

MULTIAGENTES

Al ingresar a la plataforma, el agente verá un panorama general con cantidad de agentes conectados, Mensajes sin leer, Clientes sin Asignar y tiene acceso a opciones como:

- Respuesta - Puede crear respuestas rápidas para su uso
- Biblioteca - Puede crear una biblioteca de recursos con archivos frecuentes para su uso
- Seguimientos programados
- Cambiar Contraseña
- Salir

Para conectarse al multiagente y empezar a recibir mensajes, el agente debe dar click en ENTRAR

The screenshot displays the Multiagentes platform interface. On the left is a dark sidebar with the 'MUA Agente' logo and a user profile 'demo 1'. The sidebar menu includes: Inicio, Respuesta, Biblioteca, Seguimientos Programados, Cambiar Contraseña, and Salir. The main area features a top dashboard with four widgets: 'Agente 0 / 8', 'Mensajes Sin Leer 0', 'Clientes Sin Asignar 0', and 'Conversaciones Activas 19'. Below these is a 'Multiagentes' table with columns: #, Nombre Multiagente, Logo, Número Teléfono, and Acción. The table lists one entry: 'Multichat Whatsapp (demo)' with phone number '+573007735764'. An orange circle highlights the 'Entrar' button in the 'Acción' column, with an arrow pointing to it from the text box on the left. Below the table are two charts: 'Clasificación de conversaciones' (a donut chart showing 'Gestión Exitosa [1]') and 'Contactos & Mensajes Enviados' (a bar chart comparing 'Contactos' and 'Mensajes' for 'Thursday' and 'Wednesday'). The footer contains 'Derechos de autor © 2020 Multiagente. Todos los derechos reservados' and 'Version 2.0.0 Multiagente'.

| # | Nombre Multiagente | Logo | Número Teléfono | Acción |
|---|--|------|-----------------|------------------------|
| 1 | Multichat Whatsapp (demo) Creada 2020-05-01 | | +573007735764 | Entrar |

