CHATBOTPROIA

Bandeja de Entrada - Listado de conversaciones

Contenido

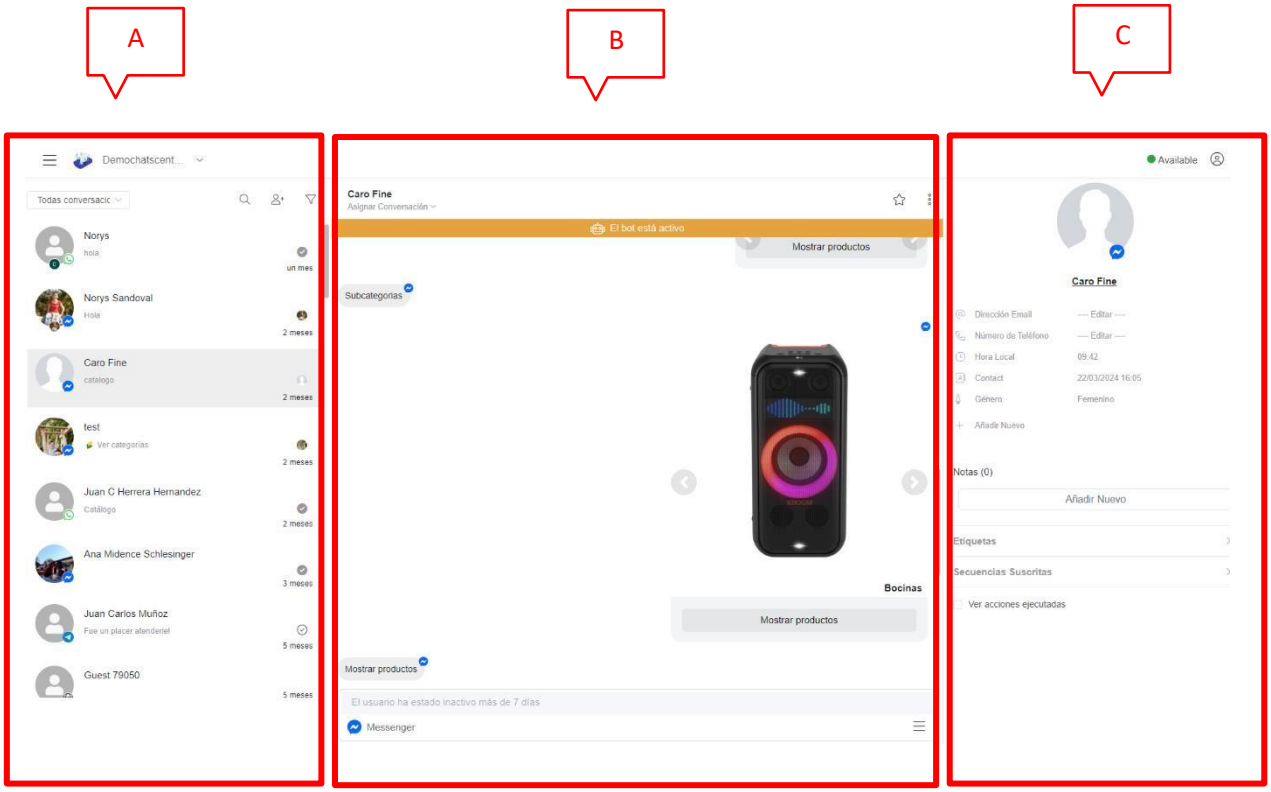
Listado de conversaciones 2
Filtrar conversaciones 3
Realizar búsquedas 6
Agregar contactos 8

Bandeja de Entrada

En la bandeja de entrada se verán todas las conversaciones que ingresan por los canales conectados en la plataforma, desde aquí se podrán contestar a los mensajes y también se podrá ver y modificar la información de los clientes.

Los elementos de la bandeja de entrada son los siguientes:

