



Acerca de wolkvox Manager

wolkvox Manager es la plataforma donde puedes configurar todo lo relacionado con las operaciones de los agentes y el contacto con sus clientes, este aplicativo tiene una gran variedad de funcionalidades necesarias para su solución como por ejemplo:

- Diseñar los IVR que se necesiten por medio de un entorno gráfico amigable y fácil de manejar.
- Posibilidad de implementar más de 60 componentes.
- Incorporación de inteligencia artificial.
- Reconocimiento de voz.
- Consultas a bases de datos.
- Conexiones por medio de API.
- Creación y gestión de campañas predictivas, progresivas y preview.
- Enrutamiento inteligente.
- Visualización y exportación de reportes históricos y en tiempo real.



Recomendaciones básicas para la estación de trabajo

Los aplicativos requieren de una configuración e instalación adecuada de los equipos desde los cuales se procederá a acceder. Por ello, se debe asegurar las condiciones óptimas en el ambiente local para garantizar al máximo las funcionalidades de las soluciones wolkvox. Dando [clic aquí](#) puedes leer las condiciones o requerimientos mínimos que se deben asegurar.



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 en el siguiente botón:

[Clic aquí](#)



Pasos iniciales

Al correo le llegará toda la información necesaria para iniciar sesión en el aplicativo wolkvox Manager.



Password generated for user [REDACTED]

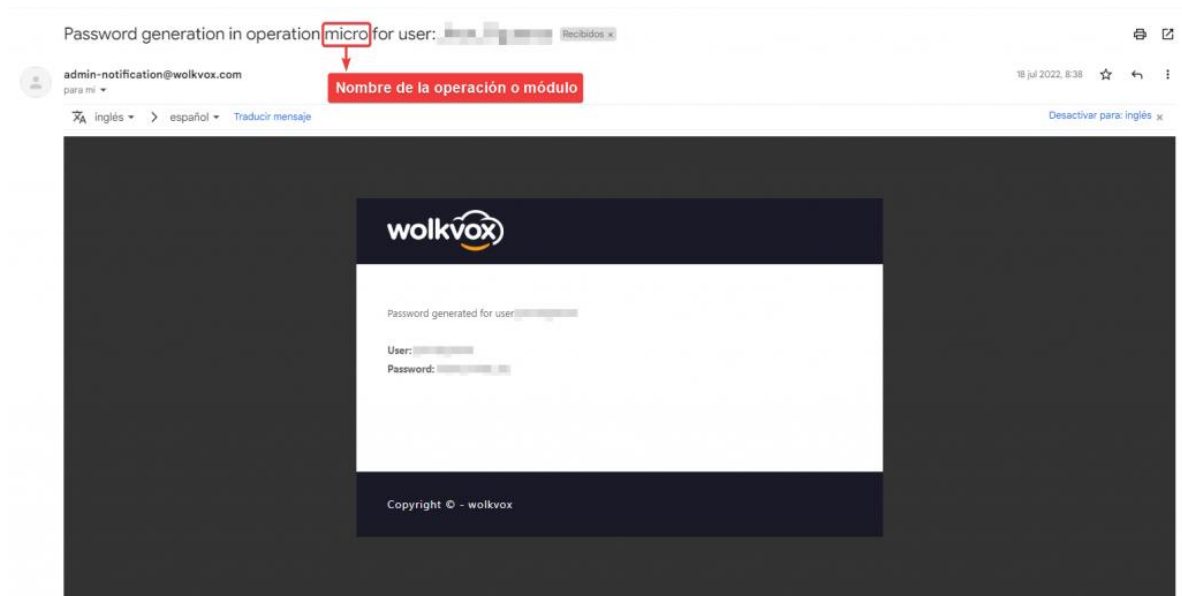
User: [REDACTED]

Password: [REDACTED]

Copyright © - wolkvox



En el correo donde se notifica la creación del nuevo usuario, puedes identificar el nombre de la operación en el asunto de este.



Iniciar sesión en wolkvox Manager

A continuación puedes observar lo primero que se ve al cargarse el programa. En el campo "Operación" debes escribir el nombre de la operación a la cual te encuentras inscrito.

Operación

Nombre de la operación

Continuar →

Luego de ingresar el nombre de la operación con éxito puedes identificar lo que se observa a continuación:

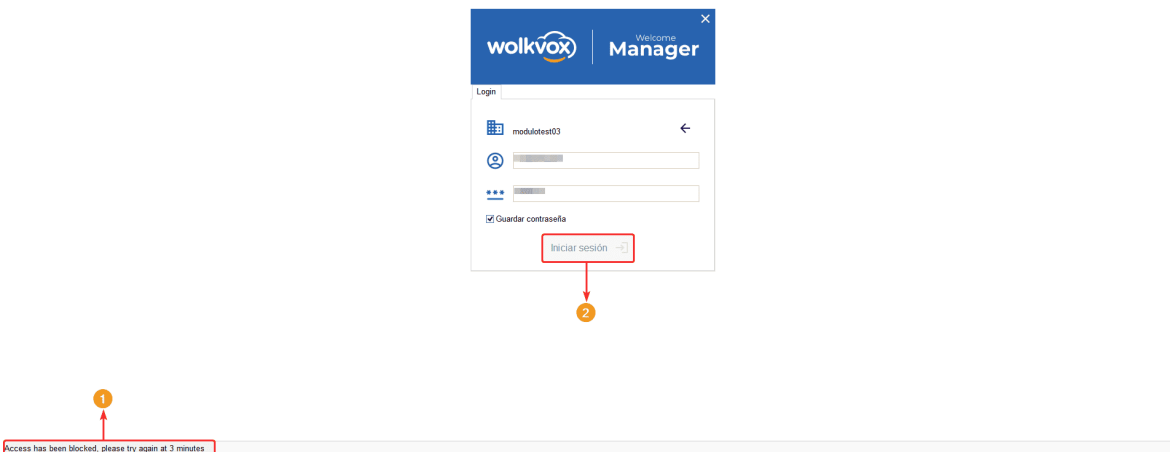
1. Nombre de la operación a la que estás intentando acceder.
2. Nombre de usuario asignado.
3. Contraseña otorgada.
4. Si lo deseas, puedes dejar marcada la casilla de “Guardar contraseña” para que al ingresar de nuevo, el aplicativo te escriba automáticamente la contraseña.
5. Una vez ingreses todos los datos, debes dar clic al botón “Iniciar sesión” para que se comience a cargar la interfaz del programa.
6. La flecha que apunta hacia la izquierda permite regresar para volver a escribir el nombre de la operación.



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 iniciar 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.



Primera vez en el aplicativo

Si es la primer vez que ejecuta el aplicativo wolkvox Manager le aparecerá el siguiente mensaje: “La dirección IP no está registrada. Solicite al administrador un código de acceso”. Luego, da clic en “Aceptar”.



Aparecerá la siguiente sección donde se te advierte que debes administrar un código de acceso al administrador para el registro de su dirección IP.

Da clic en el botón “Solicitar código de acceso”.

A screenshot of a web application window titled 'wolkvox Manager' and 'Welcome Manager'. The main content area is titled 'Código de acceso'. It contains the text: 'Solicite al administrador un código de acceso para el registro de su dirección IP'. Below this text is a button labeled 'Solicitar código de acceso' with a right-pointing arrow icon. A red circle with the number '1' and a red arrow points to this button. Below the button is a text input field with the placeholder text 'Ingresa el código de acceso de 4 dígitos'. At the bottom of the form is a button labeled 'Validar código de acceso' with a checkmark icon.

Se enviará una solicitud de código de acceso al administrador. Deberá contactar al administrador para obtener el código.



1. Ingresa el código de 4 dígitos enviados por el administrador.
2. Da clic en el botón “Validar código de acceso”.

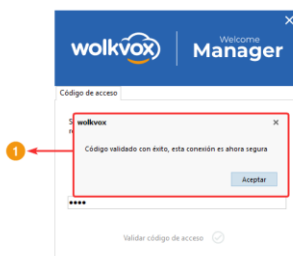


Si el código es incorrecto aparecerá el siguiente mensaje: "Código no válido, inténtelo de nuevo". Comprueba que hayas escrito correctamente el código.



Si has escrito correctamente el código de acceso, aparecerá el siguiente mensaje: "Código validado con éxito, esta conexión es ahora segura".

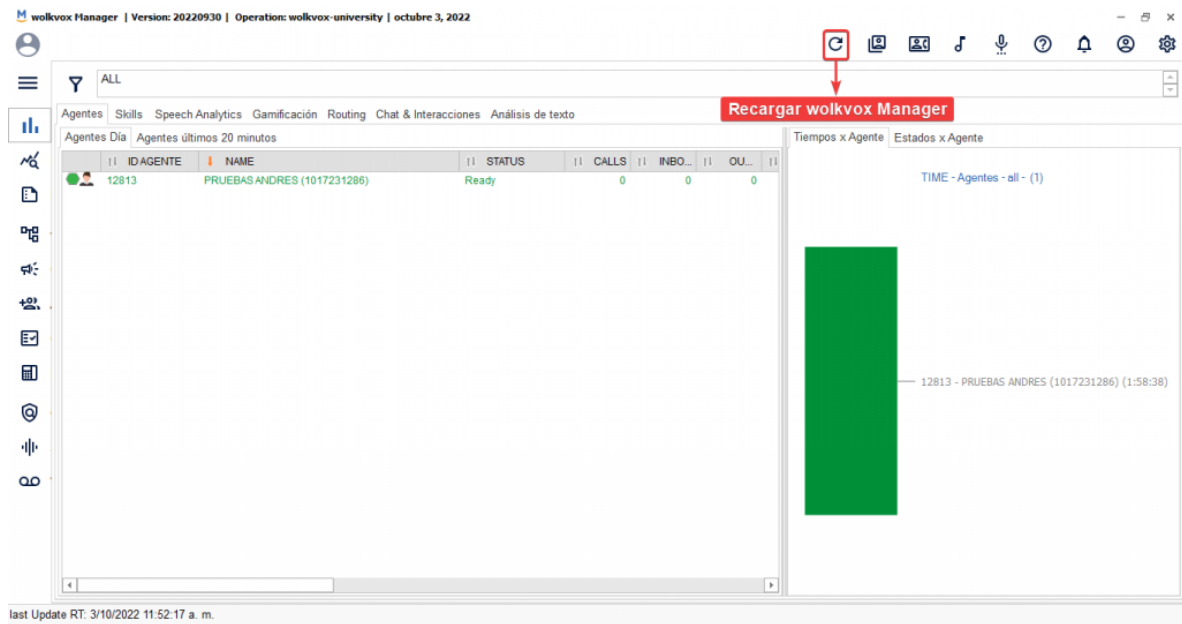
Luego de dar clic en el botón "Aceptar" se cargará completamente el software y a partir de ahora podrás ingresar al aplicativo wolkvox Manager con normalidad.



Opciones generales

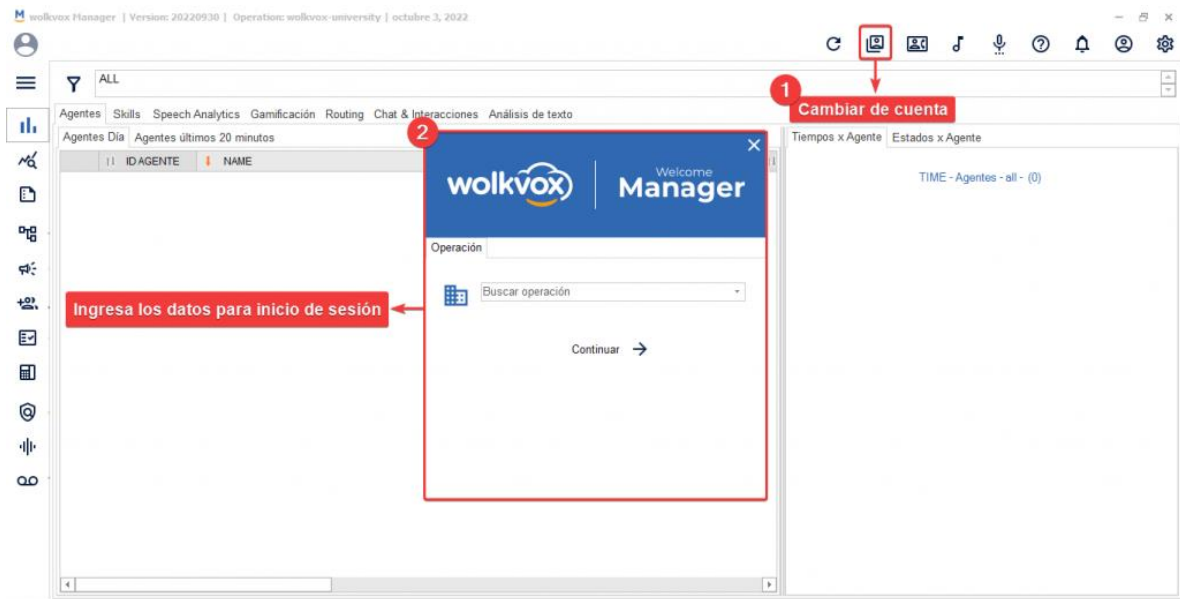
Recargar wolkvox Manager

Si por algún motivo necesitas recargar el programa, tienes a tu disposición el botón "Actualizar" ubicado en el menú superior de wolkvox Manager. Este refresca el programa y vuelve a cargar los elementos.



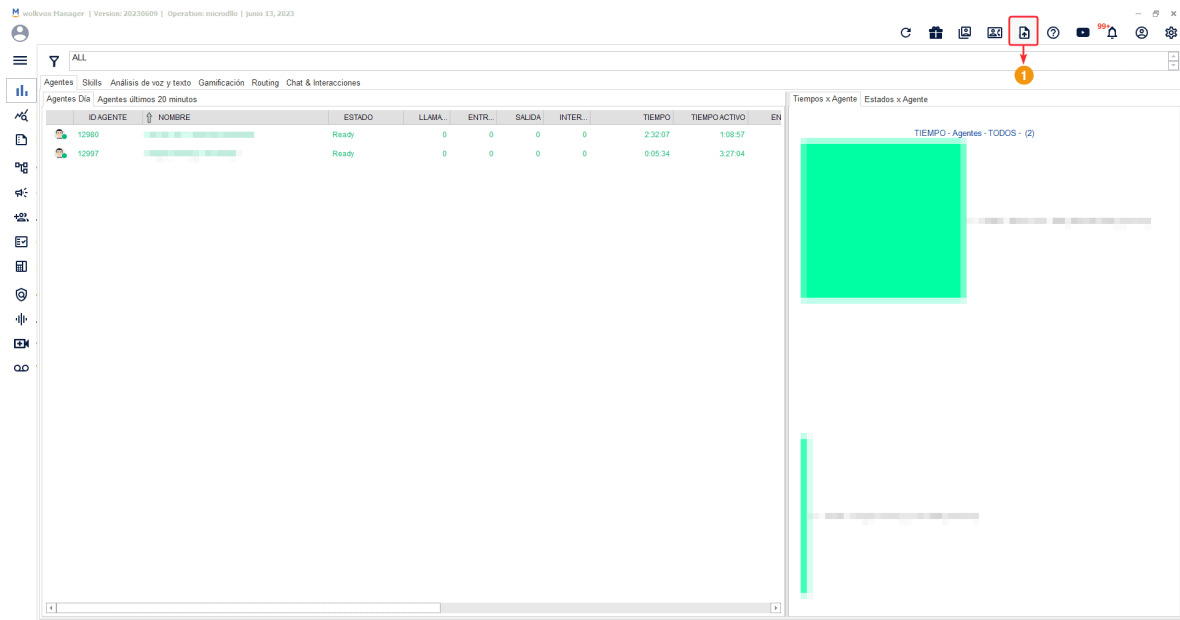
Cambiar de cuenta

Si vas a cambiar de cuenta no necesariamente debes cerrar el programa y volver a abrirlo. Para ello cuentas con el botón "Cambiar de cuenta" el cual muestra nuevamente la ventana de inicio de sesión donde se ingresa el nombre de la operación, usuario y contraseña.



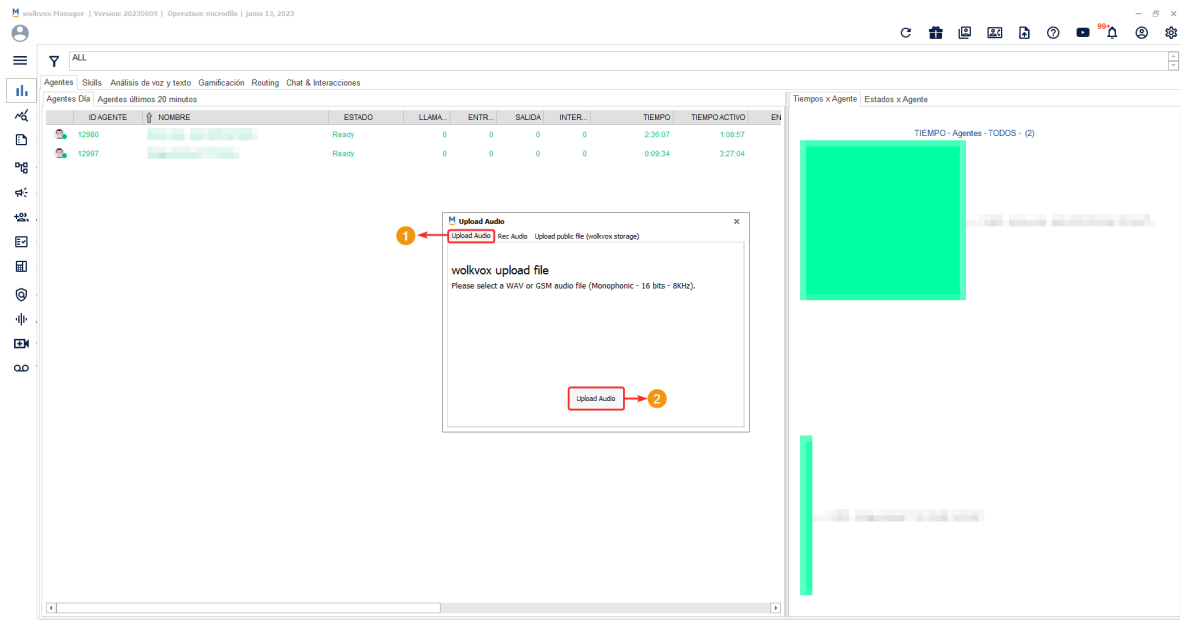
Cargar o grabar audio

Esta opción permite que subas o grabes un audio que se guardará en el almacenamiento del aplicativo y que luego puedas usar dichos audios en las distintas herramientas de wolkvox Manager como por ejemplo wolkvox Studio.



La primera pestaña llamada "Upload Audio" permite agregar un audio que ya se encuentre guardado en tu computadora.

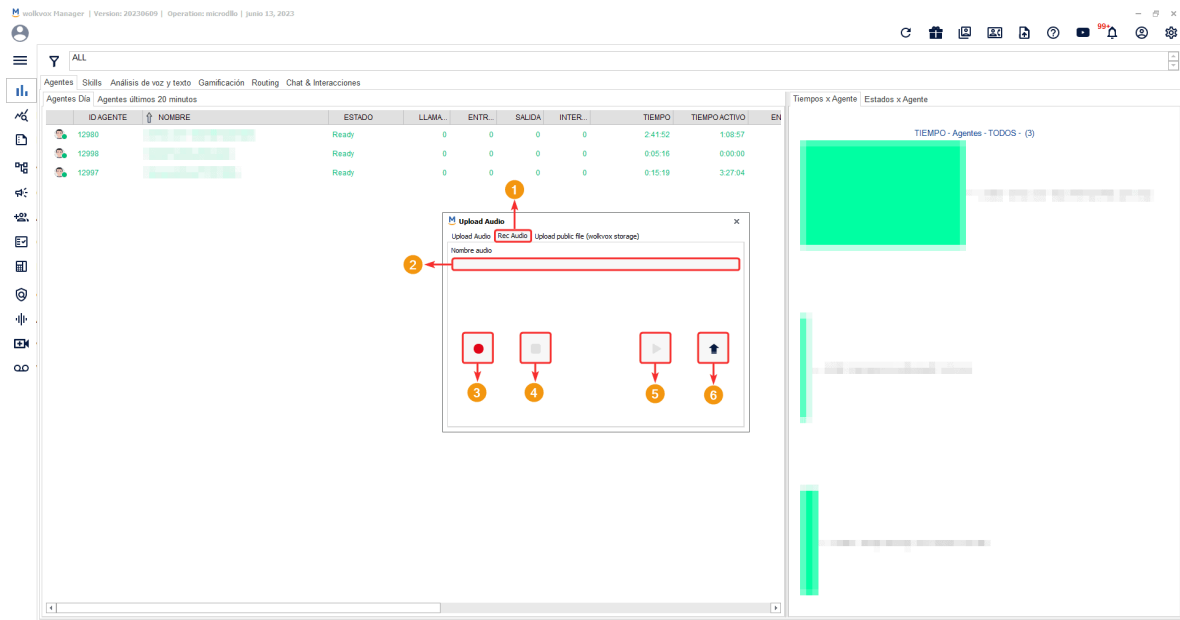
Debes cumplir con los requisitos de archivo que son: tener el archivo en formato WAV o GSM y con salida de canal mono ya que no se permite estéreo. Además, debería tener una frecuencia de muestreo de 8KHZ y con calidad de 16 bits.



En la segunda pestaña llamada “Rec Audio” puedes grabar directamente tu audio sin necesidad de preocuparte por formatos o configuraciones de exportación de archivo

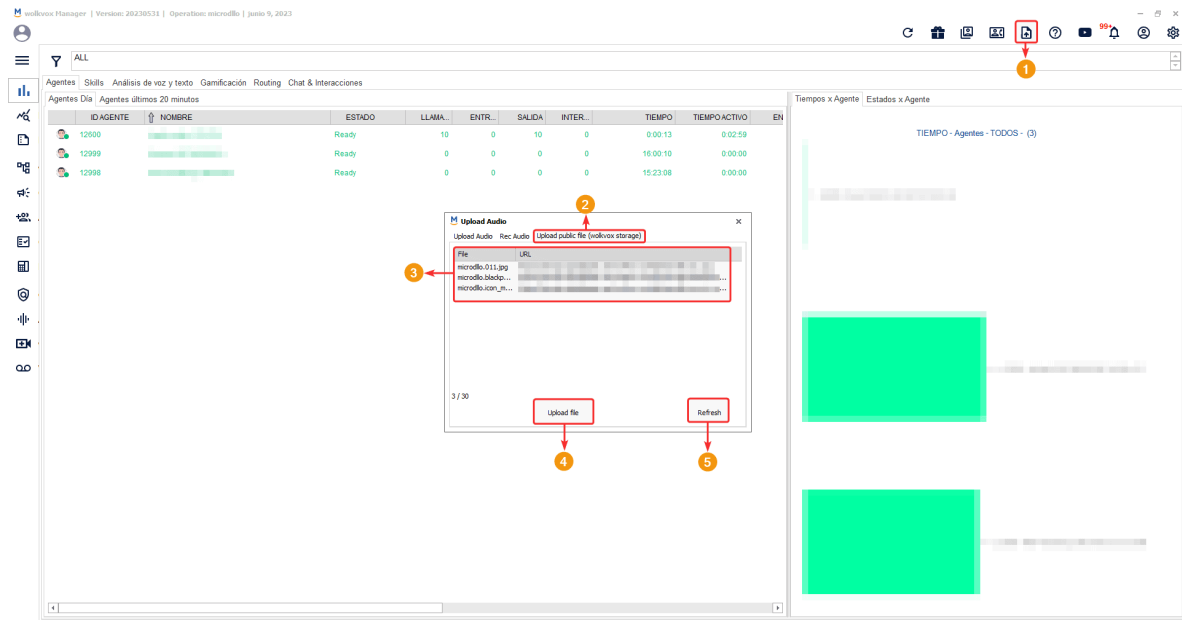
Todos los audios que grabes en dicha herramienta los podrás usar luego para las secciones de wolkvox Manager en donde se pida la selección de un archivo de audio como es el caso de los componentes de voz de wolkvox Studio.

1. Entra en la pestaña “Rec Audio”.
2. Asigna un nombre para el audio.
3. Da clic para comenzar la grabación.
4. Una vez creas que has terminado correctamente, da clic en “detener”.
5. Puedes reproducir el audio para escucharte y comprobar que todo ha quedado como lo planeado.
6. Da clic en “subir” para enviar el audio a la nube y que esté disponible para su uso.

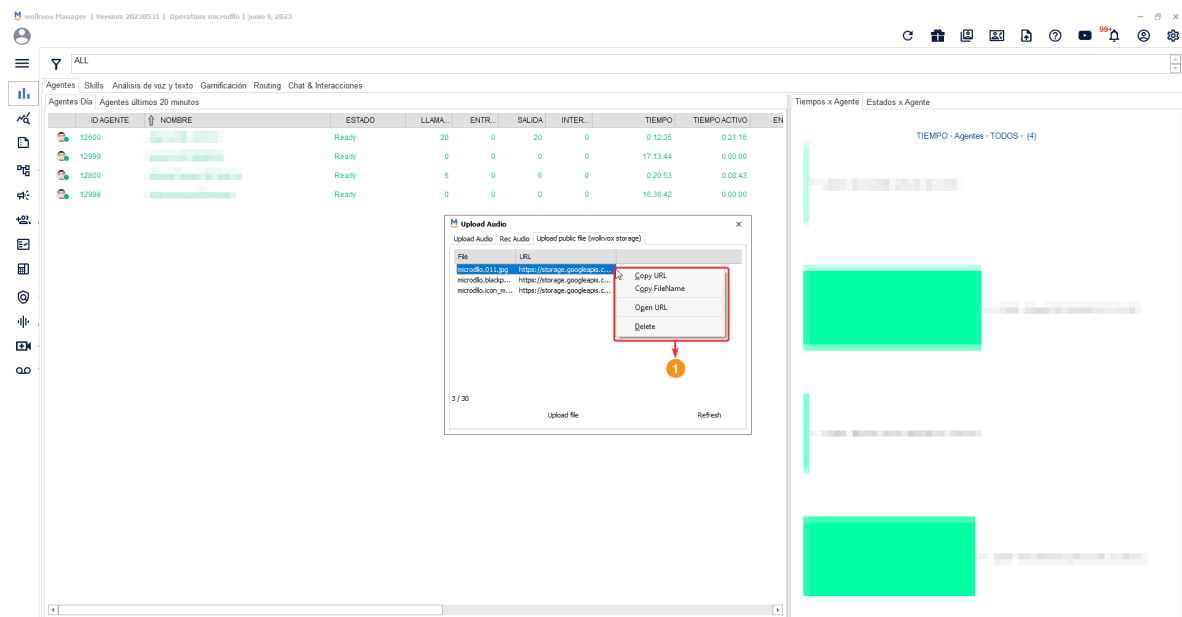


Almacena tus archivos directamente en nuestros servidores con la nueva herramienta wolkvox Storage

- Con esta nueva herramienta no necesitarás un servidor externo para almacenar tus archivos que necesites usar, como por ejemplo audios, imágenes, documentos o videos.
 - Obtendrás un mejor manejo de los archivos que necesites enviar por medio de URL a tus clientes.
 - Se permiten hasta 5 archivos por licencia.
 - Los formatos de archivo permitidos son: JPG, PNG, BMP y AVI.
 - Por ahora no se especifica un peso límite de archivo ni de dimensiones para las imágenes.
1. La herramienta la encuentras en el menú superior, opción “Cargar audio”.
 2. Entra en la pestaña “Upload public file (wolkvox storage)”.
 3. En la tabla se listarán todos los archivos que subas.
 4. El botón para cargar el archivo lo encuentras en la parte inferior “Upload file”.
 5. Utiliza el botón “Refresh” para recargar los elementos listados en la tabla.



Si das clic derecho sobre algún elemento de la tabla podrás copiar la URL del archivo, copiar el nombre del archivo, abrir el archivo o eliminar el archivo.



Crear casos para solicitar ayuda al equipo de soporte y consultar algún caso creado

El botón resaltado en la siguiente imagen corresponde a “Soporte”. Allí puedes crear un caso si necesitas ayuda frente a algún tema e igualmente puedes consultar cualquier caso que hayas creado previamente para verificar si te han dado respuesta a tu caso.

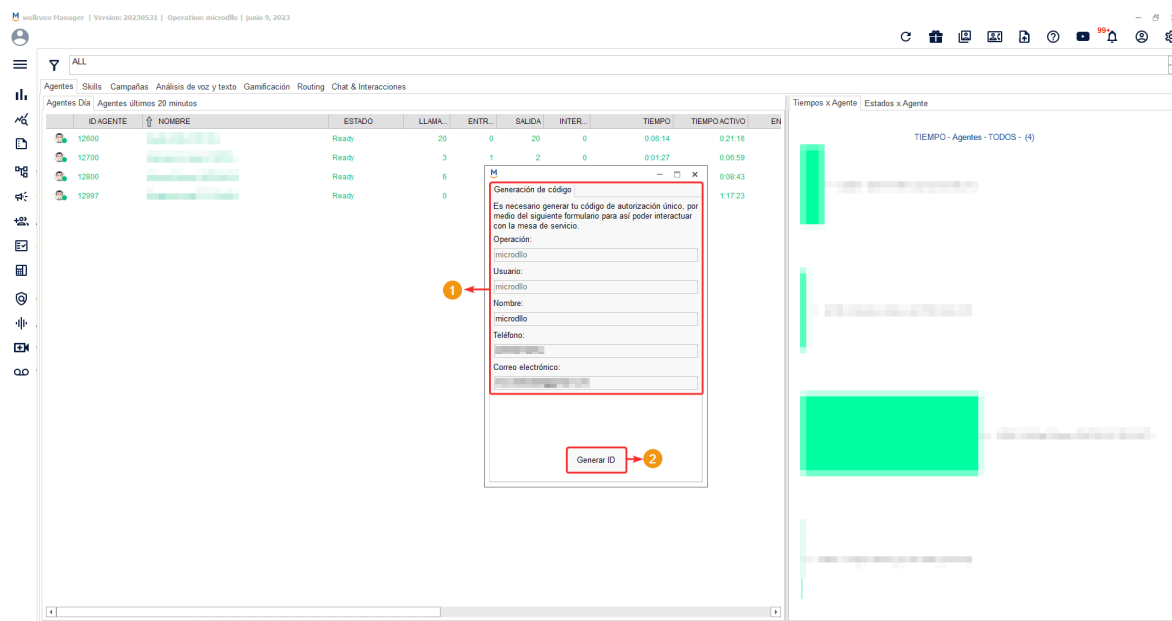
 Dentro de la sección de “Soporte”, luego de los botones de “Consultar Casos” y “Crear Casos” dispones de información adicional que te explica cómo están segmentados los diferentes tipos de casos que creas para el equipo de soporte y la prioridad que se le asigna a cada incidente reportado.



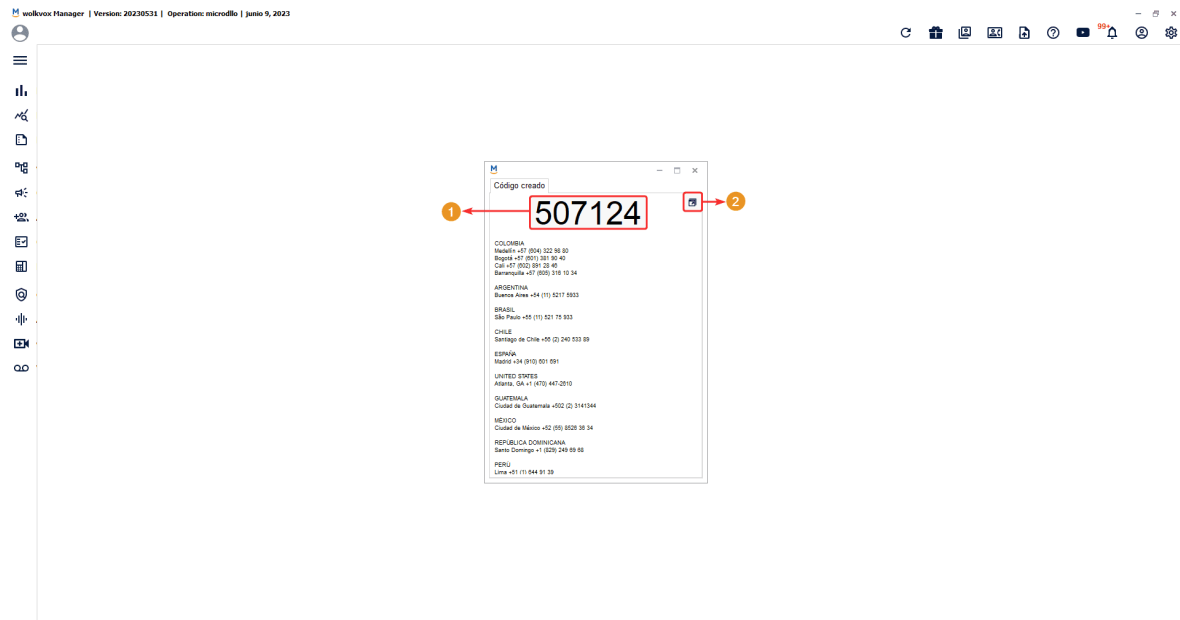
Servicio de mesa de ayuda para partners



- Ahora se deberá usar un código de ID antes de generar casos en el que solicites ayuda.
- Esto mejorará la seguridad de la plataforma y optimiza el sistema para identificar los casos.
- Tenga en cuenta que el código generado tiene un tiempo de expiración de 4 horas.