VISTA GENERAL DEL MULTIAGENTE

PANEL NÚMERO 1

Menú Lateral Izquierdo

PANEL NÚMERO 2

Menú de notificaciones

PANEL NÚMERO 3

Conversaciones en curso



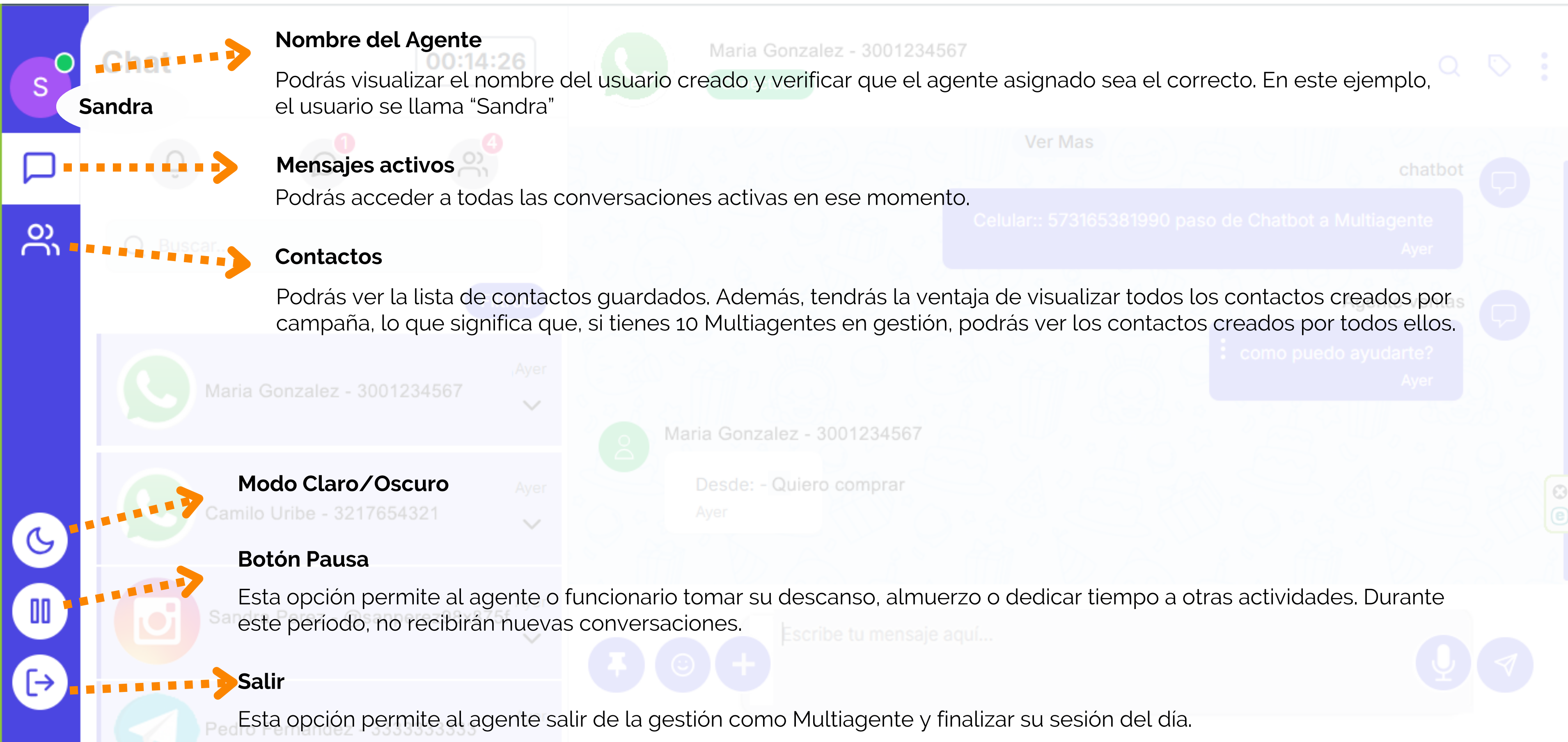
PANEL NÚMERO 4

Búsqueda y Etiquetado

PANEL NÚMERO 5

Herramientas de Gestión para conversaciones

MENU LATERAL IZQUIERDO



Nombre del Agente
Podrás visualizar el nombre del usuario creado y verificar que el agente asignado sea el correcto. En este ejemplo, el usuario se llama "Sandra"

Mensajes activos
Podrás acceder a todas las conversaciones activas en ese momento.

Contactos
Podrás ver la lista de contactos guardados. Además, tendrás la ventaja de visualizar todos los contactos creados por campaña, lo que significa que, si tienes 10 Multiagentes en gestión, podrás ver los contactos creados por todos ellos.

Modo Claro/Oscuro

Botón Pausa
Esta opción permite al agente o funcionario tomar su descanso, almuerzo o dedicar tiempo a otras actividades. Durante este período, no recibirán nuevas conversaciones.

Salir
Esta opción permite al agente salir de la gestión como Multiagente y finalizar su sesión del día.

MENU DE NOTIFICACIONES

S

Chat

00:14:26

1

4

+

Buscar...

Filtros

Maria Gonzalez - 573001234567

Ayer

Camilo Uribe - 573217654321

Ayer

Sandra Perez - @sanperez98x875f

Ayer

Pedro Fernandez - 573333333333

Ayer

Maria Gonzalez - 573001234567

Conectado

Ver Mas

chatbot

Celular:: 573165381990 paso de Chatbot a Multiagente

Ayer

Agente ventas

como puedo ayudarte?

Ayer

Maria Gonzalez - 573001234567

Desde: - Quiero comprar

Ayer

Escribe tu mensaje aquí...



NOTIFICACION

Esta campana de notificación siempre estará activa. Las notificaciones aparecerán en una ventana en la esquina inferior derecha y sonará un timbre cada vez que lleguen nuevas conversaciones al Multiagente.

