la imagen son las siguientes:

- El tamaño de la imagen debe de ser 512 x 512 pixeles.
- El peso de la imagen no debe superar los 100KB.
- El formato de la imagen debe ser WebP (.webp)

La primera manera de enviar stickers desde el aplicativo del agente es arrastrar y soltar la imagen.

La segunda manera de enviar stickers desde el aplicativo del agente es por medio de los archivos adjuntados por el encargado de su operación.

Editar contacto

Para agregar o editar el contacto de la conversación debes dar clic en el botón resaltado (+)

Mensajes donde se reciban contactos en WhatsApp

A partir de ahora el agente podrá recibir mensajes de contacto por parte de un cliente. Esto permitirá obtener más información de clientes y aumentar los registros de clientes en su operación.

- Si das clic en el contacto que recibiste podrás obtener en una nueva ventana todos los datos del contacto.

Mr. Wizard de chat

1. En el aplicativo wolkvox Agent, en la sección de chats aparecerá un nuevo botón para acceder a la herramienta de Mr. Wizard.
2. En el último mensaje enviado por el cliente, aparece una casilla a su lado izquierdo.
3. Al dar clic en esta casilla se listará el mensaje en el área derecha donde se encuentra Mr. Wizard. Luego de listar el mensaje puedes escribir otras preguntas para que Mr. Wizard responda.
4. Para enviar el texto a Mr. Wizard y que este responda las preguntas presentadas en el mensaje da clic al botón “Mr. Wizard”.

Mr. Wizard responderá según el entrenamiento hecho en la configuración de la herramienta en wolkvox Manager.

1. El primer botón permite añadir el mensaje generado por Mr. Wizard en el campo donde el agente responde al cliente.
2. El segundo botón le da la instrucción a Mr. Wizard para que genere una nueva respuesta si la generada primeramente no ha cumplido las expectativas.

En la siguiente imagen se puede ver cómo se ha trasladado la respuesta enviada por Mr. Wizard al agente hacia el campo donde este puede responderle al cliente.

Con Mr. Wizard puedes corregir la ortografía del texto escrito en el campo para enviar la respuesta al cliente.

1. Escribe el texto que le pretendes enviar al cliente.
2. Al lado izquierdo del botón “Enviar” permite que Mr. Wizard analice el texto antes de enviarlo.

1. Se abre una ventana flotante donde se puede observar la corrección que le entrega Mr. Wizard al agente.
2. En la parte inferior de esta ventana hay un botón para reemplazar el texto que escribiste en el campo para enviar al cliente, por el texto entregado de Mr. Wizard.

En la siguiente imagen puedes observar que se ha reemplazado el texto previamente escrito por el agente, con el texto entregado por Mr. Wizard.

Corrección automática de textos

- Ahora tienes a tu disposición una nueva funcionalidad para Mr. Wizard con inteligencia artificial que permite corregir automáticamente los textos que envíe el agente al cliente.
- Tenga en cuenta que esta herramienta corrige textos de 15 o más caracteres.
- **Nota:** Esta funcionalidad la puede activar o desactivar el administrador de su operación.

A continuación puedes ver un ejemplo del anterior texto enviado por el agente y corregido de forma automática al dar clic en “Enviar”.

Responder mensajes de WhatsApp

- En los chats de WhatsApp que usen el conector API Cloud ahora podrás responder cada mensaje que recibas del cliente o incluso puedes responder a tus propios mensajes para hacer referencia a estos y ayudar al cliente a identificar a qué haces referencia cuando le suministras alguna información o para responder preguntas del cliente y tener así una conversación más detallada.
- Para responder un mensaje debes pasar el puntero del mouse sobre el mensaje y aparecerá en el lado derecho del mensaje, una flecha que apunta hacia abajo. Deberás dar clic en dicha flecha y en el campo donde escribes el mensaje a enviar, se fijará el mensaje señalado y el campo para escribir tu respuesta.

En la siguiente imagen puedes ver que la flecha para responder a un mensaje también aparece en los mensajes con imágenes. Todo tipo de mensaje se puede responder, tanto los que envía el cliente como los propios del agente siempre y cuando el chat de WhatsApp use conector API Cloud (Esto lo verificas con el administrador de su operación).

Buscador de chats activos y recientes

- Puedes buscar chats activos o recientes por nombre, teléfono o código de Chat_id de la conversación con el cliente.
- Esta búsqueda aplica tanto para la pestaña de chats activos como para la pestaña de chats recientes.
- Esta nueva función facilita a los agentes la localización rápida y eficiente de las conversaciones relevantes, mejorando la gestión de las interacciones con los clientes en tiempo real y las recientes.

Chats recientes

- Desde esta versión podrás ver los últimos chats recientes (cerrados o codificados únicamente dentro de las 22 horas anteriores).
- Una vez codifiques un chat, este pasará al área de “Chats recientes” y quedará disponible para reabrir hasta 22 horas después.

FAQs

Esta sección permite el acceso a las respuestas de preguntas frecuentes para responder rápidamente a las consultas de los clientes. El administrador de su operación es el encargado de gestionar esta sección. Esto permite reducir el tiempo de resolución de preguntas.

La sección de FAQs tiene un campo de búsqueda que permite a los agentes buscar FAQs por título o texto. Dependiendo de lo que coloque el agente en el campo de búsqueda, se listarán las FAQs relacionadas con esas palabras buscadas por el agente.

