

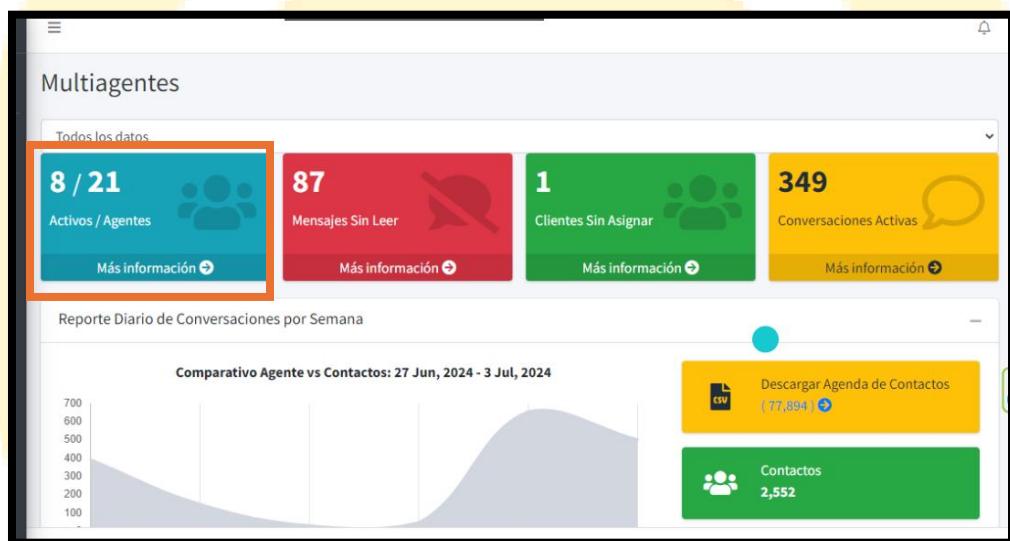
# MULTICHAT - GUIA PARA SUPERVISORES

## Funciones del Supervisor en la Plataforma de Multichat

Como supervisor, tienes acceso a diversas funciones dentro del módulo multiagente. Estas funciones te permitirán monitorear, gestionar y optimizar la distribución de chats dentro del equipo de atención.

### 1. INICIO.

**1.1 Monitoreo de agentes activos:** Puedes visualizar cuántos agentes están conectados en tiempo real.



Si ingresas a esta sección, los agentes activos aparecerán subrayados en azul.

#	Login	Contactos	Sin Leer	Accion
1.	Asesor 1	46	5	<button>Ver</button>
2.	Asesor 2	49	44	<button>Ver</button>
3.	Asesor 3	46	8	<button>Ver</button>
4.	Asesor 4	45	0	<button>Ver</button>
5.	Asesor 5	6	0	<button>Ver</button>
6.	Asesor 6	4	0	<button>Ver</button>

Además de identificar los agentes conectados, puedes ver la cantidad de contactos asignados a cada uno y el número de mensajes sin leer.

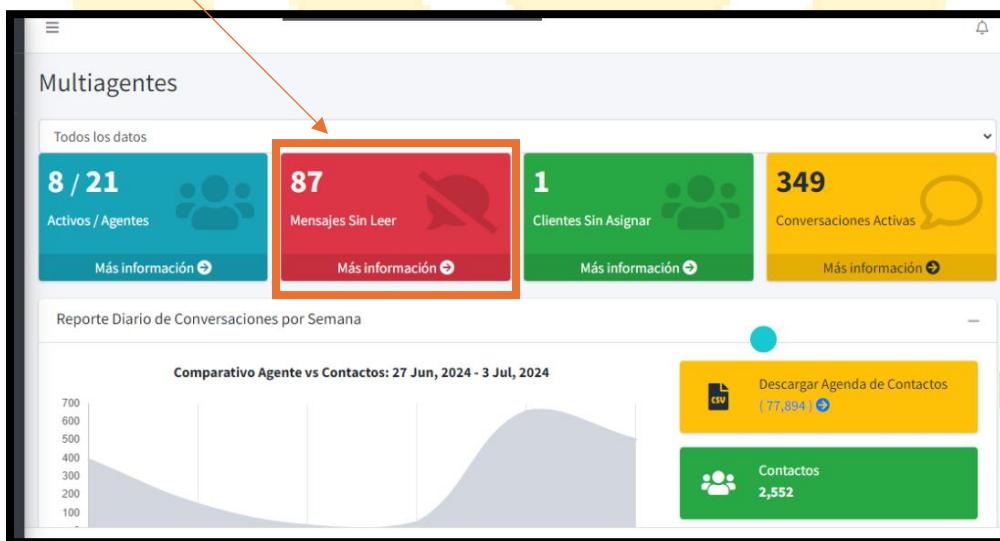
Dando click sobre el botón **Ver**, puedes acceder al detalle de cada conversación en curso. Al hacer clic sobre un número, podrás ver la conversación en vivo.