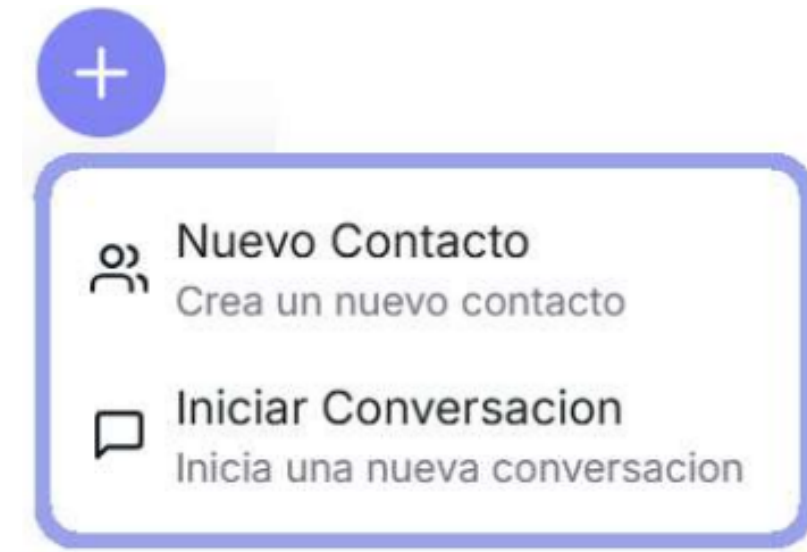
CONVERSACIONES

En este ícono podrás ver la cantidad de conversaciones activas en tu usuario y panel de Multiagente



AGENTES ACTIVOS

Te permite saber cuántos agentes están disponibles, lo que facilita transferir conversaciones en caso de necesitar apoyo.



Nuevo contacto: Añadir nuevos contactos de manera manual, donde podrás completar campos como: Nombre, ciudad, correo, dirección, estado, gestión 1 y gestión 2 (los tres últimos campos se pueden personalizar según tus necesidades).

Iniciar Conversación: A través de esta opción, puedes iniciar una conversación con un contacto registrado en tu lista, utilizando plantillas de notificación de WhatsApp.

CONVERSACIONES EN CURSO

The image is a screenshot of a WhatsApp chat application. On the left, there is a sidebar with a list of contacts. The contacts are: Maria Gonzalez - 573001234567 (last seen 'Ayer'), Camilo Uribe - 573217654321 (last seen 'Ayer'), Sandra Perez - @sanperez98x875f (last seen 'Ayer'), and Pedro Fernandez - 57333333333 (last seen 'Ayer'). The contact list is highlighted with an orange border. On the right, the main chat window is open with Maria Gonzalez - 573001234567. The chat shows a message from the user: 'Desde: - Quiero comprar' (sent 'Ayer'). There are also two messages from the chatbot: 'Celular:: 573165381990 paso de Chatbot a Multiagente' (sent 'Ayer') and 'Agente ventas como puedo ayudarte?' (sent 'Ayer'). The chat background has a light blue pattern of various icons like cakes, gifts, and party hats. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Escribe tu mensaje aquí...' and a blue send button.

3

Filtros: Todos / No Leídos

Buscar contacto

Q Buscar...

Todos

No leídos

Filtros

Filtros

Etiquetas

Selecciona una etiqueta

Quitar filtros

Aplicar filtros

Podrás filtrar tus contactos mediante etiquetas preasignadas

Puedes aplicar varias etiquetas a la vez

Si en la parte lateral de un contacto ves líneas rojas, significa que estás demorándote en responder a esa conversación.