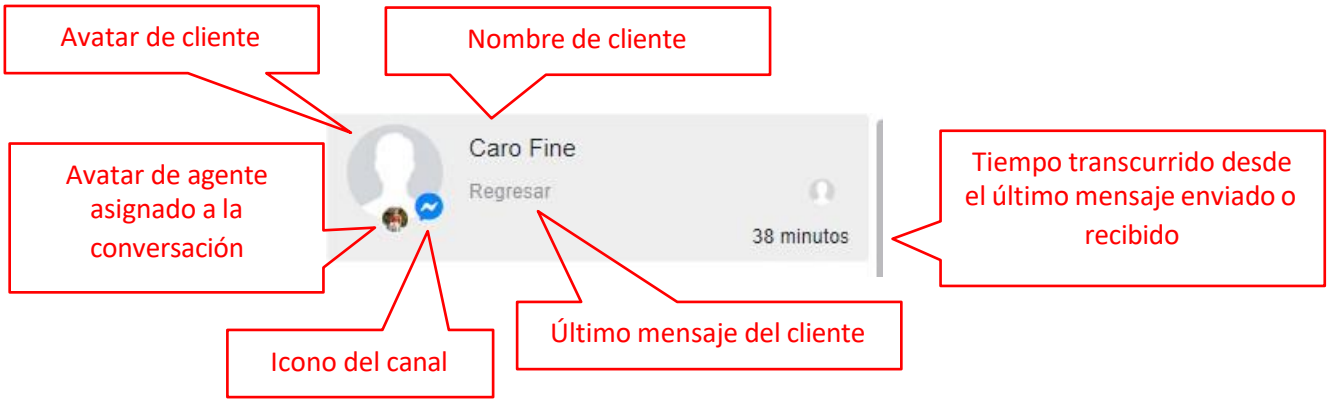
A. Listado de conversaciones
B. Área de mensajes
C. Panel de información del usuario



Listado de conversaciones

Todas las conversaciones de los canales configurados en la plataforma se listarán en esta sección ordenadas de forma cronológica basado en la fecha y hora del último mensaje enviado o recibido.

Cada conversación en el listado de conversaciones mostrará la siguiente información:

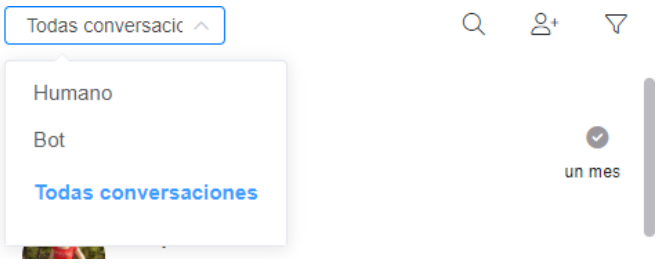


Desde este panel se podrán realizar las siguientes acciones:

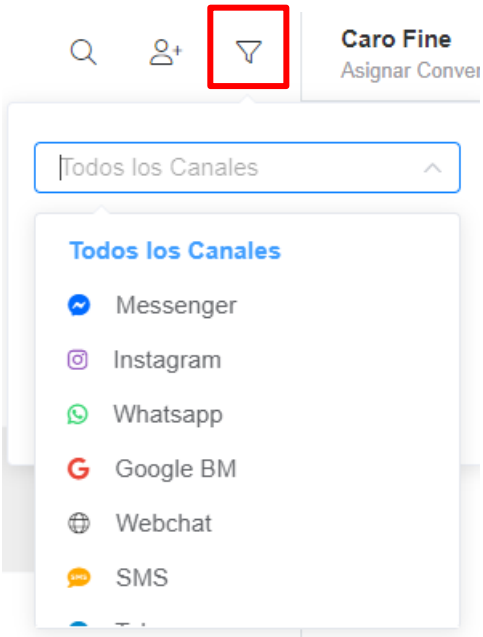
Filtrar conversaciones

Es posible filtrar por una amplia variedad de criterios:

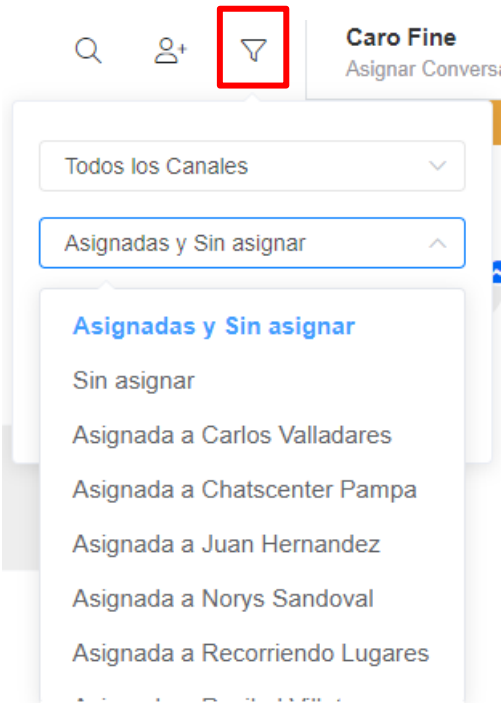
- Tipo de atención: Seleccionar una de las opciones presentadas: Humano (agente), Bot o Todas conversaciones



