

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 shows the Multiagent platform interface. On the left is a dark sidebar with the 'MUA Agente' logo and a user icon labeled 'demo 1'. Below the logo are menu options: Inicio, Respuesta, Biblioteca, Seguimientos Programados, Cambiar Contraseña, and Salir. To the right is a main dashboard area. At the top, there are four summary boxes: 'Agente 0 / 8', 'Mensajes Sin Leer 0', 'Clientes Sin Asignar 0', and 'Conversaciones Activas 19'. Below these is a table titled 'Multiagentes' with one row for 'Multichat Whatsapp (demo)'. The table columns are '#', 'Nombre Multiagente', 'Logo', 'Número Teléfono', and 'Acción'. An orange arrow points from the 'Entrar' button in the 'Acción' column to a large orange callout box at the bottom left. The callout box contains the text: 'Para conectarse al multiagente y empezar a recibir mensajes, el agente debe dar click en ENTRAR'. At the bottom of the dashboard, there are two charts: 'Clasificación de conversaciones' (red donut chart) and 'Contactos & Mensajes Enviados' (blue bar chart comparing Contactos and Mensajes for Thursday and Wednesday). The footer of the page includes the copyright notice 'Derechos de autor © 2020 Multiagente. Todos los derechos reservados' and the version information 'Version 2.0.0 Multiagente'.

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



Sandra



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.

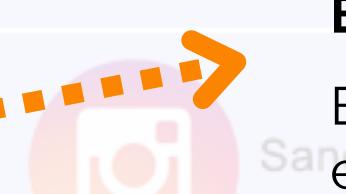


Maria Gonzalez - 3001234567



Modo Claro/Oscuro

Camilo Uribe - 3217654321



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.



Maria Gonzalez - 3001234567

Ver Mas

Celular:: 573165381990 paso de Chatbot a Multiagente

Ayer

: como puedo ayudarte?

Ayer



Maria Gonzalez - 3001234567

Desde: - Quiero comprar

Ayer



Escribe tu mensaje aquí...



MENU DE NOTIFICACIONES

Chat

00:14:26

+

Buscar... Filtros

Maria Gonzalez - 573001234567 Ayer

Camilo Uribe - 573217654321 Ayer

Sandra Perez - @sanperez98x875f Ayer

Pedro Fernandez - 573333333333 Ayer

Maria Gonzalez - 573001234567 Conectado

Ver Mas

Celular:: 573165381990 paso de Chatbot a Multiagente Ayer chatbot

Agente ventas

: como puedo ayudarte? Ayer

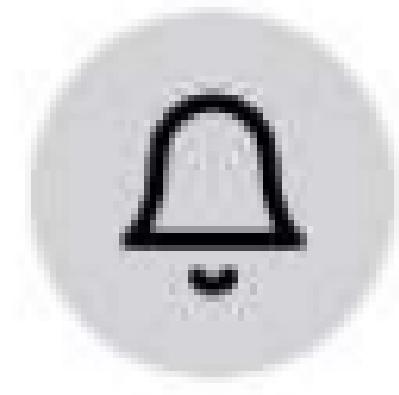
Escribe tu mensaje aquí...

Bind smiley face icon

Send arrow icon

Chat

00:14:26



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.