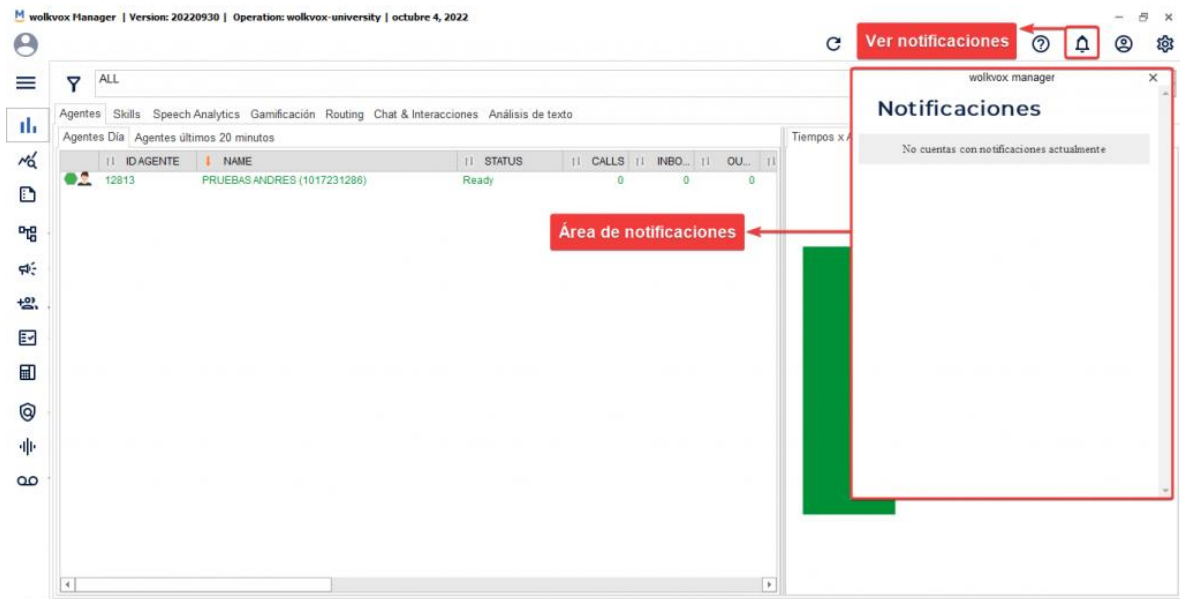
Aparecerá el código generado y podrás copiar el código al portapapeles mediante el botón ubicado en la parte superior derecha de la ventana.



Notificaciones

En esta sección de notificaciones aparecerán todos los comunicados enviados por wolkvox y relacionados con wolkvox Manager, ya sea anuncios de actualizaciones, nuevas funcionalidades en el aplicativo o cualquier otro tipo de mensaje necesario.

También podrás obtener notificaciones que se configuren en el componente “wolkvox notification” de wolkvox Studio.

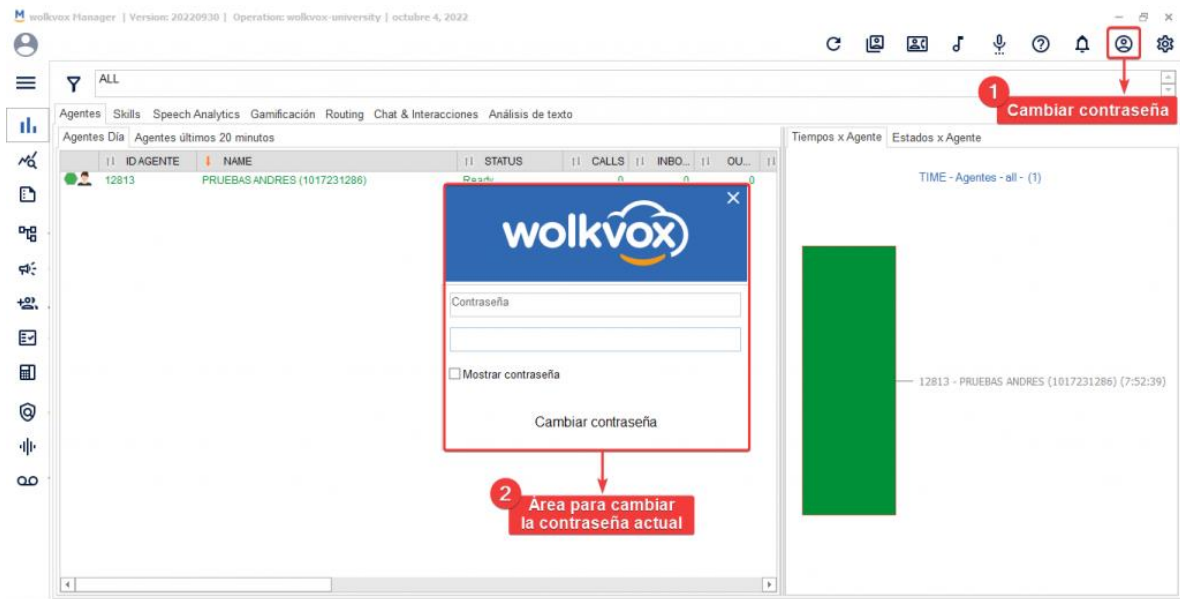


Cambiar contraseña de su usuario en wolkvox Manager

Si deseas cambiar la contraseña que actualmente tienes lo puedes hacer mediante el botón "Configuración de perfil", resaltado en la siguiente imagen.

Debes ingresar la nueva contraseña y volverla a escribir para verificar que se esté digitando los mismos caracteres.

 Recomendamos usar un conjunto de caracteres con un nivel de seguridad alto para evitar accesos no deseados. Puedes combinar letras minúsculas y mayúsculas, números y caracteres especiales (estos agregan un plus de seguridad en la contraseña).

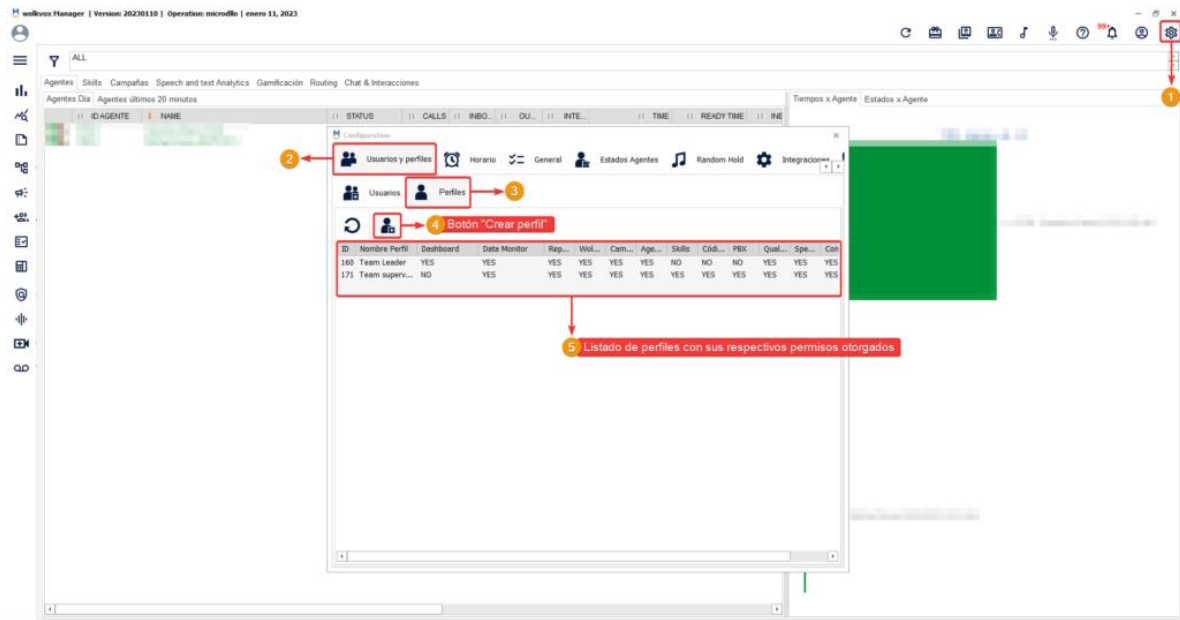


Configuración de usuarios y perfiles

Creación de perfiles

El perfil de usuario se usa para distinguir los usuarios en wolkvox Manager por grupo y que cada uno tenga unos permisos específicos. Es decir, puedes crear un perfil que se llame "Líder de ventas", "Supervisor", "Formador", "Soporte Técnico", entre otros. Estos perfiles se asignarán a cada usuario según su labor y se otorgan los permisos según la función que va a desempeñar, estos son las autorizaciones para acceder a las distintas secciones y herramientas de wolkvox Manager.

En la tabla puedes revisar el número de ID asignado a cada perfil junto con nombre y los permisos que cada perfil posee.



La nueva venta que aparece contiene los siguientes campos para editar: "Nombre de perfil" y los distintos permisos agrupados en "Desempeño", "Diseño de servicios" y Herramientas".

Los permisos del grupo de "Desempeño" son usados principalmente para dar acceso a las secciones de monitorización del desempeño de cada agente.

En "Diseño de servicios" se ubican los permisos relacionados con el acceso las herramientas que permiten crear los distintos procesos que usarán los agentes.

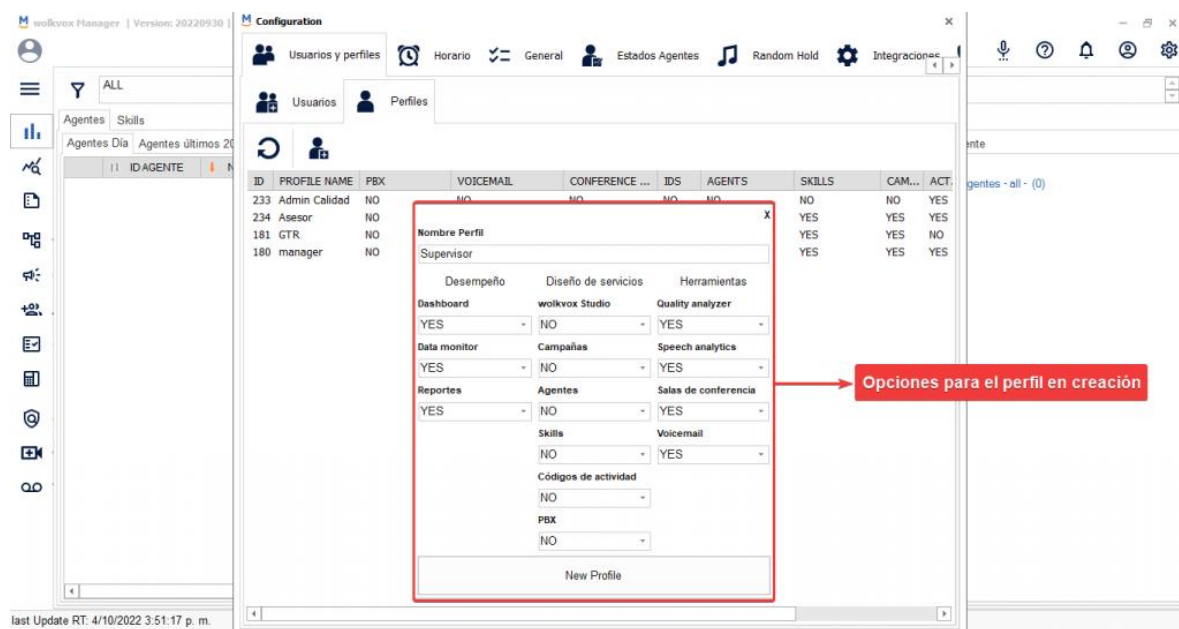
El grupo "Herramientas" contiene los permisos para otorgar acceso a los instrumentos de análisis de voz, salas de conferencia y buzón de voz.

A continuación puedes ver los permisos disponibles para asignar:

- Acceso al Dashboard.
- Visualización del Data Monitor.
- Descarga de reportes.

- Permisos de edición.
- Acceso a wolkvox Studio.
- Creación de campañas.
- Gestión de agentes.
- Gestión de skills.
- Creación de códigos de actividad.
- PBX.
- Visualización del Quality analyzer.
- Acceso a Speech Analytics.
- Creación de salas de conferencia.
- Gestión del Voicemail.

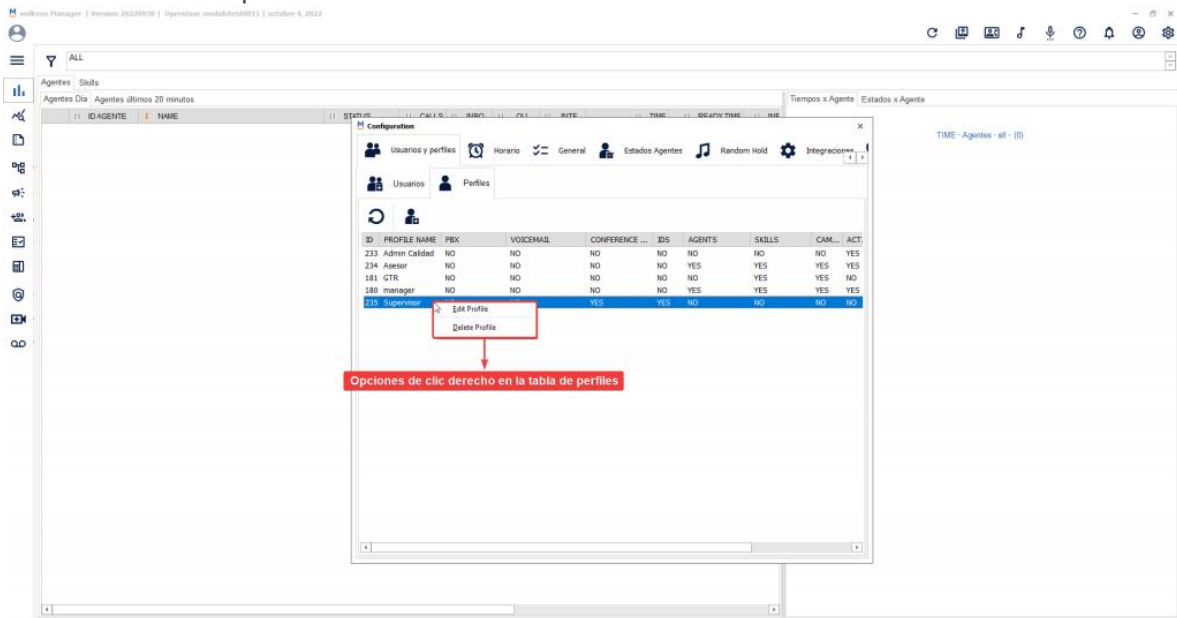
Una vez configuradas las opciones de creación del perfil debes dar clic en “New Profile” para que se enliste en la tabla de perfiles y esté disponible para asignar a cualquier usuario.



Si das clic derecho en algún elemento de la tabla de perfiles podrás:

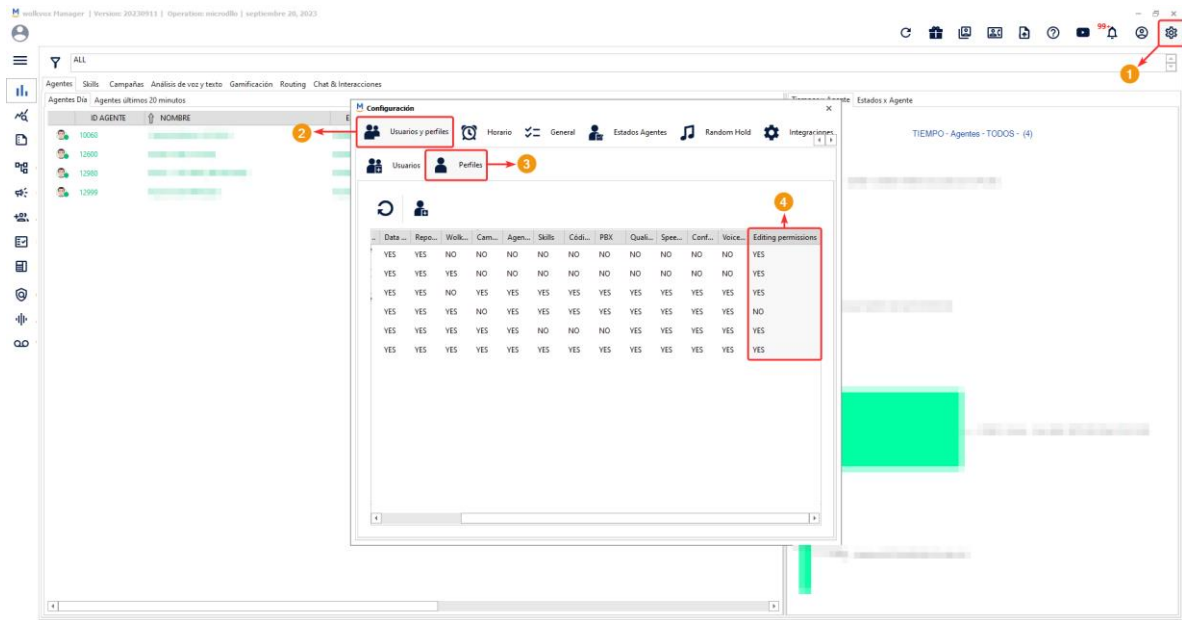
- Editar el perfil para modificar el nombre o los permisos.

- Borrar el perfil seleccionado.



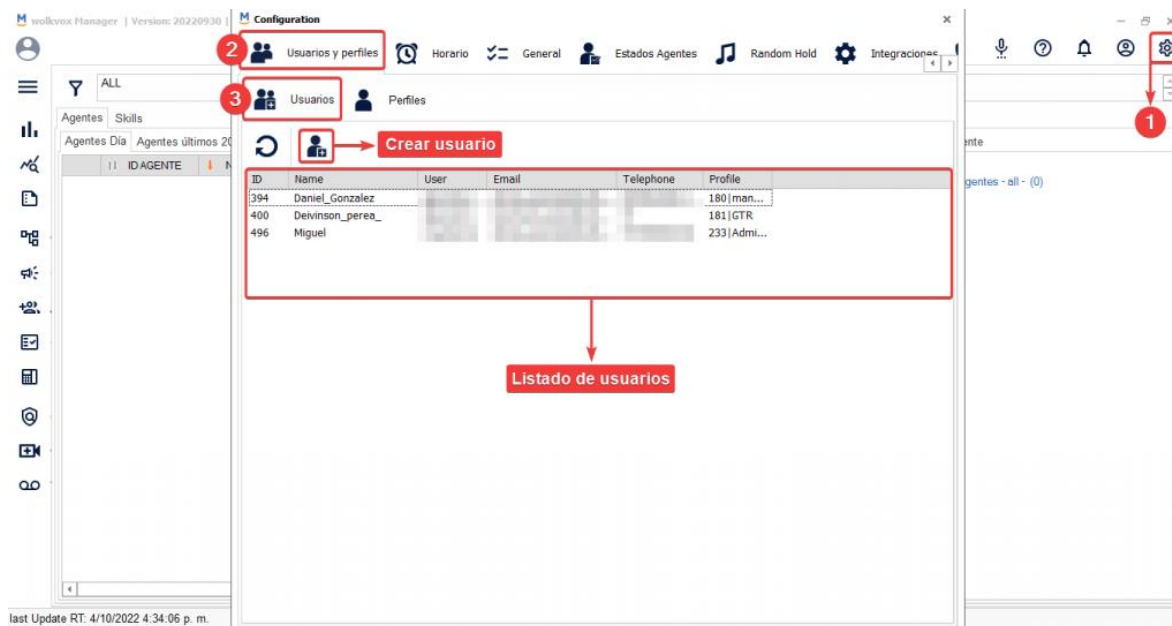
Permisos de edición

- Este nuevo permiso es el de edición y permite activar o desactivar la posibilidad de que los usuarios del Manager puedan editar o crear los agentes, skills y servicios.
- Al establecer el permiso de edición en "NO", el usuario no podrá crear nuevos agentes ni skills ni servicios y tampoco podrá editarlos. Solamente podrá visualizar el listado de dichos elementos y exportarlos a HTML.
- Esta nueva funcionalidad brinda un mayor control sobre las capacidades de los usuarios en el aplicativo wolkvox Manager. Al asignar el permiso de edición según las necesidades de la operación, se asegura que los usuarios solo realicen las acciones específicas autorizadas. Esto ayuda a prevenir cambios accidentales o no autorizados en agentes, skills y servicios, lo que contribuye a mantener la integridad y coherencia de la configuración del sistema.



Creación de usuarios

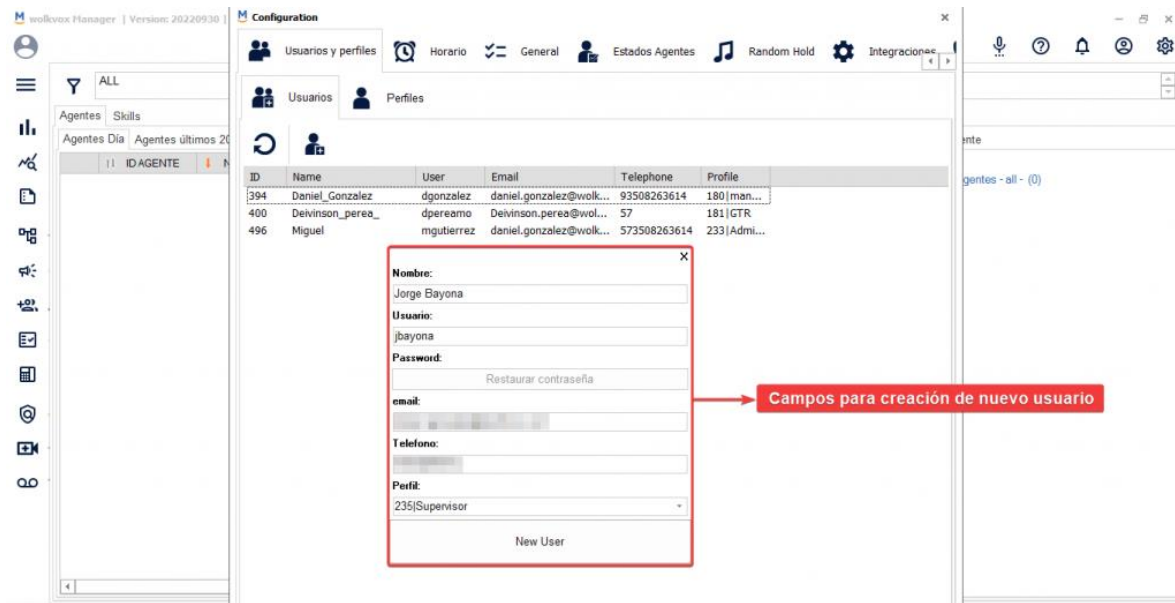
Los usuarios serán las personas que podrán ingresar a wolkvox Manager y que van a tener la autorización de ingresar a las secciones y herramientas que configuramos según el perfil.



En la ventana que abre debes ingresar los siguientes datos:

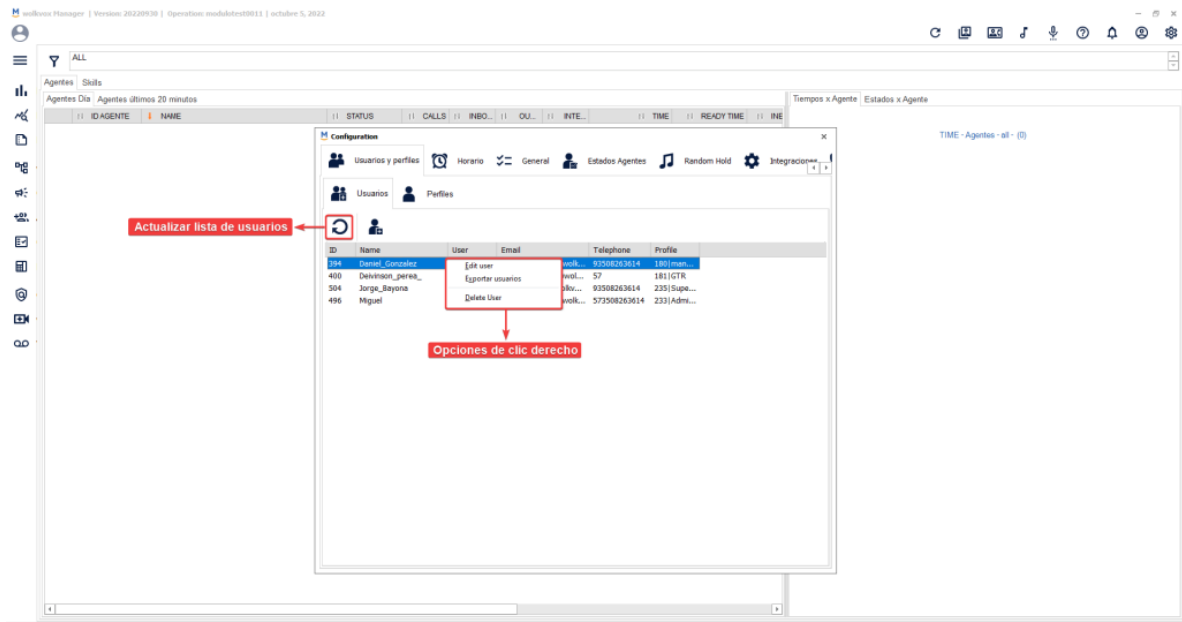
- Nombre de la persona que usará el usuario.
- Nombre de usuario (este no debe tener espacios).
- La contraseña se genera automáticamente y se envía por medio de correo electrónico.
- Correo electrónico o email (a al buzón de dicho correo llegará la contraseña de usuario).
- Teléfono.
- Perfil que deseas asignar al usuario.

Una vez termines de rellenar los campos debes dar clic en “New User” para añadir el nuevo usuario.



Si das clic derecho sobre algún elemento o en la tabla de usuarios puedes.

- Editar todos los datos del usuario seleccionado, a excepción del nombre de usuario, este no es posible modificarlo. Además, puedes restablecer la contraseña del usuario, esta nueva contraseña le llegará al correo electrónico definido previamente.
- Exportar el listado de usuarios en formato HTML.
- Borrar el usuario.



La tabla exportada se muestra de la siguiente manera:



REPORT:
INI DATE:
END DATE:

ID	Nombre	User	Email	Telephone	Profile
394	Daniel_Gonzalez	dgonzalez	[redacted]	[redacted]	180 manager
400	Dervinson_perea_	dpereamo	[redacted]	[redacted]	181 GTR
504	Jorge_Bayona	jbayona	[redacted]	[redacted]	235 Supervisor
496	Miguel	mgutierrez	[redacted]	[redacted]	233 Admin Calidad



Configuración de horarios

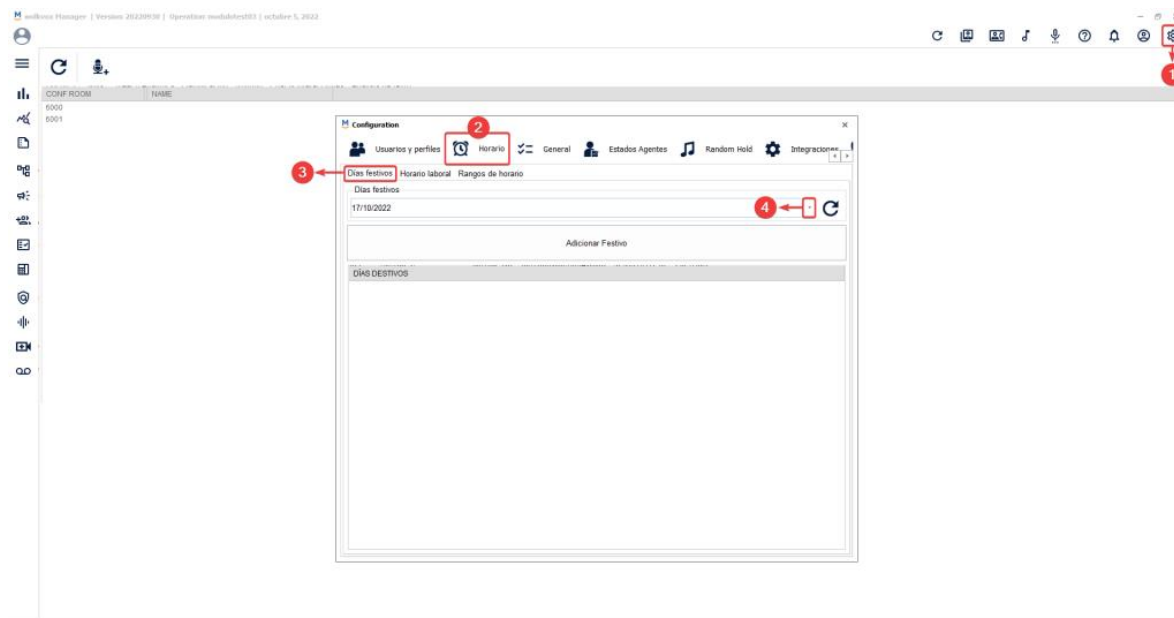
Definición de días festivos

Esta opción te permite establecer los días festivos o días en que la operación no prestará sus servicios.

Primeramente debes seguir la siguiente ruta: Configuración > Horario > Días festivos.

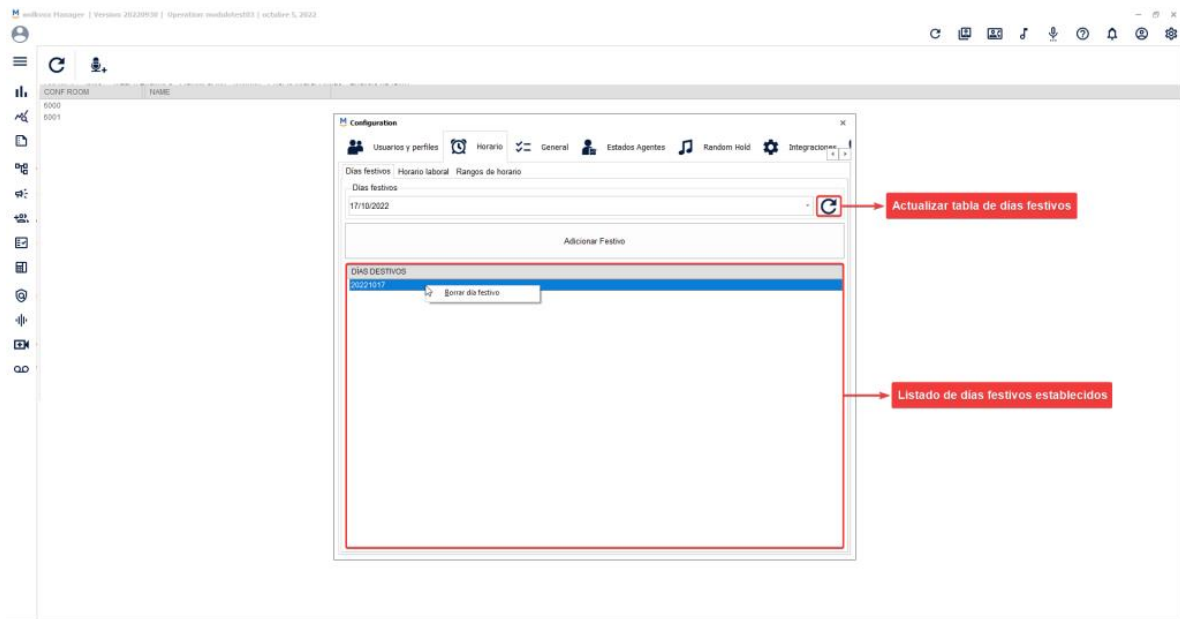
En el primer campo debes dar clic en la flecha que apunta hacia abajo, la cual abre un calendario en el que debes seleccionar un día y posteriormente dar clic en “Adicionar Festivo” para que dicha fecha sea marcada como un día de no prestación del servicio.

Cada día festivo se debe agregar de manera manual y durante dichos días el inbound estará bloqueado para que no se reciban llamadas.



Una vez das clic al botón de “Adicionar Festivo”, el día que seleccionaste se añade a la tabla de días festivos. Si no aparece debes dar clic al botón “Actualizar” señalado en la siguiente imagen.

Si das clic derecho sobre un día de la tabla, podrás borrarlo.