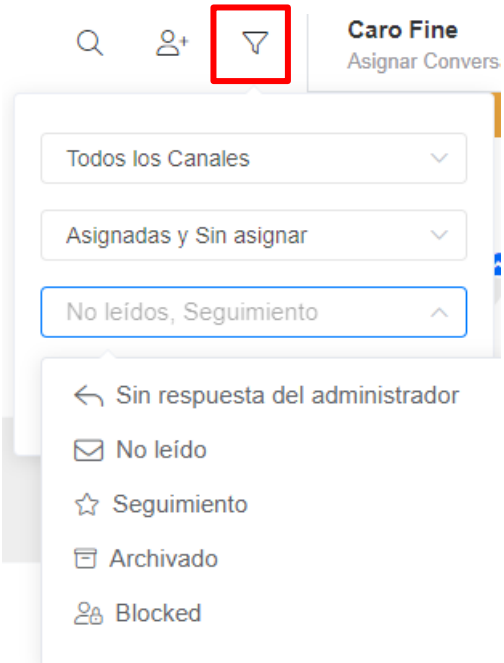
- Canal: Hacer click sobre el embudo y de la lista de canales seleccionar un canal de entre los disponibles en la plataforma



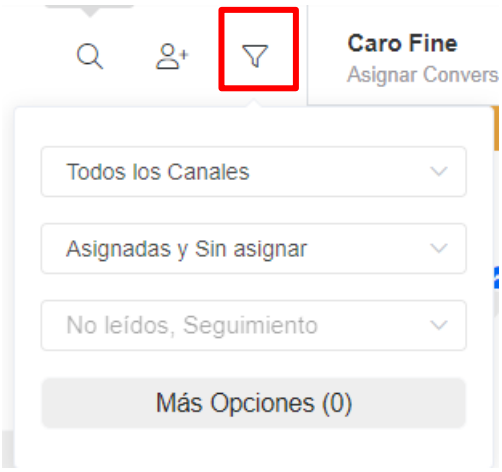
- Asignadas y sin asignar: Hacer click sobre el embudo y de la lista Asignadas y sin asignar, seleccionar una de las opciones disponibles: Sin asignar o asignadas a un agente en específico.



- No leído, Seguimiento, Archivado, Contacto bloqueado: Hacer click sobre el embudo y de la lista No leídos, Seguimiento, seleccionar una de las opciones disponibles que corresponden a acciones realizadas en la conversación: marcar como no leído, marcar para seguimiento, archivar o bloquear contacto.



- Más Opciones: Hacer click sobre el embudo y luego click en el botón **Más Opciones**.



Se abrirá una ventana **Más Opciones** para establecer las condiciones que debe cumplir una conversación.
Para agregar una condición hacer click sobre el área **+ Condición**



Se abrirá otra ventana para agregar una condición basadas en una amplia cantidad de criterios: etiquetas, canales, ultima interacción, flujos enviados, valores de campos de la ficha del contacto, etc.

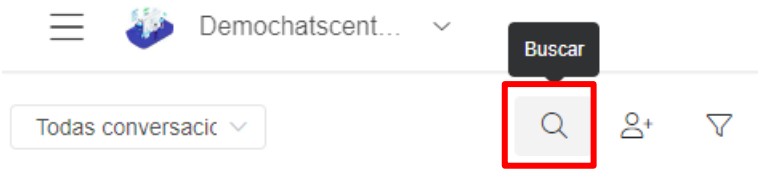


Para guardar la condición hacer click sobre el botón **Guardar**. Se regresará a la ventana de **Más Opciones**.
Si se quiere agregar otra condición hacer click sobre el área **+ Condición.** La conversación debe cumplir con TODAS las condiciones establecidas para que aparezcan listadas.
Para aplicar todas las condiciones, hacer click en el botón **Continuar.**