The screenshot shows a table titled "Conversaciones Agente 1 : Maria Gonzalez" with a "Transferir Conversaciones a Un Agente" button at the top right. The table has columns: #, Cliente, Red Social, Teléfono, and Acción. There are 5 rows of data, each with a green WhatsApp icon in the Cliente column, a red "Ver" button in the Acción column, and a "Transferir Conversaciones" button. The rows contain phone numbers starting with +573.

#	Cliente	Red Social	Teléfono	Acción
1.			+573001234567	<b>Ver</b> Transferir Conversaciones
2.			+573323213213	<b>Ver</b> Transferir Conversaciones
3.			+573333333333	<b>Ver</b> Transferir Conversaciones
4.			+573444444444	<b>Ver</b> Transferir Conversaciones
5.			+573000000000	<b>Ver</b> Transferir Conversaciones

También, como supervisor, tienes la capacidad de transferir conversaciones de un agente a otro según sea necesario.

### 1.2. Mensajes sin Leer

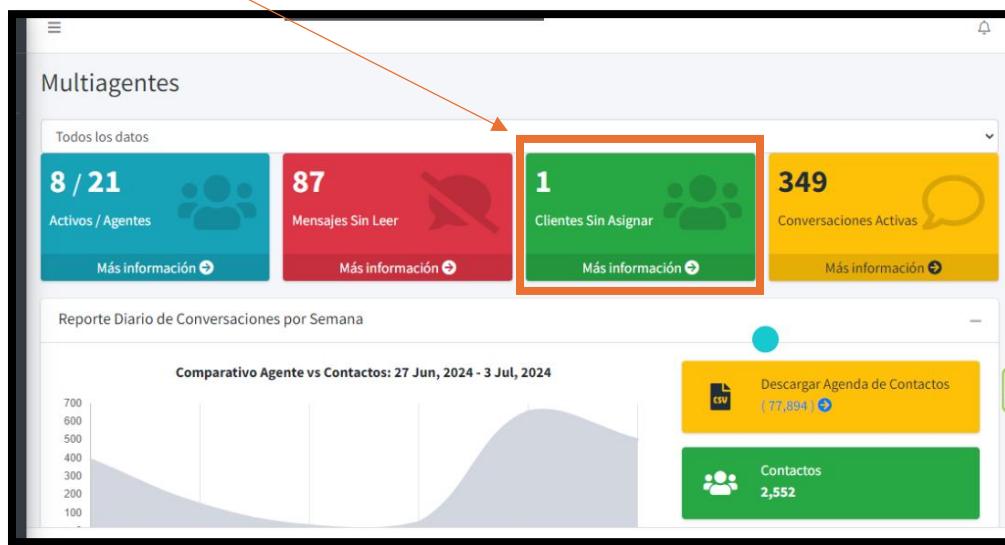


En este módulo, puedes visualizar el listado de agentes que tienen conversaciones sin leer. La cantidad de mensajes pendientes de lectura se mostrará en rojo junto a cada agente.

Al igual que en el módulo anterior, puedes hacer clic en el botón **Ver** para acceder al detalle de cada conversación en curso. Además, al seleccionar un número, podrás visualizar la conversación en vivo.

