CHATBOTPROIA

Bandeja de Entrada – Panel de información del contacto

Contenido

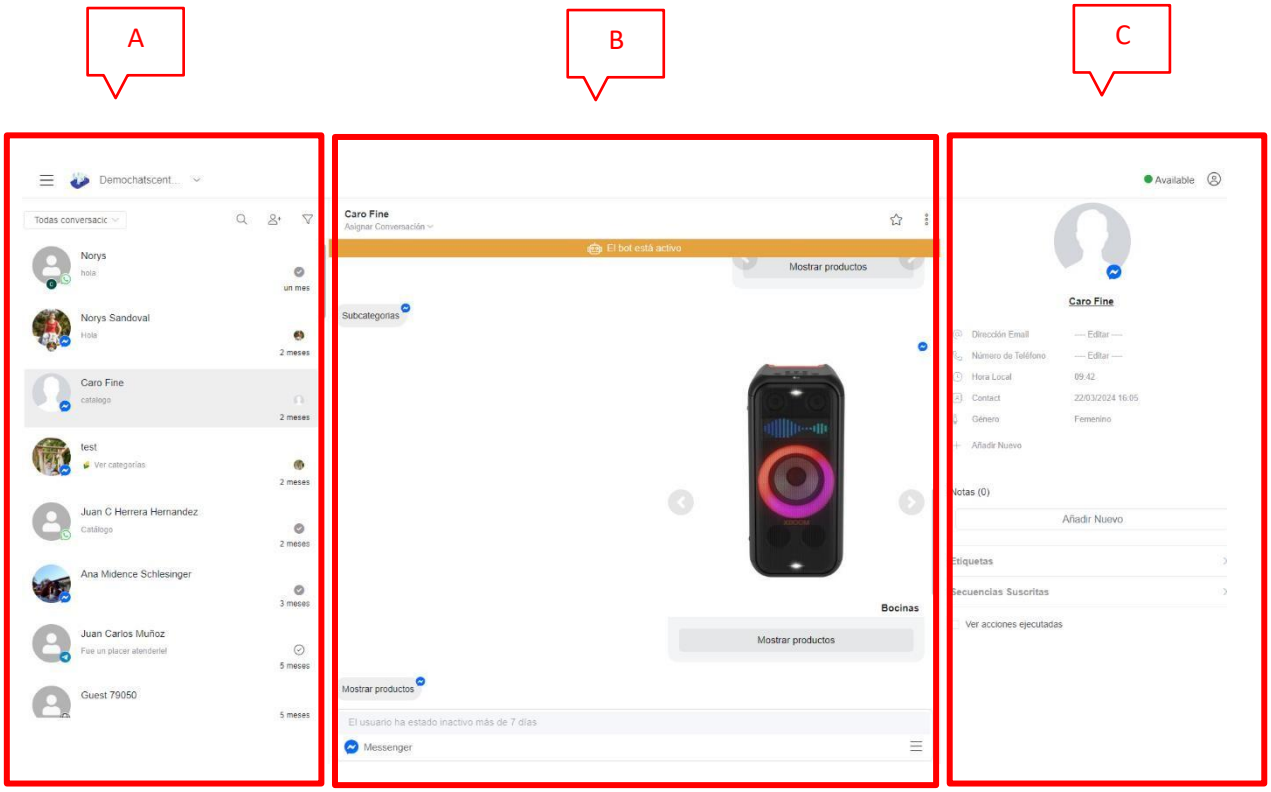
Panel de información del contacto 2
Modificar la información del contacto 3
Modificar nombre 3
Modificar campos personalizados 4
Agregar información a un campo personalizado existente 5
Crear un campo personalizado 7
Eliminar un campo personalizado 8
Ir a gestión avanzada del contacto 9
Agregar notas 11
Agregar o eliminar etiquetas 13

