

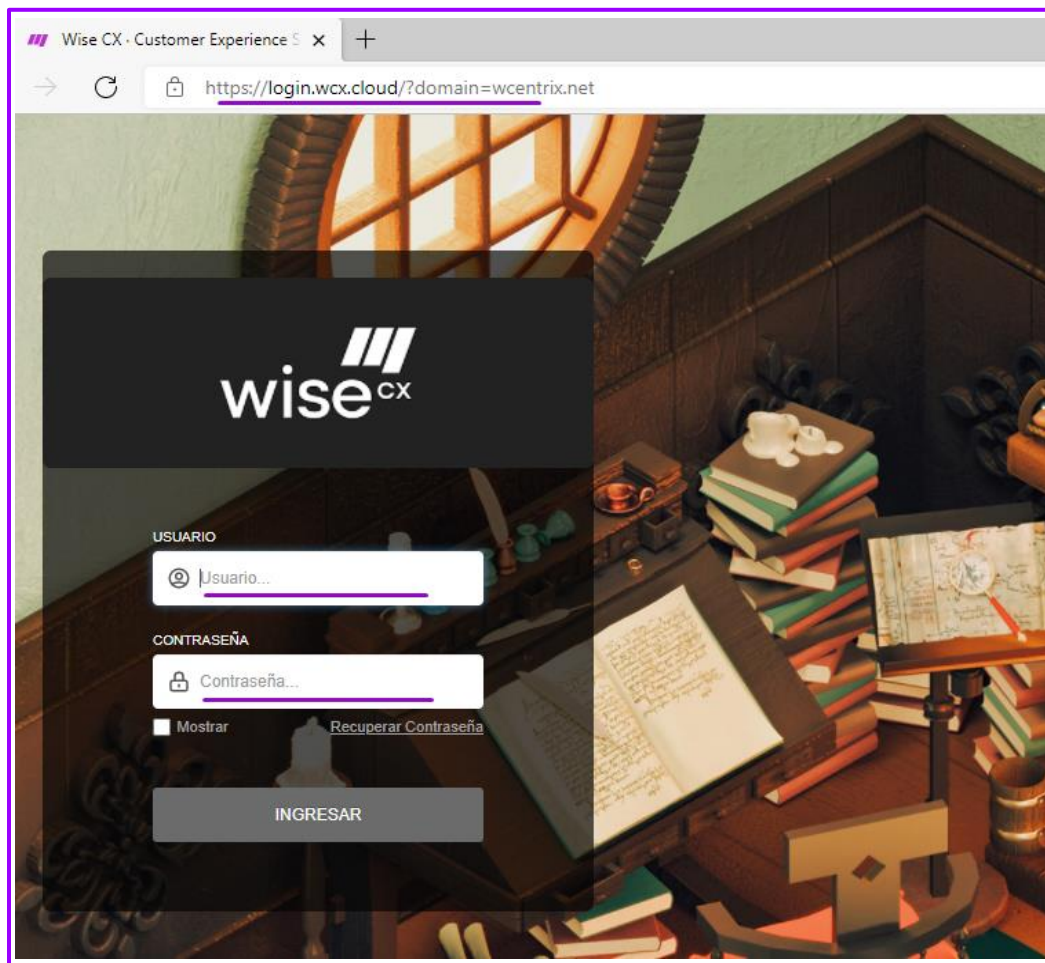
ATENCIÓN OMNISCANAL

MANUAL DE USUARIO

ESPAÑA

- **ACCESO**

- Ingresar a la URL de **Wise CX**
- <https://wcentrix.net/>



Desde la página de inicio el agente podrá loguearse utilizando su **Usuario** y **Contraseña**.