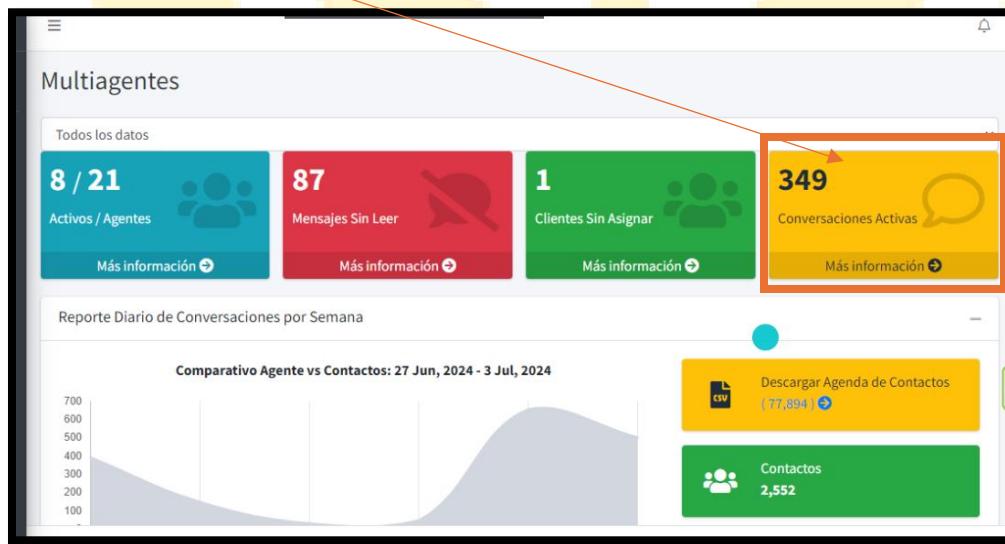
Este módulo te permite identificar rápidamente qué agentes tienen mensajes pendientes y supervisar la gestión de las conversaciones en tiempo real.

### 1.3. Clientes sin Asignar



Cuando no hay agentes conectados, las conversaciones entrantes quedarán sin asignar. Tan pronto un agente se conecte, el sistema distribuirá automáticamente estas conversaciones de manera equitativa entre los agentes disponibles, este proceso garantiza que ningún cliente quede sin respuesta y que la carga de trabajo se reparta de forma balanceada dentro del equipo.

### 1.4. Conversaciones Activas



En este módulo, puedes ver el **detalle para cada agente**, destacando en **azul** aquellos que están conectados, de la cantidad de conversaciones activas que tiene cada uno.

Al igual que en los módulos anteriores, puedes acceder al **detalle de cada número** y visualizar las conversaciones en vivo con solo hacer clic.

## 1.5. Descarga de Agenda de Contactos

The screenshot shows the Multiagentes dashboard with various statistics and a chart. A red box highlights the 'Descargar Agenda de Contactos' button, which is yellow with a CSV icon and the text '( 77,894 )'. Below it is a green box labeled 'Contactos 2,552'.

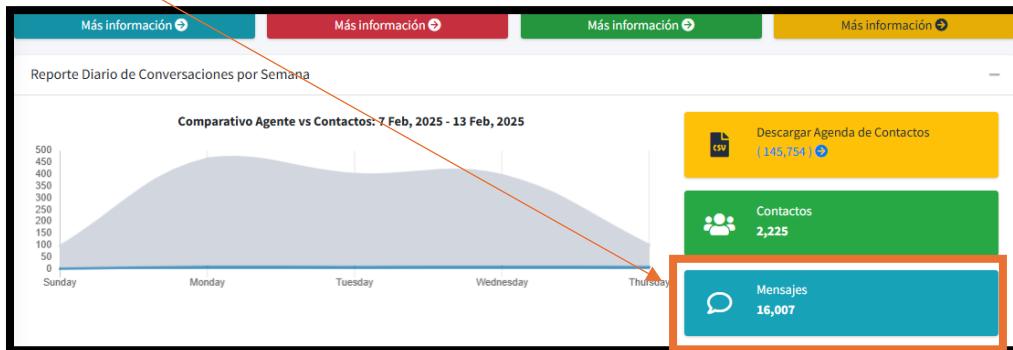
El supervisor tiene la opción de **descargar la agenda de contactos** en cualquier momento. Esto permite acceder a la base de datos de clientes y gestionar la información de manera eficiente.

## 1.6. Contactos

The screenshot shows the Multiagentes dashboard with various statistics and a chart. A red box highlights the 'Contactos' section, which is green with a people icon and the number '2,552'.

En este módulo, puedes visualizar la cantidad de contactos que han escrito al **Multiagente**.

## 1.7. Mensajes



En este módulo, puedes consultar la cantidad de mensajes, interacciones entrantes y salientes gestionadas por todos los agentes durante la última semana. Esto te permite analizar el volumen de conversaciones y la actividad del equipo en la plataforma.

## 2. DASHBOARD / TABLERO DE CONTROL

Nuestra plataforma cuenta con una herramienta que le permitirá consultar un reporte sobre la gestión de sus agentes para un rango de fechas seleccionado.