Creación de horarios laborales

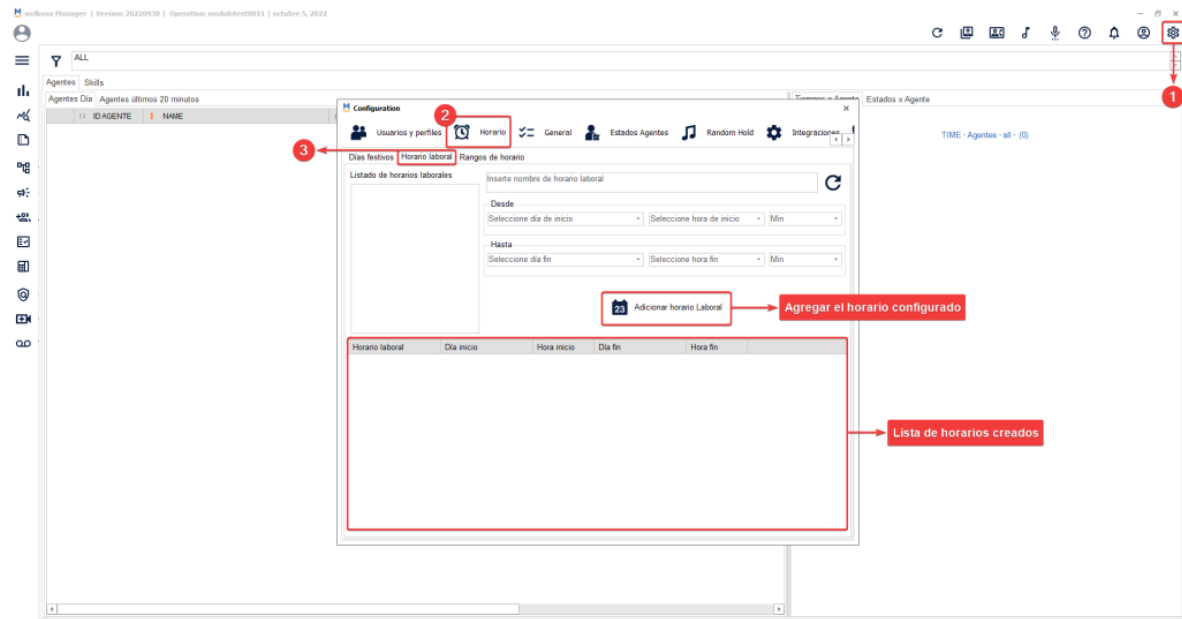
Allí puedes crear los horarios laborales que se asignarán a cada skill o grupo de agentes. Debes especificar el horario en que los agentes de la skill estarán disponibles durante cada día de la semana.

 La hora debe escribirse en formato militar y sin signos de puntuación (ni guiones o ni dos puntos). Por ejemplo si quiere precisar 6:00 p. m. debes convertirlo y quedaría en 1800.

Para agregar un nuevo horario debes especificar:

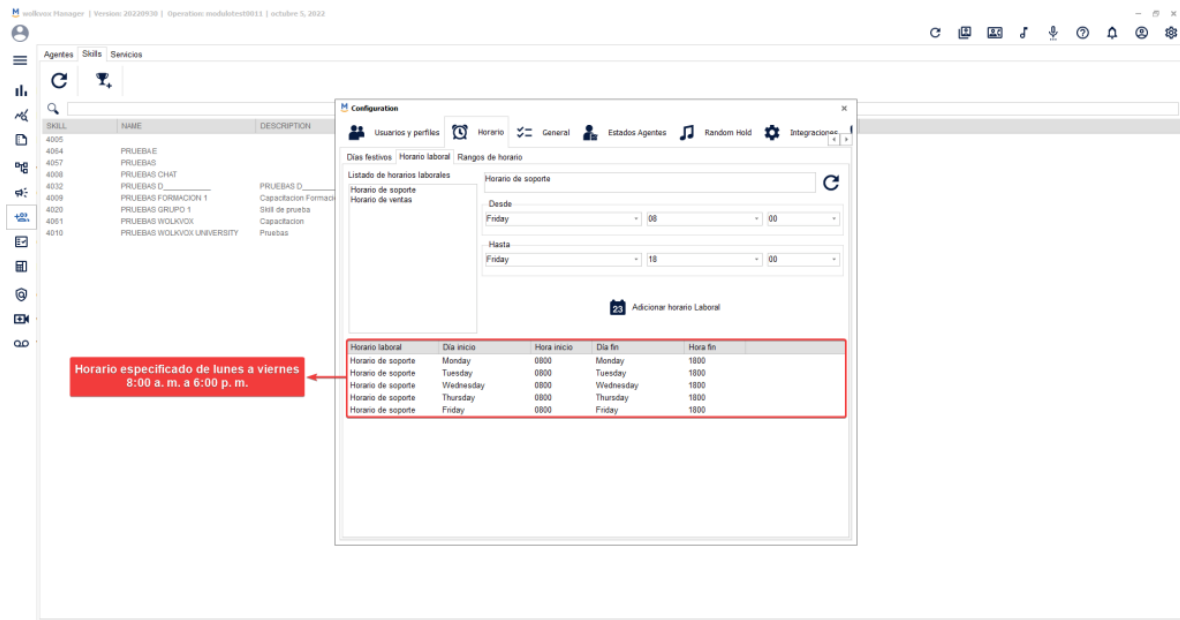
- Nombre para distinguir el horario.
- Día y hora de inicio.
- Día y hora final.

Una vez termines de configurar el nuevo horario debes dar clic en “Adicionar horario Laboral”, este quedará agregado en el “Listado de horarios laborales”.



 Se recomienda especificar cada día laboral, es decir no definir todo el rango de días laborales de corrido sino agregar cada día de manera independiente.

 **Ejemplo:** a continuación puedes ver que el horario se ha configurado para cada día de lunes a viernes, de 8 de la mañana a 6 de la tarde. Con dicha configuración, las llamadas que los clientes realicen después de las 6 de la tarde de lunes a viernes no serán recibidas por la operación (cortando así la llamada entrante o reproduciendo un audio para el cliente), igualmente durante ningún día de los fines de semana se recibirán llamadas.



Configuraciones generales

Grabación de pantalla

Esta opción permite que se grabe la pantalla del agente durante un tiempo en específico.

La casilla “Activar grabación de pantalla” habilita la grabación automática de la pantalla del agente.

En el campo “Porcentaje de grabación” defines a qué porcentaje de llamadas deseas grabarle la pantalla. Por ejemplo, si colocas un 50% y haces 10 llamadas en total, la grabación de pantalla sólo se le aplicará a 5 llamadas.

Al lado derecho tienes un botón que abre un menú desplegable para seleccionar el porcentaje deseado, que va desde 10% a 100%.

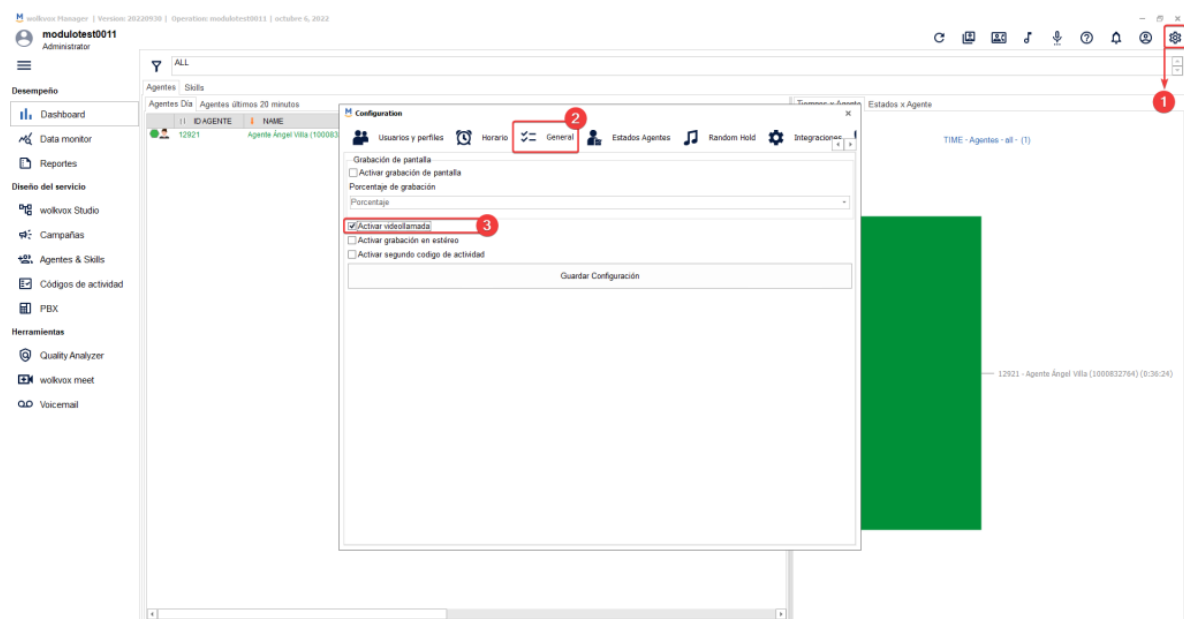
Nota: Esta opción tiene un costo extra.



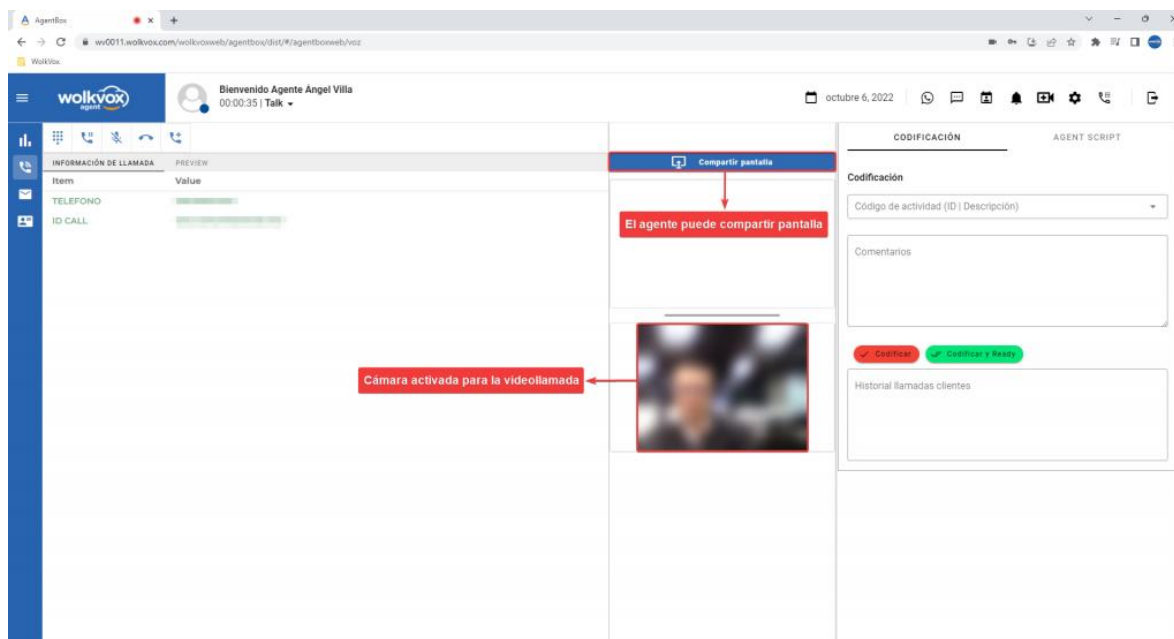
Activar videollamada

Al activar esta opción, el agente tendrá la posibilidad de activar las videollamadas con cámara web y compartir la pantalla de su computadora.

Nota: Esta opción tiene un costo extra.



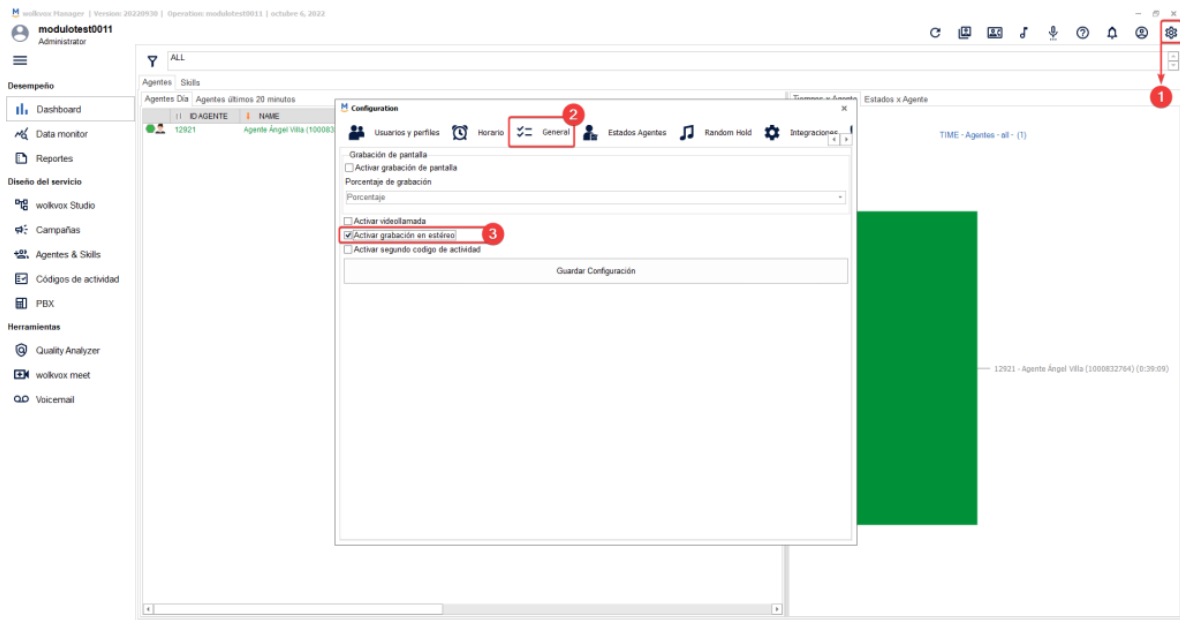
A a continuación, se ve un ejemplo de esta característica activa y funcionando en el AgentBox de un agente.



Activar grabación de llamada en estéreo

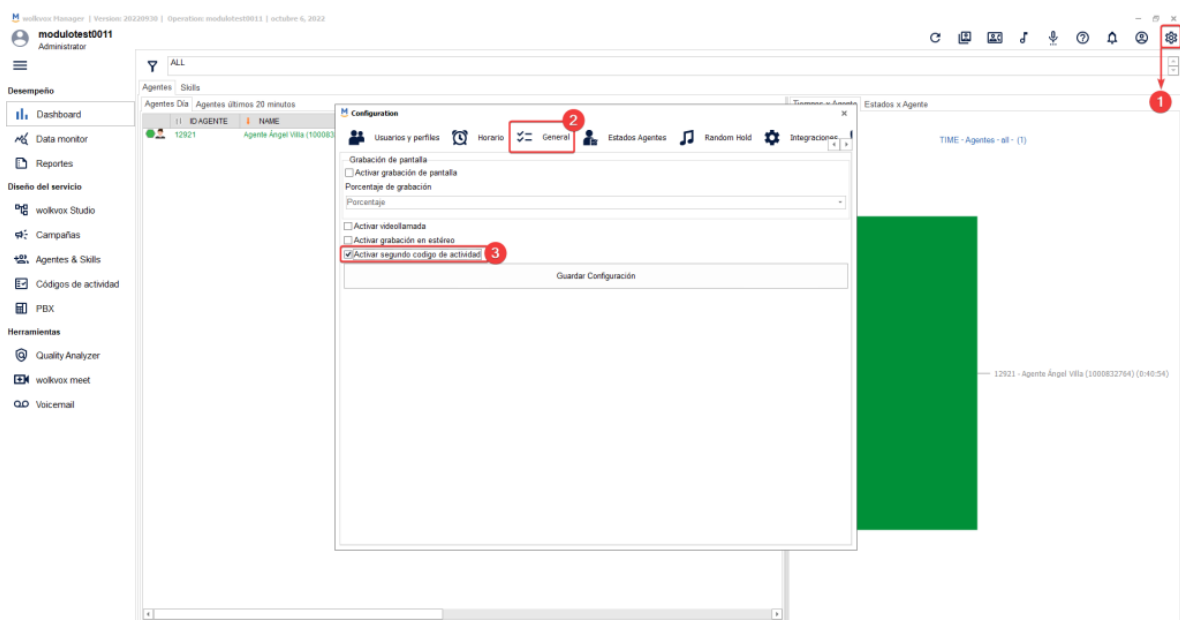
Al activar esta opción, los canales de audio se dividen para escuchar por un lado al agente y por el otro al cliente.

Nota: Este servicio tiene un costo extra.

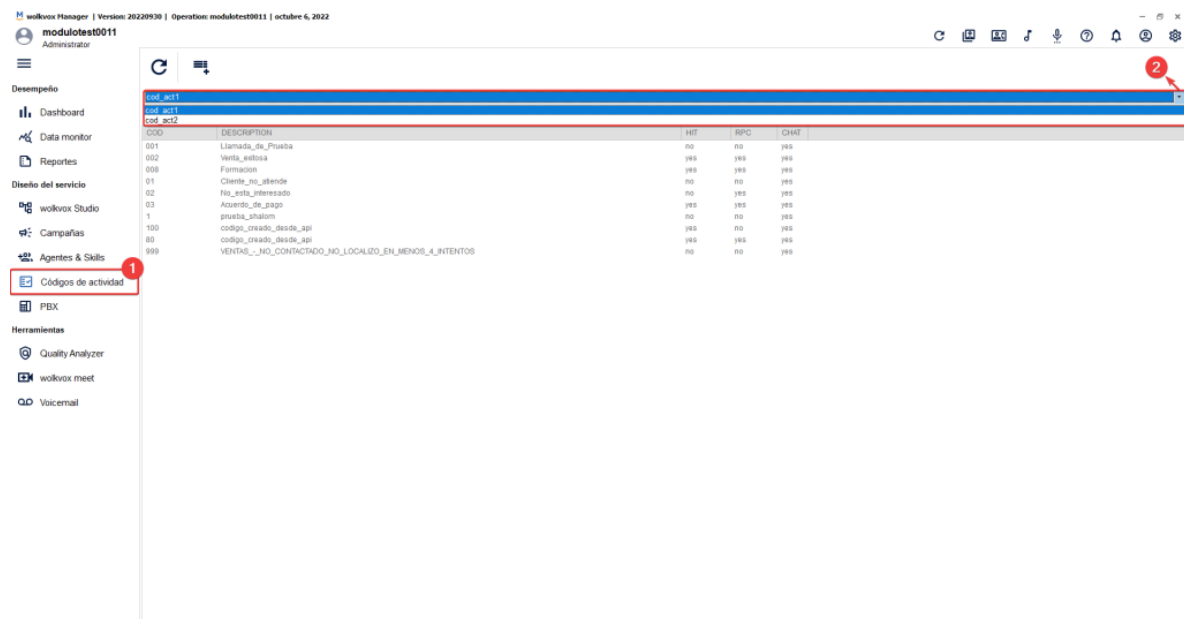


Activar segundo grupo de códigos de actividad

Al activar la opción “Activar segundo código de actividad”, tendrás un segundo grupo de códigos de actividad.



El segundo grupo de códigos de actividad ahora se encuentra disponible en el menú desplegable de la sección “Códigos de actividad” del menú lateral izquierdo.

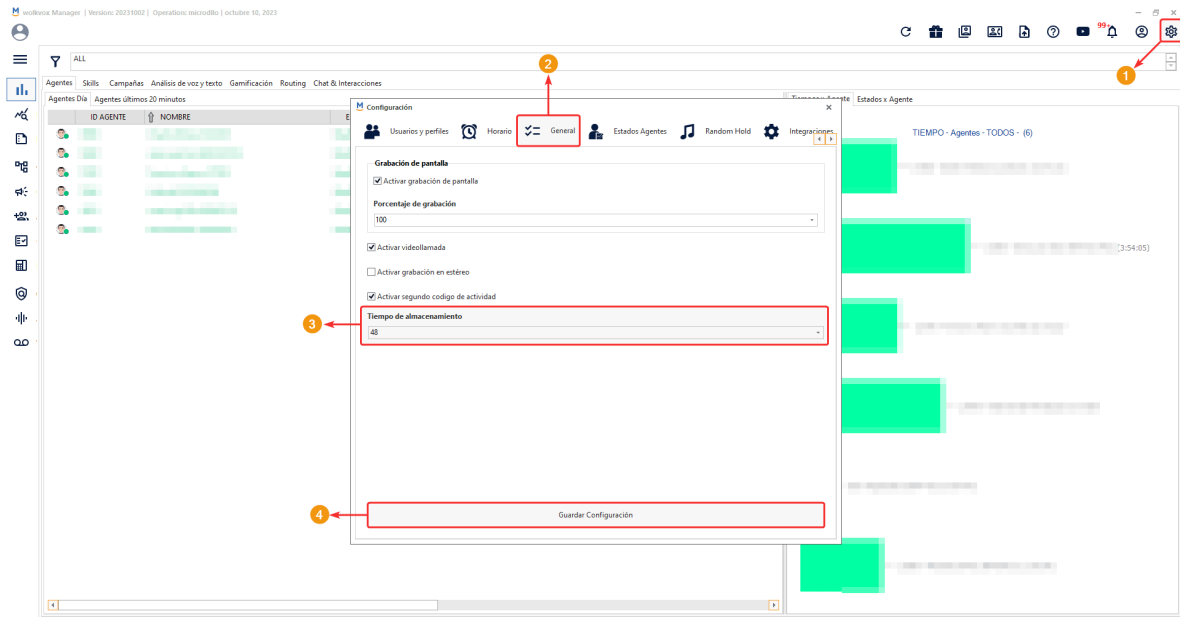


Configurar tiempo de almacenamiento

- De forma predeterminada, wolkvoxx almacena la información de toda la data recolectada en la operación, desde su fecha de obtención hasta que pasen 6 meses.
- Podrás extender el tiempo límite del almacenamiento de la data a 12, 24, 36, 48, 60, 72, 84, 96 y 120 meses.
- El cambio que se realice en esta nueva opción quedará registrado en la sección “Log de auditoría”.
- Gracias a esta novedad obtendrás una mayor retención de datos, mayor flexibilidad y un acceso más amplio a datos históricos.

- **Importante:**

- Si aumentas el tiempo de almacenamiento no podrás retornar a la anterior configuración de almacenamiento y además, tendrá un costo extra en la facturación.
- Esta posibilidad de aumento de almacenamiento solamente aplica para llamadas y no aplica para los chats.
- El almacenamiento de chats seguirá configurado en 6 meses de almacenamiento.



Estados de agentes

Los estados son aquellas situaciones en la que se encuentran los agentes. Estos tendrán la posibilidad de colocar cada uno de los estados para que las demás personas de la operación se den cuenta qué se encuentran realizando. Allí se crean los estados auxiliares, ya que de forma predeterminada los

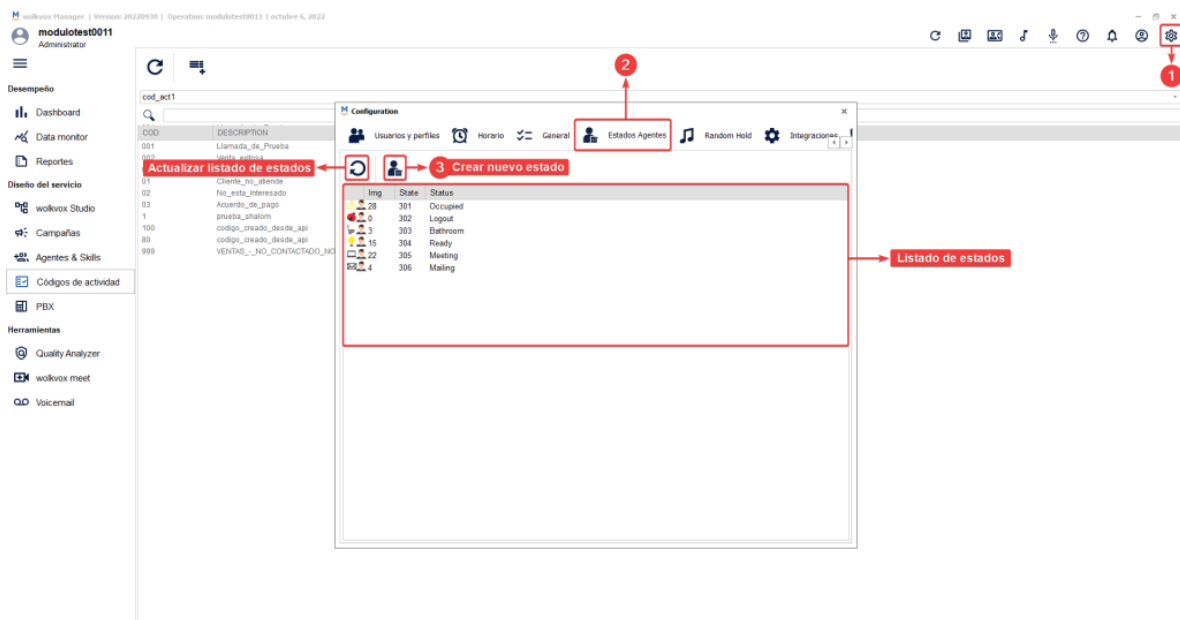
agentes tienen la posibilidad de ponerse en tres (3) estados: Ready, ACW y Logout.

Crear un estado para los agentes

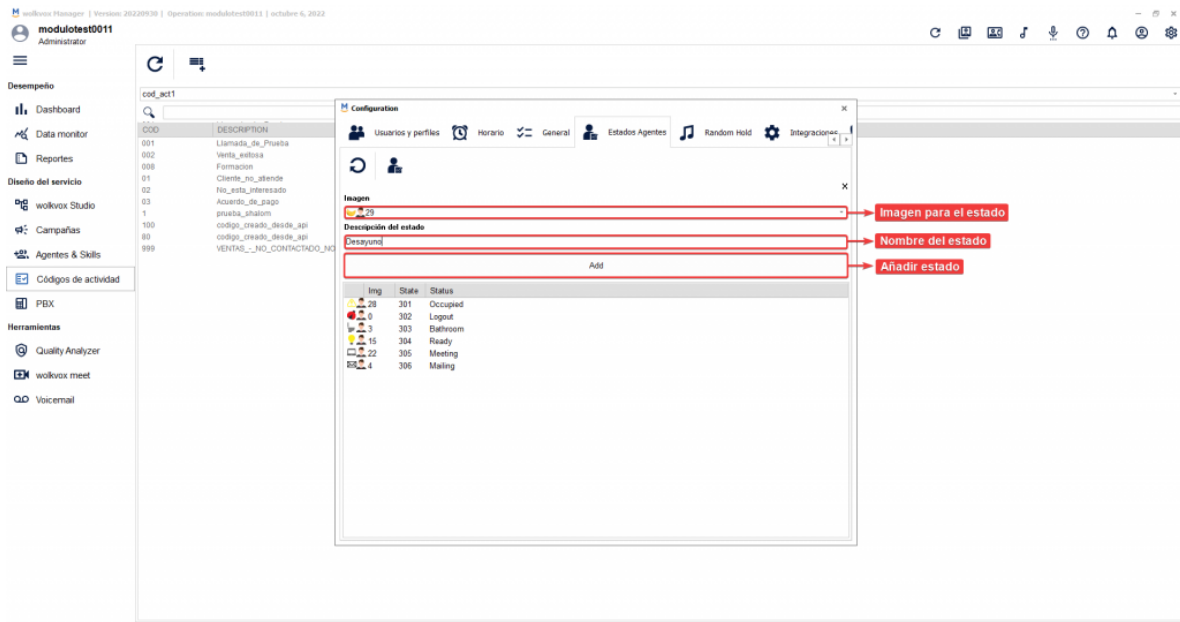


Se pueden crear hasta 15 estados auxiliares.

Sigue la siguiente ruta para crear un estado auxiliar: Configuración > Estados Agentes > Crear nuevo estado



Luego, seleccionas una imagen del menú desplegable para que represente al estado que quieres crear, colocas un nombre y das clic al botón "Add" para que se agregue correctamente el estado.



Editar estados

Para editar un estado debes dar clic derecho en el estado que quieres editar, luego reemplazas la información (cambiando la imagen y la descripción del estado) y das clic en "Add".

wolkvoxx Manager | Version: 202209130 | Operación: modulotest0011 | octubre 6, 2022

modulotest0011
Administrador

Desempeño

- Dashboard
- Data monitor
- Reportes
- Diseño del servicio
 - wolkvoxx Studio
 - Campañas
 - Agentes & Skills
 - Códigos de actividad
- PEBX
- Herramientas
 - Quality Analyzer
 - wolkvoxx meet
 - Voice mail

cod_act1

COO	DESCRIPTION
001	Llamada_00_Pruaba
002	Venta_00000
008	Formacion
01	Cliente_no_atende
02	No_esta_interesado
03	Acuerdo_de_pago
1	prueba_00000
100	codigo_creado_desde_api
80	codigo_creado_desde_api
999	VENTAL_NO_CONVICTADO_NO

Configuration

- Usuarios y perfiles
- Horario
- General
- Estados Agentes
- Random Hold
- Integraciones

Imagen

Descripción del estado

Desayuno

Add

img	State	Status
28	301	Occupied
0	302	Logout
5	303	Bathroom
15	304	Ready
22	305	Meeting
85	306	Mailing
29	307	Desayuno

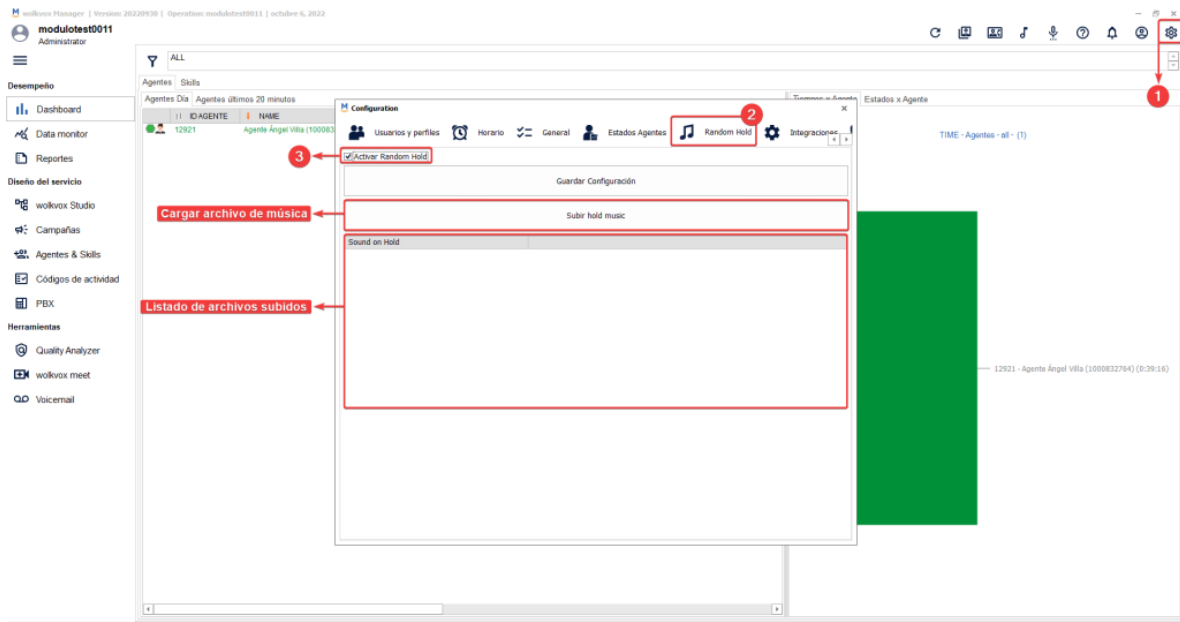
Editar estado del agente

Opción con clic derecho



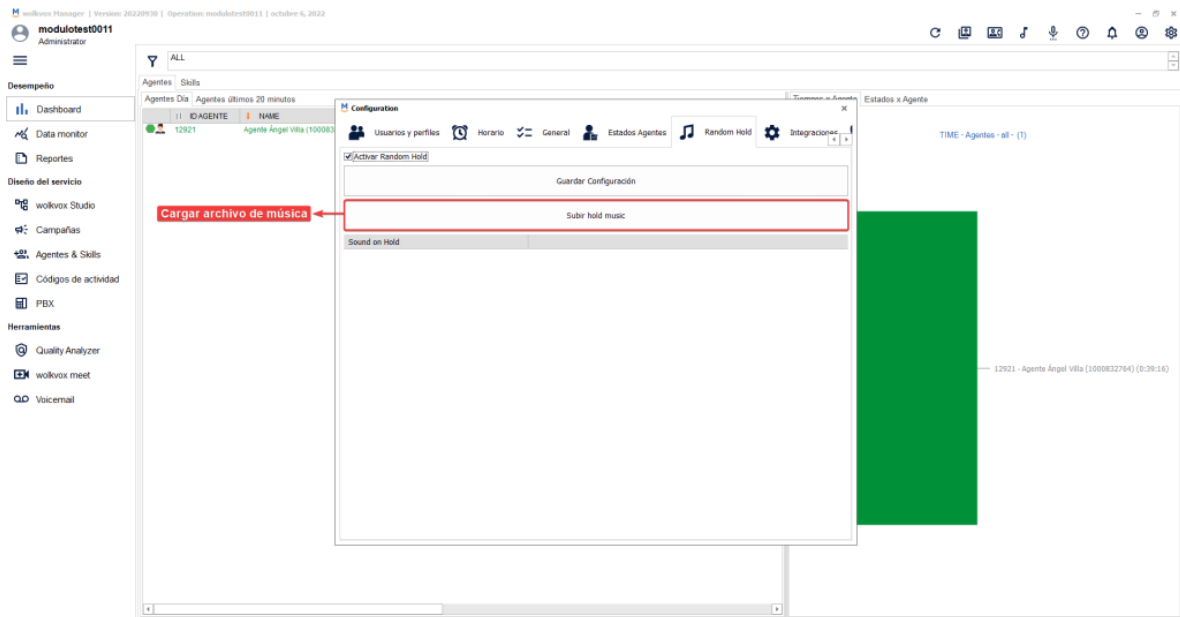
Música de hold

Esta opción es activable y se usa si quieres que se reproduzca varios archivos de música de forma aleatoria para cada cliente mientras este ha sido puesto en espera por el agente.