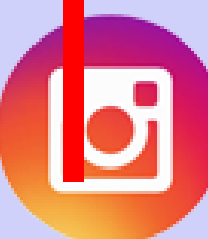
Maria Gonzalez - 3001234567

Ayer



Camilo Uribe - 3217654321

Ayer



Sandra Perez - @sanperez98x875f

Ayer



Pedro Fernandez - 3333333333

Ayer



Opciones

Opciones

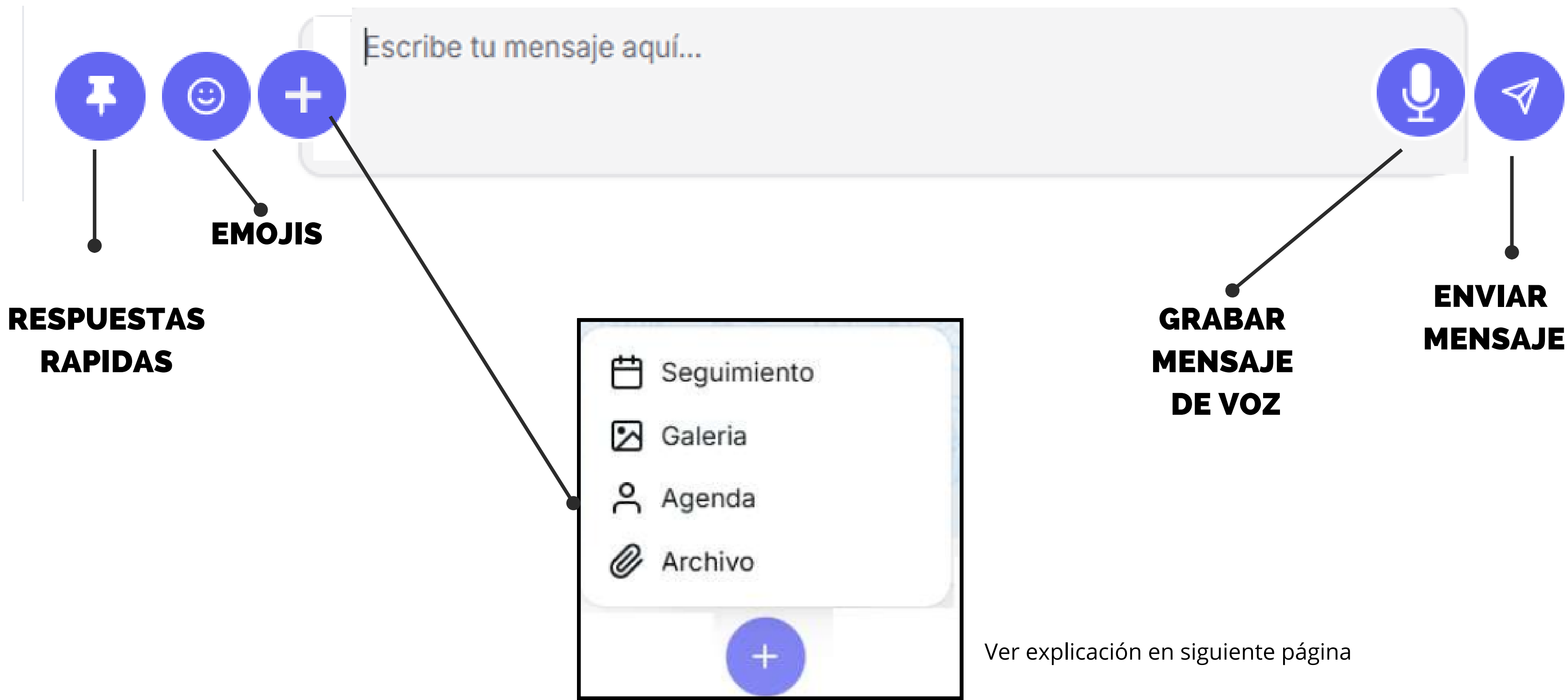
Transferir conversación

Terminar conversación

Al realizar una transferencia, se abrirá una ventana que te permitirá enviar un mensaje interno visible únicamente para el agente que reciba la conversación. Además, podrás seleccionar al agente específico al que desees transferir la conversación.

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PARA CONVERSACIONES

The image is a screenshot of a WhatsApp web interface. On the left side, there is a sidebar with a 'Chat' header, a clock showing '00:14:26', and a list of recent chats. The chats list includes: Maria Gonzalez - 573001234567 (Ayer), Camilo Uribe - 573217654321 (Ayer), Sandra Perez - @sanperez98x875f (Ayer), and Pedro Fernandez - 573333333333 (Ayer). Each chat entry has a status icon (phone, speech bubble, or paper plane) and a dropdown arrow. Below the list is a search bar labeled 'Buscar...' and a 'Filtros' button. On the right side, the active chat with Maria Gonzalez is displayed. The contact name is 'Maria Gonzalez - 573001234567' with a 'Conectado' (Connected) status. The chat background has a light blue pattern of birthday-related icons. There are two outgoing messages from the user: 'Celular:: 573165381990 paso de Chatbot a Multiagente' (Ayer) and 'Desde: - Quiero comprar' (Ayer). There are also two incoming messages from the contact: 'chatbot' (Ayer) and 'como puedo ayudarte?' (Ayer). At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Escribe tu mensaje aquí...' and buttons for attachments, emojis, and sending.



**RESPUESTAS
RAPIDAS**

EMOJIS

**GRABAR
MENSAJE
DE VOZ**

**ENVIAR
MENSAJE**

Ver explicación en siguiente página



SEGUIMIENTO

Podrás agendar el contacto con el usuario final, en caso de que lo solicite y si la campaña lo requiere.

Es importante tener en cuenta que las conversaciones de salida necesitan un servicio adicional llamado "Notificaciones de WhatsApp Masivo", que ofrecemos. Este servicio requiere la creación de una plantilla de inicio de conversación con el mensaje que desees configurar.