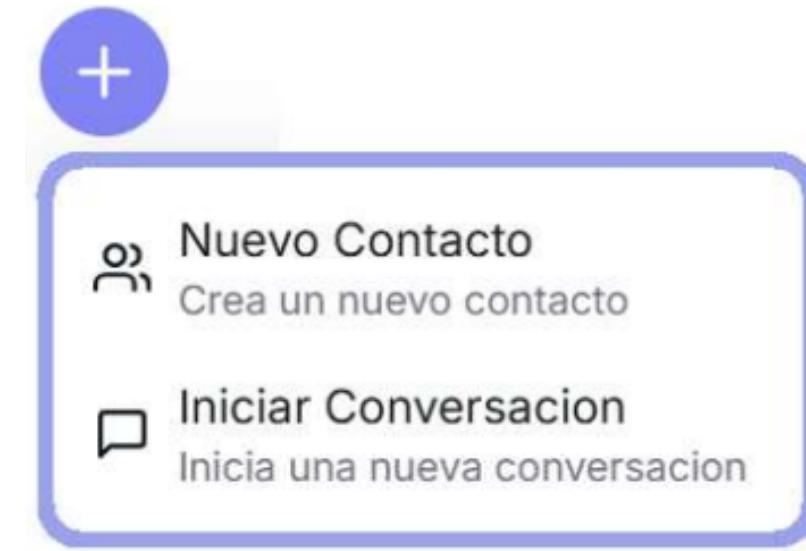
CONVERSACIONES

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

Chat

00:14:26

Maria Gonzalez - 573001234567
Conectado

Ver Mas

chatbot

Celular:: 573165381990 paso de Chatbot a Multiagente
Ayer

Agente ventas

: como puedo ayudarte?
Ayer

Escribe tu mensaje aquí...

00:14:26

Maria Gonzalez - 573001234567
Ayer

Camilo Uribe - 573217654321
Ayer

Sandra Perez - @sanperez98x875f
Ayer

Pedro Fernandez - 573333333333
Ayer

Buscar... Filtros

+ +

Notificación 1 Notificación 4

Iconos: S, Chat, Personas, Reloj, Menú, Búsqueda, Filtros, Agregar, Notificación, Mensaje, Chatbot, Agente ventas, Cierre.

3

Filtros: Todos / No Leídos



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

Buscar contacto

Buscar...