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 contacto

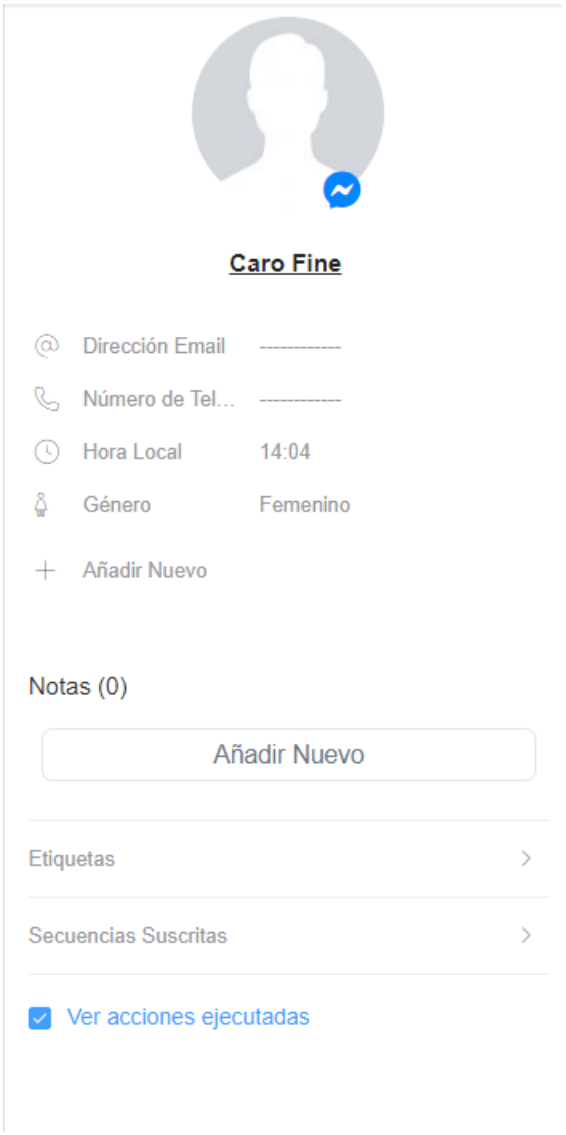


Panel de información del contacto

Este panel permite:

- Visualizar y modificar la información del contacto mientras se tiene una conversación con él.
- Ir a la gestión avanzada del contacto
- Agregar notas para informar al supervisor u otras agentes de alguna información relevante del contacto.
- Agregar o eliminar etiquetas
- Habilitar o deshabilitar la visualización de los eventos o acciones ejecutadas en la conversación (asignación o eliminación de etiquetas, asignación de conversación a un

agente, archivado (cierre) de conversación y trasado de conversación a un agente o a bot, entre otras)



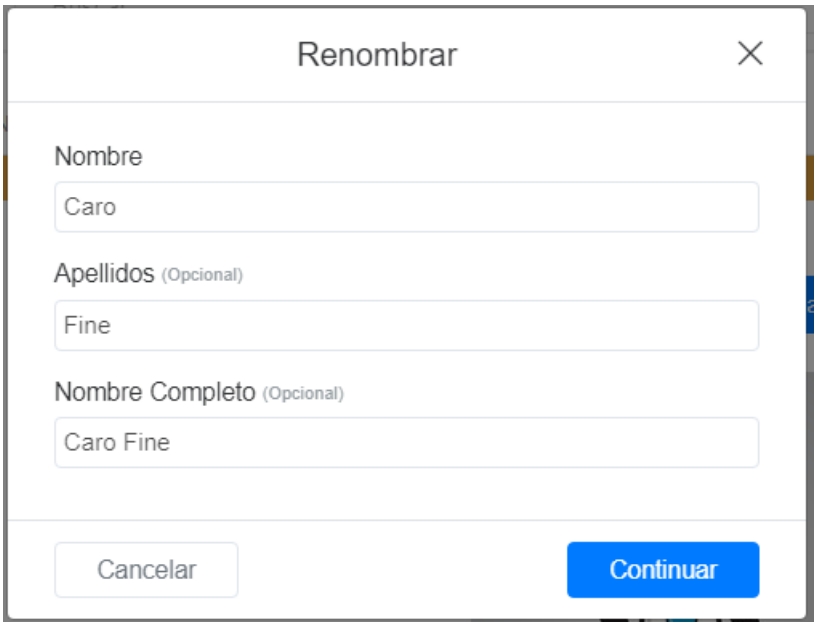
Modificar la información del contacto

Modificar nombre

Hacer click en el nombre, se presentará un menú de opciones, seleccionar **Renombrar**.

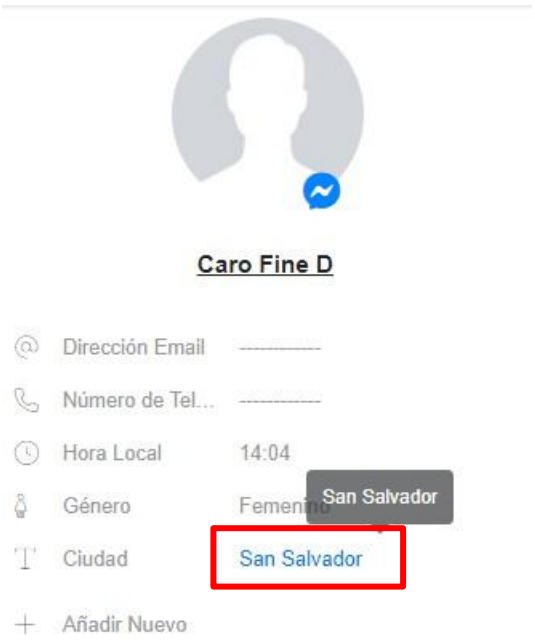


Se abrirá una ventana para modificar el nombre y apellidos. El nombre completo es opcional. Si se deja en blanco, concatena el nombre y apellidos ingresados