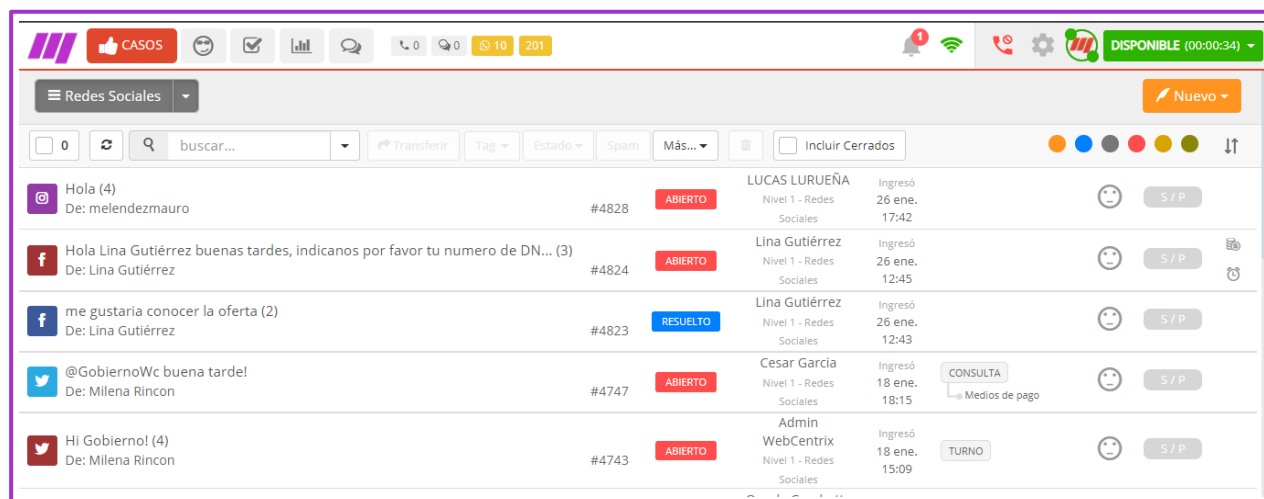
● BANDEJA

La bandeja de **Wise CX** permite gestionar los diferentes **casos** que ingresan a la plataforma originados en los **canales integrados**.

¿Qué es un caso?

*“Un caso se origina por una **interacción** en cualquiera de los canales que gestionaremos con la plataforma **WCX.**”*

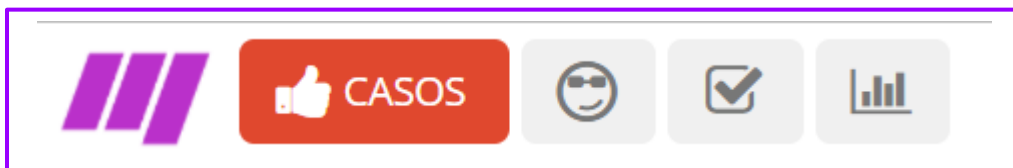
● VISTA GENERAL DE LA BANDEJA



Icono	Mensaje	ID	Estado	Agente	Fecha y Hora	Acciones
Instagram	Hola (4) De: melendezmauro	#4828	ABIERTO	LUCAS LURUENA Nivel 1 - Redes Sociales	Ingresó 26 ene. 17:42	S / P
Facebook	Hola Lina Gutiérrez buenas tardes, indicanos por favor tu numero de DN... (3) De: Lina Gutiérrez	#4824	ABIERTO	Lina Gutiérrez Nivel 1 - Redes Sociales	Ingresó 26 ene. 12:45	S / P
Facebook	me gustaria conocer la oferta (2) De: Lina Gutiérrez	#4823	RESUELTO	Lina Gutiérrez Nivel 1 - Redes Sociales	Ingresó 26 ene. 12:43	S / P
Twitter	@GobiernoWc buena tarde! De: Milena Rincon	#4747	ABIERTO	Cesar García Nivel 1 - Redes Sociales	Ingresó 18 ene. 18:15	CONSULTA Medios de pago S / P
Twitter	Hi Gobierno! (4) De: Milena Rincon	#4743	ABIERTO	Admin WebCentrix Nivel 1 - Redes Sociales	Ingresó 18 ene. 15:09	TURNOS S / P

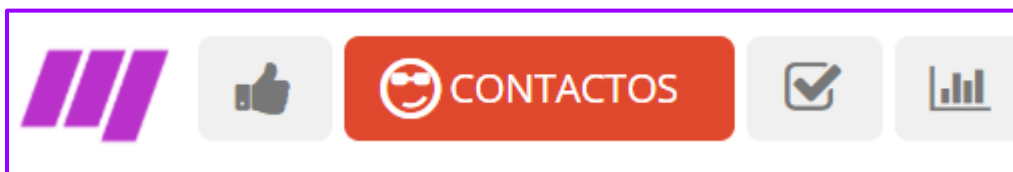
Barra superior

1- Botón de Casos:



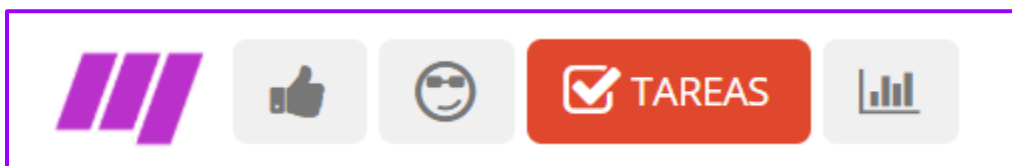
Este acceso permite, sin necesidad de refrescar el navegador, volver a visualizar la totalidad de casos *visibles** en la bandeja.

2- Botón de Contactos:



Dentro del módulo de contactos se puede agregar de forma manual un contacto o *importar una base de contactos**.

3- Botón de Tareas:



En este módulo se puede acceder a un calendario donde se recuperan estos recordatorios *previamente configurados** o programar nuevas tareas.