Añadir archivo de música

Para añadirlo, da clic en el botón “Subir hold music”

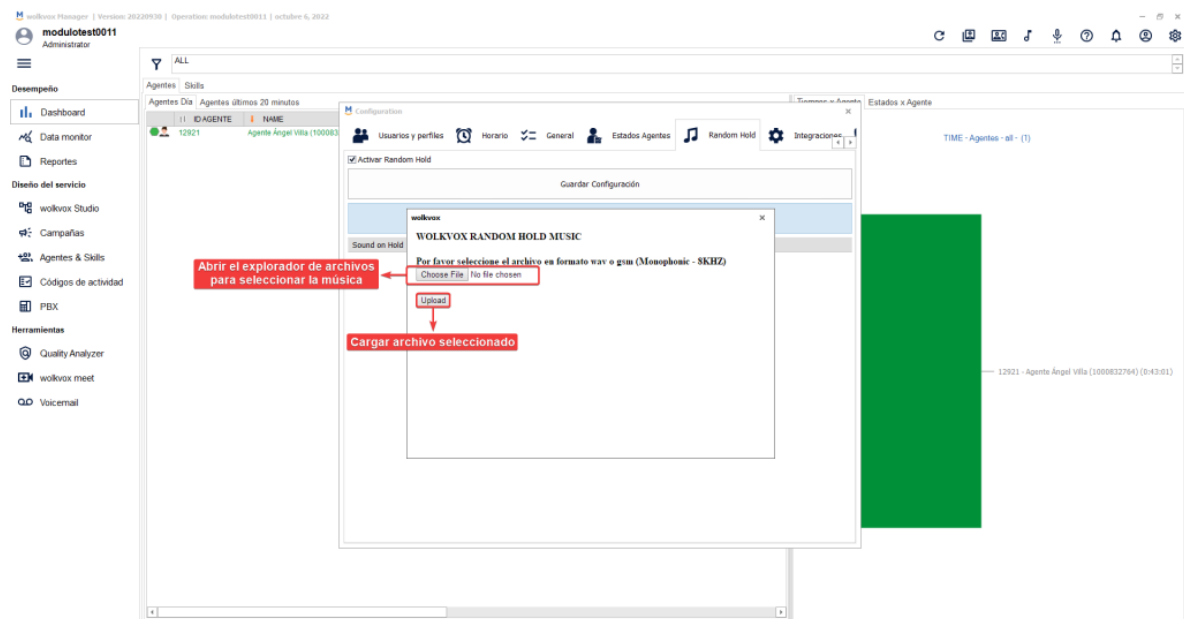


En la nueva ventana, debes dar clic al botón “Choose File” para que se abra el explorador de archivos y puedas seleccionar la música que deseas colocar en hold.

Luego, da clic en “Upload” para cargar el archivo al servidor.

Una vez cargado el archivo, te saldrá un mensaje de carga exitosa.

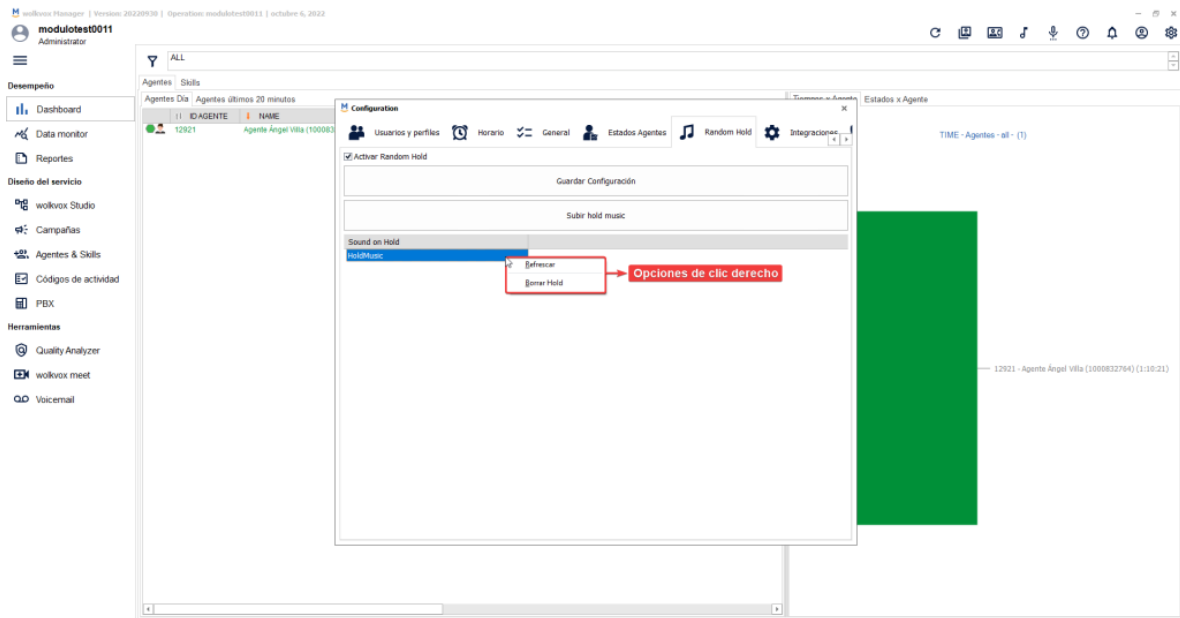
 Recuerda que el formato compatible de audio es WAV o GSM (en mono y con frecuencia de muestreo en 8KHZ).



Si das clic derecho en algún elemento de la lista de sonidos podrás:

- Actualizar el listado mediante la opción “Refrescar”.

- Borrar la música seleccionada.



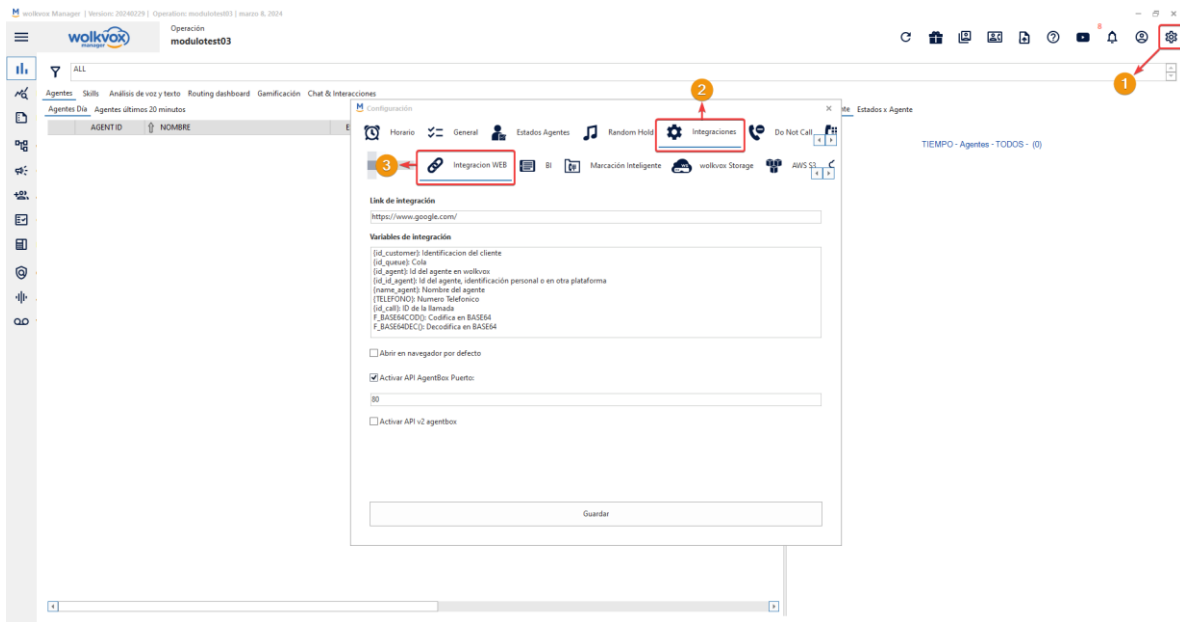
Integrar servicios

Crear Tokens

Este servicio permite integrar workvox con tus propios servicios.

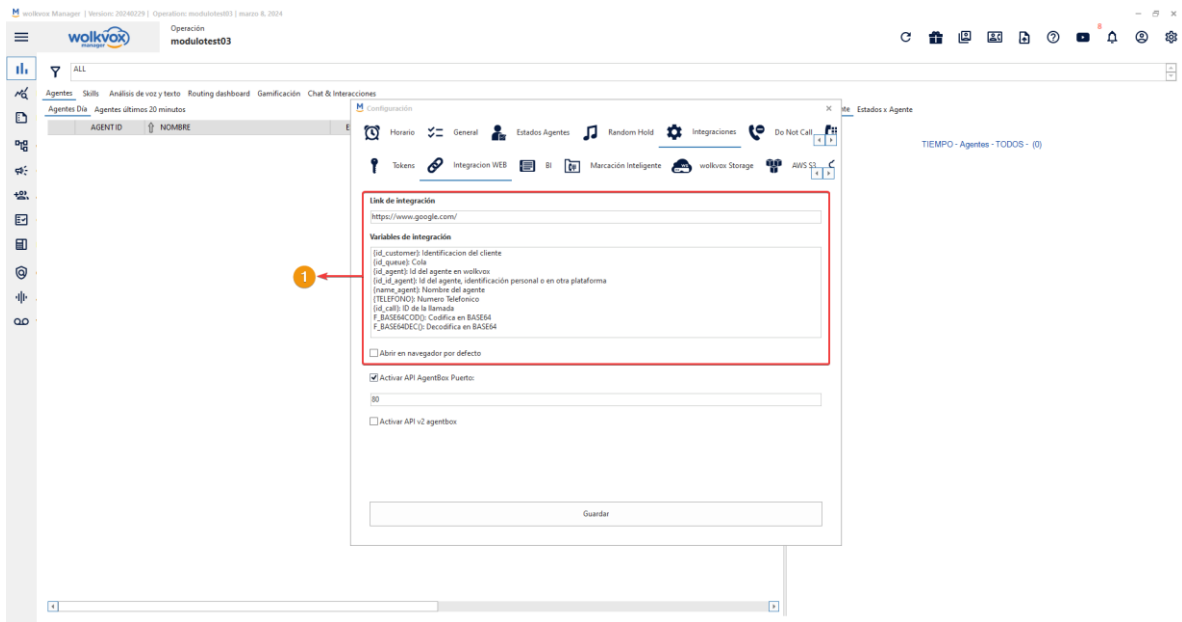
Nota: El uso diario de tokens es de 1000 por licencia.

Para crear un token debes seguir la siguiente ruta:

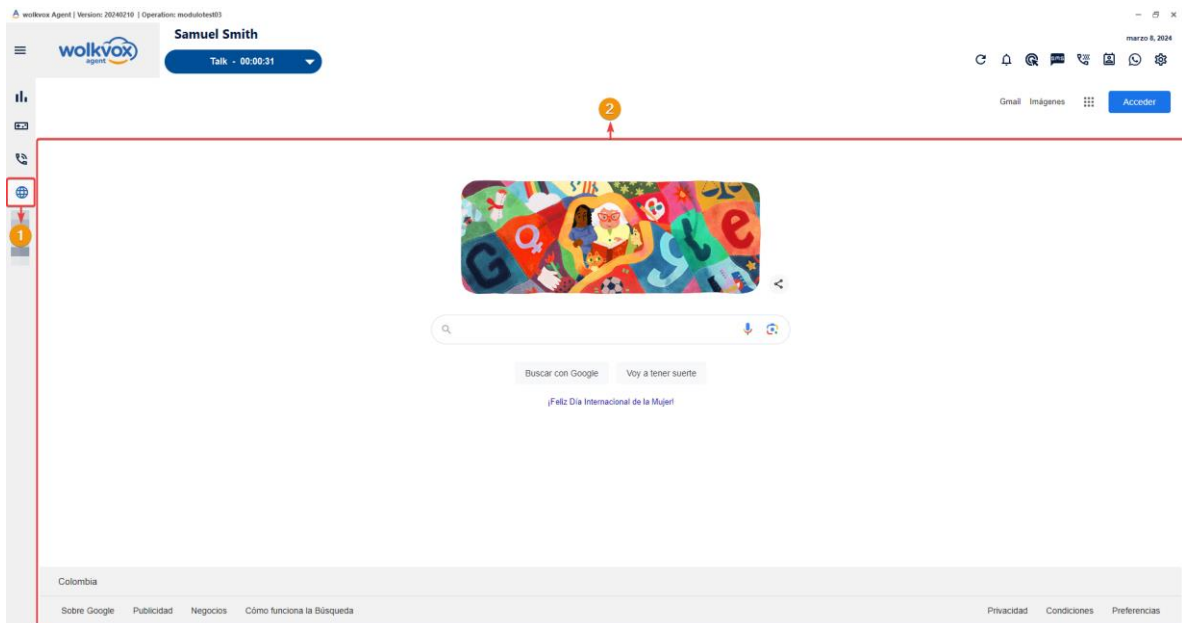


A continuación tienes las opciones:

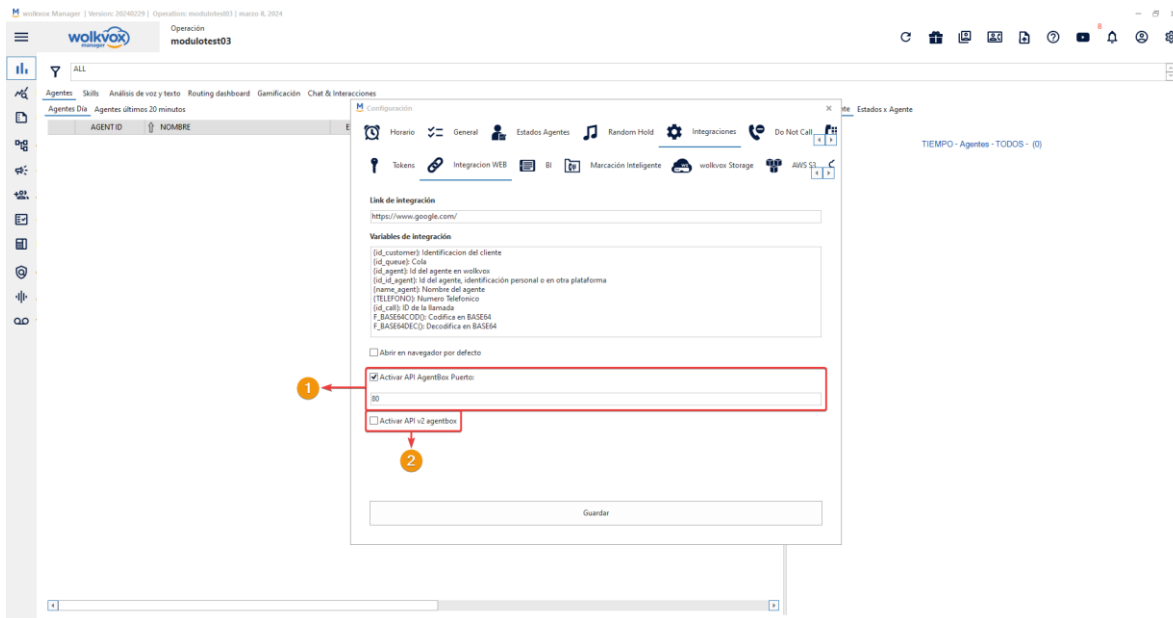
- **Link de integración:** Aquí colocas el enlace que lleva al sitio que quieres que se le abra en el aplicativo del agente.
- **Variables de integración:** Aquí se listan las variables que contienen información de la llamada.
- **Abrir en navegador por defecto:** Puedes activar esta casilla si deseas que el link se abra en el navegador predeterminado del sistema en vez de abrirse dentro del aplicativo del agente.



A continuación puedes ver un ejemplo de cómo se abre el link de integración dentro del aplicativo wolkvox Agente.



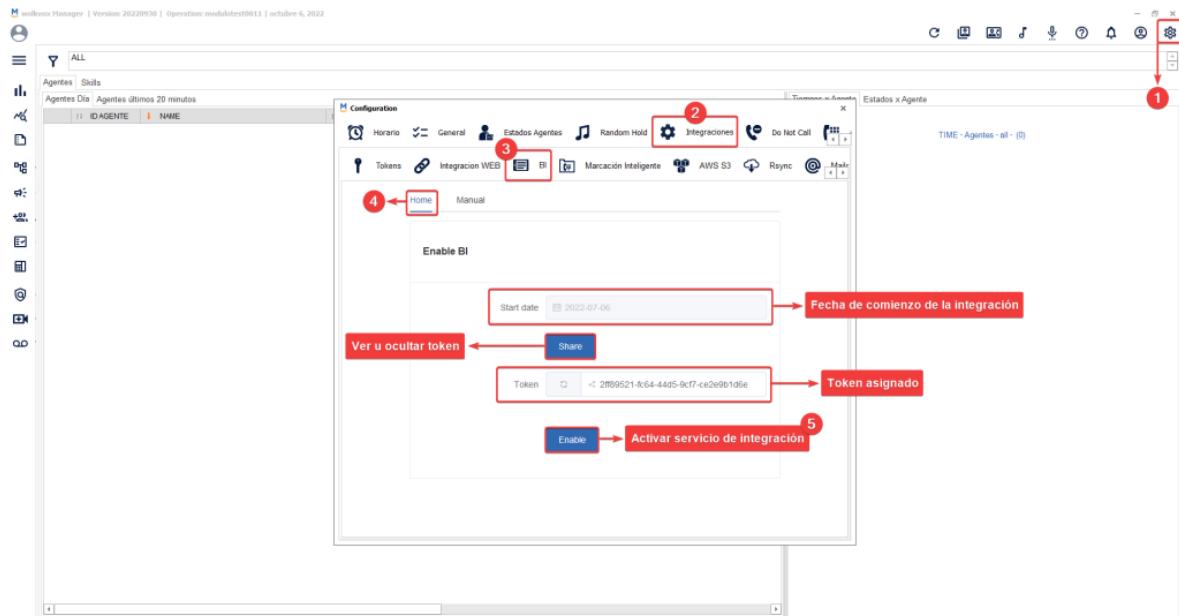
1. La casilla “Activar API AgentBox Puerto” permite habilitar la integración con las APIs de agente.
 - Para ir a la documentación oficial de las [APIs de agente versión 1](#) da clic [aquí](#).
 - El puerto de integración es el 80 de forma predeterminada. Si deseas cambiarlo deberás comunicarte con el equipo de soporte.
2. La casilla “Activar API v2 agentbox” permite habilitar la integración con las APIs de agente versión 2.
 - Para ir a la documentación oficial de las [APIs de agente versión 2](#) da clic [aquí](#).
 - Es importante aclarar que para usar esta nueva versión de APIs debes tener activa la anterior casilla para habilitar el puerto de comunicación.
3. No olvides dar clic en “Guardar” para aplicar los cambios.



Activar wolkvoxx BI (Business Intelligence con Microsoft Power BI y Power Pivot de Office)

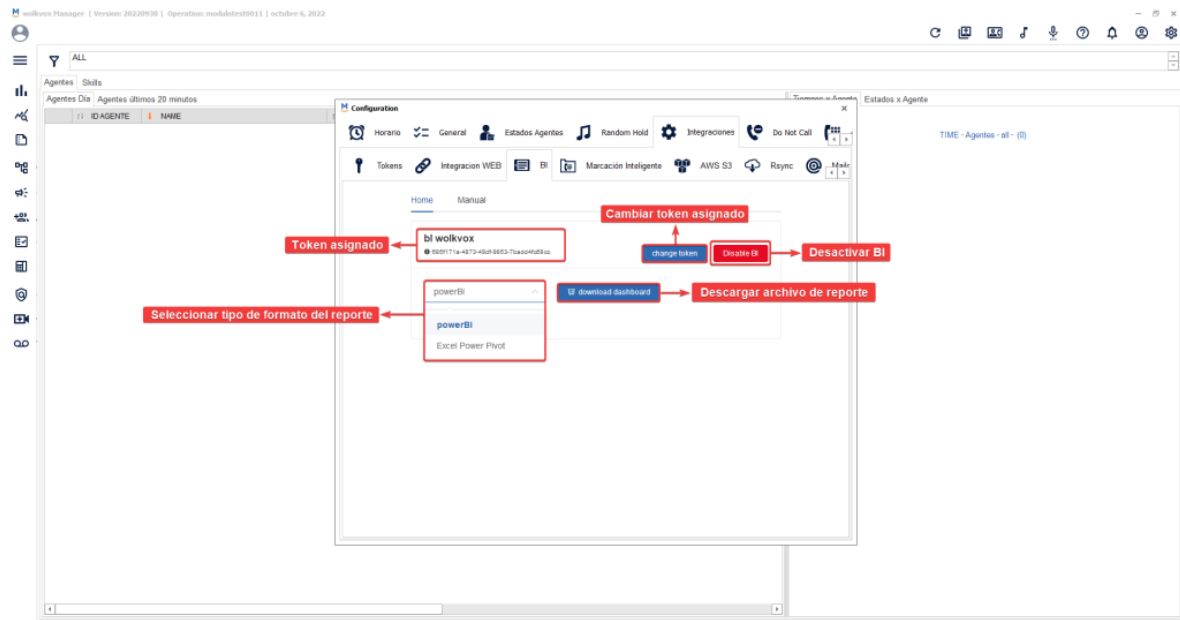
Este servicio permite integrar wolkvox Manager con Microsoft Power BI y Power Pivot de Office (si ya posees una licencia contratada en dichos servicios externos).

Para conocer el manual acerca de la integración de su solución de Power BI o Power Pivot en wolkvox Manager, [da clic aquí](#).



Con el token activado puedes observar que puedes:

- Ver el token que se ha asignado a la integración wolkvox BI.
- Cambiar el token.
- Desactivar la integración wolkvox BI.
- Seleccionar el formato del reporte deseado.
- Descargar un reporte bien sea en formato power BI o Excel Power Pivot (Excel).



Activar el sistema de marcación inteligente

La marcación inteligente es un proceso por medio del cual el sistema unifica la data en una sola base de datos la cual es analizada diariamente para conocer información básica de las llamadas y la organiza para futuras consultas.

Este sistema va aprendiendo de la experiencia para hacerse más preciso al pasar del tiempo, aprende de nuevos contactos con el cliente.

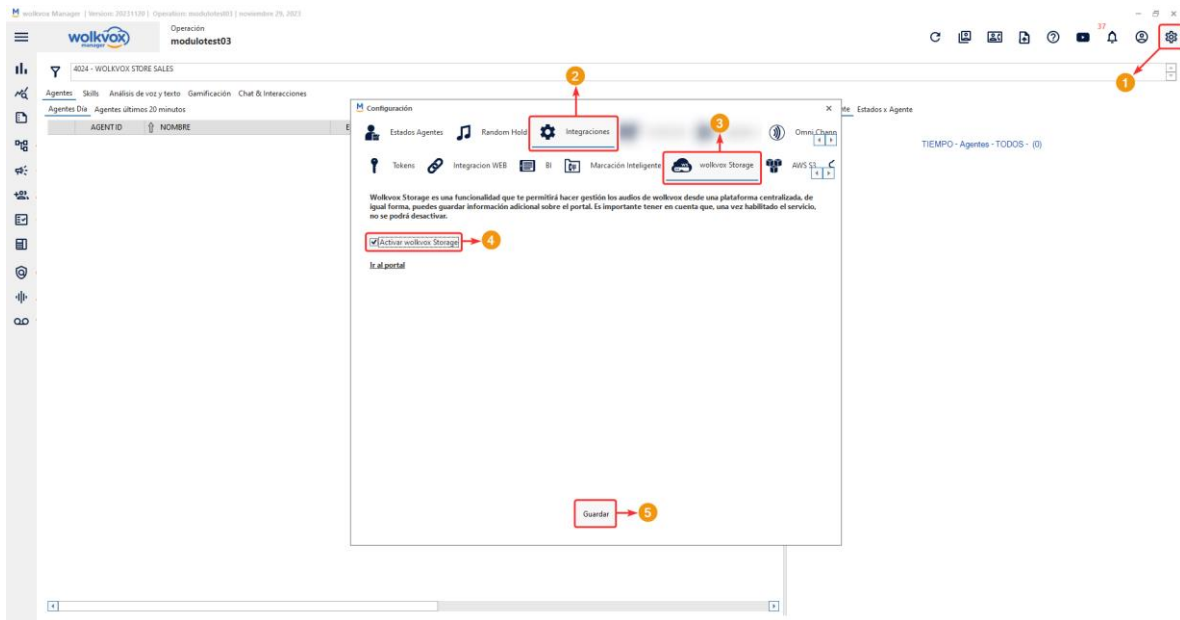
Para que el servicio se encuentre activo debes activar la casilla y generar un token.

Nota: Este servicio tiene un costo extra.



Para configurar la herramienta sigue los siguientes pasos:

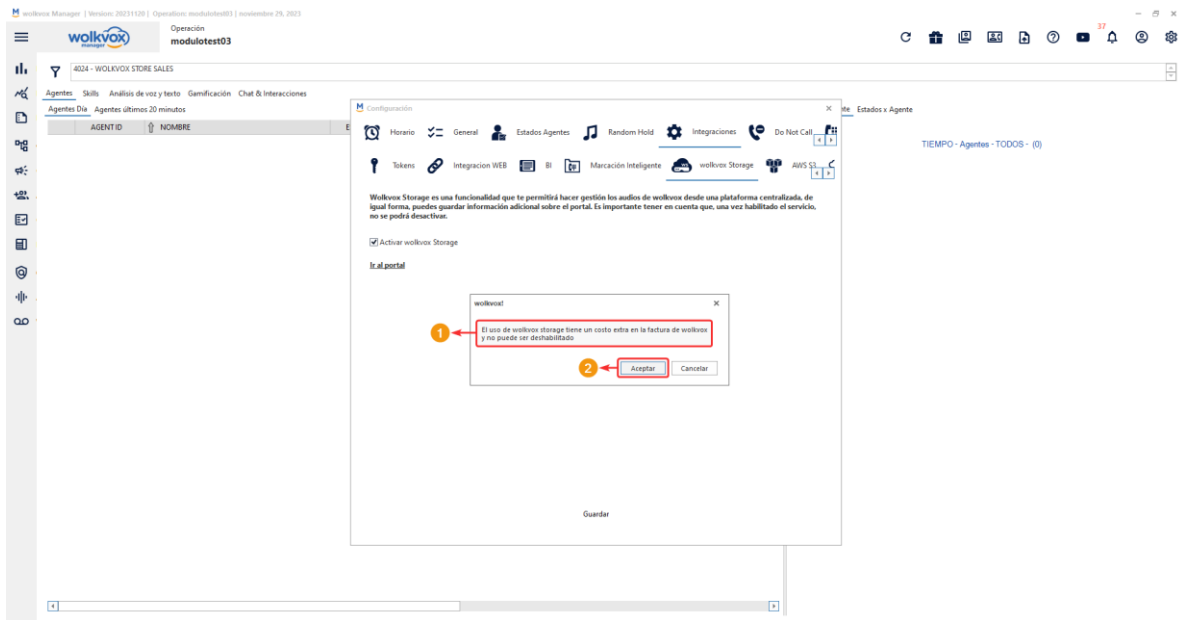
1. Ingresa a la configuración de wolkvox Manager.
2. Da clic en la pestaña "Integraciones".
3. Dentro de "Integraciones" da clic en "wolkvox Storage".
4. Da clic en la casilla "Activar wolkvox Storage".
5. Da clic en "Guardar".



Aparecerá una ventana emergente para confirmar la activación de la herramienta en tu operación. El mensaje de advertencia aparecerá dos veces y si deseas activar el servicio tienes que aceptar el mensaje todas las veces que aparezca.

Nota: La activación de la herramienta quedará registrada en el Log de auditoría de wolkvox Manager. Se registra la fecha y hora de activación, usuario, IP y máquina desde la cual se hizo activación del servicio.

Importante: Ya que en estos momentos la herramienta se encuentra en fase beta, puedes probarla y desactivarla más adelante sin costo alguno. Pero luego de que la herramienta sea lanzada oficialmente, se te generará un costo en la factura y no será posible desactivar la herramienta. Una vez sea lanzada, se definirá el rango de tiempo que debe transcurrir desde la activación del servicio para proceder a la desactivación de este.



1. Cuando aceptes el servicio, podrás evidenciar que tienes activada la herramienta si ves la casilla “Activar wolkvox Storage” en gris.
2. Da clic en “Ir al portal” para que se abra en tu navegador web la dirección URL desde donde se accede a wolkvox Storage.

En la página de inicio de wolkvox Storage ingresa los datos de inicio de sesión

que recibiste en el correo. _____

El sistema te pedirá que establezcas una nueva contraseña para iniciar sesión. Deberás escribir la contraseña actual y confirmar dos veces la nueva

contraseña. _____

Si ingresaste correctamente los datos, aparecerá un mensaje de cambio de contraseña exitoso._____

Así es la página de inicio de la plataforma al iniciar sesión. Se carga inicialmente la sección de “Dashboard” donde puedes ver mediante una vista interactiva, estadísticas rápidas del uso de la herramienta. En estos momentos la plataforma cuenta con tres secciones:

- Dashboard.
- Administrador de archivos.
- Log de auditoría.