- 2.1. Una buena mirada general a esta gestión es el **RESUMEN DE SOLICITUDES**. En esta tabla podemos ver

### 2.1.1 CANTIDAD DE SOLICITUDES. Cantidad de conversaciones que ingresaron al multiagente.

Un contacto puede tener más de 1 solicitud. Por ejemplo, si un cliente se comunica con nosotros desde el número de teléfono 3000000000, recibe atención y finalmente el agente termina la conversación, se contará como una solicitud. Si ese mismo contacto inicia una nueva conversación, en otro momento, se contará como otra solicitud

### 2.1.2. CANTIDAD DE SOLICITUDES TERMINADAS. Cantidad de conversaciones que ingresaron al multiagente y han sido terminadas y tipificadas por el agente.

### 2.1.3. CANTIDAD DE SOLICITUDES EN ESTADO DE PROCESO. Cantidad de conversaciones que ingresaron al multiagente y aún no han sido terminadas por el agente, es decir, siguen en proceso.

### 2.1.4. TIEMPO PROMEDIO EN QUE LOS AGENTES TARDAN EN RESPONDER - POR PRIMERA VEZ. Se refiere al período medio que los agentes tardan en atender una solicitud desde el momento en que la conversación llega al agente hasta que se proporciona una primera respuesta al cliente. Se mide en minutos.

**2.1.5. TIEMPO MÍNIMO EN QUE LOS AGENTES TARDAN EN RESPONDER - POR PRIMERA VEZ.**

Mide el periodo más breve que un agente tardó en atender una solicitud desde el momento en que la conversación le llega hasta que se proporciona la primera respuesta al cliente. Se mide en minutos.

**2.1.6. TIEMPO MÁXIMO EN QUE LOS AGENTES TARDAN EN RESPONDER - POR PRIMERA VEZ.**

Indica el periodo más largo que un agente tardó en atender una solicitud desde el momento en que la conversación le llega hasta que se proporciona la primera respuesta al cliente. Se mide en minutos.

**2.1.7. TIEMPO PROMEDIO EN QUE LOS AGENTES TOMA EN CERRAR UNA SOLICITUD.** Período

medio que los agentes necesitan para resolver y completar una solicitud desde el momento en que esta es recibida hasta que se marca como terminada y tipificada por el agente. Se mide en minutos.

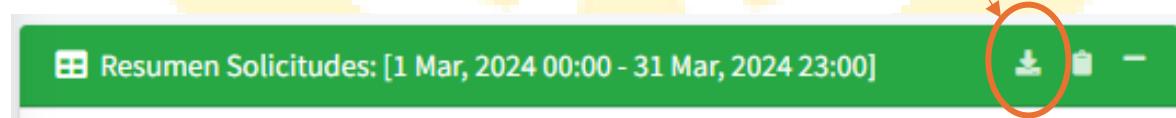
**2.1.8. TIEMPO MÍNIMO EN QUE LOS AGENTES TOMA EN CERRAR UNA SOLICITUD.** se refiere al

periodo más breve que un agente necesita para resolver y completar una solicitud desde el momento en que esta es recibida hasta que se marca como terminada y tipificada por el agente. Se mide en minutos.

**2.1.9. TIEMPO MÁXIMO EN QUE LOS AGENTES TOMA EN CERRAR UNA SOLICITUD.** Indica el

periodo más largo que un agente necesitó para resolver y completar una solicitud desde el momento en que esta es recibida hasta que se marca como terminada y tipificada por el agente. Se mide en minutos.

En el encabezado de **RESUMEN DE SOLICITUDES** tenemos la opción de descargar un reporte detallado en Excel.



Este reporte nos va a indicar:

- *sesión*: Número de celular del cliente
- *fecha\_inicial\_con\_que\_el\_cliente\_interactuo\_con\_el\_chatbot*: Fecha y hora en la que el cliente interactuó con el chatbot por primera vez
- *duracion\_en\_minutos\_conversacion\_cliente\_con\_el\_chatbot*: tiempo de duración de la conversación con el bot, antes de pasar a un agente. Se mide en minutos.
- *fecha\_inicio\_gestion\_agente*: Fecha y hora en la que la conversación llegó al agente
- *fecha\_primera\_respuesta\_del\_agente*: Fecha y hora en la que el agente respondió por primera vez al cliente.
- *cantidad\_de\_minutos\_que\_el\_agente\_tarda\_en\_responder\_por\_primera\_vez*: tiempo que tardó el agente en responder a ese cliente, desde que la solicitud le llegó. Se mide en minutos.