Además, es obligatorio que el usuario final responda al mensaje de la plantilla de inicio para poder interactuar.

GALERIA

Es una biblioteca de recursos, donde podrás ver carpetas que contienen archivos previamente guardados. Así, podrás acceder y enviar fácilmente contenido.

AGENDA

Podrás guardar los datos del usuario con el que estás conversando, y de esta manera, el contacto se registrará automáticamente en la lista.

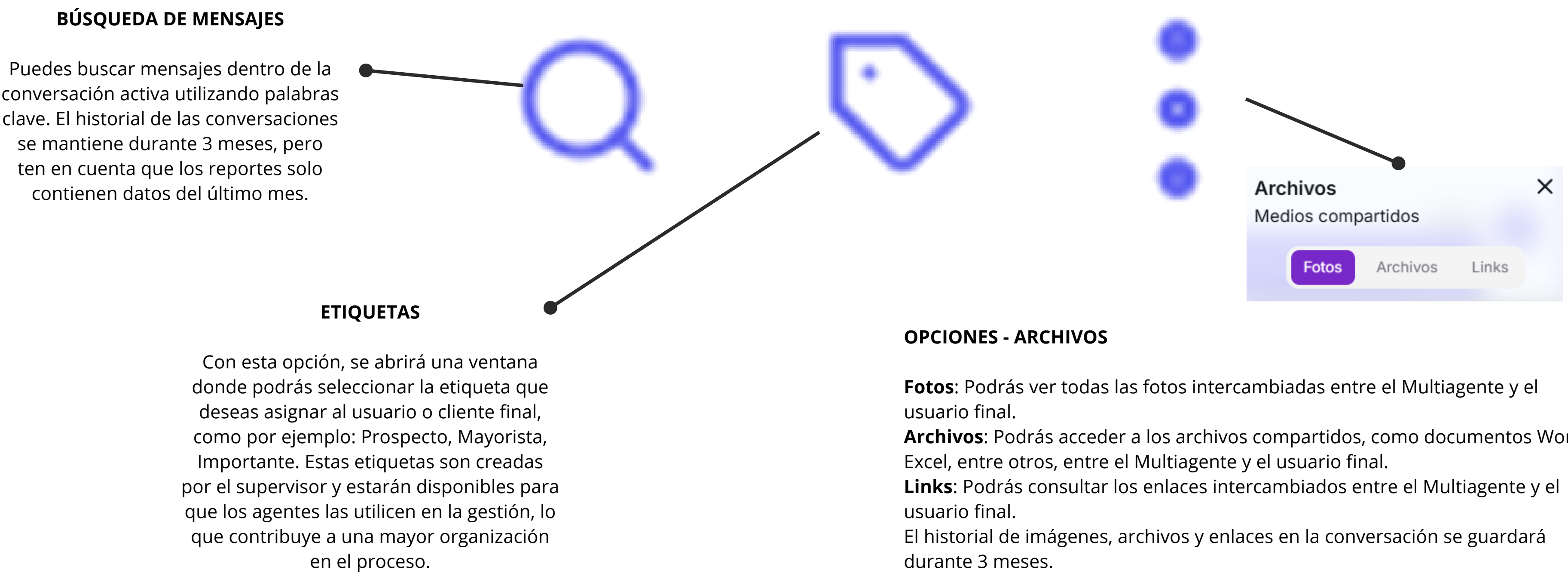
ARCHIVO

Al hacer clic en "Archivo", podrás adjuntar un archivo desde tu computadora. Ten en cuenta que el archivo debe tener un tamaño máximo de 3 MB.

BÚSQUEDA Y ETIQUETADO

The image is a screenshot of a WhatsApp chat application interface. On the left side, there is a sidebar with a vertical list of contacts. The top contact is 'Maria Gonzalez - 573001234567' with a green status indicator. Below her are 'Camilo Uribe - 573217654321', 'Sandra Perez - @sanperez98x875f', and 'Pedro Fernandez - 573333333333'. The main area on the right shows an active chat with 'Maria Gonzalez - 573001234567'. The chat header includes a green status indicator and a 'Conectado' (Connected) button. The chat history shows a blue bubble with the text 'Celular:: 573165381990 paso de Chatbot a Multiagente' and a white bubble with 'Desde: - Quiero comprar'. The bottom of the screen features a text input field with the placeholder 'Escribe tu mensaje aquí...' and a blue send button.