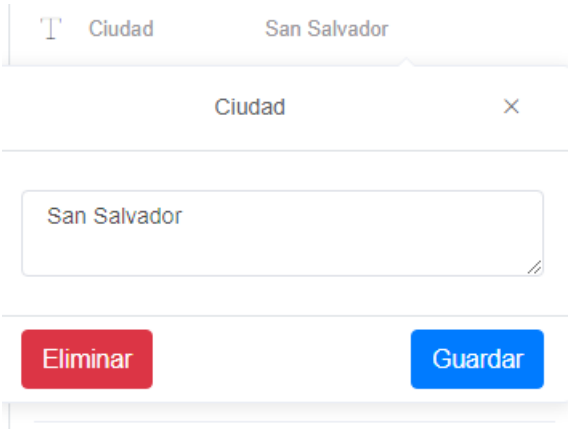


Modificar campos personalizados

Hacer click sobre el valor del campo que se desea modificar

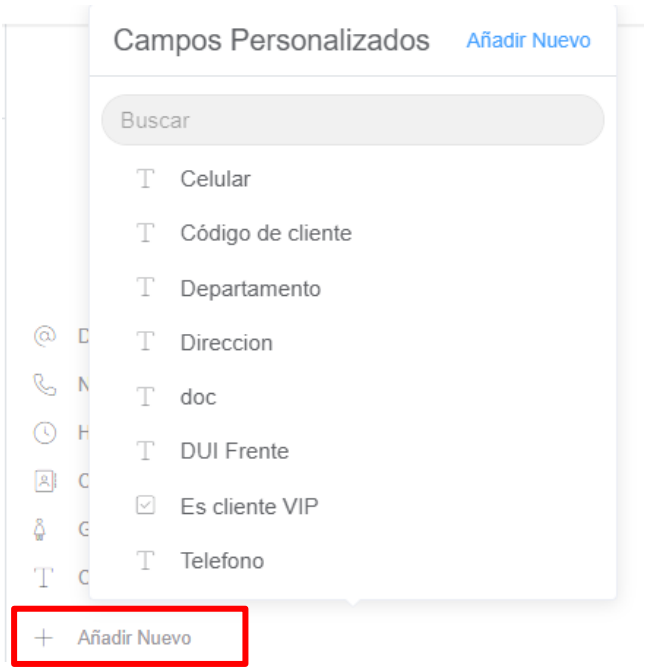


Se abrirá una ventana en la parte inferior del campo. Modificar el valor del campo y hacer click en el botón **Guardar**

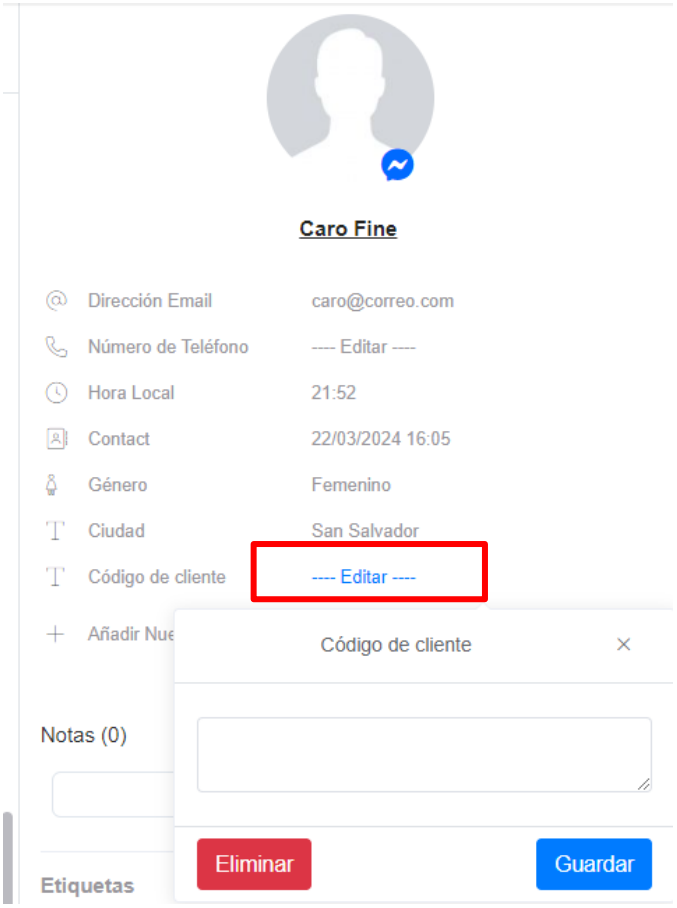


Agregar información a un campo personalizado existente

En el panel de información del contacto solo aparecerán los campos estándar y los personalizados que tengan un valor y hayan sido habilitados que se vean en la bandeja de entrada en la administración de campos personalizados. Si se quiere agregar información de un campo existente que no aparece en la vista, hacer click sore el link **+ Añadir Nuevo**. Se abrirá una ventana con la lista de campos personalizados que existen en ese momento pero que no tienen ningún valor para ese contacto.