Todos

No leídos

Filtros

Maria Gonzalez - 3001234567

Ayer
▼

Camilo Uribe - 3217654321

Ayer
▼



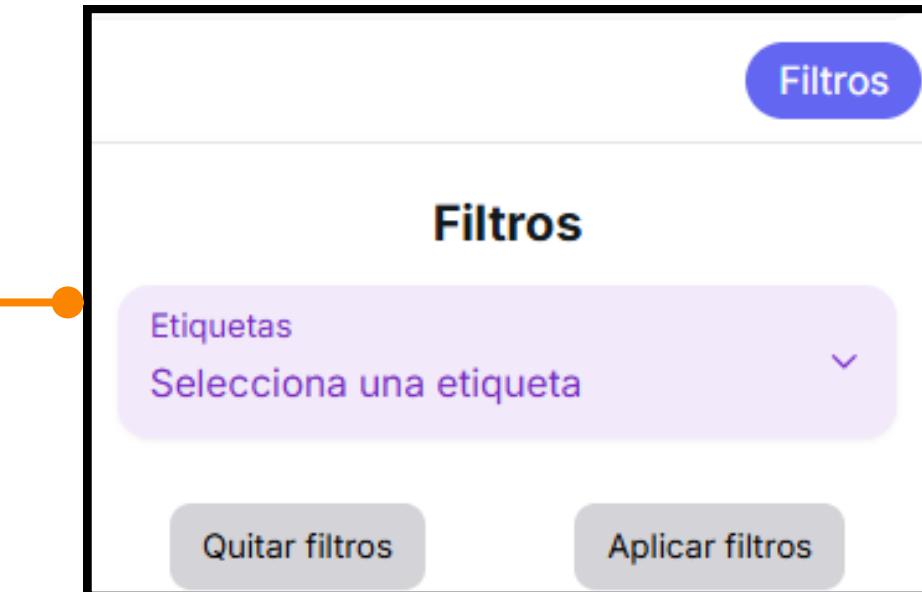
Sandra Perez - @sanperez98x875f

Ayer
▼



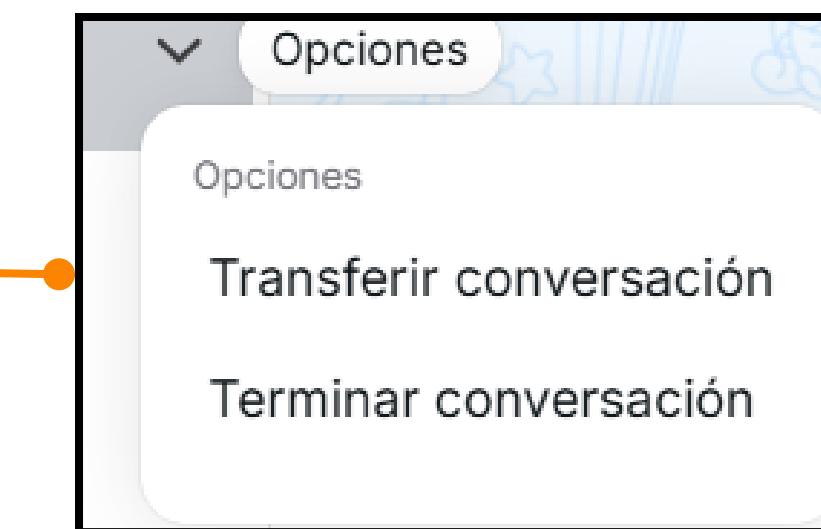
Pedro Fernandez - 3333333333

Ayer



Podrás filtrar tus contactos mediante etiquetas preasignadas

Puedes aplicar varias etiquetas a la vez



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 deseas transferir la conversación.

HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PARA CONVERSACIONES

The screenshot displays a conversational interface with a sidebar and a main chat area.

Sidebar (Left):

- S (Search)
- Chat (Selected)
- Message (Inbox)
- Profile (User icon)
- Calendar
- Tasks
- Logout

Main Area:

Top Bar: Chat, 00:14:26, Search icon, Filter icon, More options icon.

Header: Maria Gonzalez - 573001234567, Conectado (Connected).

Left Panel (Chats):

- Maria Gonzalez - 573001234567 (Ayer)
- Camilo Uribe - 573217654321 (Ayer)
- Sandra Perez - @sanperez98x875f (Ayer)
- Pedro Fernandez - 573333333333 (Ayer)

Right Panel (Detailed View):

Header: Maria Gonzalez - 573001234567, Conectado (Connected).

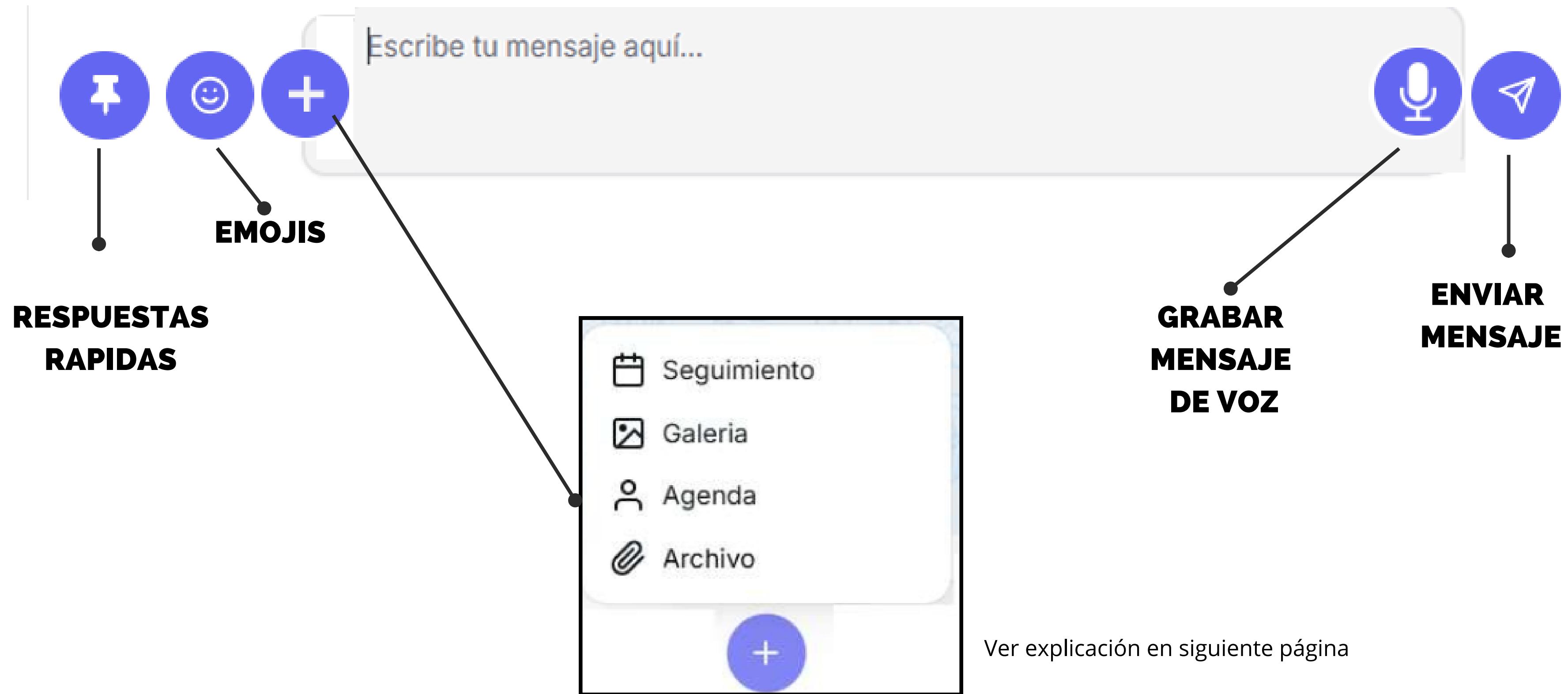
Message Preview: Celular:: 573165381990 paso de Chatbot a Multiagente Ayer