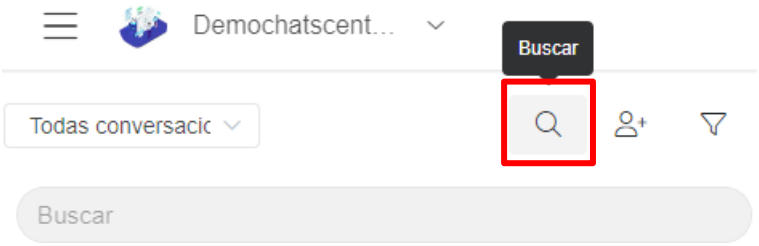


Realizar búsquedas

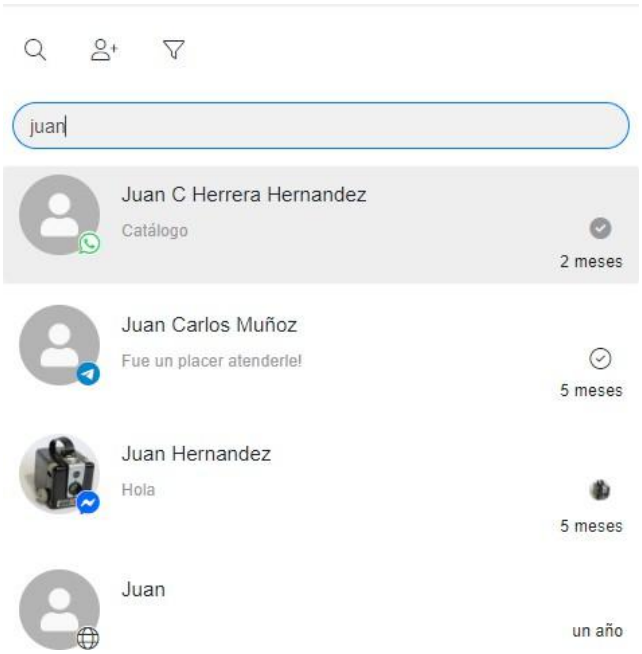
Se pueden realizar búsquedas por texto libre haciendo click en el icono de la lupa

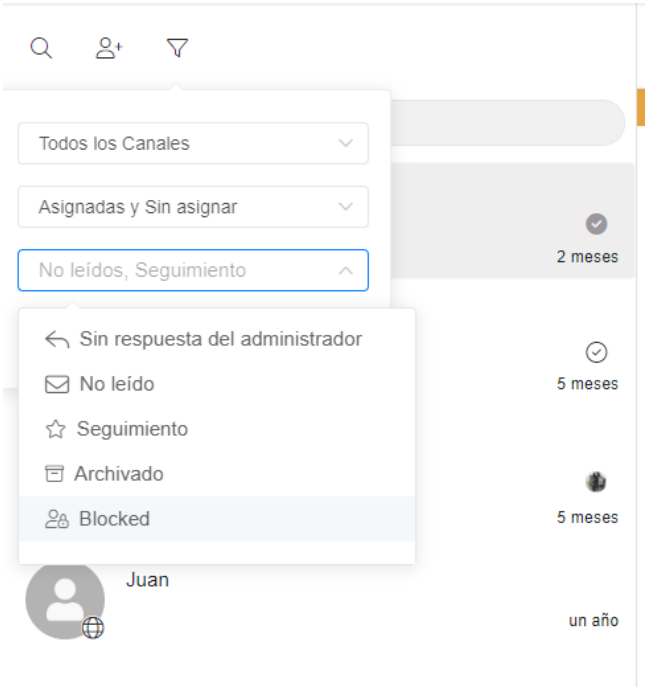


Esto habilitará una caja de texto para ingresar el criterio de búsqueda. A medida vayamos escribiendo se irán filtrando las conversaciones que cumplen con el criterio ingresado. La búsqueda se realiza sobre el nombre completo, el correo electrónico y el número de teléfono.



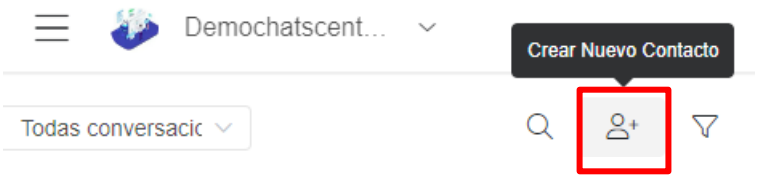
Se puede combinar con la opción de filtrado, por ejemplo para buscar por el nombre completo aquellas conversaciones que estén archivadas (cerradas)


juan
Juan C Herrera Hernandez
Catálogo
2 meses
Juan Carlos Muñoz
Fue un placer atenderle!
5 meses
Juan Hernandez
Hola
5 meses
Juan
un año