Dashboard de wolkvox Storage

En la parte derecha del Dashboard puedes ver la capacidad utilizada en el momento y la distribución (en porcentajes) del almacenamiento según los tipos de archivos. Puedes pasar el mouse encima del gráfico circular para

detallar el uso de la capacidad por tipo de archivo._____

En la parte izquierda del Dashboard puedes ver cada tipo de archivo almacenado en su servicio junto a su respectiva información de cantidad de

archivos almacenados y espacio ocupado (en gigabyte como unidad de almacenamiento)._____

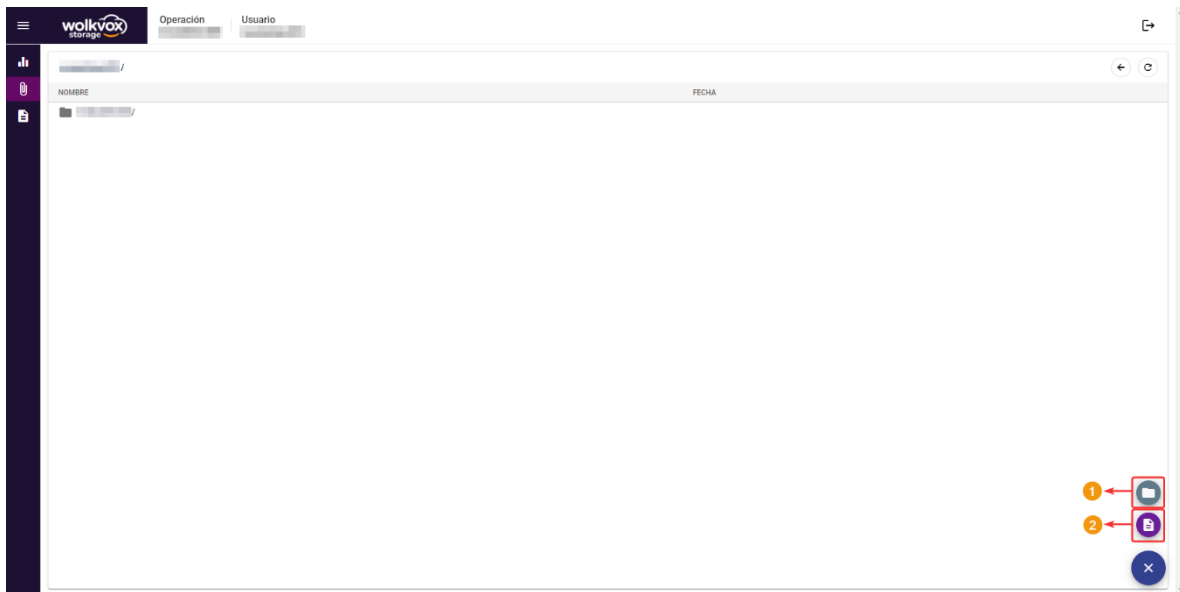
Administrador de archivos de wolkvox Storage

En esta sección se gestionan los archivos almacenados. Inicialmente tendrás una carpeta ya creada, que es nombrada según el nombre de su operación y contiene las copias de seguridad de los audios generados en su operación

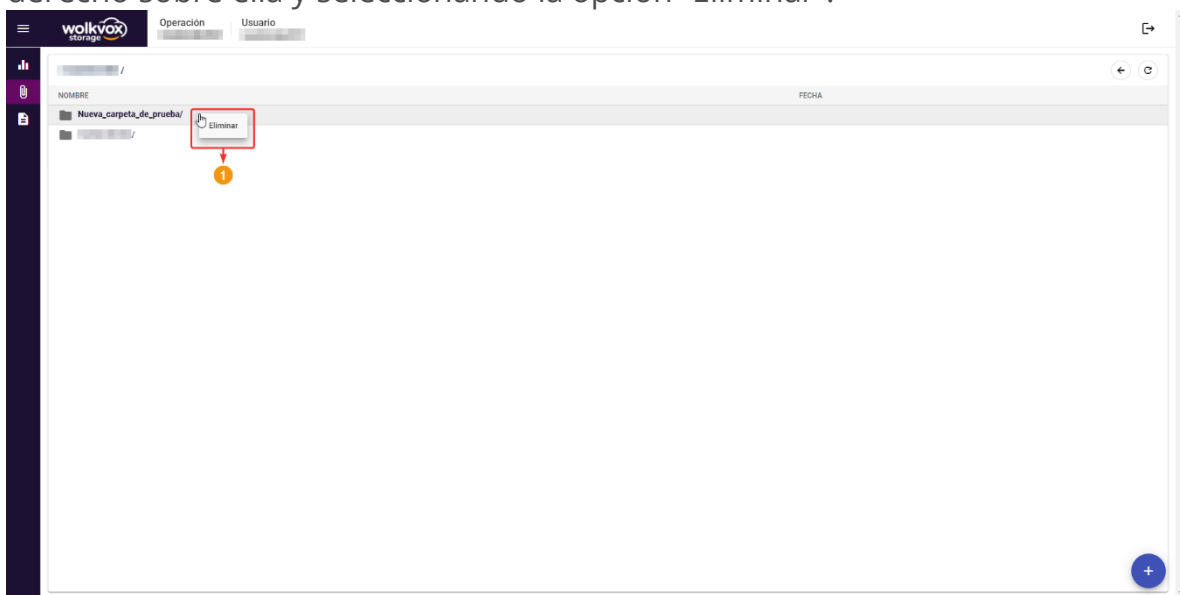
cuando los agentes tuvieron interacciones con sus clientes._____

Al dar clic en el botón “+” ubicado en la parte inferior derecha de la pantalla podrás realizar las siguientes acciones:

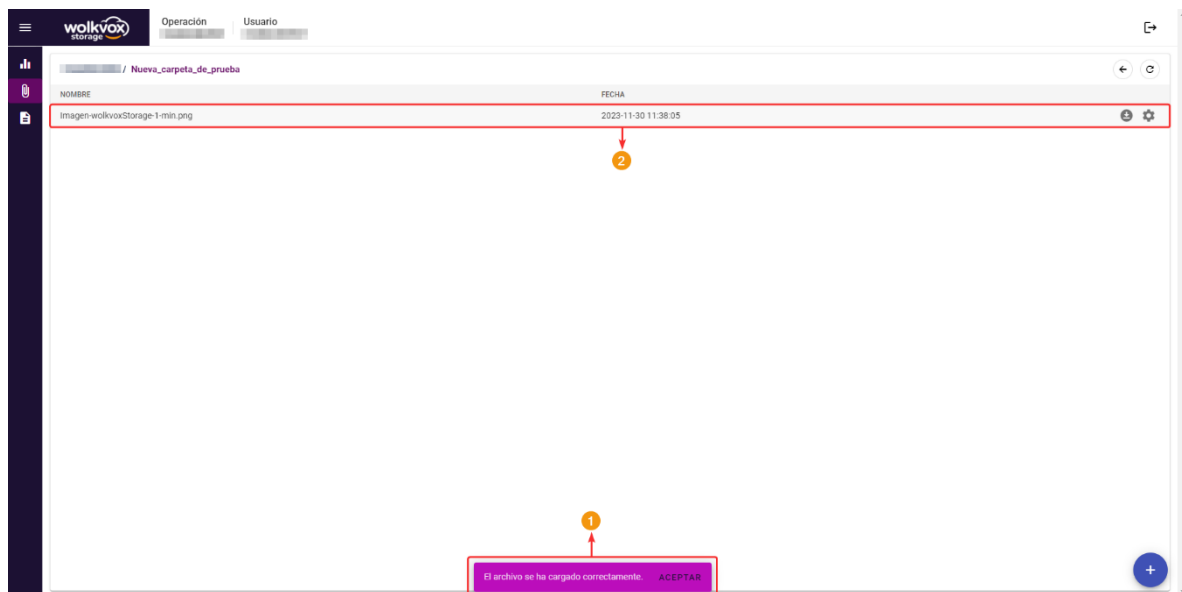
1. **Crear carpeta:** Permite crear una carpeta en la ubicación donde te encuentres, con un título personalizado. Puedes crear una carpeta en la raíz del sistema y en las subcarpetas siguientes.
2. **Subir archivo:** Permite subir un archivo en la ubicación donde te encuentres. Es importante aclarar que los archivos pueden ser eliminados únicamente si han transcurrido seis (6) meses desde que fueron subidos.



Puedes eliminar cualquier carpeta que hayas creado simplemente dando clic derecho sobre ella y seleccionando la opción “Eliminar”.

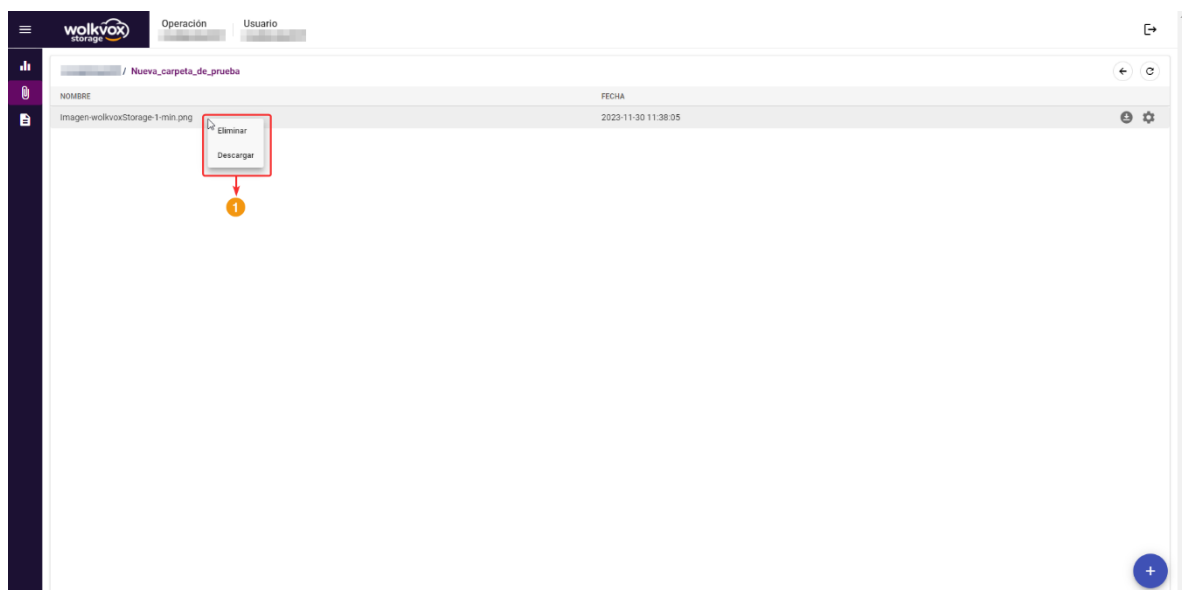


Al subir un archivo aparecerá un mensaje confirmando la subida exitosa y se listará en la carpeta.

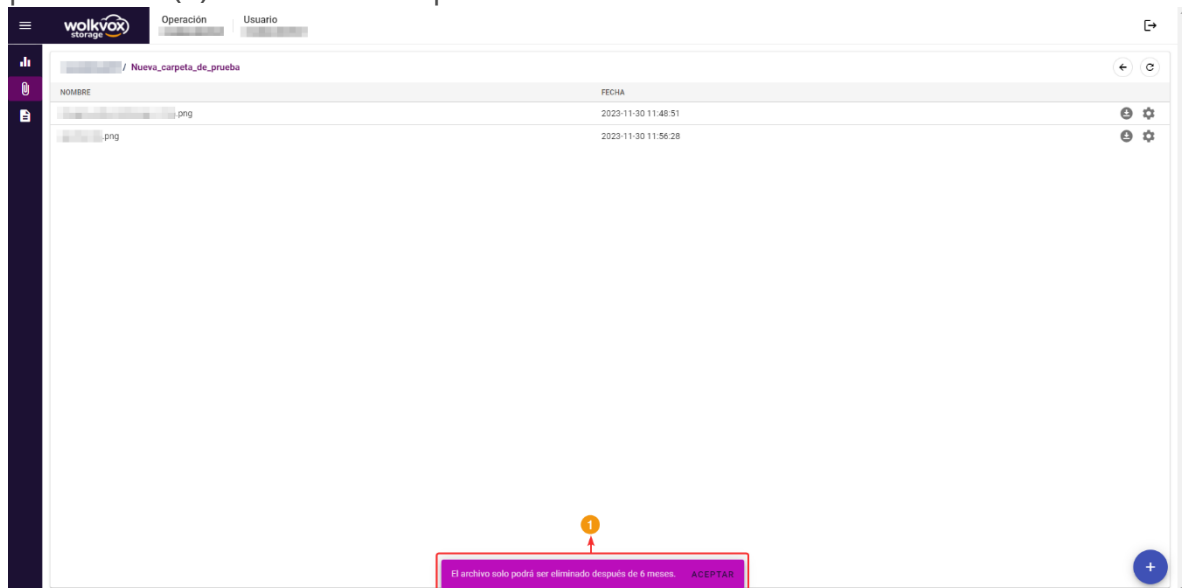


Si das clic derecho sobre un archivo tendrás las siguientes opciones:

1. Eliminar.
2. Descargar.



Recuerda que los archivos únicamente pueden ser eliminados luego de que pasen seis (6) meses desde que se subieron los archivos.



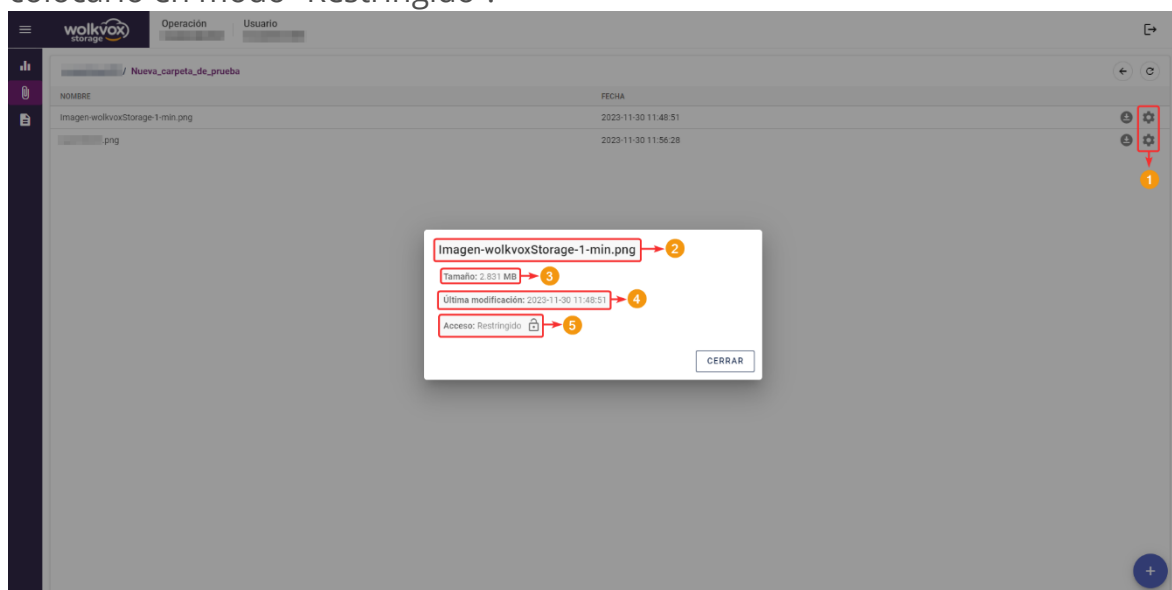
Cada archivo en su lado derecho tiene dos botones importantes:

1. Descarga el archivo a su dispositivo.
2. Obtiene información básica de tu archivo y permite configurar los permisos de este.

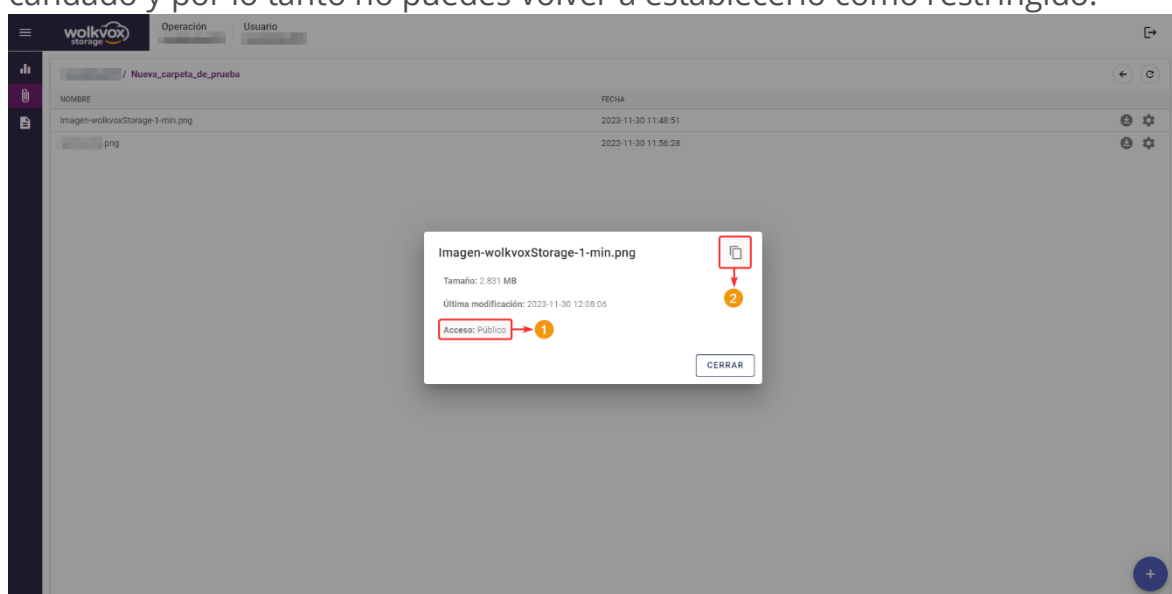
En la ventana de información de archivo puedes ver el nombre completo del archivo, su tamaño de ocupación, la fecha y hora de la última modificación del archivo (o fecha y hora de subida) y el tipo de seguridad que tiene actualmente el archivo (puede estar restringido o público). De forma predeterminada, los archivos están como restringidos.

Nota: Para convertir un archivo de “Restringido” a “Público” simplemente da clic en el ícono que tiene forma de un candado.

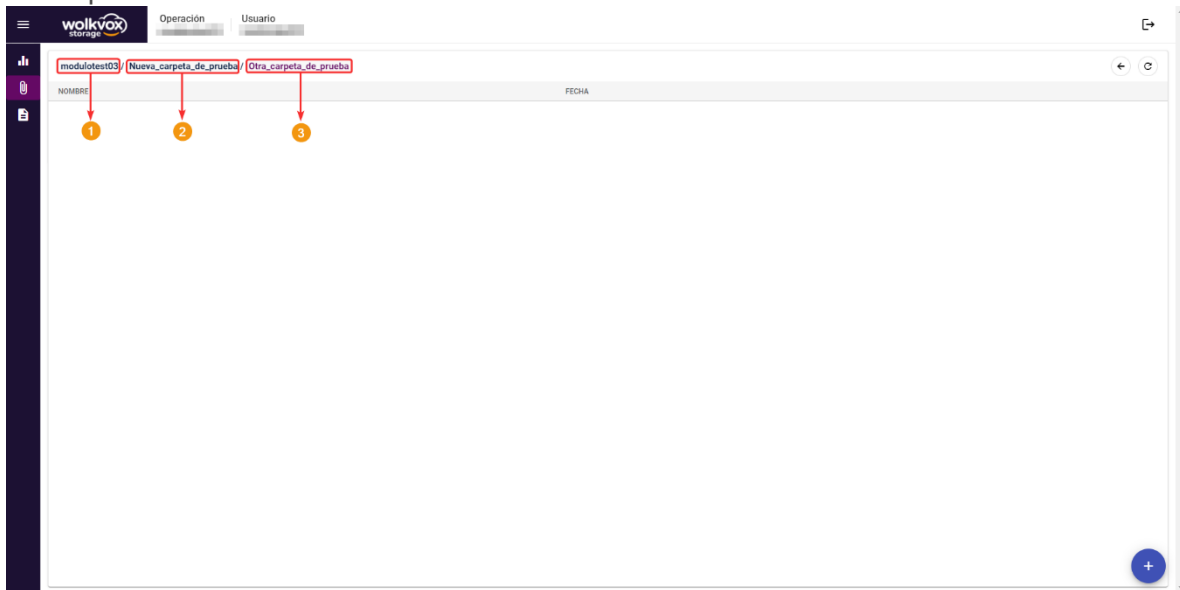
Importante: Luego de convertir un archivo a “Público” no podrás volver a colocarlo en modo “Restringido”.



Una vez el archivo está público, obtienes un botón que permite copiar su dirección URL. Este ícono está ubicado en la parte superior derecha de la ventana de información del archivo. Con esta URL del archivo, cualquiera que la tenga podrá acceder a él. **Nota:** Como puedes ver en la imagen, una vez el archivo está establecido como público, no aparece de nuevo el ícono del candado y por lo tanto no puedes volver a establecerlo como restringido.

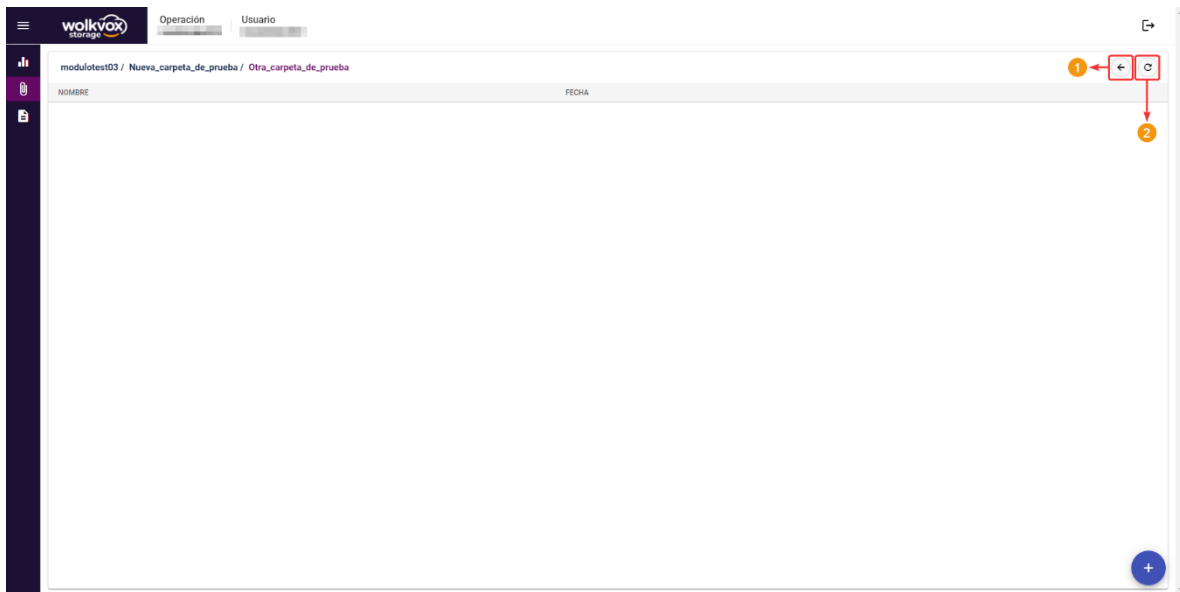


Arriba del listado de archivos puedes ver el menú de navegación entre carpetas. La primera carpeta es la carpeta raíz y las demás son subcarpetas hijas de la carpeta raíz. Mediante este menú de navegación podrás regresar a la carpeta deseada.



También dispones de los siguientes botones en la parte superior derecha de la plataforma:

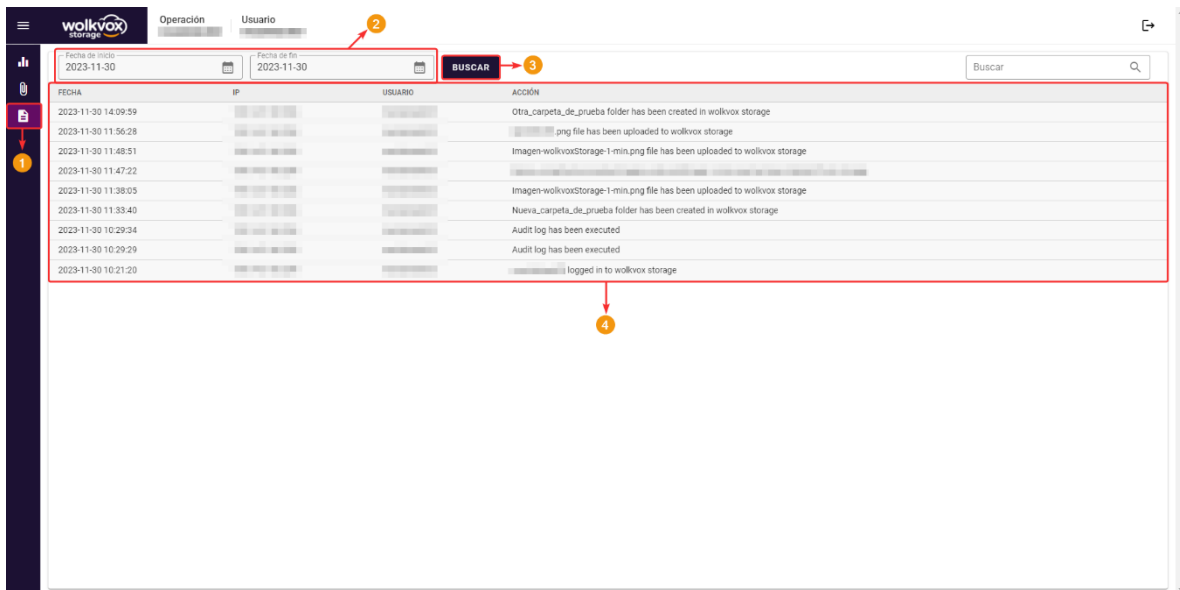
1. Regresar: Vuelve a la anterior carpeta.
2. Refrescar: Vuelve a cargar la data de la lista.



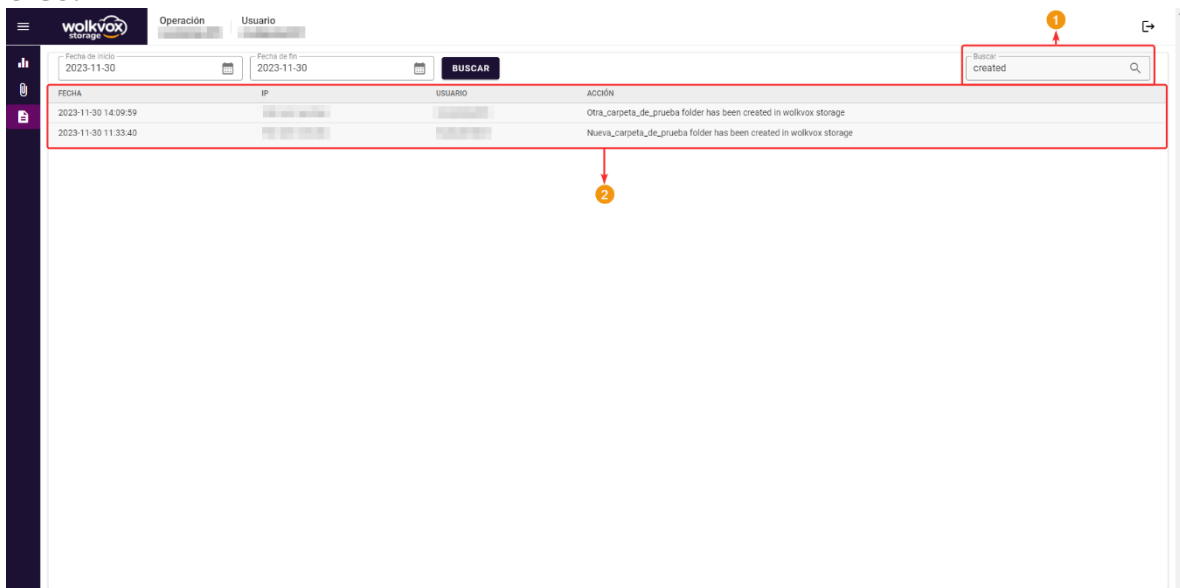
Registro de auditoría de wolkvox Storage

Esta sección permite tener un registro de todas las acciones realizadas en la herramienta. Los acciones que quedan registradas en esta sección son las siguientes:

- Carga de archivo.
 - Eliminación de archivo.
 - Creación de carpeta.
 - Eliminación de carpeta.
 - Inicio de sesión de un usuario.
 - Uso del registro de auditoría.
1. Entra en la sección de "Registro de auditoría".
 2. Selecciona el rango de fechas deseado.
 3. Da clic en "Buscar".
 4. Obtendrás el listado de acciones según el rango de fechas definido anteriormente.

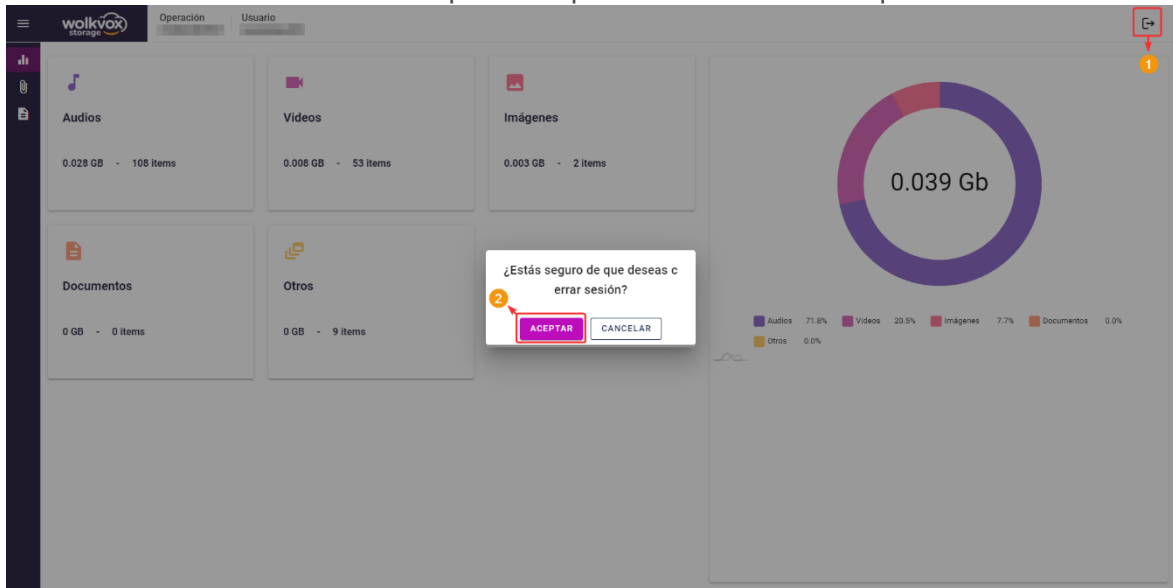


También dispones de un buscador en la parte superior derecha de la pantalla, allí puedes escribir algún valor como puede ser una fecha en el formato presentado en la lista, una IP, un usuario o alguna palabra relacionada con alguna acción registrada como por ejemplo "created" para buscar algo que se creó.



Cerrar sesión

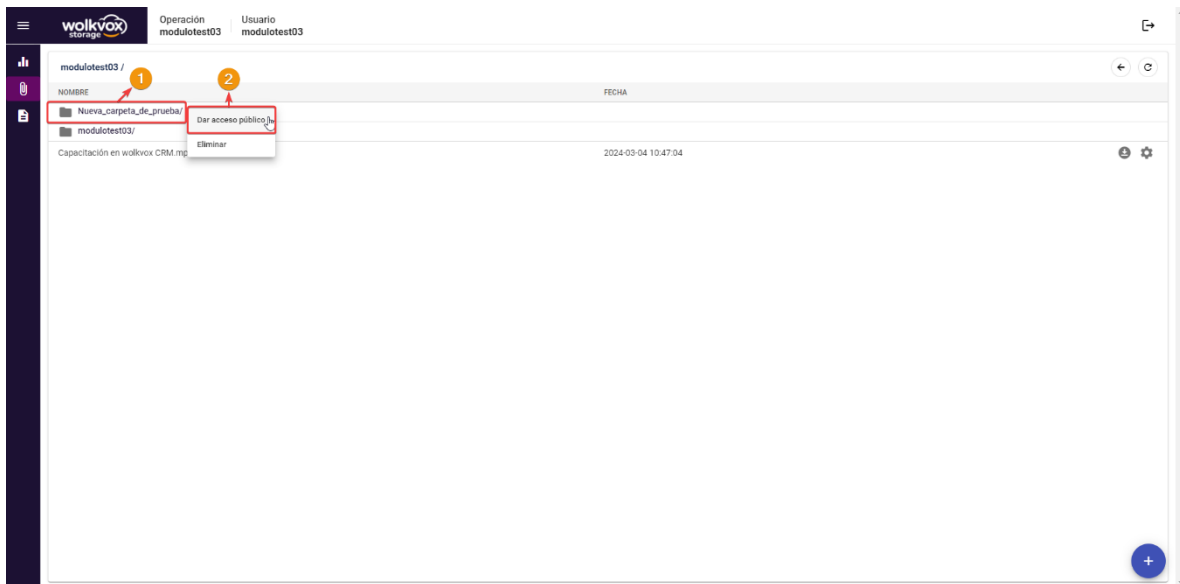
Por seguridad, cuando no necesites estar conectado en la plataforma de wolkvox Storage deberías de cerrar sesión de manera adecuada. Para ello, da clic en el botón ubicado en la parte superior derecha de la pantalla.



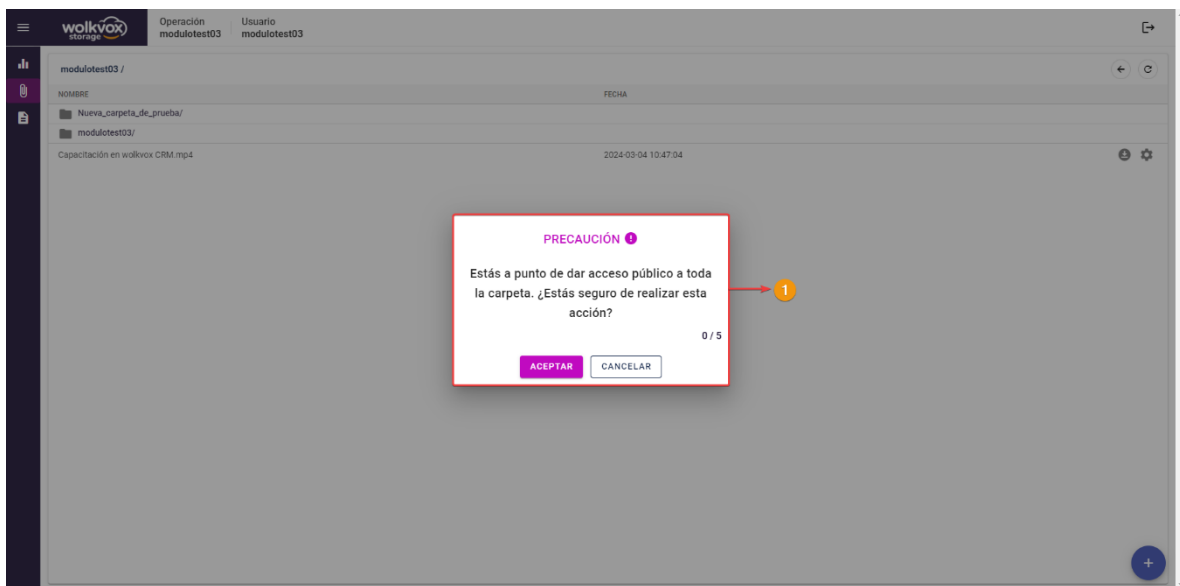
Acceso público a las carpetas almacenadas en wolkvox Storage

A partir de ahora podrás dar acceso público a toda una carpeta en wolkvox Storage. Anteriormente solo se podía dar acceso público a un archivo, mientras que ahora podrás hacerlo para todos los archivos que estén dentro de una carpeta, otorgando el acceso público a una carpeta en su totalidad.