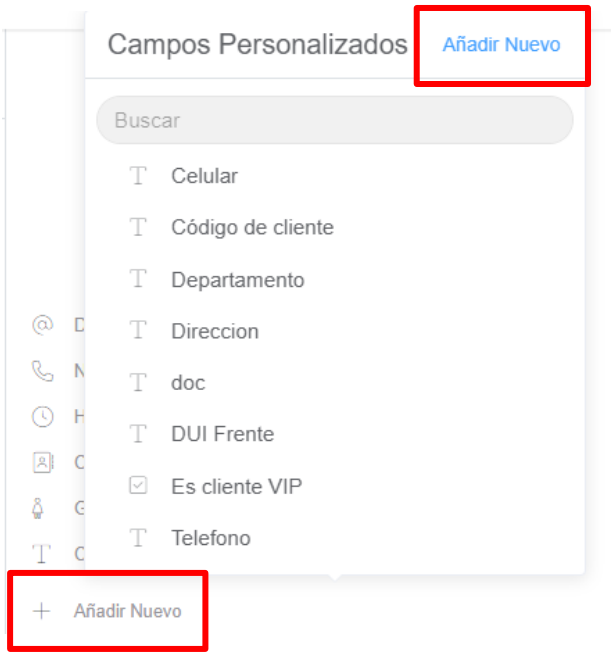


Al seleccionar el campo, se agregará a la lista de campos. Para establecer un valor, hacer click en el texto **---- Editar------** y luego proceder a modificar su valor según se explicó en el apartado **Modificar campos personalizados**

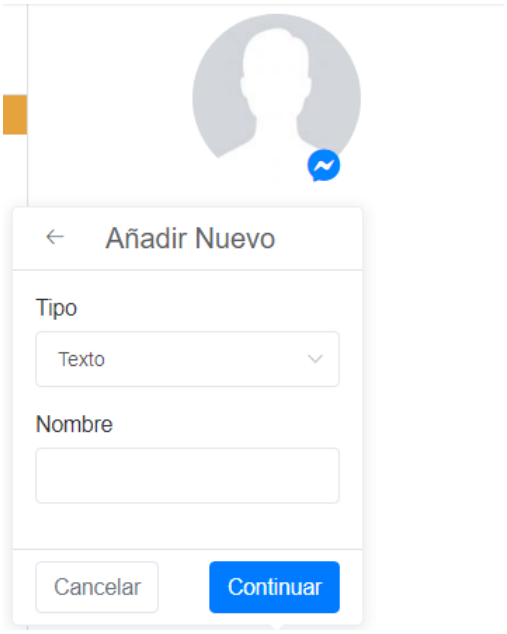


Crear un campo personalizado

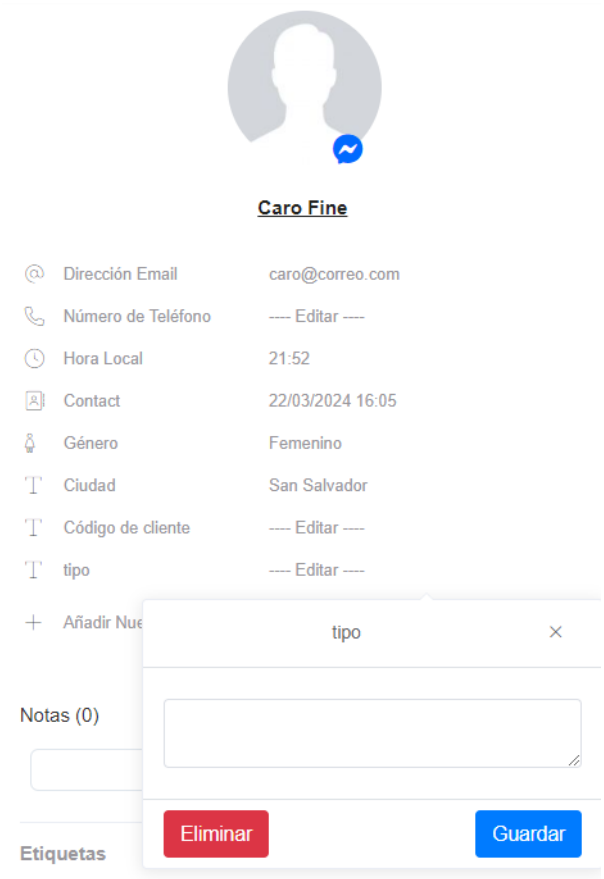
Si se quiere crear un campo personalizado, hacer click sore el link **+ Añadir Nuevo** y al aparecer la ventana desplegable con la lista de campos, hacer click en el link **Añadir Nuevo**