Message from Agent: Agente ventas : como puedo ayudarte? Ayer

Message from User: Desde: - Quiero comprar Ayer

Text Input: Escribe tu mensaje aquí...

Bottom Right Buttons: Attachment icon, Smile icon, Send icon.





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 deseas 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 screenshot displays a customer service software interface for managing chats. On the left, a vertical sidebar contains icons for search (magnifying glass), filters (blue square), and other functions. The main area is titled "Chat" and shows a list of recent conversations:

- Maria Gonzalez - 573001234567 (status: Conectado, timestamp: Ayer)
- Camilo Uribe - 573217654321 (timestamp: Ayer)
- Sandra Perez - @sanperez98x875f (timestamp: Ayer)
- Pedro Fernandez - 573333333333 (timestamp: Ayer)

A search bar labeled "Buscar..." is located at the top of the conversation list. To the right of the list, a detailed view of the Maria Gonzalez conversation is shown. The top right corner of this view has an orange border, indicating it is the active tab. The conversation details include:

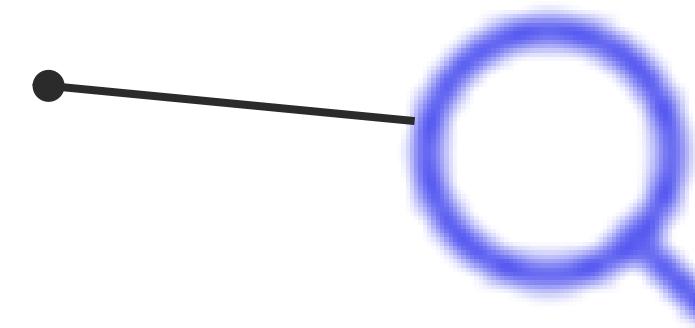
- Timestamp: 00:14:26
- Contact information: Maria Gonzalez - 573001234567
- Status: Conectado
- Message from Maria Gonzalez: "Celular:: 573165381990 paso de Chatbot a Multiagente" (timestamp: Ayer)
- Message from "chatbot": "Agente ventas" (timestamp: Ayer)
- Message from "chatbot": "como puedo ayudarte?" (timestamp: Ayer)
- Message from Maria Gonzalez: "Desde: - Quiero comprar" (timestamp: Ayer)
- Text input field: "Escribe tu mensaje aquí..."
- Attachment and emoji icons

The interface uses a light blue and white color scheme with various icons for communication, search, and navigation.