- *agente\_primera\_respuesta*. Nos indica el usuario del agente que dio la primera respuesta a esa solicitud
- *fecha\_finalizacion\_gestion\_agente*: Fecha y hora en la que el agente terminó y tipificó la conversación
- *cantidad\_de\_minutos\_que\_el\_agente\_tomo\_atendiendo\_la\_solicitud*: tiempo que tomó la gestión del agente en esta conversación, desde que ingresó al agente hasta que este la marca como terminada y tipificada. Se mide en minutos.
- *clasificacion\_de\_la\_solicitud*. La clasificación que el agente da a la conversación una vez es marcada como terminada, de acuerdo con las tipificaciones predefinidas en CLASIFICACIÓN DE CONVERSACIONES
- *estado\_solicitud*. Nos indica el estado de cada solicitud. Puede ser TERMINADO o EN PROCESO.  
Si el agente no ha terminado una conversación, después de 6 días, el sistema lo terminará automáticamente.
- *fecha\_ultimo\_logueo\_agente*: Fecha y hora en que el agente ingresó por última vez al multiagente.

Tiempo Alto es un parámetro que puede ser personalizado en la plataforma. Es el tiempo que se considera como alto para dar atención a un cliente.

Por ejemplo, si establecemos el Tiempo Alto en 15 minutos, significa que esperamos que las solicitudes sean atendidas dentro de ese marco de tiempo. Cuando transcurren 15 minutos desde que una solicitud llega a un agente y aún no se ha proporcionado respuesta, esa conversación se resalta en color rojo para que el agente pueda identificarla fácilmente y tomar medidas para atenderla.

- *TiempoAlto\_cliente\_escribe*. Fecha y hora en la que el cliente envió la última interacción que tuvo un tiempo alto de respuesta por parte del agente
- *TiempoAlto\_agente\_responde* Fecha y hora en la que el agente dio la respuesta con tiempo Alto.
- *TiempoAlto\_cantidad\_minutos* Cantidad de minutos que tomó en darse esta respuesta.
- *TiempoAlto1\_agente*. Nos indica el usuario del agente que ha tenido el tiempo Alto
- *ia\_percepcion\_cliente*. La inteligencia artificial nos permite identificar el sentimiento del cliente en una solicitud mediante el análisis de las interacciones en la conversación entre él y el agente. Para que pueda darse esta identificación, es necesario que la conversación tenga al menos 10 interacciones, este umbral permite recopilar suficiente información para evaluar de manera efectiva el tono emocional y las necesidades del cliente

Otro reporte que podemos encontrar en la plataforma y que puede ayudar a evaluar la gestión de los agentes es:

## 2.2. AGENTES Vs SOLICITUDES TERMINADAS

Este reporte nos va a resumir los tiempos de gestión por agente en la siguiente tabla

Login	Duración	Promedio	Cantidad
Usuario del agente	Es la sumatoria de la cantidad de minutos que le tomó al agente atender las conversaciones, desde que el agente recibe la conversación, hasta que la marca como terminada y la tipifica, para el periodo de tiempo consultado. Se mide en minutos	Es la media de tiempo, en minutos, que le tomó al agente atender todas las conversaciones. Se calcula <a href="https://www.voipserver.com.co/Gestion-de-agentes-Dashboard.PDF">https://www.voipserver.com.co/Gestion-de-agentes-Dashboard.PDF</a> : DURACIÓN / CANTIDAD	La cantidad de solicitudes atendida por este agente para el periodo de tiempo consultado

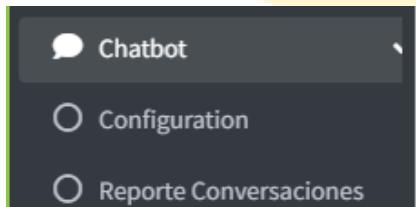
### 3. AGENDA

En este módulo, puedes **visualizar, editar y descargar** los contactos creados desde el **Multiagente**

**Recuerde que WhatsApp es una plataforma global, por lo tanto, cuando guarde un contacto, el numero de celular debe incluir el indicativo del país, para Colombia es el 57**

### 4. CHATBOT

En esta sección, encontrarás dos opciones: Configuración y Reporte de Conversaciones.