Al ingresar a la conversación que vas a gestionar, podrás visualizar los siguientes íconos: búsqueda de mensajes, asignación de etiquetas a los contactos y acceso a archivos, imágenes o enlaces compartidos entre el Multiagente y el usuario final.



SUPERVISOR



Multiagentes

Todos los datos

8 / 21

Activos / Agentes



Más información

87

Mensajes Sin Leer



Más información

1

Clientes Sin Asignar



Más información

349

Conversaciones Activas



Más información

Reporte Diario de Conversaciones por Semana

Comparativo Agente vs Contactos: 27 Jun, 2024 - 3 Jul, 2024



Descargar Agenda de Contactos
(77,894)



Contactos
2,552



Sandra



Inicio



Dashboard



Agenda



Chatbot



Designer



Biblioteca



Whatsapp



Cambiar Contraseña



Salir

Resumen de la atención de cada Agente




| # | Login | Contactos | Sin Leer | Accion |
|----|----------|-----------|----------|--------|
| 1. | Asesor 1 | 46 | 5 | Ver |
| 2. | Asesor 2 | 49 | 44 | Ver |
| 3. | Asesor 3 | 46 | 8 | Ver |
| 4. | Asesor 4 | 45 | 0 | Ver |
| 5. | Asesor 5 | 6 | 0 | Ver |
| 6. | Asesor 6 | 4 | 0 | Ver |

[Regresar](#)

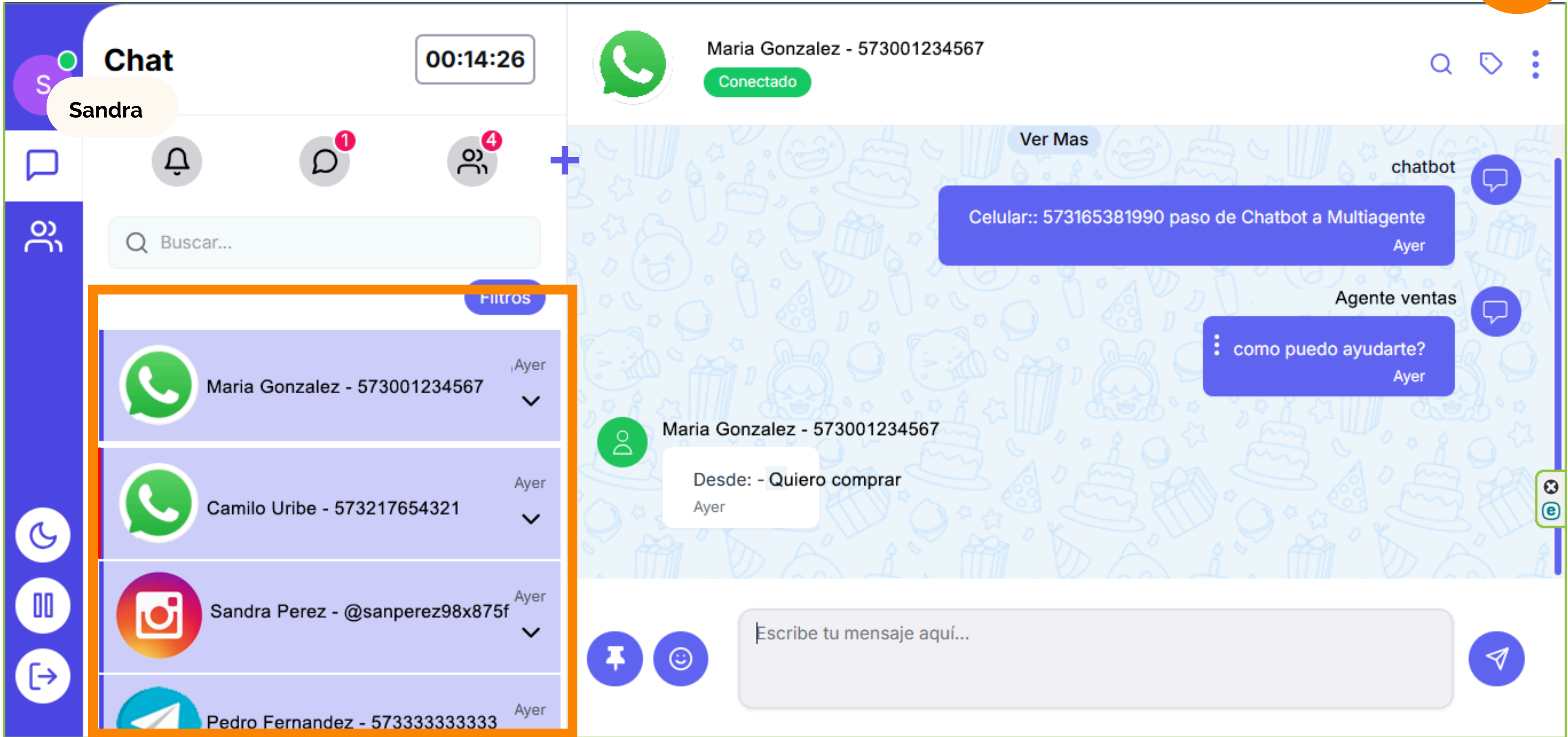
Conversaciones Agente 1 : Maria Gonzalez