- Para otorgar acceso público a una carpeta, da clic derecho sobre ella y selecciona la opción "Dar acceso público".
- Recuerda que con esta acción, toda persona que obtenga la URL de la carpeta cuyo acceso se estableció como público, podrá acceder a su contenido.
- Gracias a esta novedad obtienes simplificación y ampliación del acceso a los archivos almacenados en wolkvox Storage.
- Esta acción de cambio de acceso a la carpeta quedará registrada en el log de auditoría.



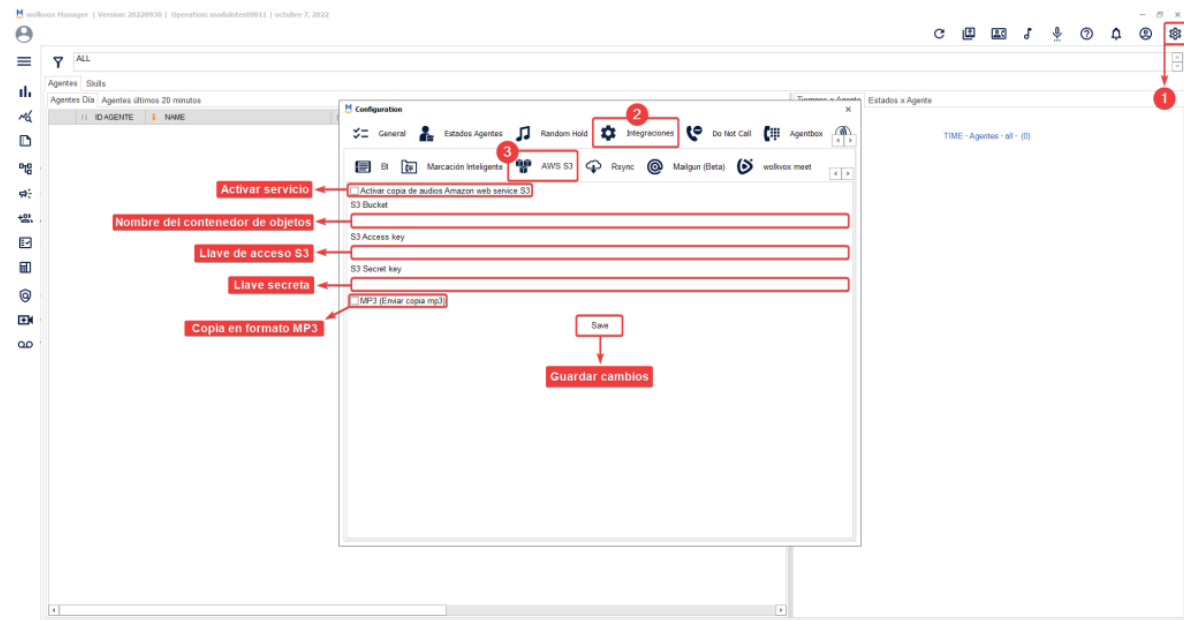
Como proceso de seguridad se te pedirá que confirmes cinco veces la acción de este cambio de permiso.



Crear una copia de seguridad de tus audios con Amazon Web Services (S3)

Si posees una licencia del servicio de Amazon, almacenamiento de datos seguro en la nube (S3), puedes integrarlo a wolkvox Manager para crear copias de seguridad de tus grabaciones.

Nota: El uso de este servicio tiene un costo extra.



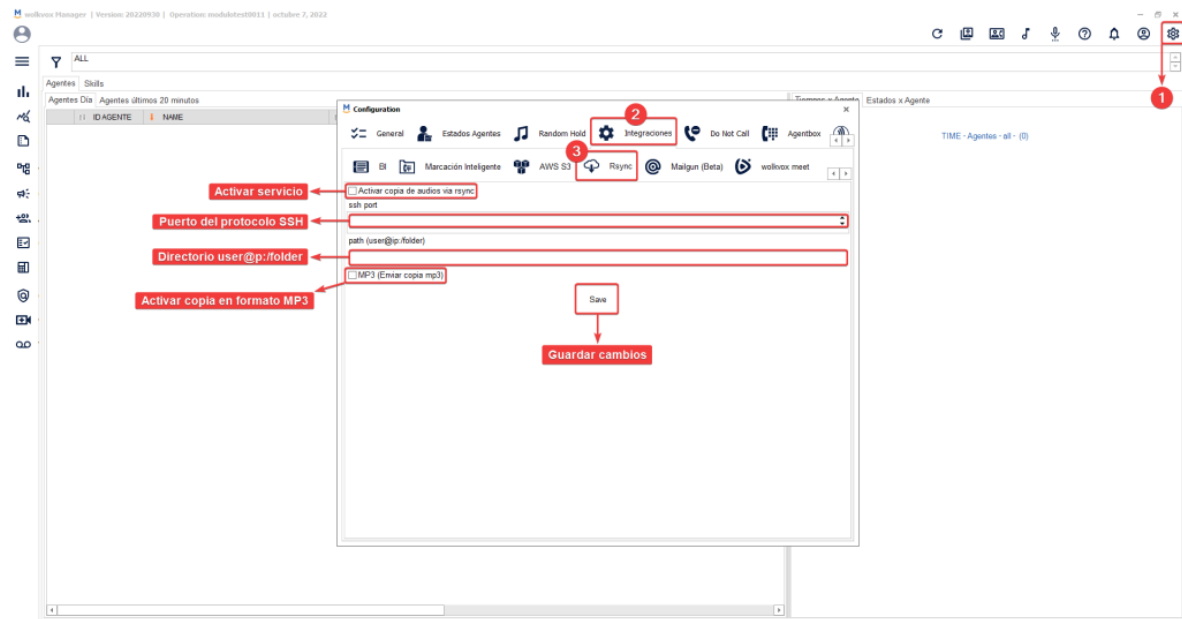
Crear copia de seguridad de tus audios en tu NAS o servidor de almacenamiento local

Este servicio permite vincular wolkvox Manager con una NAS (Network Attached Storage) o servidor de almacenamiento local. Para iniciar con el proceso, primero debes publicar el servidor donde se van a quedar alojadas las grabaciones.

Luego, ingresa los siguientes datos:

- Debes marcar la casilla “Activar copia de audios vía RSYNC” para tener activo el servicio.
- Puerto SSH.
- Directorio de almacenamiento.
- Opcional: Puedes activar la copia de archivos en formato MP3.

Nota: Este servicio tiene un costo adicional.



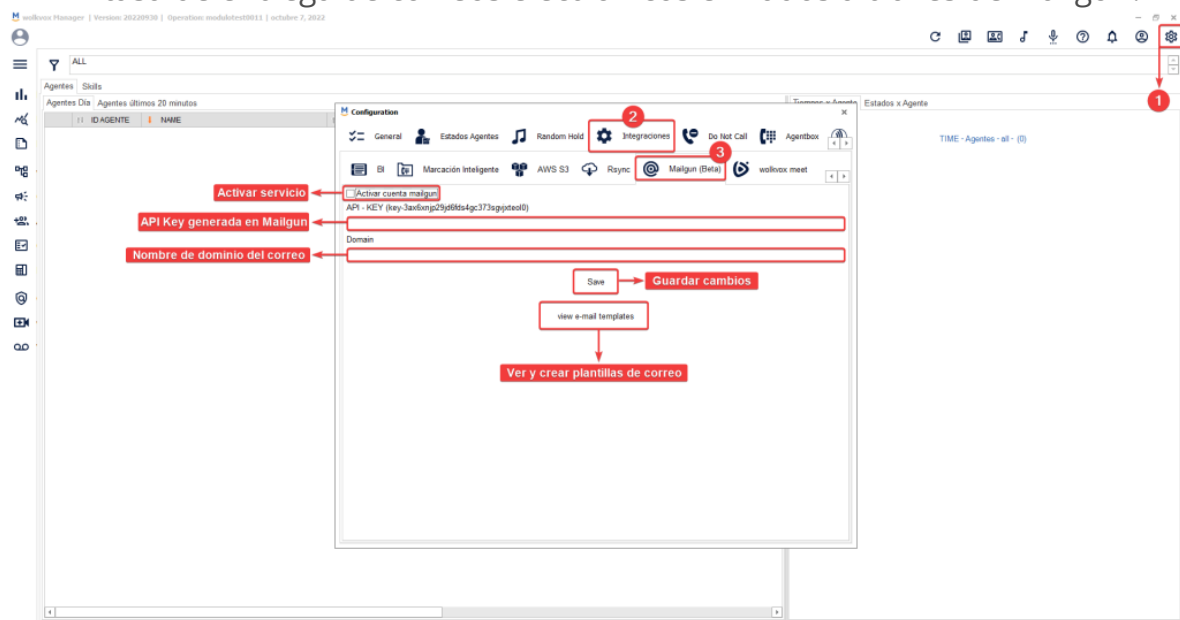
Enviar correos electrónicos de forma masiva con Mailgun

Puedes integrar tu licencia de Mailgun con wolkvox Manager para el uso de envío masivo de correos electrónicos, esto evita que tu correos lleguen a la bandeja de SPAM de sus clientes.

Debes seguir los siguientes pasos:

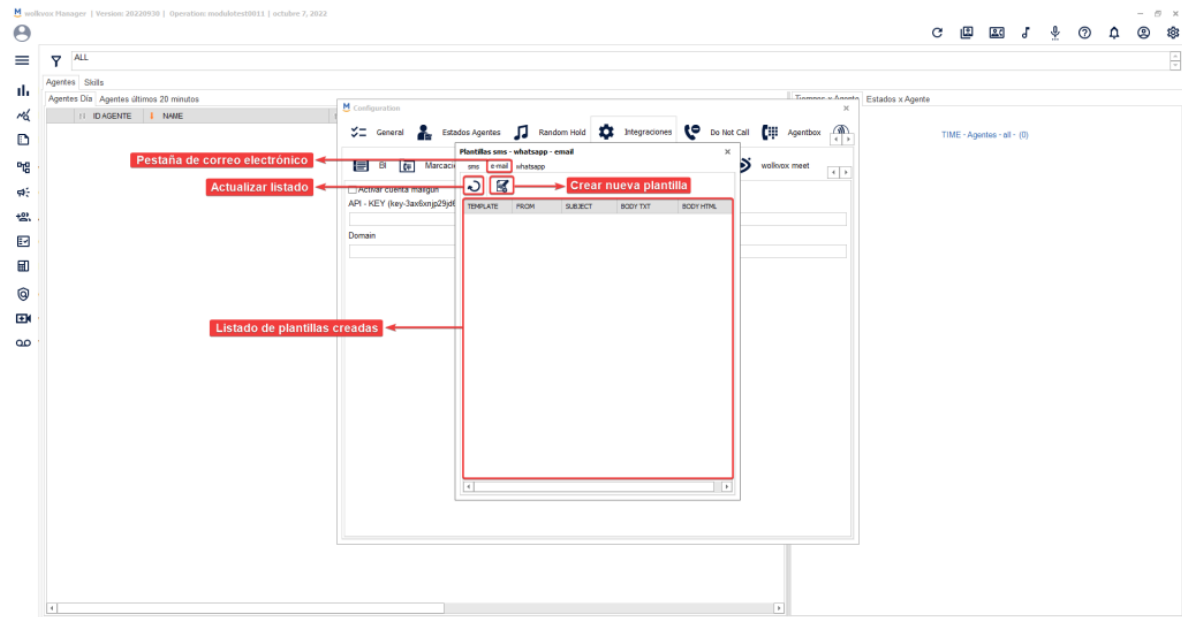
- Activa la casilla de cuenta Mailgun.

- Escribe la API KEY que se adquiere desde la página de tu cuenta en Mailgun. La API Key es una clave de autenticación única y secreta que proporciona acceso a las funciones y servicios de Mailgun a través de su Interfaz de Programación de Aplicaciones (API). La API Key actúa como una contraseña para garantizar que solo las personas autorizadas puedan enviar correos electrónicos a través de tu cuenta de Mailgun. Es importante mantener la API Key confidencial y no compartirla con personas no autorizadas, ya que otorga acceso completo a tu cuenta de Mailgun.
- Digita el nombre de dominio del correo electrónico. Es el dominio desde el cual se enviarán los correos electrónicos, como "tudominio.com" o "empresa.com". Al configurar Mailgun, es necesario autenticar y verificar el dominio que planeas utilizar para asegurarte de que tienes control sobre él y permiso para enviar correos electrónicos desde esa dirección. Esto ayuda a prevenir el uso no autorizado de dominios y aumenta la tasa de entrega de correos electrónicos enviados a través de Mailgun.



Ver y crear plantillas de correo electrónico

Para crear las plantillas que usarás en el envío de correo electrónico, debes dar clic en el botón “view e-mail templates” y una vez se abra la ventana, ingresa a la pestaña “e-mail”.

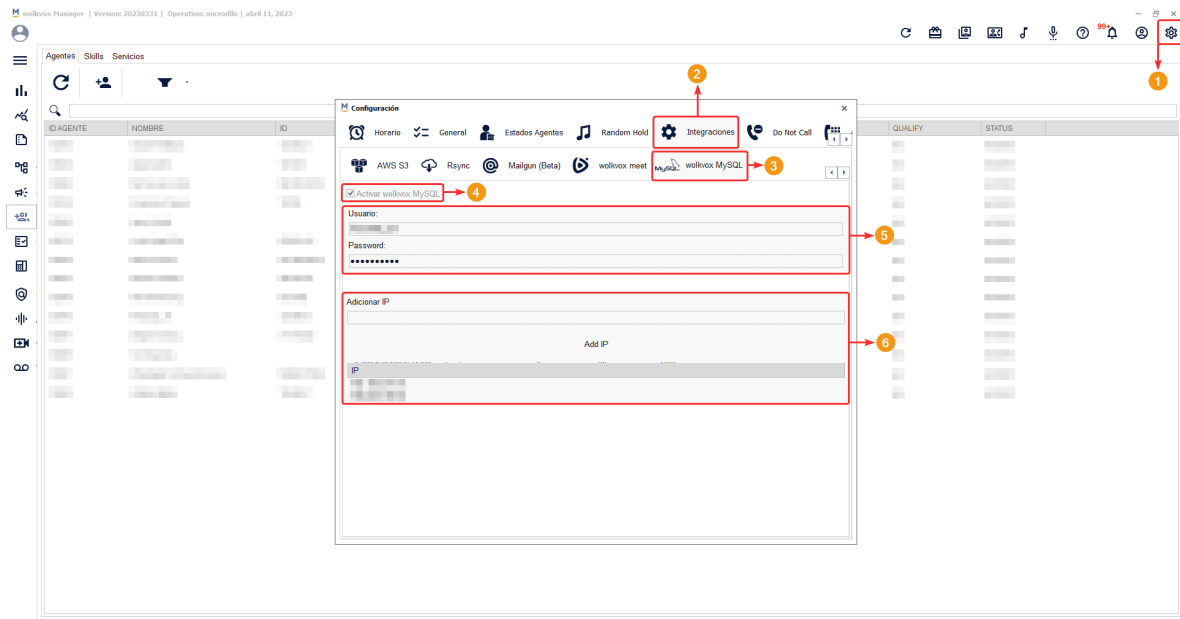


wolkvox MySQL para almacenar bases de datos en servidores propios de wolkvox

Ahora puedes tener toda la información de tu base de datos en los servidores de wolkvox.

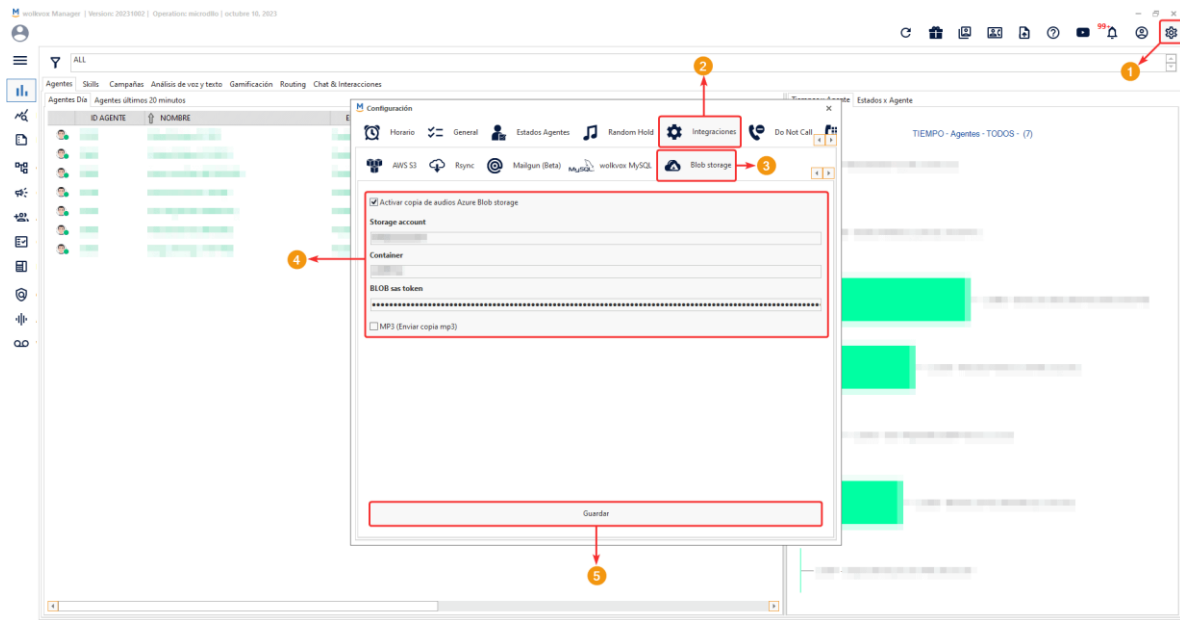
- Con este nuevo servicio tendrás todos los datos centralizados en los servidores de wolkvox sin tener que gestionar bases de datos por medio de herramientas externas.
- Es importante tener conocimientos en el lenguaje MySQL para la gestión del servicio.
- Este servicio no es reversible, es decir, si se activa quedará activado sin posibilidad de desactivarlo por lo cual es importante tener presente si se necesita del servicio antes de activarlo.
- La activación del servicio quedará registrada en el “Log de auditoría”.
- La ip o host de conexión siempre será 34.138.118.166
- El usuario de acceso será el suministrado al activar el servicio.

- La contraseña inicial de acceso será la suministrada al activar el servicio (puede ser modificada desde el cliente donde se conecte a la base de datos).
- El puerto de conexión es 3306.
- El nombre de la base de datos será el nombre de la operación.
- Este servicio solo está disponible en el aplicativo de wolkvox Manager en local.

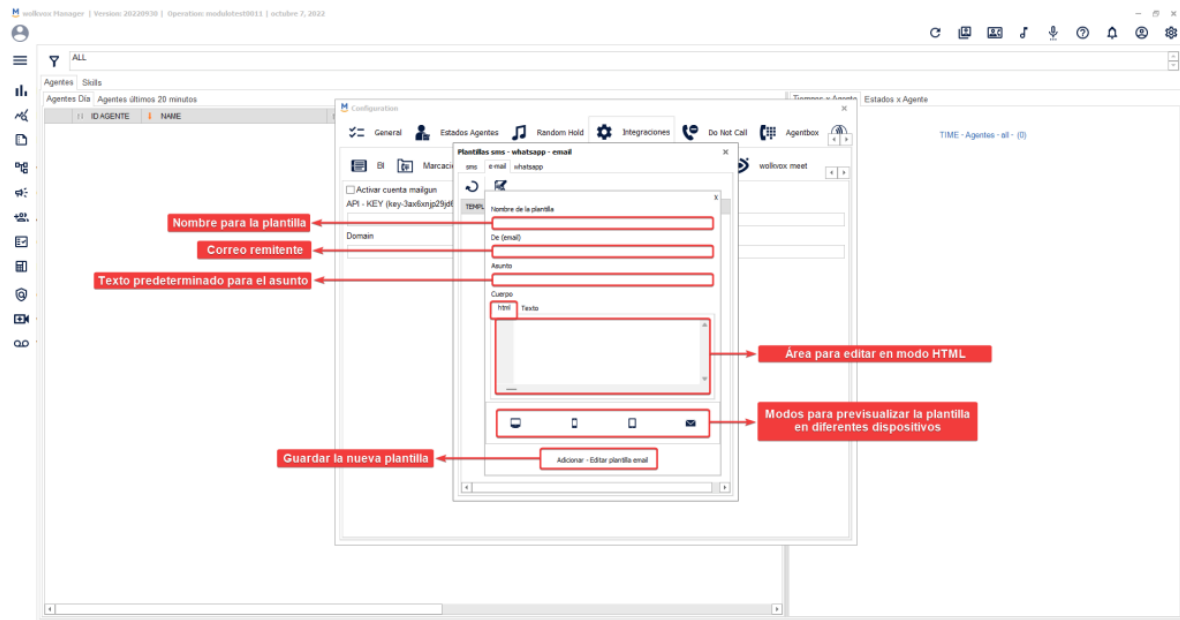


Blob Storage

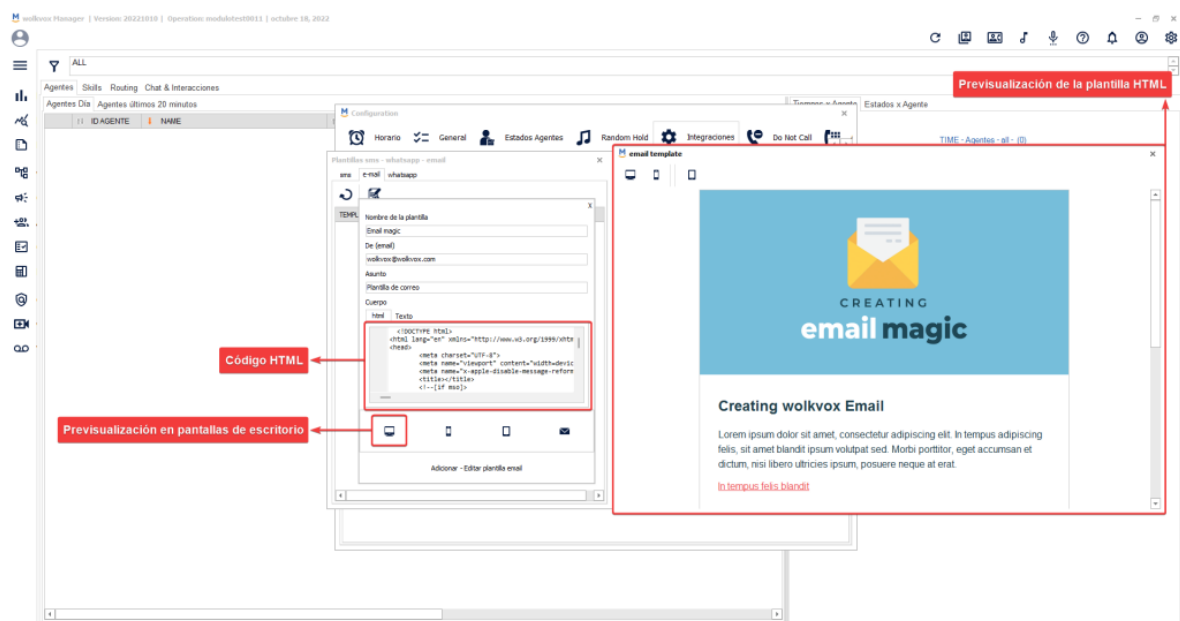
- Podrás conectar tu Blob storage de Azure a wolkvox Manager para guardar las copias de seguridad necesarias en tu operación.
- Al utilizar Azure Blob Storage, tienes acceso a una solución de almacenamiento escalable y altamente disponible, lo que te brinda mayor flexibilidad para manejar tus copias de seguridad. Además, cuentas con un entorno seguro y confiable respaldado por la infraestructura robusta de Microsoft.
- La posibilidad de guardar las copias de seguridad en formato MP3 te ofrece una opción popular y ampliamente compatible, lo que facilita su reproducción y uso posterior.
- Tienes la posibilidad de guardar copias de seguridad en formato MP3.



Luego de dar clic al botón “Crear nueva plantilla”, debes asignar un nombre de la plantilla, agregar el correo remitente, escribir el asunto del correo y editar la plantilla en formato HTML. Puedes previsualizar cómo va quedando tu edición mediante los botones inferiores que indican en qué dispositivo deseas previsualizar la plantilla.



A continuación puedes ver un ejemplo de cómo se previsualizan las plantillas HTML:



Entra ID

Microsoft Entra ID es un servicio en la nube que administra las identidades y el acceso de los empleados. Con Entra ID, los empleados pueden acceder a una variedad de recursos tanto externos como internos de manera segura y conveniente.

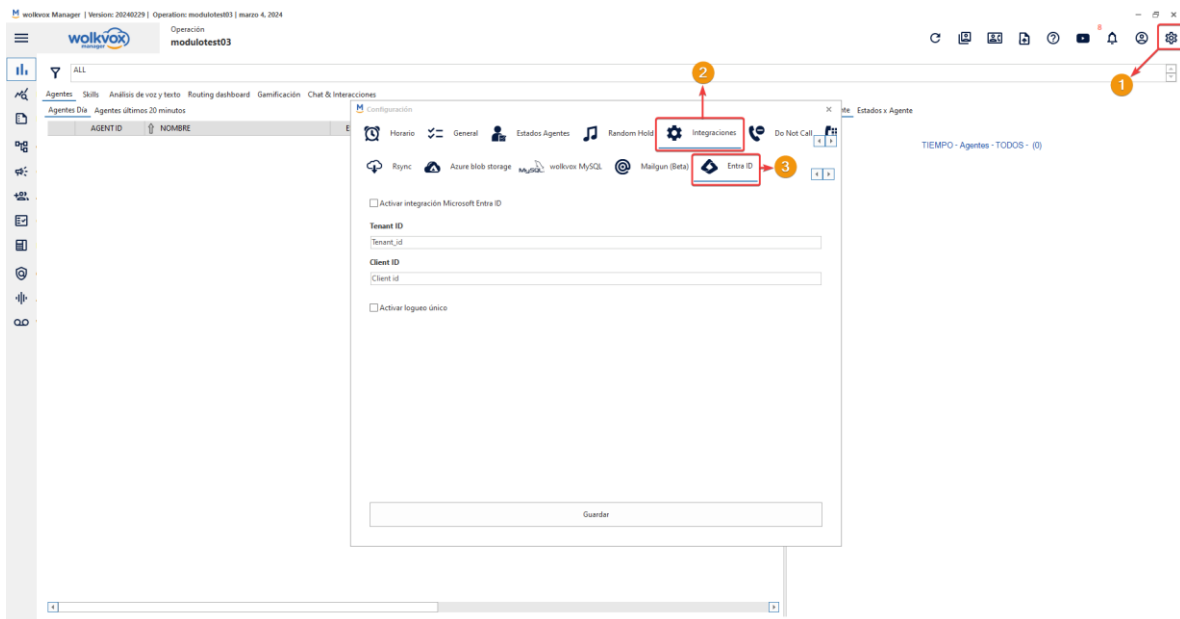
Entre los recursos externos a los que pueden acceder los empleados se incluyen herramientas populares como Microsoft 365, Azure Portal y miles de otras aplicaciones de software como servicio (SaaS).

Además de los recursos externos, Entra ID también facilita el acceso a aplicaciones y herramientas internas de la empresa, como aquellas que están en la red corporativa de intranet. También permite acceder a aplicaciones en la nube desarrolladas específicamente para la organización.

- **Objetivos de la integración:**
 - **Mejorar la seguridad:** La integración con Azure AD proporciona una solución sólida y escalable para la gestión de identidades. Esto significa que la compañía puede garantizar la seguridad de sus datos y cumplir con los requisitos de cumplimiento normativo de manera más eficaz. Al utilizar las capacidades de seguridad avanzadas de Azure AD, como la autenticación multifactor y el monitoreo de accesos, se puede proteger la información confidencial de manera más efectiva.
 - **Incrementar la productividad:** La integración con Azure AD puede impulsar la productividad de los empleados al simplificar el acceso a los recursos de Wolkvox. Al utilizar las credenciales de Azure AD, los empleados pueden acceder de forma segura a Wolkvox y otras aplicaciones empresariales sin necesidad de recordar múltiples contraseñas. Esto no solo simplifica el proceso de inicio de sesión, sino que también mejora la experiencia del usuario al proporcionar un acceso más rápido y conveniente a las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente.
- **Beneficios de la integración:**
 - La integración entre Wolkvox y Azure AD (también conocido como Entra ID) hace que sea más fácil iniciar sesión en las aplicaciones

de Wolkvox usando las mismas credenciales que utilizas para otras cosas, como el correo electrónico o Microsoft Teams.

- Con esta integración, puedes usar tus credenciales de Azure AD para iniciar sesión en Wolkvox de forma segura y sin tener que recordar otra contraseña. Es como tener una sola llave que abre muchas puertas diferentes.
- **Requisitos antes de integrar Entra ID con wolkvox:**
 - Contar con servicios activos de Wolkvox y Azure Active Directory (Ahora llamado "Entra ID").



Configuración en Entra ID

Paso 1: Crear Aplicación en Entra ID disponiendo del nombre que se desee para la identificación de la integración

Dentro de la plataforma de Microsoft Azure, crea un recurso de tipo "Microsoft Entra ID".

Nota: Si "Microsoft Entra ID" no se encuentra listado en esta primera vista del sitio entonces accede a "Crear un recurso" o "Más servicios" y luego usa el

campo de búsqueda “Buscar servicios y marketplace” para buscar “Microsoft Entra ID”.

Crea una nueva aplicación.

En la Galería de Microsoft Entra ID crea una aplicación.

The screenshot shows the Microsoft Azure portal interface. At the top, there's a search bar and navigation links. The main content area is titled 'Examinar la Galería de Microsoft Entra'. A red box highlights the '+ Cree su propia aplicación.' button, with a red arrow pointing to it labeled '1'. Another red box highlights the 'Cree su propia aplicación.' dialog box, with a red arrow pointing to it labeled '2'. The dialog box contains the following fields and options:

- ¿Tiene algún comentario? (comment field)
- Si está desarrollando su propia aplicación, usando Application Proxy o quiere integrar una aplicación que no está en la galería, puede crear su propia aplicación aquí.
- ¿Cuál es el nombre de la aplicación? (text input field with 'DOCwolvx' entered and a green checkmark)
- ¿Cuál es el objetivo de utilizar la aplicación? (radio button options):
 - ☐ Configurar Application Proxy para el acceso remoto seguro a una aplicación local
 - ☒ Registrar una aplicación para integrarla con el id. de Microsoft Entra (aplicación que está desarrollando)
 - ☐ Integrar cualquier otra aplicación que no se encuentre en la galería
- Se han encontrado las siguientes aplicaciones que pueden coincidir con lo que ha indicado. Se recomienda usar las aplicaciones de la galería siempre que sea posible.
- A list of suggested applications, including 'WOX'.
- A 'Crear' button at the bottom.

Registra la nueva aplicación

[Inicio](#) > [workvox | Aplicaciones empresariales](#) > [Aplicaciones empresariales | Todas las aplicaciones](#) > [Examinar la Galería de Microsoft Entra](#) >

Registrar una aplicación ...

* Nombre

Nombre para mostrar de esta aplicación. Se puede cambiar posteriormente.

DOCworkvox

Tipos de cuenta compatibles

¿Quién puede usar esta aplicación o acceder a esta API?

- ☒ Solo cuentas de este directorio organizativo (solo de workvox: inquilino único)
- ☐ Cuentas en cualquier directorio organizacional (cualquier inquilino del id. de Microsoft Entra – multiinquilino)
- ☐ Cuentas en cualquier proveedor de identidades o directorio de la organización (para autenticar usuarios con flujos de usuario)

[Ayudarme a elegir...](#)

URI de redirección (recomendado)

Devolveremos la respuesta de autenticación a esta dirección URI después de autenticar correctamente al usuario. Este dato es opcional y se puede cambiar más tarde, pero se necesita un valor para la mayoría de los escenarios de autenticación.