Se abrirá una ventana para crear un campo personalizado. Seleccionar el tipo de dato y colocarle un nombre. Luego hacer click en el botón **Continuar**

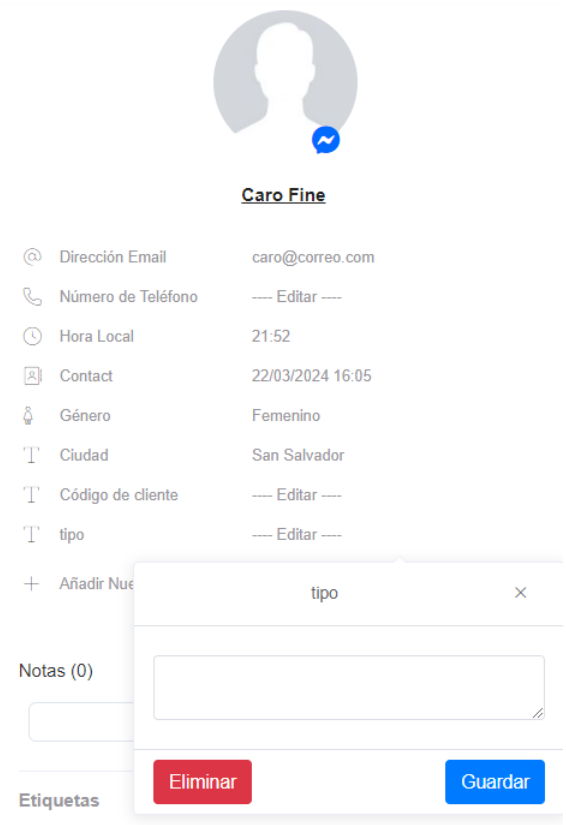


Por ejemplo si se agrega el campo **tipo**, éste se agregará a la vista y se podrá agregar un valor según se explicó en el apartado anterior.

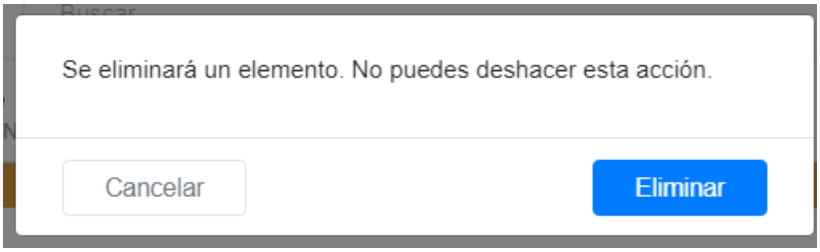


Eliminar un campo personalizado

Hacer click sobre el valor del campo que se desea eliminar. Se abrirá una ventana en la parte inferior del campo. Hacer click en el botón **Eliminar**

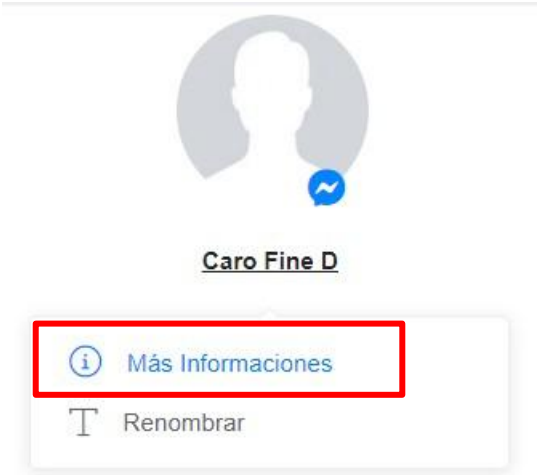


Aparecerá una alerta para confirmar la eliminación. Hacer click en el botón **Eliminar** para confirmar.