#### 4.1. Configuración

Desde aquí, puedes crear o editar el menú del chatbot y ajustar otros parámetros clave:

- 4.1.1. Protocolo (*Disponible solo si se tiene el servicio de multiagente sin chatbot*):  
Permite configurar el mensaje de bienvenida cuando la conversación es transferida

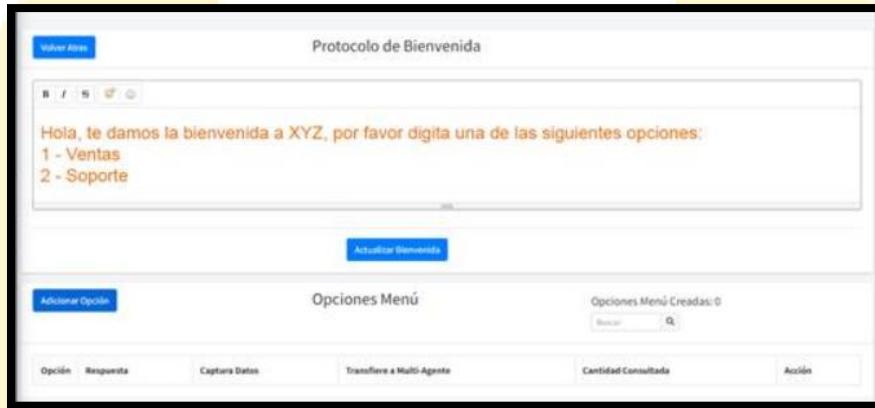
a un agente.

*Ejemplo: "Hola, es un gusto atenderte. ¿Cómo te puedo ayudar hoy?"*

- 4.1.2. Horario: Define el horario de atención. Si un contacto solicita ser atendido fuera del horario establecido, recibirá un mensaje automatizado indicando que no hay agentes disponibles.
- 4.1.3. Chatbot: Permite configurar o editar el menú del chatbot según las necesidades del servicio.

Para configurar el Chatbot Menú siga estos pasos:

- 4.1.3.1. Ingresa el saludo que tu bot dará a tus usuarios cuando te contacten:



- 4.1.3.2. Ingrese las opciones del menú haciendo click en **ADICIONAR OPCION**.
- 4.1.3.3. En OPCION escribimos el número que deben digitar los clientes para ir a la respuesta

**Nota:** Para el ejemplo que estamos trabajando, la opción 1 es VENTAS y la opción 2 es SOPORTE, de acuerdo con el saludo o la bienvenida que creamos en el paso #3

Volver Atrás

### Crear Opción

Opción

1

Respuesta

B I S

Ventas: Por favor digita la opción del servicio que deseas adquirir  
 3 - SMS Masivos  
 4 - PBX en La Nube  
 5 - APPs

Desea que el Chatbot Capture Información

No

Desea que el Chatbot Redirija a Multi-Agente

No

Guardar

Para la opción 2, vamos a dar paso a Agente, por lo tanto en nuestra respuesta debemos escribir el mensaje que quieren que el bot entregue si se está fuera de horario y seleccionar **SI** en la pregunta **Desea que el Chatbot Redirija a Multi-Agente**

Respuesta

B I S

Bienvenido a Mi empresa. Le informamos que el horario de atención de nuestros agentes es de: Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. Sábados de 8:00 a 12:00 m. Domingos y Festivos no tenemos servicio

Desea que el Chatbot Capture Información

No

Desea que el Chatbot Redirija a Multi-Agente

Si

Guardar

Puedes agregar tantas opciones como desees.

#### 4.2. Reporte de Conversaciones

En este módulo, puedes generar y descargar en Excel un reporte con el historial de todas las conversaciones gestionadas en el multiagente dentro de un rango de fechas definido por ti.

Nuestra plataforma almacena la información de los últimos **30 días**, por lo que recomendamos descargar y almacenar los reportes externamente.

## 5. RESPUESTA

Crear respuestas rápidas es clave para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente.

- Ahorro de tiempo: Los agentes pueden responder consultas frecuentes con un solo clic, agilizando la atención.
- Consistencia en las respuestas: Garantiza que todos los agentes brinden información uniforme y precisa.
- Mayor productividad: Permite atender más conversaciones sin comprometer la calidad del servicio.
- Reducción de errores: Minimiza respuestas incorrectas o mal formuladas.
- Mejor experiencia del cliente: Los usuarios reciben respuestas rápidas y profesionales, aumentando la satisfacción.

Nuestra plataforma permite a tanto agentes como supervisores crear respuestas rápidas para agilizar la atención al cliente.

- Las respuestas creadas por un agente estarán disponibles solo para su uso personal.
- Las respuestas creadas por un supervisor estarán disponibles para todos los agentes del equipo.