Ciente público o nativo (mó... ▼ por ejemplo, myapp://auth. ✓

Al continuar, acepta las directivas de la plataforma Microsoft. [🔗](#)

Registrar

Entra ahora en la nueva aplicación empresarial que has creado.

Microsoft Azure

Buscar recursos, servicios y documentos (G+)

Inicio > workvox | Aplicaciones empresariales > Aplicaciones empresariales

Aplicaciones empresariales | Todas las aplicaciones

wolkvox - Microsoft Entra ID

Información general

- Información general
- Diagnosticar y solucionar problemas

Administrar

- Todas las aplicaciones
- Extensiones de autenticación personalizadas (versión preliminar)

Seguridad

- Acceso condicional

+ Nueva aplicación Actualizar Descargar (exportar) Información de versión preliminar Columnas

Vea, filtre y busque aplicaciones en su organización que estén configuradas para usar su inquilino de Microsoft Entra como proveedor. La lista de aplicaciones que mantiene su organización está en [registros de aplicaciones](#).

Se encontraron 0 aplicaciones

Nombre	Id. de objeto	Id. de aplicación	Dirección URL de l...	Creada el
DOCworkvox	c81553e0-2b2c-4122-...	47abbae5-6df3-4680-...		5/12/2023

Paso 2: Obtener el Id de la aplicación y el Id del objeto

Luego del paso anterior, accederás al panel de información general de la aplicación. Aquí puedes obtener el id. de aplicación y el id. de objeto.

Microsoft Azure

Buscar recursos, servicios y documentos (G+)

Inicio > workvox | Aplicaciones empresariales > Aplicaciones empresariales | Todas las aplicaciones >

DOCworkvox | Información general

Aplicación empresarial

Información general

- Plan de implementación
- Diagnosticar y solucionar problemas

Administrar

- Propiedades
- Propietarios
- Usuarios y grupos
- Inicio de sesión único

Propiedades

Nombre

DOCworkvox

Id. de aplicación

47abbae5-6df3-4680-84c3-...

Id. de objeto

c81553e0-2b2c-4122-97ce-...

Getting Started

Paso 3: Adicionar permisos de API

1. Para adicionar los permisos de API entra en la sección “Permisos de API” de la sección “Administrar” en el menú lateral izquierdo.
2. Luego, da clic en “Agregar un permiso”.

Nota: Vamos a delegar permisos sobre Microsoft Graph.

Buscar Actualizar ¿Tiene algún comentario?

Información general
Asistente para integración
Administrar
Personalización de marca y propiedades
Autenticación
Certificados y secretos
Permisos de API
Exponer una API
Propietarios
Manifiesto
Soporte técnico y solución de problemas

La columna "Se necesita el consentimiento del administrador" muestra el valor predeterminado de una organización. No o organizaciones en las que se usará esta aplicación. [Más información](#)

Permisos configurados
Las aplicaciones están autorizadas a llamar a las API cuando los usuarios o administradores les conceden permisos como par configurados debe incluir todos los permisos que necesita la aplicación. [Más información sobre los permisos y el consentimiento](#)

+ Agregar un permiso ✓ Conceder consentimiento de administrador para wolkvox

Nombre de permisos/API	Tipo	Descripción	Se ne
▼ Microsoft Graph (2)			
User.Read	Delegada	Iniciar sesión y leer el perfil del usuario	No
User.ReadBasic.All	Delegada	Leer los perfiles básicos de todos los usuarios	No

1. Da clic en “Permisos delegados”.
2. Activa el permiso de “User.Read” (Iniciar sesión y leer el perfil del usuario).
3. Activa el permiso de “User.ReadBasic.all” (Leer los perfiles básicos de todos los usuarios).

Paso 4: Configuración de Autenticación

Ahora vamos a dar permisos de aplicaciones móviles y de escritorio.

1. Entra en la configuración de "Autenticación" de la sección de "Administrar" del menú lateral izquierdo.
 2. Activa "MSAL" y "URL NativeClient".
-

Establecer el tipo de cuenta compatible como inquilino único.

Configuración dentro de wolkvox Manager

1. Entra en "Configuración" de wolkvox Manager.
2. Da clic en la pestaña "Integraciones".
3. Da clic en la pestaña "Entra ID".
4. Habilita la casilla "Activar integración Microsoft Entra ID".
5. Coloca en "Tenant ID" la identificación del inquilino y en "Client ID" el ID de aplicación.
6. Da clic en "Guardar" para aplicar los cambios.

Nota: Esta configuración la deberás hacer con el usuario superadministrador de wolkvox Manager.

Relacionar agentes con Entra ID

1. Entra en la sección "Agentes & Skills".
2. Da clic derecho sobre el agente a configurar y selecciona la opción "Editar información del agente".
3. Accede a la pestaña "Información básica" en la ventana de configuración del agente.
4. En el campo "SSO (single sign user)" coloca el "UserPrincipalName" de Entra ID.
5. Da clic en "Guardar" para aplicar los cambios.

Relacionar usuarios de wolkvox Manager con Entra ID

1. Entra en la configuración de wolkvox Manager.
 2. Entra en la pestaña "Usuarios y perfiles".
 3. Entra en la pestaña "Usuarios".
 4. Da clic derecho sobre el usuario deseado y selecciona la opción "Edit user".
-

1. En el campo "SSO (single sign user)" coloca el "UserPrincipalName" de Entra ID.
 2. Da clic en "Guardar" para aplicar los cambios.
-

Autenticación con Entra ID

Al activar la integración de Entra ID en la operación de wolkvox, se habilitará el botón "Login Azure AD" para iniciar sesión mediante el servicio integrado y configurado.

Nota: La opción de iniciar sesión con las credenciales de Wolkvox siempre está habilitada. La gestión y entrega de estas credenciales a los usuarios es responsabilidad de la operación.

Es posible relacionar el "UserPrincipalName" con diferentes usuarios, pero esta configuración debe ser realizada por el encargado de la operación.

Al dar clic en "Login Azure AD" se abrirá una ventana en forma de pop up en la cual, el usuario deberá ingresar las credenciales de usuario que han sido configuradas y autorizadas en la aplicación de Entra ID previamente configurada.

Si el inicio de sesión mediante Entra ID ha sido exitoso, al usuario se le permitirá acceso al aplicativo wolkvox.

Una vez que el servicio esté configurado, podrás iniciar sesión en Wolkvox usando tus credenciales de Entra ID (Azure AD). En caso de que ocurran errores durante el inicio de sesión, como una contraseña incorrecta, un usuario no válido o problemas de autorización, verás un mensaje de error indicando la naturaleza del problema. Si experimentas un error durante el inicio de sesión, se te brindará la oportunidad de intentarlo nuevamente utilizando tus credenciales de Wolkvox. Esto te permitirá resolver cualquier problema y acceder a tu cuenta de manera segura.

Establecer Entra ID como único medio de inicio de sesión

Si activas la casilla “Activar logueo único” permitirá que solo se pueda acceder a tu operación mediante el inicio de sesión con Entra ID.

Como puedes observar en la siguiente imagen, el usuario que trate de iniciar sesión en la operación con la opción "Activar logueo único" activada, solo le aparecerá la opción "Login Azure AD" como única opción para iniciar sesión y acceder a las herramientas wolkvox.

Lista Do Not Call (DNC) o números bloqueados

En el servicio "Do Not Call" se agregan las listas negras de teléfonos, para que los agentes eviten llamar a los números incluidos en esa lista e inclusive, se pueden agregar números para que los agentes no reciban llamadas procedentes de los números añadidos. Es decir, todos los números agregados en esta lista serán bloqueados y se puede seleccionar si el bloqueo se generará para las llamadas de entrada o de salida.

Si das clic derecho sobre un teléfono de la lista, podrás eliminar individualmente el elemento.

También puedes exportar los datos de la tabla en formato HTML.

La tabla exportada en formato HTML se ve de la siguiente manera.

Agregar un número de teléfono a la lista DNC manualmente

Sigue los siguientes pasos para agregar números individualmente a la lista Do Not Call:

1. Dar clic al botón “Adicionar teléfono”.
 2. Escribe el número de teléfono.
 3. Selecciona si el teléfono se debe bloquear para llamadas de entrada (inbound) o salida (outbound).
 4. Dar clic al botón “Add Do Not Call”.
-
-

Agregar masivamente números de teléfono a la lista negra de llamadas de salida

Debes dar clic en el botón “Adicionar DNC de salida” y luego se abre una ventana en donde debes seleccionar el archivo CSV (delimitado por comas) que contiene los números que deseas bloquear.

Agregar masivamente números de teléfono a la lista negra de llamadas entrantes

Debes dar clic en el botón “Adicionar DNC de inbound” y luego se abre una ventana en donde debes seleccionar el archivo CSV (delimitado por comas) que contiene los números que deseas bloquear.

Borrar lista DNC

El último botón permite borrar todo el listado de números DNC.

Configurar parámetros generales para el aplicativo de AgentBox de los agentes

En la sección “AgentBox” puedes configurar todos los parámetros relacionados con la plataforma de los agentes, a continuación se muestran las opciones a configurar:

1. **Mostrar botón de colgar:** Permite que el agente vea o no el botón para colgar la llamada.
2. **Mostrar botón de Hold:** Permite que al agente se le muestre o no el botón para colocar al cliente en espera.

3. **Mostrar botón de ready:** Permite que el agente pueda ver o no el botón "Ready" en su lista de estados.
4. **Mostrar botón de logout:** Permite que el agente pueda ver o no el botón "Logout" en su lista de estados.
5. **Máximo tiempo de ring:** Aquí se configura el tiempo máximo de ring en las llamadas que realice el agente.
6. **Máximo ACW (seg):** En este campo se configura el tiempo máximo que tienen los agentes al finalizar la llamada para tipificarla o codificarla. Una vez el agente sobrepase el tiempo especificado, quedará automáticamente en estado "Ready".
7. **Encuesta llamada manual:** Permite seleccionar la skill que contiene la encuesta deseada.
8. **Transferencia auto encuesta llamada manual.**
9. **Alerta en hold y mute.**
10. **Mostrar botón de marcar:** Permite que el agente tenga el botón para marcar de manera independiente en el AgentBox.
11. **Mostrar botón de mute:** Permite que el agente pueda ver o no el botón mute para silenciarse durante una llamada.
12. **Mostrar botón de ACW:** Permite que el agente pueda ver el botón para la tipificación de una llamada.
13. **Mostrar botón llamada aux.**
14. **Mostrar historial de llamadas:** Muestra u oculta el botón para acceder al historial de llamadas.
15. **Mostrar panel info llamadas.**
16. **Mostrar botón de transferencias.**
17. **Adicionar prefijo:** En este campo se debe escribir un prefijo para que se añada a las llamadas que vaya a realizar el agente.
18. **Mute Grabación x seg:** Aquí se parametriza el tiempo en segundos que se pondrá en pausa la grabación de las llamadas.
19. **Líneas Telefónicas AgentBox:** Aquí se coloca el número de líneas telefónicas que tendrá disponible el agente para realizar llamadas en el softphone.
20. **Desactivar codificación:** Permite desactivar la tipificación de las llamadas por parte del agente.
21. **Activar envío SMS:** Activa el servicio de envío de mensajes de texto.
22. **Activar botón WhatsApp de salida:** Hace que al agente le aparezca un botón que permite iniciar un chat vía WhatsApp.

Configurar la omnicanalidad de la operación

La sección Omni Channel permite integrar varios servicios externos para operarlos en wolkvox Manager para no trabajar con ellos independientemente y generar pérdida de productividad. Los servicios que se pueden integrar son: Correo electrónico, Chat Web, Facebook Messenger, Whatsapp, SMS Bidireccional (solo en los países que permiten esta característica), Telegram, Line, Facebook Page, Instagram y Twitter.

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.
- La herramienta Cobrowsing se instala en una página web deseada con la finalidad de que el agente pueda explicarle al cliente algún proceso que se realice en la página web objetivo.
- 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.
 - Gracias a esta nueva herramienta obtienes el beneficio de tener una funcionalidad que permite la asistencia en tiempo real, facilidad de uso para el cliente, personalización flexible y protección de la privacidad al poder ocultar campos deseados.
 - Primero, activa la herramienta siguiendo la ruta:
 - Configuración de wolkvox Manager.
 - Pestaña “Omni Channel”.
 - Pestaña “Cobrowsing”.
 - Botón “Activar servicio”.
-

Se cargará la siguiente vista:

1. En la pestaña “Home” se visualiza el botón para desactivar la herramienta “Cobrowsing”, una breve introducción de esta y el código Script para incluirlo en la página web deseada.
 2. El código Script generado en tu operación debe insertarse dentro de las etiquetas HTML <head></head> de la página web donde quieras que el agente pueda ayudar o guiar al cliente a llevar a cabo un proceso como por ejemplo, completar un formulario en el sitio web.
-

En la siguiente imagen podrás ver cómo quedaría visualmente la herramienta. El botón quedará ubicado en la parte inferior izquierda del sitio web.

Este botón es personalizable en la pestaña “Styles” dentro de la configuración de la herramienta “Cobrowsing” en el aplicativo wolkvox Manager.

Si deseas ocultar campos sigue los siguientes pasos:

1. En la pestaña “Security” se configuran campos como ocultos para proteger la privacidad del cliente y que no revele al agente información delicada.
2. Cada campo a ocultar tendrá las siguientes opciones para referenciar el campo deseado.
 - New field: Aquí deberás ingresar el nombre de identificación del campo.
 - Field type: Especifica si el campo es de tipo “input” o “select”.
 - Selector type: Establece si el campo tiene como selectro “ID”, “Class” o “XPath”.
3. Con el botón “+” podrás añadir más campos que desees ocultar.

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”.

Agrega tu correo electrónico al servicio de Omnicanalidad

El primer canal que puedes integrar en tu wolkvox Manager es el correo electrónico. Con este canal, sus agentes podrán disponer de una bandeja de correo electrónico en la que recibirán todos los correos y gestionar todo este servicio desde wolkvox Manager sin tener que ingresar al canal por otro aplicativo. También permite el envío de correo. Es decir, podrán manejar tanto las llamadas como los correos electrónicos desde el Agentbox (aplica para la versión de escritorio y web).

Este servicio tiene un costo extra.

Para integrar un correo electrónico debes seguir los siguientes pasos.

En los campos que aparecen debes configurar lo siguiente:

- Nombre que deseas que le aparezca al cliente cuando estás interactuando con él en el servicio de correo electrónico.
- Correo entrante: Especifica la dirección de correo electrónico que deseas que CXAnswer verifique y descargue para que puedas recibir correos electrónicos entrantes en la plataforma de CXAnswer.

- Reenviar a: Especifica la dirección de correo electrónico que deseas que CXAnswer verifique y descargue para que puedas recibir correos electrónicos entrantes en la plataforma de CXAnswer. Este campo se divide en "Usuario" y "Subdominio".
- Este botón permite copiar la dirección de correo electrónico de "Reenviar a" en su conjunto para que lo puedas pegar en la configuración del correo electrónico que deseas usar.
- Vincula un routing point al correo.
- Activa o desactiva esta opción dependiendo de si deseas que los asesores puedan añadir o eliminar destinatarios en sus respuestas de correo electrónico.
- Activa o desactiva esta opción dependiendo de si deseas que los asesores puedan redactar correos nuevos, ver los enviados y archivados.
- Da clic al botón "Guardar" si deseas aplicar los cambios.

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco (*).

Si bajas la barra de desplazamiento encontrarás otra opción para configurar y el botón para guardar los cambios hechos:

- Habilita o deshabilita la opción de "Redactar" para que los agentes puedan redactar nuevos correos y ver los que se han enviado y los que se encuentran archivados.
- Guarda todo lo que configuraste mediante el botón señalado en la imagen.

Modifica el diseño de tus correos

Mediante el botón “Templates” puedes modificar la estructura de tus mensajes que serán enviados vía correo electrónico.

Puedes modificar las siguientes opciones:

- Color de fondo del mensaje.
 - Estilo general del mensaje (oscuro o claro).
 - URL de la ubicación de su logo.
 - Nombre de su página en Facebook, Instagram y Twitter.
 - Link de la página web que desea incluir.
 - Número de teléfono que desea mostrar.
-

If you scroll down using the scroll bar, you will find more options.

1. Link text survey: Asigna un texto para el enlace que lleva a la encuesta.
 2. Sign text: Texto para la firma.
 3. Signature options: Tipo de firma (nombre del agente, firma del agente o ninguno).
 4. All rights reserved: link para leer la política de copyright.
 5. Social networks text: Escribe un texto para anunciar las redes sociales.
 6. Survey: Activa o desactiva la encuesta de satisfacción que va dentro del mensaje.
 7. Text rating: Escribe un texto para anunciar la encuesta de satisfacción.
 8. Qualification options: Escribe 5 opciones que tendrá el cliente para evaluar la atención (los valores deben separarse mediante comas).
 9. Da clic en "Preview" para previsualizar cómo se vería el mensaje.
-
-

1. A continuación, puedes ver un ejemplo de la previsualización del correo.
 2. Da clic en "Update" para aplicar los cambios si te gustó como se vio tu diseño en la previsualización.
 3. Da clic en "Edit" para modificar la configuración de la plantilla si algo no te gustó en cómo se vio tu plantilla en la previsualización.
-
-

Añade archivos, los cuales podrán ser adjuntados por el agente en el envío de correos electrónicos

En esta sección puedes añadir archivos para que los agentes los puedan adjuntar en los correos que se necesiten.

Para entrar en la sección, da clic en el botón “Archivos”.

Luego de ingresar, da clic en “Agregar archivo”.

En la nueva ventana aparecen dos campos, en el primero escribes un nombre para el archivo adjunto y en el segundo digitas la URL de la ubicación donde está alojado el archivo.

Los elementos que aparecen en el listado de archivos adjuntos están listos para ser usados por los agentes en sus envíos de mensajes de correo electrónico.

Crea y configura un chat para tu página web

El segundo canal que puedes integrar en tu wolkvox Manager es el chat para su página web.

Luego de activar el servicio, aparecen los siguientes elementos:

- Botón llamado “Añadir nueva configuración” para crear un nuevo chat.
 - Campo para buscar un chat por su nombre.
 - Botón para acceder a la configuración general de los chat.
 - Listado de chat creados.
-

Crea un nuevo chat para integrar en tu página web

Al dar clic en el botón para crear o configurar un nuevo chat, aparecerá una nueva sección en donde cambiar las opciones del chat y un área para previsualizar cómo va quedando el chat web.

En esta primera imagen se muestra las siguientes opciones a configurar:

1. Nombre o título para identificar el chat.
2. Añadir o eliminar las siguientes funciones del chat:
 - Chat: Establece comunicación mediante texto.
 - Llamada de audio: Permite la comunicación mediante voz.
 - Llamada de video: Añade la posibilidad de hacer videollamada.
 - Callback: Agrega un botón para que el cliente solicite la llamada de un asesor. Para este caso se debe añadir un token e ingresar el ID de una campaña para guardar los datos en la base de datos de esta y que el asesor llame al cliente posteriormente.

Si continúas bajando encuentras las opciones de colores.

El color general afecta a la parte superior del chat (resaltada con una flecha) y a los íconos de adjuntar imagen y enviar mensaje.

El color de texto afecta a los textos resaltados con rectángulos y el texto que se envía en el chat.

Al bajar un poco más, encontrarás las opciones de imágenes. La sección llamada “Imagen o icono del Widget” corresponde a la imagen que se sitúa en la parte izquierda del encabezado de la ventana del chat.

Allí tienes dos alternativas, seleccionar un icono de los 12 que hay en la lista o ingresar la URL de la imagen de un icono alojado externamente.

En “Cambio de imagen del bot” puedes agregar una URL para cambiar el aspecto de tu bot.

La última opción llamada “Imagen de Fondo” de la sección de imágenes te permite cambiar la imagen de fondo de la ventana del chat.

También existe la opción “Sin fondo” para dejar el fondo libre de imágenes.

En la sección “Textos” puedes cambiar dos opciones:

- Encabezado: Corresponde al texto que encuentras en la parte superior del aplicativo.
- Solicitar mensaje: Cambia el texto que corresponder al mensaje de invitación a escribir un mensaje.

Luego viene la sección “Formulario”, donde puedes configurar todo lo relacionado con el formulario que el cliente debe llenar antes de iniciar el chat.

Las opciones son las siguientes:

- Mostrar formulario / Ocultar formulario: Dependiendo del mensaje que se esté mostrando, se muestra o se esconde el formulario del chat.
- Los siguientes campos vienen de forma predeterminada con su respectivo valor, además es obligatorio para el cliente digitar la información solicitada: Nombre, teléfono y por último, email. Si desea, es

posible cambiar el valor predeterminado de estos campos si los desea utilizar para conseguir otro dato.

En la misma sección de “Formulario” puedes configurar las siguientes opciones:

- Identificación: Oculta o muestra un campo para que el cliente ingrese su identificación.
 - Campo extra: Muestra u oculta un campo adicional que podemos convertir a tipo lista (mediante la casilla de verificación) para que el cliente pueda escoger varias opciones en vez de ser un campo para que el cliente digite texto.
 - Comentario: Este campo, a diferencia de los anteriores no es obligatorio para rellenar por parte del cliente. La idea principal de este campo es que el cliente suministre un mensaje previo al inicio del chat acerca de porqué se está comunicando.
-

En la siguiente sección corresponde a “Tratamiento de Datos”, esta opción se puede habilitar o deshabilitar. Se usa para que el cliente marque una casilla en aceptación de la política de tratamiento de datos de su empresa. Debes ingresar el texto que acompaña a la casilla de verificación para que el cliente tenga conocimiento de lo que significa esa casilla e ingresar un enlace y un

texto de título para el enlace, este debería de llevar a la página en donde comunicas toda la política de tratamiento de datos en su empresa.

Luego puedes encontrar la sección “Widget”, donde debes seleccionar si deseas que el chat se muestre a manera de widget(botón flotante al que el usuario debe dar clic para iniciar el chat) o en pantalla completa, donde el chat ocupará todo el tamaño de la ventana del navegador.

Si seleccionar “Widget”, deberás seleccionar el tamaño de este (pequeño, mediano o grande).

En la sección “Routing” debes seleccionar el Routing que estará vinculado con el chat que estás creando.

En “Apariencia inicial” seleccionas si el chat inicialmente se mostrará como un botón al que el cliente debe dar clic o que se muestre ya desplegado para que este digite la información.

Configuración general de los chats

El botón resaltado en la siguiente imagen permite acceder a la ventana donde puedes configurar ciertas opciones que afectarán a todos los chat web creados.

1. **Timeout:** En este campo se asigna el tiempo que debe transcurrir desde que se inició el chat para que este se cierre. Es decir si aquí se coloca el número "60", y por ejemplo un chat se inicia a las 10:00 a. m. entonces el chat se cerrará a las 11:00 a. m.
 - El tiempo mínimo que puedes asignar en este campo son 5 minutos y como máximo 1380 minutos (23 horas).
 - El chat se cerrará bien haya o no actividad por parte del cliente. Se toma como referencia principal el tiempo transcurrido desde el inicio del chat.
 - **Nota:** Si el mensaje fue enviado por campaña y no pasa a un agente, entonces el timeout no se aplicará en el mensaje y por lo tanto al cliente no le debería de llegar un mensaje de que el chat fue finalizado.

2. **Enviar correo electrónico:** Esta opción es un botón deslizante que si se encuentra activo se envía un correo electrónico al cliente con todo el historial del chat una vez finalizado.
-

La sección “Mensajes” corresponde a la configuración de los textos que se le enviarán al cliente si sucede una acción establecida.

- Transferencia Exitosa (Bot → Agent): Texto a enviar al cliente cuando una transferencia desde un bot hacia un agente ha sido exitosa. Por defecto envía el siguiente texto: Por favor espere un momento lo estamos transfiriendo al agente.
 - Transferencia (Agent → Agent): Texto que se envía cuando una transferencia desde un agente hacia otro agente ha sido exitosa. Por defecto envía el siguiente texto: Se transfirió al agente.
 - Transferencia (Agent → Bot): Texto que se envía cuando una transferencia desde un agente hacia un bot ha sido exitosa. Por defecto envía el siguiente texto: Está siendo transferido a un BOT para continuar envía Sí.
 - Transferencia Fallida: Texto que se envía cuando una transferencia desde un Bot hacia un agente ha fallado. Por defecto envía el siguiente texto: No hay agentes disponibles.
 - Finalizar Chat por Agente: Texto que se envía cuando el chat ha sido finalizado por el agente. Por defecto envía el siguiente texto: El chat ha sido finalizado por el agente.
-

-
- Finalizar Chat por Inactividad: Texto que se envía cuando no hay actividad por parte del cliente. Por defecto envía el siguiente texto: El chat ha sido finalizado.
 - Invitar a contestar la encuesta: Texto para invitar al cliente a que conteste la encuesta. Por defecto envía el siguiente texto: ¿Te gustaría calificar nuestro servicio?
 - Finalizar encuesta: Mensaje que se envía cuando el cliente ha completado la encuesta. Por defecto envía el siguiente texto: Gracias por calificar nuestro servicio.
 - Valor diferente de 1 a 5: Explicación al cliente acerca de la manera de calificar en la encuesta.
-
-

En la siguiente sección puedes crear un listado de preguntas frecuentes que te ayude a minimizar la cantidad de preguntas repetitivas que pueden llegar a realizar los clientes a los agentes.

Aparece una nueva ventana donde puedes ver el listado de preguntas añadidas, buscar por palabras clave o añadir nuevas preguntas con su respectiva respuesta.

Al dar clic en “Añadir pregunta”, se abre una nueva ventana donde debes escribir la pregunta frecuente que desees y su respectiva respuesta.

Una vez guardes la pregunta, aparecerá en el listado de FAQs con la posibilidad de editar su contenido o eliminarla.

En la siguiente sección puedes crear una encuesta. Las encuestas son enviadas al cliente mediante un enlace y puede ser de dos tipos: encuesta interna y externa.

Las primeras opciones que puedes configurar son:

- Activar o desactivar la encuesta.
 - Seleccionar el porcentaje de chats a los que deseas enviar la encuesta.
 - Seleccionar todas (default | All) o alguna skill en específico.
-

Luego puedes configurar:

- El mensaje que acompaña al enlace.
 - El enlace del mensaje.
 - Logo mediante URL del archivo de imagen.
 - Mensaje de bienvenida a la encuesta.
-

Luego está la opción para escoger si deseas la encuesta integrada o externa.

Si has seleccionado “Encuesta integrada” tendrás las siguientes opciones:

- Agregar preguntas con calificación: En este tipo de preguntas, el cliente debe calificar según los parámetros que has escrito. Cada pregunta tiene su campo para parametrizar según tus necesidades. Los valores de calificación deben separarse por medio del signo coma (,).
- Puedes añadir hasta un máximo de 9 preguntas de calificación con opción múltiple.
- Hay un campo para hacer una pregunta abierta y que el cliente responda sin opciones predeterminadas sino de forma libre.
- Al lado derecho hay dos botones: Uno para eliminar la última pregunta y otro para añadir una pregunta de tipo calificación con opción múltiple.
- Debes guardar cambios.

En caso de haber seleccionado “Encuesta externa” deberás ingresar el enlace o link que llevará al cliente hacia la encuesta.

Integra Facebook Messenger en tu operación

El siguiente canal que puedes integrar en tu wolkvox Manager es Facebook Messenger, el cual permite gestionar los mensajes de manera bidireccional, es decir, desde aquí puedes recibir o enviar mensajes.

Para configurar este canal primero debes iniciar sesión con la cuenta de Facebook .

Una ves des clic al botón de “Iniciar sesión con Facebook” aparecerá la siguiente ventana para ingresar tus datos y aceptar los permisos.

A continuación, selecciona la página de Facebook que deseas gestionar.

Luego puedes rectificar tu selección de página de Facebook y escoger un Routing Point.

Ahora, tu página de Facebook se añade a la lista de integraciones y puedes editar la configuración o eliminarla.

Integra WhatsApp en wolkvox Manager

Para configurar WhatsApp debes solicitar la implementación a la mesa de ayuda, una vez se habilite la funcionalidad a tu operación debes crear una sesión y luego escanear el código QR.

Debes tener en cuenta lo siguiente:

- La cuenta no debe contar con historial de chat.

Integra WhatsApp Cloud API en wolkvox Manager

Un conector de WhatsApp Official (Cloud API) es un software que permite a las empresas integrar wolkvox Manager con la plataforma oficial de WhatsApp. Esta integración permite a las empresas recibir y responder a mensajes de WhatsApp desde el sistema de wolkvox.

El conector de WhatsApp Official (Cloud API) utiliza la API de la nube de WhatsApp para enviar y recibir mensajes de WhatsApp. La API de la nube de WhatsApp es una API RESTful que proporciona una serie de funciones para interactuar con la plataforma de WhatsApp.

Aparecerá un mensaje informando de que la validación de cuenta ha sido exitosa.

Se deberá proceder con el inicio de sesión con la cuenta de Meta que contiene el perfil de WhatsApp que deseas vincular.

Accede a tu cuenta de Meta mediante las credenciales con correo electrónico y contraseña.

En caso de tener activada la autenticación en dos pasos en su cuenta de Meta, se pedirá un código de confirmación mediante el envío de mensaje de texto a su teléfono registrado en su cuenta.

En la siguiente vista se te informará acerca de los permisos que se deben compartir con wolkvox para el correcto funcionamiento de la integración.

Ahora se te pedirá que realices una serie de paso a paso.

El primer paso es la definición de la información de tu empresa.

Selecciona tu cuenta de WhatsApp Business con la que deseas hacer la integración con wolkvox.

En este tercer paso debes crear el perfil de WhatsApp Business

El siguiente paso será añadir el número de teléfono para el conector de WhatsApp. Además deberás verificar el número mediante mensaje de texto o llamada telefónica.

Aquí puedes ver un ejemplo de la verificación del número usando la opción de "Mensaje de texto".

En el siguiente paso se mostrará un resumen de los permisos que se le otorgarán al conector de wolkvox en su cuenta de Meta.

Luego de aceptar el anterior paso se mostrará un mensaje informando que la conexión con el conector de wolkvox ha sido exitoso.

Por último, configura las opciones de tu cuenta Business. Asigna un nombre al conector, elige la cuenta y número de WhatsApp Business y da clic en "Save".

Nota: Para asegurarnos de que el número quedó en estado "conectado", es necesario tener el método de pago configurado dentro de nuestra cuenta

Business en Meta._____

Solución de estado del número en pendiente

Un paso extra recomendado es el siguiente:

1. Da clic en el botón cuyo ícono consiste en tres puntos alineados verticalmente.
2. Selecciona la opción "Register number".

Esto hará que el estado del número registrado en Meta, cambie de "pendiente" a "conectado", pero es necesario tener el método de pago configurado en Meta.

Sincronización de plantillas de mensajes

En caso de que no veas todas tus plantillas de mensajes de WhatsApp se recomienda seguir los siguientes pasos para la sincronización de plantillas:

1. Para sincronizar las plantillas de mensajes que tengas en tu cuenta de Meta para WhatsApp, entra en el modo edición de tu conector de WhatsApp Cloud API y luego da clic en el botón que se identifica por tres puntos alineados verticalmente.
 2. Ahora, selecciona la opción "Manage message templates".
-

1. En la tabla "Messages templates" se listan todas las plantillas de mensajes creadas en su cuenta de WhatsApp.
 2. Si no logras ver alguna que tengas en tu cuenta, da clic en "Sync templates" para que el sistema realice una búsqueda en la base de datos y sincronice todas las plantillas de mensajes que tengas en tu cuenta.
-

Integrar WhatsApp mobile (Unofficial) en wolkvox Manager

Este tipo de conector permite conectar su operación de wolkvox con un servidor no oficial de WhatsApp.

1. Entra en "Configuration" de wolkvox Manager.
 2. Pestaña "Omni channel".
 3. Pestaña "WhatsApp".
 4. Da clic en el botón "Add whatsapp account".
-

Aparecerá un mensaje diciendo que el servicio tiene un costo extra.

En “Tipo de conector” selecciona la opción “WhatsApp mobile (Unofficial)”

Aparece una ventana donde debes leer los términos y condiciones del conector de WhatsApp Móvil. Luego, acepta o rechaza los términos y condiciones.

Nota: Los conectores de WhatsApp no oficiales pueden tener limitaciones en cuanto a las funciones que ofrecen. Estas son:

- La API no pertenece al portafolio oficial de APIs de Meta.
- Aunque es estable, el servicio podría dejar de estar disponible en cualquier momento.
- La probabilidad de bloqueo del servicio es media.
- El costo de la operación es bajo.
- Puedes enviar hasta 6.000 mensajes diarios.
- La API es compatible con varios dispositivos.
- Es posible compartir archivos que alcancen hasta 2MB.
- La velocidad de respuesta es aceptable.
- Cuenta con soporte de correo.
- No incluye API para envíos masivos.
- No cuenta con conversaciones gratuitas.
- El conector no posee Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).
- Para usar el conector debes tener un equipo móvil y SIM Card.