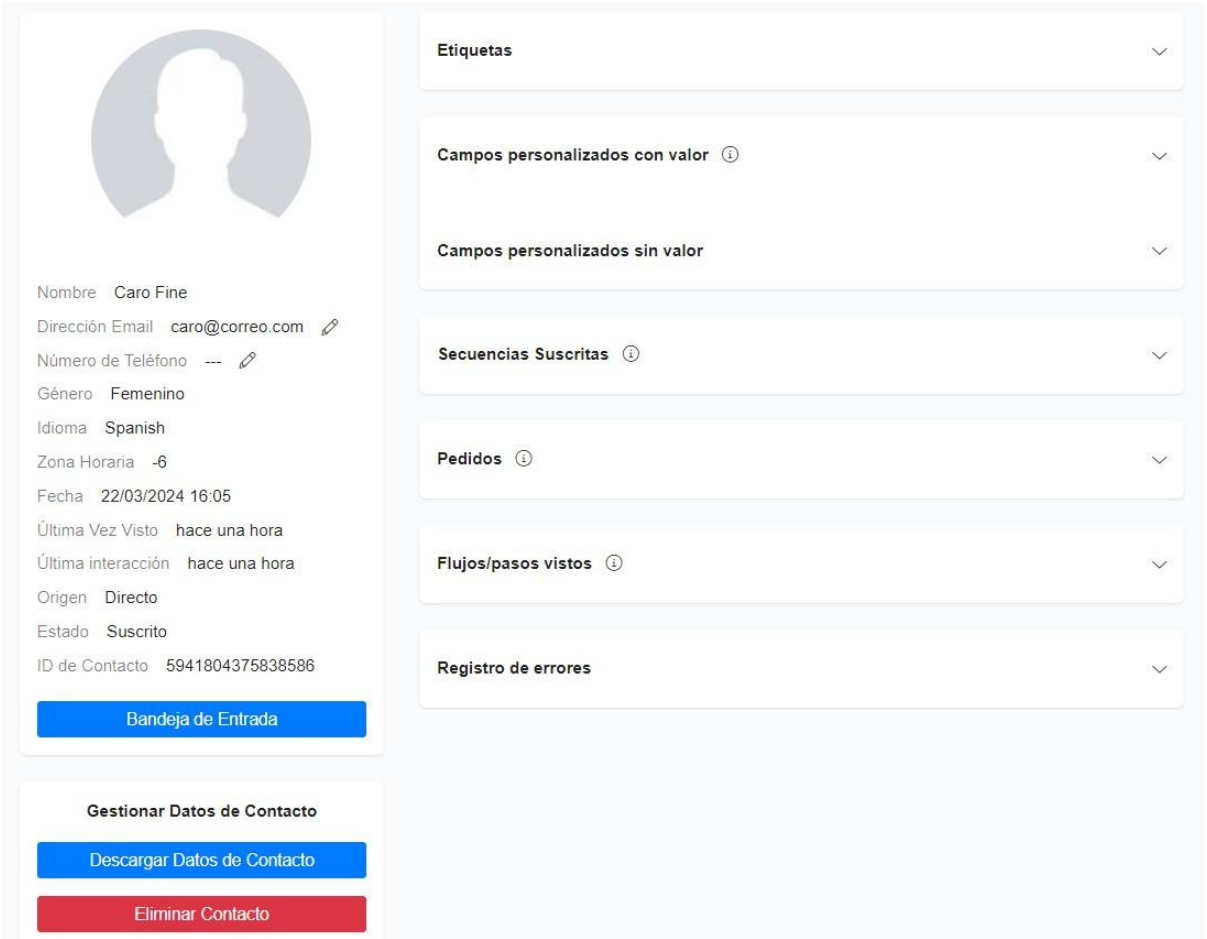


Ir a gestión avanzada del contacto

Hacer click sobre el nombre del contacto, se presentará un menú de opciones, seleccionar **Más Información**

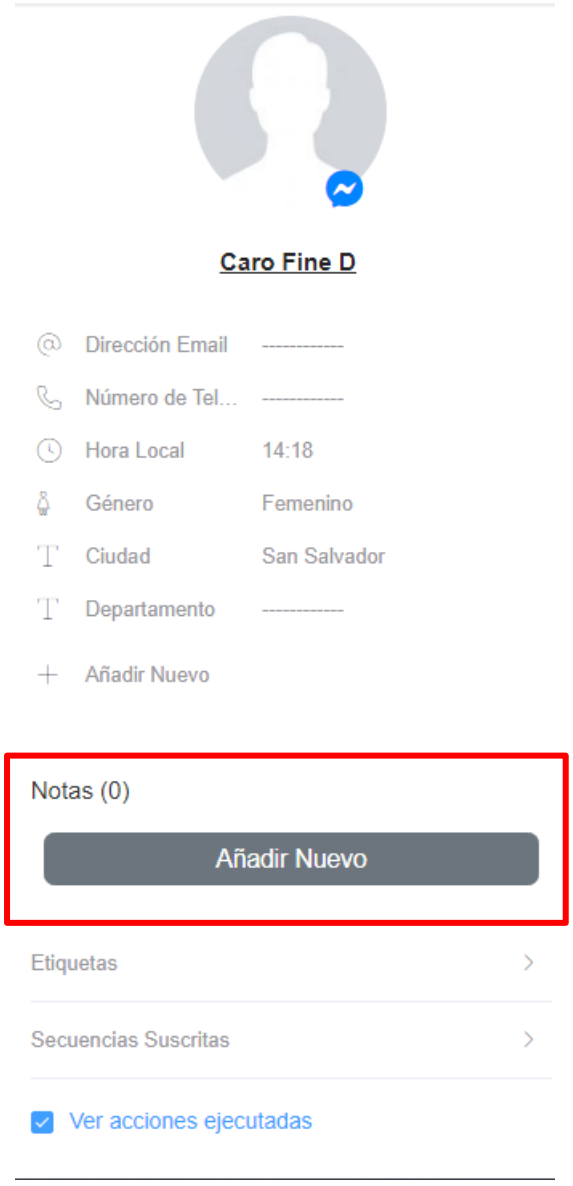


Se abrirá una pestaña con la gestión avanzada del contacto.