Click en el símbolo + para agregar una respuesta rápida

The screenshot shows a software interface titled "Multiagentes". At the top right is a search bar labeled "Buscar" and a button labeled "Adicionar" with a plus sign. A large orange arrow points from the text above to this "Adicionar" button. Below the header is a table with the following data:

#	Rapido	Mensaje Largo	Acción
1	Despedida	Gracias por confiar en nosotros. Esperamos tener l	
2	Bancos	Puedes realizar tus pagos a las siguientes cuentas	

Total: 2

Crea un Título para identificar tu respuesta rápida, redacta el mensaje que enviarás con esta respuesta rápida y da click en GUARDAR

Editar:

**Título Respuesta Frecuente:**

Saludo

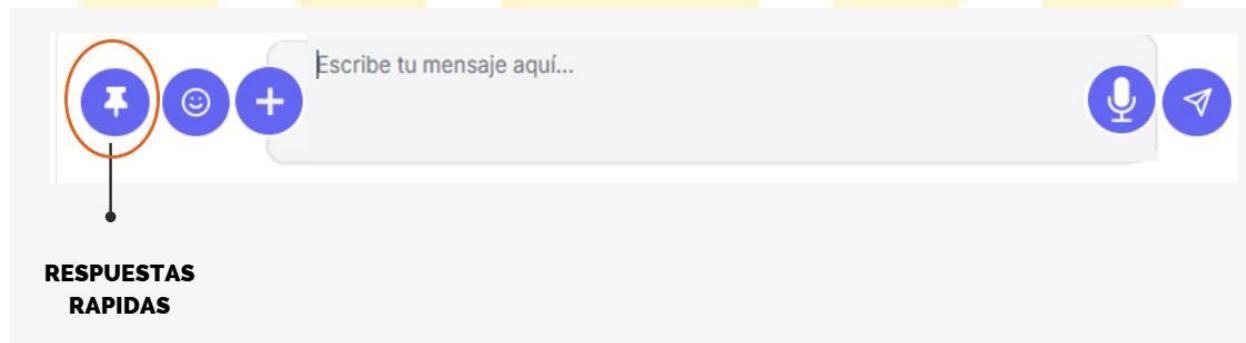
**Mensaje Respuesta Frecuente:**

Hola, para mí es un placer atenderte. Cómo te puedo ayudar hoy?

Guardar

Para usar las respuestas rápidas en el Multiagentes, dentro de una conversación, busca el

ícono



Selecciona la respuesta que quieras enviar y listo!

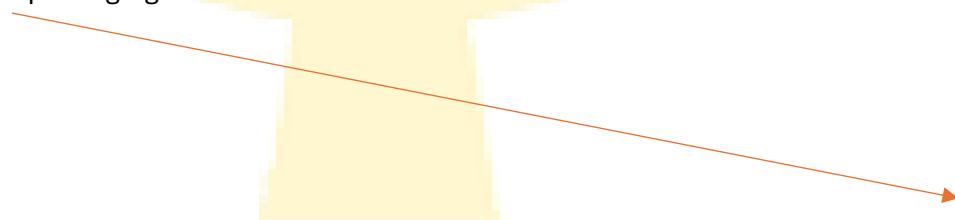


## 6. CLASIFICACIÓN CONVERSACIONES

Este módulo permite realizar una **tipificación** de las conversaciones gestionadas en el multiagente.

Cuando un agente finaliza una conversación, puede **asignarle una clasificación**, lo que te permitirá, como supervisor, obtener **datos estadísticos** sobre la naturaleza y el manejo de las interacciones. Esta información es clave para analizar tendencias, mejorar la atención y optimizar la gestión del equipo. Esta tipificación solo la pueden hacer Supervisores o Superagentes.

Click en el símbolo + para agregar una CLASIFICACIÓN



Multiagentes			
Clasificación de conversaciones			
#	Terminar	Bot Encuesta	Acción
1	Consultas generales		
2	Reclamación		
3	Venta Exitosa		
4	Soporte Técnico		

## 7. ETIQUETAS

Organiza y clasifica a tus clientes mediante etiquetas personalizables. Esta herramienta facilita la segmentación y el seguimiento según las necesidades de cada cliente.

Las etiquetas pueden ser creadas únicamente por los supervisores.

Click en CREAR ETIQUETA

Etiquetas					
#	ID	Etiqueta	Color	Descripción	Acción
1	13	Cliente	#0ed81b		
2	14	Proveedor	#f10ea9		
3	15	SoloInformacion	#9ee4e5		

Diligencie los campos: Nombre de etiqueta, Color y Descripción y haga click en GUARDAR

### Crear Etiqueta

**Etiqueta**

Cliente Retirado

**Chatbot**

(dropdown menu)