Al aceptar los términos y condiciones del uso de este conector deberás:

1. Tener seleccionado el tipo de conector “WhatsApp mobile (Unofficial)”.
2. En “Name” colocar el nombre de la configuración que estás realizando.
3. En “Routing Point – ChatBot” asocia el Routing Point al cual deseas que lleguen los clientes.
4. En “wolkvox Phone number” coloca el número de teléfono móvil que deseas asociar.
5. Da clic en “Register phone number”.

Nota: Antes de realizar esta configuración el número de teléfono ya debería de tener asociada una cuenta en WhatsApp.

En la parte inferior de la ventana debe aparecer un mensaje en un recuadro verde el cual informa que el número de teléfono ha sido registrado correctamente.

Da clic en “Get QR Code” para generar la imagen QR con el objetivo de asociar la cuenta en el dispositivo móvil.

Escanea el código QR mediante la app “WhatsApp” en tu dispositivo para asociar la cuenta.

Reiniciar la vinculación de una cuenta (en caso de error) con conector mobile (unofficial)

Ingresa al listado de cuentas de WhatsApp añadidas en su operación y da clic en el ícono de edición de la cuenta que desees editar. En este caso una cuenta que use el tipo de conector “WhatsApp mobile (unofficial)”.

Da clic en el ícono cuya forma son tres puntos alineados verticalmente y selecciona la opción “Factory reset”. Opción que restablecerá la configuración

de la cuenta._____

Deberá aparecer un mensaje de que se ha reestablecido correctamente.

Vuelve a dar clic en el ícono cuya forma son tres puntos alineados verticalmente y selecciona la opción "Logout phone". Esta opción desvinculará

el dispositivo asociado a la cuenta._____

Deberá aparecer un mensaje de que la sesión ha sido finalizada exitosamente.

Vuelve a dar clic en el botón cuya forma son tres puntos alineados verticalmente y selecciona la opción "QR Code". Esto generará el código QR para volver a asociar la cuenta.

Por último, escanea el código generado (mediante la app de WhatsApp con tu dispositivo) para volver a vincular la cuenta._____

Puedes actualizar el nombre de tu conector de WhatsApp de tipo API cloud.

- **Nota:** Si al dar clic en "Actualizar nombre" se muestra un mensaje diciendo que no se puede realizar la actualización, se deberá contactar con el equipo de soporte para proceder a revisar el problema. Mientras que si se muestra un mensaje diciendo que la actualización del nombre ha sido exitoso, deberá esperar un mensaje de Meta para proceder al

cambio de nombre. En este caso comuníquese con el equipo de soporte para proceder al cambio de nombre deseado.

Integrar WhatsApp Official en wolkvox Manager

Este tipo de conector permite conectar su operación de wolkvox con WhatsApp a través de la API oficial de WhatsApp. Debes tener la cuenta de WhatsApp configurada como una cuenta de WhatsApp Business (para empresas).

Llena los campos de configuración del componente, pudiendo omitir los campos que no son obligatorios, es decir, los que no están marcados con (*).

Integra chatbots de Telegram en wolkvox Manager

Para configurar Telegram, primero debes tener creado un Bot allí. Si no lo has creado, debes solicitarlo al BotFather (es el servicio oficial de la plataforma Telegram que sirve para generar nuevos bots). BotFather te dará el nombre del bot y token de acceso (ten a la mano estos datos para ingresarlos en wolkox Manager).

En wolkvox Manager, ingresas el nombre del bot dado por Telegram, lo asocias con un routing point y escribes el token (dato otorgado por Telegram).

Integra un canal de Line en wolkvox Manager

Para configurar un canal de Line debes seguir los pasos que explicaremos a continuación.

El **primer paso** pide los siguientes datos que se deben consultar en Line:

- Channel secret.
- Channel access token.
- Número de identificación.

Por último, en este paso debes seleccionar el routing point que quieres asociar.

En el **segundo paso** debes ingresar la webhook URL otorgada por Line.

En el **tercer paso** debes dar clic en finalizar para completar la configuración.

Integra tus páginas de Facebook en wolkvox Manager

El octavo canal que puedes integrar a son las páginas de Facebook.

Nota: Este servicio tiene un costo extra.

Al dar clic en “Agregar página” debes iniciar sesión en la nueva ventana que aparece y aceptando los permisos necesarios.

Integra tu cuenta de Instagram en wolkvox Manager

Puedes integrar tu cuenta de Instagram para ofrecer una atención de calidad desde wolkvox Manager

Para tener esta opción habilitada debes tener una cuenta de Facebook vinculada con tu Instagram.

Luego de dar clic en “Iniciar sesión” debes ingresar los datos con los que ingresar en Facebook.

Integra tu cuenta de Twitter en wolkvox Manager

Para integrar la cuenta sigue los siguientes pasos:

Luego, debes ingresar los datos de inicio de sesión usados en Twitter y autorizar la integración de la aplicación.

wolkvox CRM en tu Manager

Mediante esta pestaña puedes configurar todo tu wolkvox CRM.

Configurar el servicio de gamificación

En esta pestaña se configura todo lo que tiene que ver con la gamificación de la operación. Debes recordar que la gamificación son todas esas técnicas didácticas utilizadas para alcanzar las metas propuestas y tener una competencia sana en tu operación. Los agentes se sentirán más realizados al ver cumplimiento de sus metas mediante puntajes.

Lo primero que debes hacer es clicar la casilla "Activar gamification (configure KPIs).

Después de activar el servicio debes establecer la meta de cada indicador y el porcentaje de peso que tendrá sobre el total.

El total de la sumatoria de los porcentajes de peso no debe superar el 100%.

Cada indicador tiene su valor de referencia para especificar la meta:

1. **Objetivo HITS diarios x Agente:** Establece cuántos hits mínimos diarios debe cumplir el agente para superar el indicador.
2. **Llamadas por día meta x Agente:** Cuántas llamadas mínimas diarias deseas que el agente realice para que supere el indicador.

3. **AHT Objetivo x Agente Día (SEG):** Cuántos segundos en AHT diarios no debería de sobrepasar el agente para cumplir con el indicador.
 4. **ACW Objetivo x Agente Día (SEG):** Cuántos segundos en ACW diarios no debería de sobrepasar el agente para cumplir con el indicador.
 5. **Ocupación Objetivo x Agente Día:** Cuánto porcentaje de ocupación diario desea que el agente tenga para cumplir con el indicador.
 6. **Tiempo de logueo x Día x Agente (Minutos):** Cuántos minutos de logueo al día debe cumplir el agente para superar el indicador.
-
-

Activa el servicio de análisis de voz y texto para monitorear mejor las conversaciones

Speech y Text Analytics es el servicio que analiza las conversaciones de sus agentes en las llamadas y también en los chats. Todo esto para monitorear más profundamente y mejorar la atención en su operación.

El servicio que analiza las llamadas o interacciones de tipo voz es conocido como Speech Analytics. Mientras que el servicio que analiza todo lo relacionado con texto como lo son los chats, es conocido como Text Analytics.

Configura el servicio de la siguiente manera:

1. Entra en la configuración del wolkvox Manager.
2. Entra en la pestaña "VOC".
3. En "Idioma" seleccionas el idioma que debería de tener en cuenta el sistema para realizar el análisis. Es decir, aquí seleccionas el idioma con el que se comunica el agente y el cliente.
4. En "Análisis de texto" activas o desactivas el servicio de análisis de interacciones relacionadas con texto, como son los chats.

5. En “Speech analytics” tienes la casilla para activar el servicio que analiza las interacciones de tipo voz, es decir, las llamadas. También tienes el campo “% de llamadas a realizar Speech Analytics” que te permite establecer el porcentaje de llamadas de tu operación a la que les deseas aplicar el análisis.
 6. En “Activar notificaciones vía e-mail” puedes activar el servicio que te permite recibir notificaciones de correo electrónico cada que el sistema realiza un análisis sea de texto o voz.
 7. En “VOC – wolkvox Studio – Lógica empresarial” debes seleccionar el Routing Point que contiene el flujo del análisis que deseas aplicar cada que un cliente termine su interacción con un asesor.
 8. Da clic en “Guardar” para aplicar los cambios.
-
-

Mr Wizard para el análisis de voz en tiempo real y chat de respuestas

- En esta sección tienes disponible las herramientas de voz en tiempo real, Mr. Wizard en voz, Mr. Wizard en chats, Mr. Wizard en interacciones y Mr. wolkvox – wolkvox studio – Lógica empresarial.
 - Mr Wizard en voz permite activar una sección en wolkvox Agent para que el agente escriba una pregunta y el sistema le responda dependiendo del entrenamiento que le hagamos.
 - Gracias a Mr. Wizard optimizarás la productividad de su operación y la calidad de la atención al cliente brindada por sus agentes.
-

1. En “Idioma” seleccionas el idioma en que el sistema deberá hacer el análisis de texto y voz.
 2. En “Voz en tiempo real” puedes activar o desactivar el servicio de análisis de sentimiento y transcripción de la llamada en tiempo real.
 3. En “Mr Wizard en voz” activas o desactivas la nueva herramienta que permite al agente escribir una pregunta y que el sistema le responda, la respuesta depende de la información que le otorguemos en la pestaña “Entrenamiento”.
 4. Los servicios señalados se encuentran en desarrollo.
 5. No olvides dar clic en el botón “Guardar” para aplicar los cambios.
-

Al activar “Mr Wizard en voz”, en el aplicativo del agente se habilitará la pestaña “Chat” del servicio “Mr. Wizard”.

1. En el campo señalado el agente debe escribir una pregunta relacionada con alguna gestión que deba resolver con el cliente.
 2. Una vez escrita la pregunta, el agente da clic en el botón “Enviar”.
 3. En la parte superior aparecerá la respuesta relacionada con la pregunta que escribió el agente. Esta depende del entrenamiento hecho en la configuración de wolkvox Manager.
 4. Como herramienta opcional hay un botón para copiar el texto de respuesta.
-

El entrenamiento es muy importante en esta herramienta ya que una buena respuesta depende de la información recolectada en esta pestaña.

Hay un límite de caracteres establecido en 10.000 así que procura dar la información más importante sin superar esa cantidad de caracteres y con las palabras clave necesarias para una buena respuesta del sistema a lo que pregunte el agente. Aún así es un límite que abarca gran cantidad de palabras suficientes para entrenar al sistema adecuadamente y que conteste toda la información requerida por el agente.

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.
- Para activar esta funcionalidad deberás seguir la siguiente ruta: Entrar a la configuración del aplicativo wolkvox Manager > Pestaña Mr. Wizard > Pestaña Configuración > Confirmar la opción "Activar corrector automático de chat".
- Gracias a esta novedad obtienes el beneficio de mejorar la imagen de tu empresa, a reducir errores y a ahorrar tiempo a tus agentes.

El agente escribirá el mensaje a enviar y podrá dar clic al botón “Enviar”.

Nota: El requisito para que funcione la herramienta es que el agente debe tener como mínimo 15 caracteres en el mensaje a enviar.

El mensaje se corregirá y enviará al cliente automáticamente.

Configura los DID de las troncales

Aquí se pueden configurar todas las troncales SIP que se utilizarán para realizar llamadas salientes.

Leyes de protección al consumidor

En esta sección se configura la ley de proyección que deseas usar y aplicar en toda tu operación.

Podrás aplicar una ley de protección del consumidor a toda su operación y así restringir las reglas de contacto con el cliente según la ley seleccionada.

- Las leyes disponibles son: USA-TCPA la cual es una ley aprobada en Estados Unidos y Ley 2300 (dejen de fregar) la cual se aprobó recientemente en Colombia.
- Gracias a esta novedad podrás cumplir con las leyes y regulaciones aplicables en materia de protección al consumidor. Esto es importante porque las empresas que no cumplen con estas leyes pueden ser objeto de sanciones, multas e incluso acciones legales.
- Una empresa que opera en Estados Unidos puede aplicar la ley TCPA a toda su operación para evitar realizar llamadas no solicitadas a los consumidores.
- Una empresa que opera en Colombia puede aplicar la ley 2300 a toda su operación para evitar realizar llamadas o enviar mensajes a los clientes sin su consentimiento.

Ley 2300 “Dejen de fregar” (Colombia)

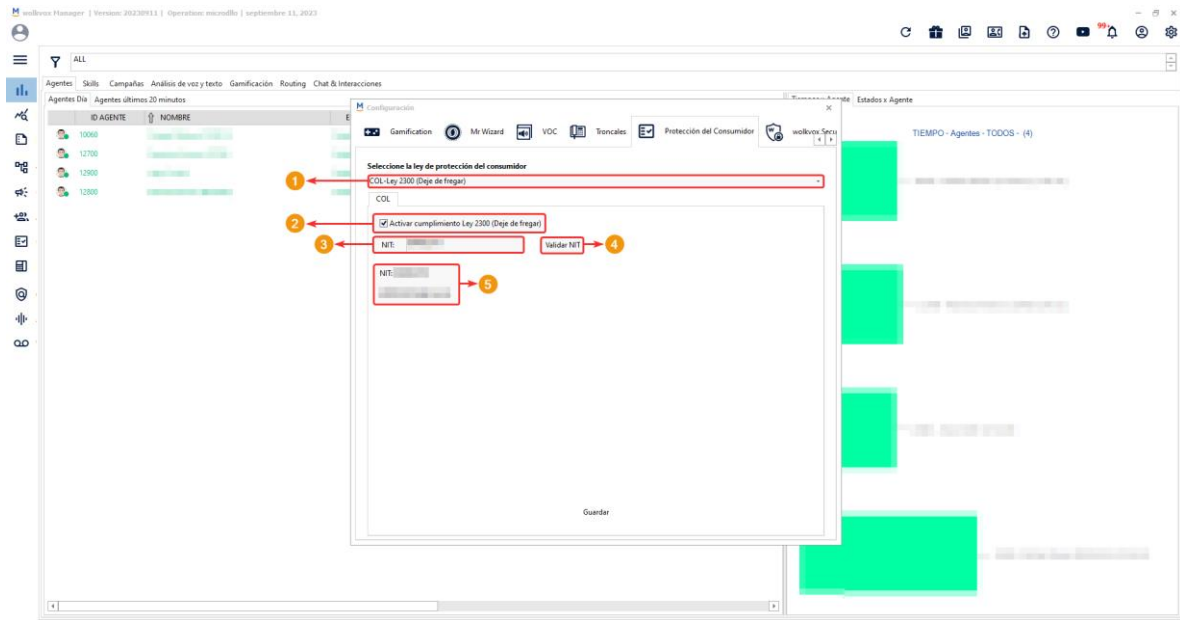
Al aplicar esta ley podrás cumplir plenamente con lo presentado en la ley 2300 del 10 de julio de 2023

- Podrás aplicar la ley de protección del cliente para poder tener un contacto diario. Selecciona la opción “Un contacto diario” para aplicar esta configuración.
 - Cabe recalcar que únicamente se puede hacer un contacto diario por un solo canal. Es decir, si se tiene un contacto con un cliente por medio de chat, el resto de la semana deberás hacerlo únicamente por el canal de chat. Y si se tiene un contacto con un cliente por medio de llamada, el resto de la semana deberás hacerlo únicamente por el canal de llamada.
 - La opción “Un contacto semanal” permite que solamente se pueda hacer un contacto al cliente una vez cada semana.
 - Gracias a esta funcionalidad se facilitará la gestión de sus interacciones con los clientes gracias a esta flexibilidad, permitiéndole cumplir de manera efectiva con las regulaciones establecidas en la Ley 2300.
-

1. Selecciona la ley en el campo de ley de protección del consumidor.
2. Activa la casilla.
3. Opcional: Puedes escribir un NIT si solo deseas aplicar la ley a los clientes de una empresa.
4. Da clic en “Validar NIT” para afirmar.
5. Luego, aparecerá el nombre de la empresa relacionada con el NIT.
6. No olvides dar clic en “Guardar” para aplicar los cambios.

Nota: Al activar esta ley al agente le aparecerá un mensaje de bloqueo cada que intente enviar un mensaje o llamar a un cliente si ya lo ha contactado al menos una vez en la semana. Este sistema bloqueará el envío de mensajes y llamadas a clientes ya contactados en la semana.

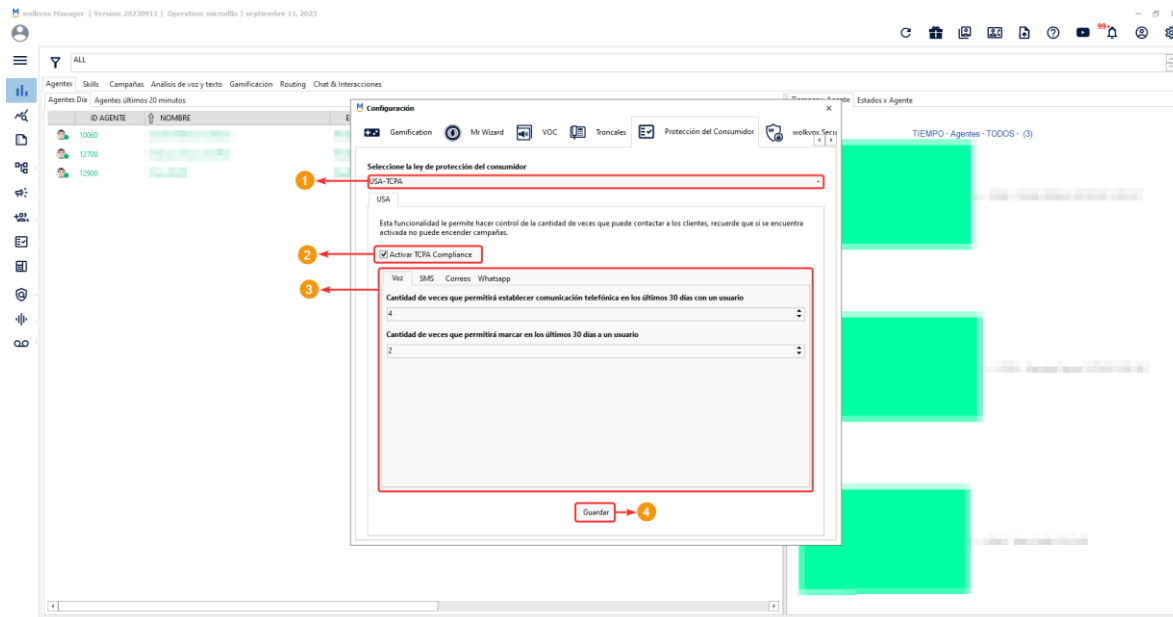
Importante: Al activar esta opción se cumplirá completamente con la ley. Por lo tanto, se recomienda una lectura completa de la ley [dando clic aquí](#).



USA-TCPA

1. Selecciona la ley en el campo de ley de protección del consumidor.
2. Activa la casilla.
3. En cada pestaña "Voz", "SMS", "Correos" y "WhatsApp" deberás configurar las veces que se permite el contacto con un cliente para cada tipo de canal.
4. No olvides dar clic en "Guardar" para aplicar los cambios.

Importante: Se recomienda una lectura completa de la ley [dando clic aquí](#).



wolkvox Security

- “wolkvox Security” es una herramienta que permite aplicar medidas de seguridad específicas a ciertos aspectos de las contraseñas de los usuarios y agentes de “wolkvox Manager”, a fin de controlar y mejorar su seguridad.
- Gracias a esta nueva herramienta tu operación entrará en plena seguridad para salvaguardar todos los procesos.
- **Nota:** En servidores free, compartidos y dedicados, esta herramienta será opcional y la activación del servicio dependerá del administrador de su operación.
- **Nota:** En servidores PCI, esta herramienta permanecerá siempre activa, no requiere de una activación inicial ni se podrá desactivar y no se podrán desactivar las distintas opciones que otorga la herramienta.

- **Nota:** Estas actividades que se presentan en la herramienta quedarán registradas en la sección de “Log de auditoría”.
-

1. Control reuso de contraseñas: Las últimas 4 contraseñas no se podrán volver a usar a la hora de hacer un cambio de contraseña.
 2. Cambio obligatorio de contraseñas cada 90 días: Luego de 90 días después del último cambio de contraseña se le pedirá al usuario cambiar la contraseña.
 3. Cambio de contraseña en primer uso: Al momento de iniciar sesión por primera vez, se le pedirá al usuario cambiar su contraseña. Igualmente, al reestablecer la contraseña de un usuario de wolkvox Manager, se le pedirá cambiar la contraseña.
 4. Cambio de contraseña a agentes: Los agentes pueden cambiar su contraseña por sí solos sin depender del administrador de la operación.
 5. La longitud mínima de caracteres de las contraseñas es de 10 y la longitud máxima de caracteres es de 20. Se debe agregar al menos una mayúscula, una minúscula, un dígito y un carácter especial: ! # % & * @ %
- **Nota:** estas opciones aplican tanto para los usuarios de wolkvox Manager como para los usuarios de wolkvox Agent.
-
-

Monitorea los cambios realizados en wolkvox Manager (Log de auditoría)

Gracias al servicio de “Log de auditoría” puedes visualizar los cambios que se han hecho en todas las opciones de wolkvox Manager en su operación.

- Puedes visualizar los siguiente:
 - Números agregados o quitados a la lista DNC.
 - Transferencias de interacciones.

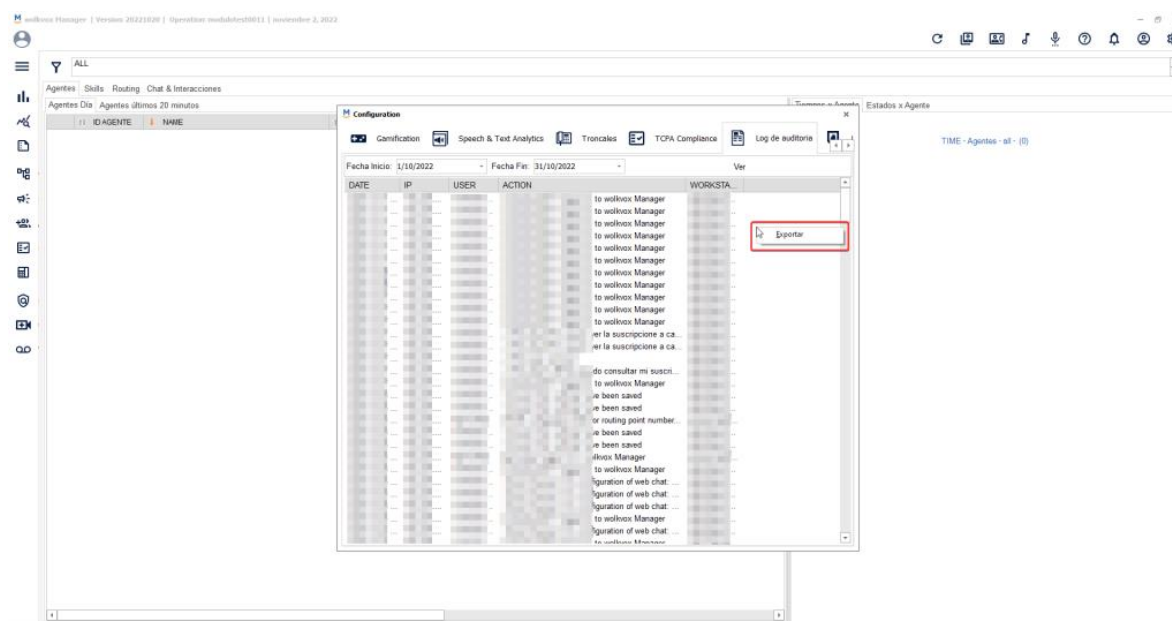
Para ver un reporte de movimientos debes primeramente seleccionar un rango de fechas y luego dar clic en “Ver”.

La tabla del reporte generado arroja los siguientes datos:

- Fecha en que se realizó el movimiento o cambio.
- IP Pública desde la cual se realizó.
- Nombre de usuario que realizó el cambio.
- Especificación de la acción o el movimiento realizado.

- Nombre del equipo o estación de trabajo desde la cuál se produjo el movimiento.

La tabla se puede exportar en formato HTML dando clic derecho sobre ella.



La tabla exportada en formato HTML tendrá la apariencia como la mostrada en la siguiente imagen:

wolkvox

Fecha de modificación

REPORT: IP pública

INI DATE:

END DATE:

Nombre del usuario

Movimiento realizado

Nombre de la estación de trabajo

DATE	IP	USER	ACTION	WORKSTATION
2022-10-31 15:46:10			logged in to wolkvox Manager	
2022-10-31 14:52:23			logged in to wolkvox Manager	
2022-10-31 08:56:56			logged in to wolkvox Manager	
2022-10-31 08:00:33			logged in to wolkvox Manager	
2022-10-31 07:56:22			logged in to wolkvox Manager	
2022-10-31 07:03:45			logged in to wolkvox Manager	
2022-10-28 14:38:45			logged in to wolkvox Manager	
2022-10-28 08:04:58			logged in to wolkvox Manager	
2022-10-27 11:46:13			logged in to wolkvox Manager	
2022-10-27			logged in to wolkvox Manager	



Administra las licencias de PBX y añade IPs al Firewall

En esta sección puedes añadir licencias de call center y PBX, además de añadir IPs al Firewall.



La función de añadir IP se usa para conceder conexión a los aplicativos wolkvox desde las IP especificadas.



Cada mes se realiza una depuración de las IP que no hayan sido usadas durante 15 días seguidos.



Se puede añadir máximo 5 IPs permanentes.

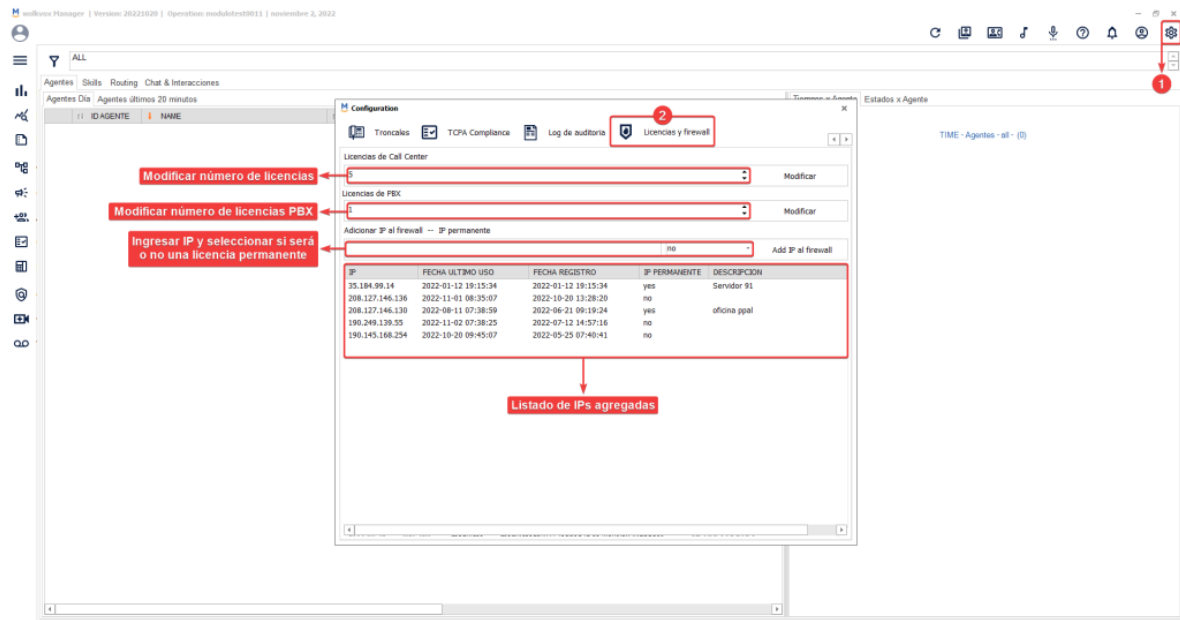


TABLA DE CONTENIDO

- [Acerca de wolkvox Manager](#)
- [Recomendaciones básicas para la estación de trabajo](#)
- [Glosario de términos](#)
- [Pasos iniciales](#)
 - [Iniciar sesión en wolkvox Manager](#)
 - [Primera vez en el aplicativo](#)
- [Opciones generales](#)
 - [Recargar wolkvox Manager](#)
 - [Cambiar de cuenta](#)
 - [Cargar o grabar audio](#)
 - [Almacena tus archivos directamente en nuestros servidores con la nueva herramienta wolkvox Storage](#)
 - [Crear casos para solicitar ayuda al equipo de soporte y consultar algún caso creado](#)
- [Servicio de mesa de ayuda para partners](#)
 - [Notificaciones](#)
 - [Cambiar contraseña de su usuario en wolkvox Manager](#)
- [Configuración de usuarios y perfiles](#)
 - [Creación de perfiles](#)
 - [Permisos de edición](#)
 - [Creación de usuarios](#)
- [Configuración de horarios](#)
 - [Definición de días festivos](#)
 - [Creación de horarios laborales](#)
- [Configuraciones generales](#)

- [Grabación de pantalla](#)
 - [Activar videollamada](#)
 - [Activar grabación de llamada en estéreo](#)
 - [Activar segundo grupo de códigos de actividad](#)
 - [Configurar tiempo de almacenamiento](#)
- [Estados de agentes](#)
 - [Crear un estado para los agentes](#)
 - [Editar estados](#)
- [Música de hold](#)
 - [Añadir archivo de música](#)
- [Integrar servicios](#)
 - [Crear Tokens](#)
 - [Integración Web](#)
 - [Activar wolkvox BI \(Business Intelligence con Microsoft Power BI y Power Pivot de Office\)](#)
 - [Activar el sistema de marcación inteligente](#)
 - [wolkvox Storage](#)
 - [Dashboard de wolkvox Storage](#)
 - [Administrador de archivos de wolkvox Storage](#)
 - [Registro de auditoría de wolkvox Storage](#)
 - [Cerrar sesión](#)
 - [Acceso público a las carpetas almacenadas en wolkvox Storage](#)
 - [Crear una copia de seguridad de tus audios con Amazon Web Services \(S3\)](#)
 - [Crear copia de seguridad de tus audios en tu NAS o servidor de almacenamiento local](#)
 - [Enviar correos electrónicos de forma masiva con Mailgun](#)
 - [Ver y crear plantillas de correo electrónico](#)
 - [wolkvox MySQL para almacenar bases de datos en servidores propios de wolkvox](#)
 - [Blob Storage](#)
 - [Entra ID](#)
 - [Configuración en Entra ID](#)
 - [Configuración dentro de wolkvox Manager](#)
 - [Autenticación con Entra ID](#)
- [Lista Do Not Call \(DNC\) o números bloqueados](#)
 - [Agregar un número de teléfono a la lista DNC manualmente](#)
 - [Agregar masivamente números de teléfono a la lista negra de llamadas de salida](#)
 - [Agregar masivamente números de teléfono a la lista negra de llamadas entrantes](#)
 - [Borrar lista DNC](#)
- [Configurar parámetros generales para el aplicativo de AgentBox de los agentes](#)
- [Configurar la omnicanalidad de la operación](#)

- [Cobrowsing](#)
- [Agrega tu correo electrónico al servicio de Omnicanalidad](#)
 - [Modifica el diseño de tus correos](#)
 - [Añade archivos, los cuales podrán ser adjuntados por el agente en el envío de correos electrónicos](#)
- [Crea y configura un chat para tu página web](#)
 - [Crea un nuevo chat para integrar en tu página web](#)
 - [Configuración general de los chats](#)
- [Integra Facebook Messenger en tu operación](#)
- [Integra WhatsApp en wolkvox Manager](#)
 - [Integra WhatsApp Cloud API en wolkvox Manager](#)
 - [Solución de estado del número en pendiente](#)
 - [Sincronización de plantillas de mensajes](#)
 - -
 - -
 - [Integrar WhatsApp mobile \(Unofficial\) en wolkvox Manager](#)
 - [Reiniciar la vinculación de una cuenta \(en caso de error\) con conector mobile \(unofficial\)](#)
 - [Integrar WhatsApp Oficial en wolkvox Manager](#)
- [Integra chatbots de Telegram en wolkvox Manager](#)
- [Integra un canal de Line en wolkvox Manager](#)
- [Integra tus páginas de Facebook en wolkvox Manager](#)
- [Integra tu cuenta de Instagram en wolkvox Manager](#)
- [Integra tu cuenta de Twitter en wolkvox Manager](#)
- [wolkvox CRM en tu Manager](#)
- [Configurar el servicio de gamificación](#)
- [Activa el servicio de análisis de voz y texto para monitorear mejor las conversaciones](#)
- [Mr Wizard para el análisis de voz en tiempo real y chat de respuestas](#)
 - [Corrección automática de textos](#)
- [Configura los DID de las troncales](#)
- [Leyes de protección al consumidor](#)
 - [Ley 2300 "Dejen de fregar" \(Colombia\)](#)
 - [USA-TCPA](#)
- [wolkvox Security](#)
- [Monitorea los cambios realizados en wolkvox Manager \(Log de auditoría\)](#)
- [Administra las licencias de PBX y añade IPs al Firewall](#)