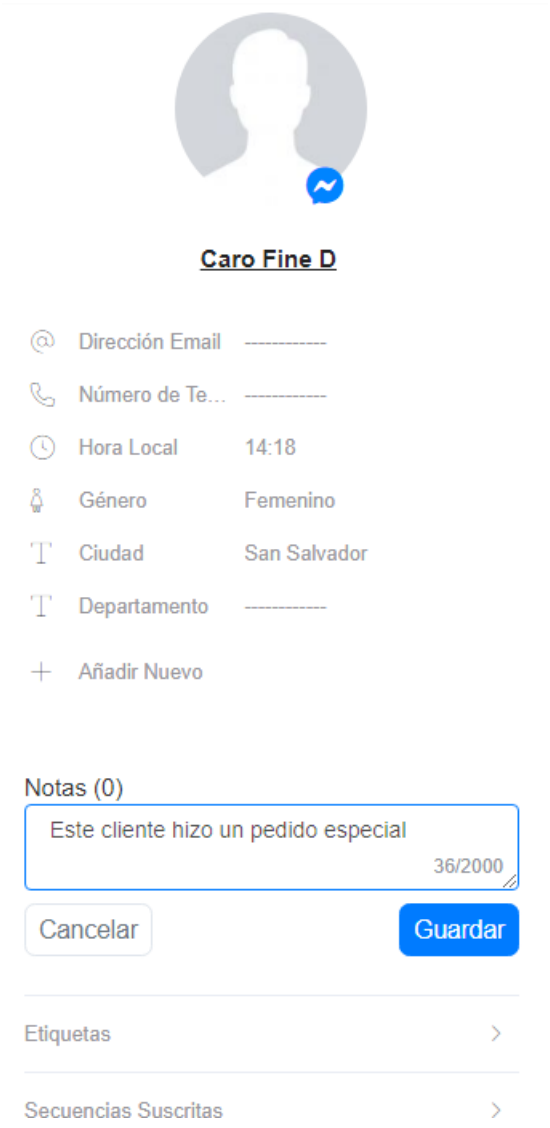


Agregar notas

Hacer click en el botón **Añadir Nuevo** de la sección de **Notas**

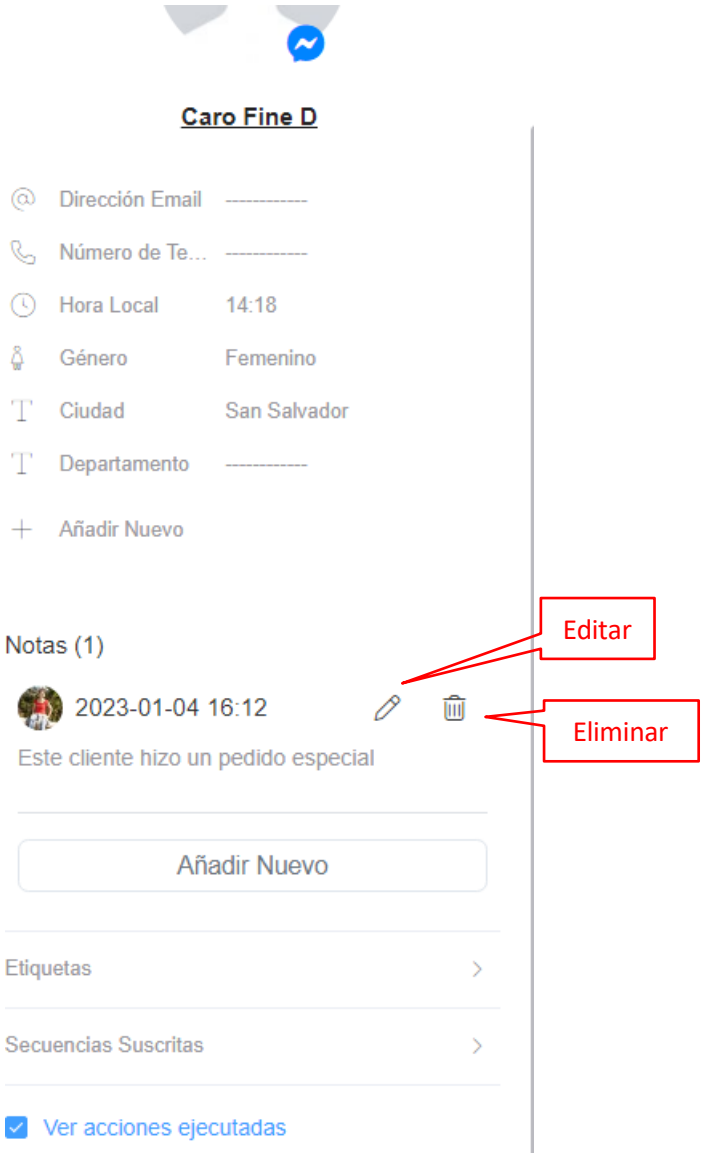


Se abrirá una sección para ingresar la nota, que puede tener hasta 2000 caracteres. Luego de ingresar la nota, hacer click en el botón **Guardar**



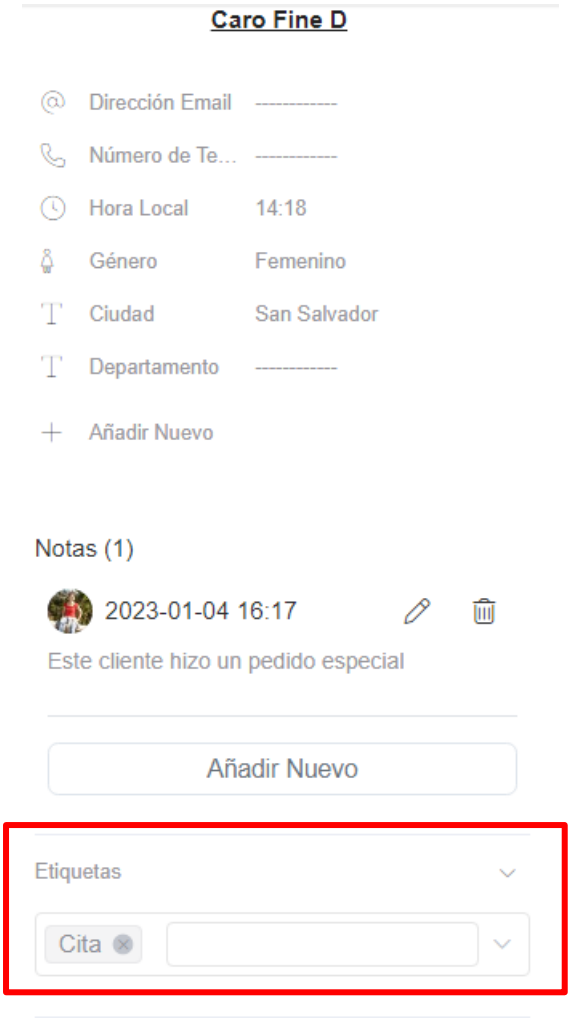
Se listará la nota, la cual incluirá el avatar del agente que creo o modificó la nota y la fecha y hora de creación o modificación de la nota.

Se presentarán opciones para modificar y eliminar la nota al lado del encabezado de la nota

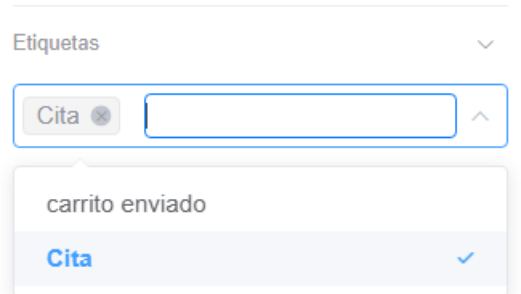


Agregar o eliminar etiquetas

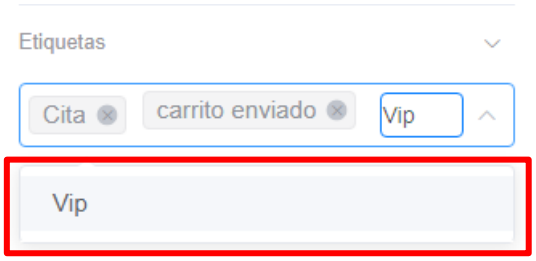
Para agregar o eliminar etiquetas, expandir la sección de **Etiquetas**.



Para agregar una etiqueta, hacer click sobre el cuadro de texto o sobre la flecha hacia abajo. Aparecerá el listado de etiquetas. Si el contacto ya tiene una etiqueta, esta aparecerá marcada. Seleccionar la etiqueta deseada.



Si se quiere agregar una etiqueta que no existe, escribir el nombre en la caja de texto y luego hacer click sobre el nombre de la etiqueta que aparece en la lista inferior



Para eliminar una etiqueta del contacto, hacer click sobre la **x** que aparece al lado del nombre de la etiqueta.