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.

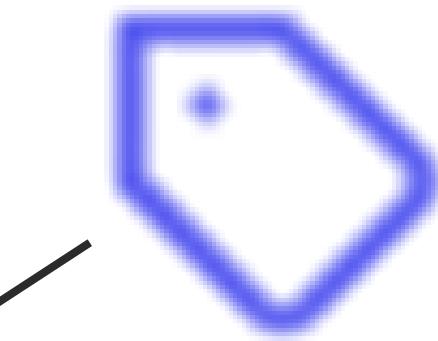
BÚSQUEDA DE MENSAJES

Puedes buscar mensajes dentro de la conversación activa utilizando palabras clave. El historial de las conversaciones se mantiene durante 3 meses, pero ten en cuenta que los reportes solo contienen datos del último mes.

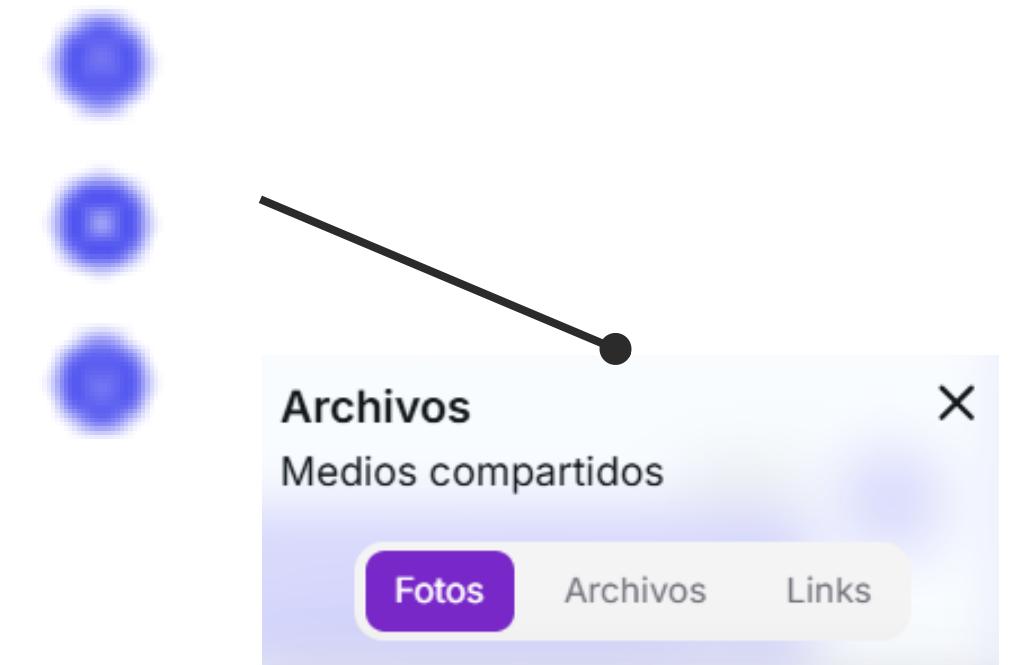


ETIQUETAS

Con esta opción, se abrirá una ventana donde podrás seleccionar la etiqueta que deseas asignar al usuario o cliente final, como por ejemplo: Prospecto, Mayorista, Importante. Estas etiquetas son creadas por el supervisor y estarán disponibles para que los agentes las utilicen en la gestión, lo que contribuye a una mayor organización en el proceso.



OPCIONES - ARCHIVOS



Fotos: Podrás ver todas las fotos intercambiadas entre el Multiagente y el usuario final.

Archivos: Podrás acceder a los archivos compartidos, como documentos Word, Excel, entre otros, entre el Multiagente y el usuario final.

Links: Podrás consultar los enlaces intercambiados entre el Multiagente y el usuario final.

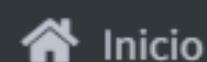
El historial de imágenes, archivos y enlaces en la conversación se guardará durante 3 meses.