**Color**

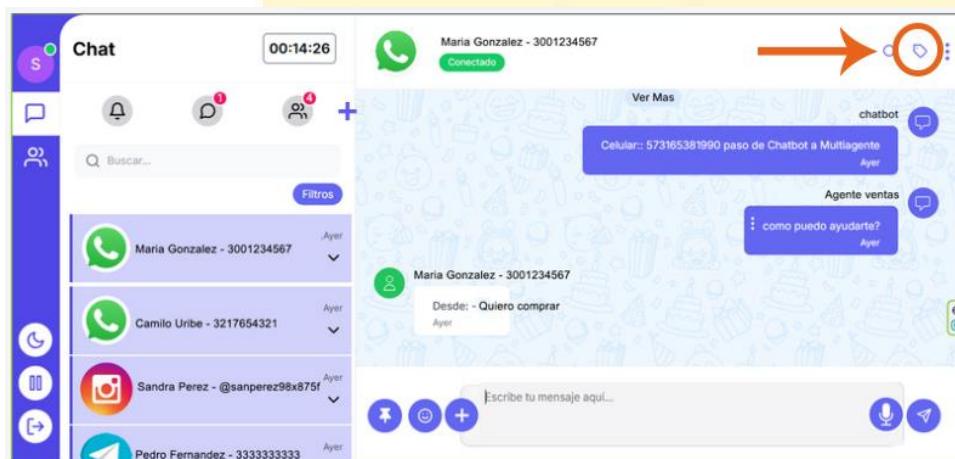
Orange color swatch

**Descripción**

Cientes que en algún momento utilizaron nuestros servicios pero ya no mantienen una relación comercial activa con nuestra empresa.

**Cancelar** **Guardar**

Una vez creadas las etiquetas, los agentes pueden asignarlas a los contactos



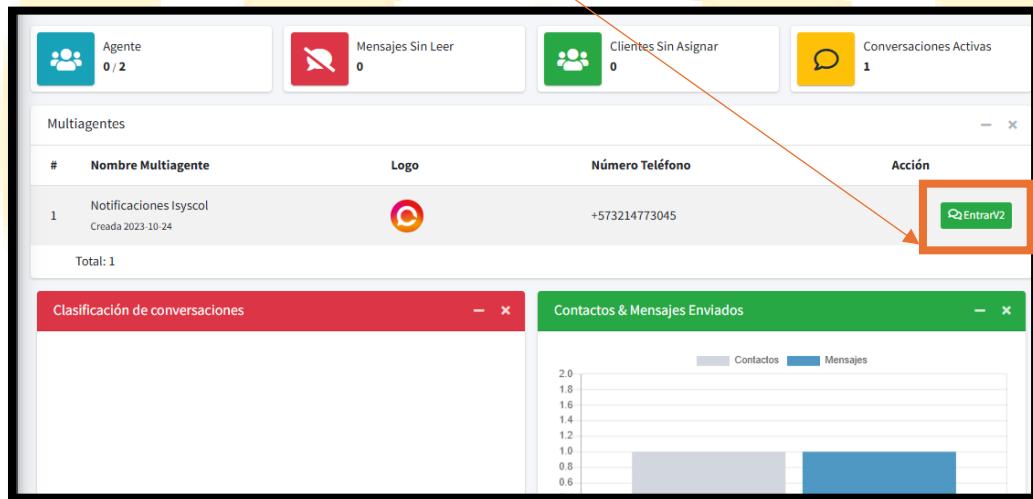
Con esta opción, se abrirá una ventana donde podrás seleccionar la etiqueta que deseas asignar al contacto

## 8. MULTIAGENTE

Si tu rol es de **superagente**, además de supervisar, puedes gestionar conversaciones como un agente.

Para ingresar a la herramienta **Multiagente**, haz clic en el botón correspondiente. Inicialmente, verás información general del sistema. Luego, para comenzar a recibir conversaciones, debes hacer clic en el botón de **ENTRAR**.

Esto te permitirá atender chats directamente y apoyar en la gestión de interacciones cuando sea necesario.



## 9. BIBLIOTECA.

Como **supervisor**, puedes crear una **biblioteca de recursos** con archivos frecuentes para que los agentes los envíen a los contactos cuando lo necesiten.

Estos recursos pueden incluir **certificaciones, manuales, guías u otros documentos útiles**, facilitando la atención y optimizando el tiempo de respuesta en las conversaciones.

## 10 . CAMBIAR CONTRASEÑA

Como usuario, puedes **cambiar tu contraseña** en cualquier momento ingresando a esta opción. Para realizar el cambio, es necesario que **ingreses tu contraseña actual** antes de establecer una nueva.

Esto garantiza la seguridad de tu cuenta y te permite actualizar tus credenciales cuando lo consideres necesario.