Puedes llevar una respuesta de una pregunta frecuente directamente a la conversación con el agente.

1. Da clic en la flecha ubicada en el extremo derecho de la pregunta frecuente.
2. Da clic en el botón “check” ubicado en la parte inferior izquierda de la pregunta.
3. La respuesta se enviará automáticamente al cliente.

El agente puede editar los FAQs para cambiar la información según las necesidades que se tengan al momento. Aunque si cierra el aplicativo Agent, la información de cada FAQ volverá a su estado originalmente creado por el administrador de su operación.

SMS

Este botón de “enviar SMS” permite iniciar una conversación de forma manual con un cliente. Si el botón no aparece significa que no se ha habilitado para su operación.

En el primer campo debes escribir el número de plan de marcación + el número de teléfono del cliente.

En el segundo campo colocas el número de identificación del cliente.

El tercer campo corresponde al espacio para escribir el mensaje de texto para el cliente.

Por último tenemos el botón “Cerrar” para cerrar la ventana y “Enviar mensaje” el cual enviará el mensaje al cliente si el dato ingresado en “Teléfono” es correcto.

Si no hay error alguno con los datos ingresados aparecerá un mensaje de éxito como el mostrado en la siguiente imagen:

Smart Dial

También llamado marcación inteligente o intelligent dial. Es una funcionalidad que permite conocer información básica de las llamadas.

Gracias a esta funcionalidad, el agente podrá saber con exactitud el número telefónico y hora de contacto con el cliente.

Este botón solo aparece si se tiene contratado el servicio.

Al dar clic en el botón “Smart Dial” se abre la siguiente ventana donde debes ingresar primeramente el número de identificación del cliente y luego se procede a dar clic al botón “Buscar” para que el sistema inicie la búsqueda del cliente ingresado.

En la siguiente imagen se resalta el área que muestra una tabla con información de la última llamada realizada al cliente.

Esta tabla muestra el último número de teléfono llamado, la hora de la llamada y el porcentaje de contactación.

Los elementos que se encuentran en la tabla son de tipo botón, al dar clic en una llamada de la lista, el sistema coloca el número de teléfono seleccionado en el campo inferior de la ventana par que el agente proceda a dar clic en el botón “Llamar” e iniciar conversación con el cliente. Luego, podemos ir al botón “Voz” del menú lateral izquierdo para gestionar la nueva llamada iniciada.

En el campo inferior **no** podemos ingresar un número de forman manual para llamar.

CRM

En el menú lateral se encuentra el botón “CRM” que permite acceder a wolkvox CRM, aplicativo para la gestión de contactos, interacciones previas con algún cliente, entre otras funciones.

Da c**lic aquí** para consultar la **documentación** de **wolkvox Agent** en su **versión de escritorio**.

Cobrowsing

- Cobrowsing es una nueva funcionalidad avanzada que permite a los clientes compartir su pantalla con los agentes para recibir asistencia en tiempo real. La configuración es sencilla y su uso es muy fácil tanto para el cliente como para el agente.
- El timeline para el uso de la herramienta es el siguiente:
  - El cliente da clic en el botón de “Cobrowsing”.
  - El cliente suministra al agente el código generado luego de haberle dado clic al botón.
  - El agente da clic al botón “Cobrowsing” dentro del aplicativo wolkvox Agent.
  - En wolkvox Agent se carga una ventana con la vista de la pantalla del cliente.
  - El agente guiará al cliente según el proceso que esté resolviendo con el cliente.
- En la siguiente imagen podrás ver cómo quedaría visualmente la herramienta. El botón quedará ubicado en la parte inferior izquierda del sitio web.

En la siguiente imagen puedes ver la ventana emergente que le aparece al cliente una vez da clic al botón de “Cobrowsing” en el sitio web donde está instalado.

En wolkvox Agent, el agente debe seguir los siguientes pasos para iniciar la visualización de la pantalla de cliente que le suministró el código de acceso.

1. En wolkvox Agent hay un botón llamado “Cobrowsing” en el menú superior derecho.
2. Se abrirá una ventana emergente donde el agente deberá escribir en el campo “Código de acceso” el código suministrado por el cliente.
3. El agente debe dar clic en “Comenzar asesoría” para iniciar la visualización de la pantalla del cliente.

Se abre la vista de la pantalla del cliente para iniciar la guía del proceso.

1. El agente puede dar clic o señalar partes o campos del sitio web para ir guiando al cliente en el proceso. La sección que esté resaltada en color naranja claro es el área que tiene señalada el agente y el cliente también tendrá resaltado ese campo o área en dicho color.
2. El agente también puede ver el puntero del mouse donde el cliente esté apuntando.

Nota: Los campos ocultos no se podrán visualizar en esta ventana con la finalidad de proteger la información delicada.

El cliente podrá ver el puntero del mouse donde está apuntando el agente.

En la ventana de “Cobrowsing” tienes a tu disposición un menú en el que tienes las siguientes opciones.

1. El botón tipo hamburguesa te permite reducir el menú de “Cobrowsing” si está encima de alguna información importante para visualizar.
2. Puedes ver el tiempo transcurrido desde el inicio del uso de la herramienta con el cliente.
3. Una vez hayas finalizado el proceso de colaboración con el cliente da clic en el botón “Finalizar”.