SUPERVISOR

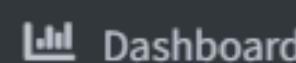
MUA Supervisor



Sandra



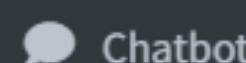
Inicio



Dashboard



Agenda



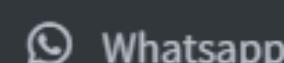
Chatbot



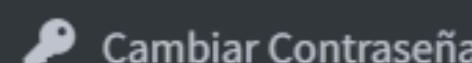
Designer



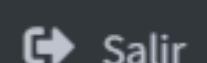
Biblioteca



Whatsapp



Cambiar Contraseña



Salir



Multiagentes

Todos los datos

8 / 21



Activos / Agentes

87



Mensajes Sin Leer

1



Clients Sin Asignar

349



Conversaciones Activas

Reporte Diario de Conversaciones por Semana

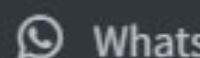
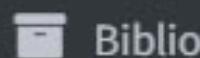
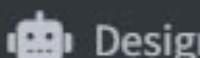
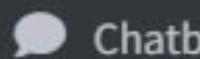
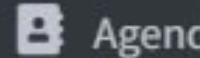
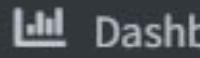
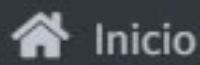
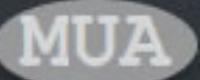
Comparativo Agente vs Contactos: 27 Jun, 2024 - 3 Jul, 2024



Descargar Agenda de Contactos
(77,894)



Contactos
2,552



Resumen de la atención de cada Agente

#	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>

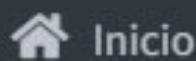




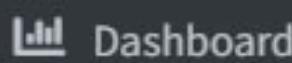
Supervisor



Sandra



Inicio



Dashboard



Agenda



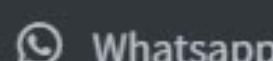
Chatbot



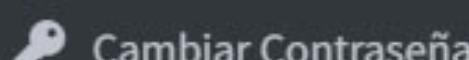
Designer



Biblioteca



Whatsapp



Cambiar Contraseña



Salir



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
c				Transferir Conversaciones

id_chatbot	sesion	rsocial	conversacion	en_ejecuta_p	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? 😊 * <td>chatbot</td> <td>24/06/2024 14:44</td>	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	lige una de las siguientes opciones: 📁 1. 📦 Quiero comprar 2. ☐ Cambios, garantia	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 au	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



Chat

Sandra

00:14:26

Maria Gonzalez - 573001234567
Conectado

Ver Mas

chatbot

Celular:: 573165381990 paso de Chatbot a Multiagente
Ayer

Agente ventas

: como puedo ayudarte?
Ayer

Escribe tu mensaje aquí...

Filtros

Maria Gonzalez - 573001234567
Ayer

Camilo Uribe - 573217654321
Ayer

Sandra Perez - @sanperez98x875f
Ayer

Pedro Fernandez - 573333333333
Ayer

Buscar...

+

Notificación 1

Notificación 4

Iconos: Chat, Alerta, Personas, Filtros, Reloj, Menú, Instagram, Papel Avión.



Contactos

X

Buscar contacto

C Camilo Uribe
5732176654321

M María Gonzalez
573001234567

P Pedro Fernandez
573333333333

B Beto Bueno
573999999999

J Joaquin Duque
573232323232

J Julieta Rosas
573777777777

J Jose Hincapie
573010101010





Chat

00:24:34

S

Buscar...

Filtros

- Maria Gonzalez - 3001234567 Ayer
- Camilo Uribe - 3217654321 Ayer
- Sandra Perez - @sanperez98x875f Ayer
- Pedro Fernandez - 3333333333 Ayer

1 4 +

Maria Gonzalez - 3001234567
Conectado

Ver Mas

chatbot

Celular:: 573165381990 paso de Chatbot a Multiagente Ayer

Agente ventas

: como puedo ayudarte? Ayer

Maria Gonzalez - 3001234567

Desde: - Quiero comprar Ayer

Escribe tu mensaje aquí...

+

Smiley face

Send icon