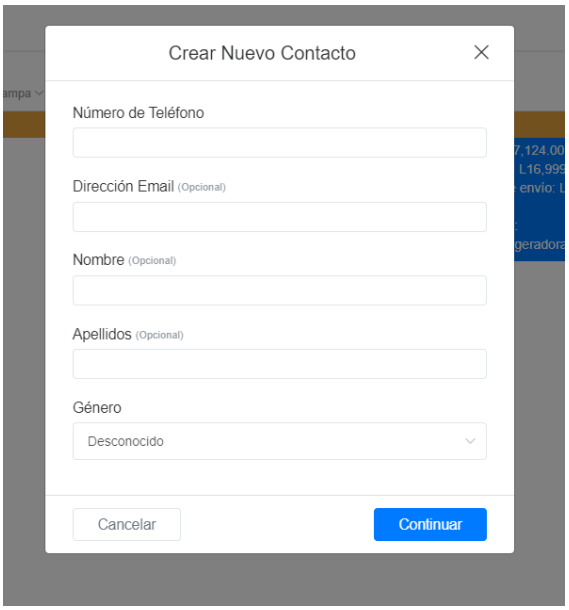

Todos los Canales
Asignadas y Sin asignar
No leídos, Seguimiento
Sin respuesta del administrador
No leído
Seguimiento
Archivado
Blocked
2 meses
5 meses
5 meses
Juan
un año

Agregar contactos

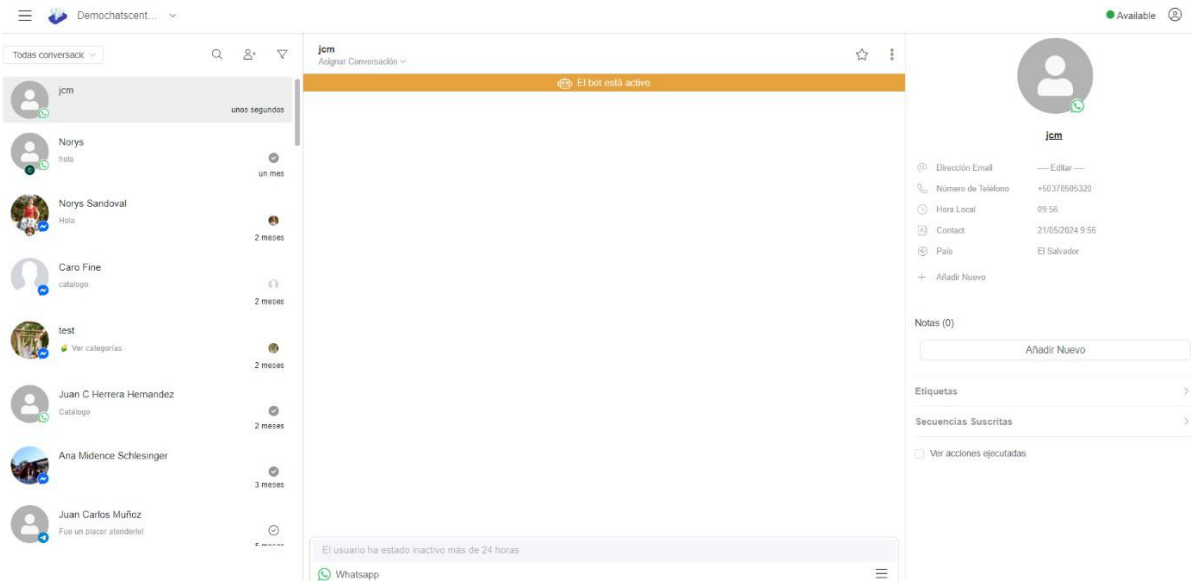
Se pueden agregar contactos uno por uno haciendo click en el icono **Crear Nuevo Contacto**



Se abrirá una ventana para ingresar información básica, al finalizar hacer click en el botón **Continuar**



Se agregará el contacto a la lista de conversaciones para que pueda iniciar la conversación con el contacto recién creado


Demochatscent...
Available
Todas conversacic
jcm
unos segundos
Norys
hola
un mes
Norys Sandoval
Hola
2 meses
Caro Fine
catalogo
2 meses
test
Ver categorías
2 meses
Juan C Herrera Hernandez
Catálogo
2 meses
Ana Midence Schlesinger
3 meses
Juan Carlos Muñoz
Fue un placer atenderle!
jcm
Asignar Conversación
El bot está activo
El usuario ha estado inactivo más de 24 horas
Whatsapp
jcm
Dirección Email
---- Editar ----
Número de Teléfono
+50378505320
Hora Local
09:56
Contact
21/05/2024 9:56
País
El Salvador
Añadir Nuevo
Notas (0)
Añadir Nuevo
Etiquetas
Secuencias Suscritas
Ver acciones ejecutadas