[Transferir Conversaciones a Un Agente](#)

< 1 2 3 4 5 >

| # | Cliente | Red Social | Teléfono | Acción |
|----|---------|---|---------------|---|
| 1. | |  | +573001234567 | Transferir Conversaciones |
| 2. | |  | +573323213213 | Transferir Conversaciones |
| 3. | |  | +573333333333 | Transferir Conversaciones |
| 4. | |  | +573444444444 | Transferir Conversaciones |
| 5. | |  | +573000000000 | Transferir Conversaciones |
| 6. | |  | | Transferir Conversaciones |

| id_chatbot | sesion | rsocial | conversacion | en_ejecuta_pr | fecha_sistema |
|------------|--------------|----------|---|---------------|------------------|
| 384 | 573001234567 | whatsapp | Hola buenas tardes | usuario | 24/06/2024 14:44 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | queremos informarte que al utilizar este medio estás aceptando nuestra política de trat | chatbot | 24/06/2024 14:44 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | ¿podrías decirme tu nombre, por favor? 😊🌟 | chatbot | 24/06/2024 14:44 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | p3p3 | usuario | 24/06/2024 14:45 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | texto ✕ * Para poder brindarte una atención más personalizada, ¿podrías decirme tu | chatbot | 24/06/2024 14:45 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | Pepito Perez | usuario | 24/06/2024 14:46 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | elige una de las siguientes opciones: 🤖 1. 🛒 Quiero comprar 2. 🔄 Cambios, garantía | chatbot | 24/06/2024 14:46 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | 1 | usuario | 24/06/2024 14:46 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | or favor, elige una de las siguientes opciones: 🤖 1. Quiero adquirir productos 2. Volve | chatbot | 24/06/2024 14:46 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | 1 | usuario | 24/06/2024 14:47 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | asesor de ventas se unirá pronto. Aquí solo usamos palabras, así que olvídate de los auc | chatbot | 24/06/2024 14:52 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | Hola buenas tardes, hablas con Maria Gonzalez ¿Cómo te puedo colaborar? 🤖 | Asesor1 | 24/06/2024 14:52 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | Desde: -Hola Maria Fernanda un Placer Soy Pepito Perez | usuario | 24/06/2024 15:00 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | Quiero cotizar camiseta | usuario | 24/06/2024 15:01 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | https://ellinkdemitiendaconlaimagendelacamisetaroja.png | Asesor1 | 24/06/2024 15:04 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | ¿Este es el producto que buscas? | Asesor1 | 24/06/2024 15:04 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | Si | usuario | 24/06/2024 15:08 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | Talla M | usuario | 24/06/2024 15:10 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | *Producto disponible, ¿Te realizo la factura?* | Asesor1 | 24/06/2024 15:31 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | me cotizas por el momento | usuario | 24/06/2024 15:33 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | te adjunto la cotización, estamos atentos para poder apartar los productos y facturarlos | Asesor1 | 24/06/2024 15:44 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | Recibido mil gracoas | usuario | 24/06/2024 15:50 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | Con gusto estamos atentos 😊 | Asesor1 | 24/06/2024 15:51 |
| 384 | 573001234567 | whatsapp | Termino conversacion Asesor | Asesor1 | 25/06/2024 16:52 |





X

J Jose Hincapie
573010101010