A estas nuevas tareas se pueden agregar los siguientes campos:

- Descripción.
- *Agente asignado**
- Fecha y hora.

4- Botón Analytics



El módulo de *Analytics** es la solución ideal para generar información de valor a partir de las conversaciones que originan casos en **Wise CX**. En este módulo se pueden medir todas las gestiones e intervenciones y a partir de esto tomar acciones en busca de la mejora continua.

5- Beamer

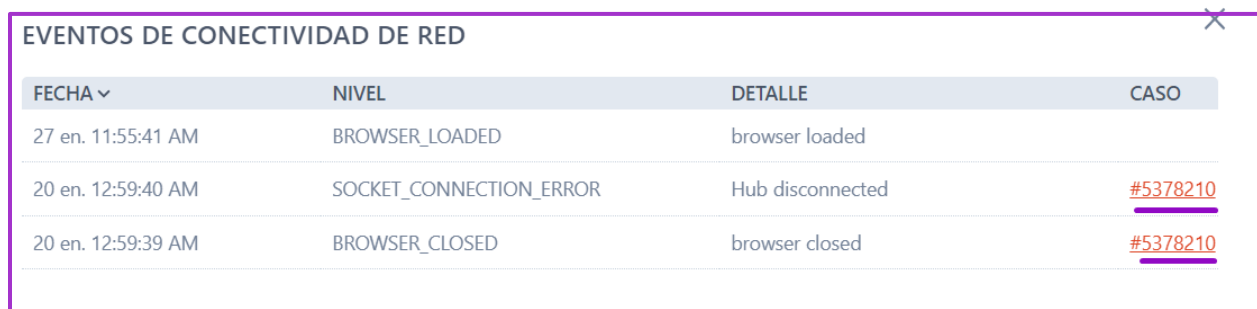
Este icono  contiene información sobre actualizaciones, reportes sobre el comportamiento de la plataforma, nuevos lanzamientos. Al clicar se podrá visualizar un desplegable que mostrará updates ordenados por fecha.



6- Icono de Conectividad

El icono de **“conectividad”** permite identificar si la plataforma está recibiendo el ancho de banda mínimo requerido para su normal funcionamiento. Al clicar en este icono el desplegable mostrará el ítem **“Últimos eventos”**.

Cuando un agente cuente con inconvenientes en su conexión a Internet, la opción **“Últimos eventos”** mostrará un listado de las fallas de conectividad detallando la fecha y hora en la que se detecta la falla y en caso de corresponder, el número de casos que han sido afectados.



EVENTOS DE CONECTIVIDAD DE RED			
FECHA ▾	NIVEL	DETALLE	CASO
27 en. 11:55:41 AM	BROWSER_LOADED	browser loaded	
20 en. 12:59:40 AM	SOCKET_CONNECTION_ERROR	Hub disconnected	#5378210
20 en. 12:59:39 AM	BROWSER_CLOSED	browser closed	#5378210

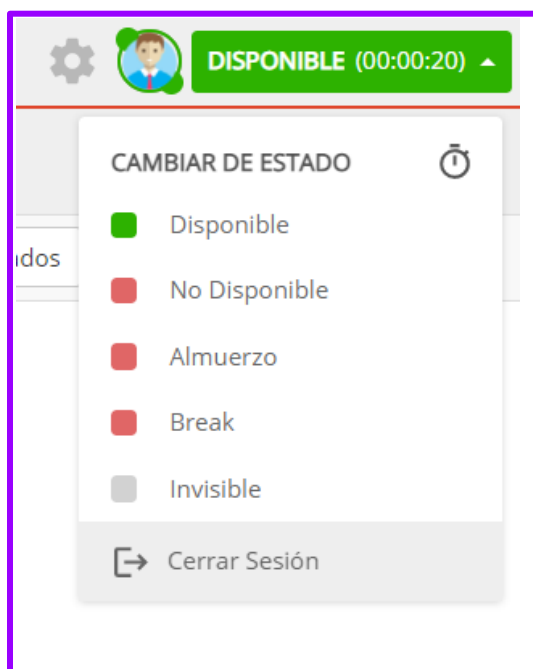
En la última columna figura el **caso** que fue afectado por la interrupción de conectividad. Esto permite clicar sobre el número de caso y poder completar acciones que no hayan podido procesarse.

- **ESTADOS DEL AGENTE**

Los estados permiten indicarle a la plataforma la disponibilidad del agente para gestionar **casos**.

El agente al comenzar a gestionar con Wise CX debe poner su estado en **DISPONIBLE (00:00:04)** ▼

Mientras se encuentre en este estado, la plataforma tiene habilitada la posibilidad de asignarle casos*



Buenas prácticas: es importante que el agente presione al finalizar su jornada y así evitar la asignación de casos mientras no se encuentra operativo.

NO DISPONIBLE (00:00:00) ▼

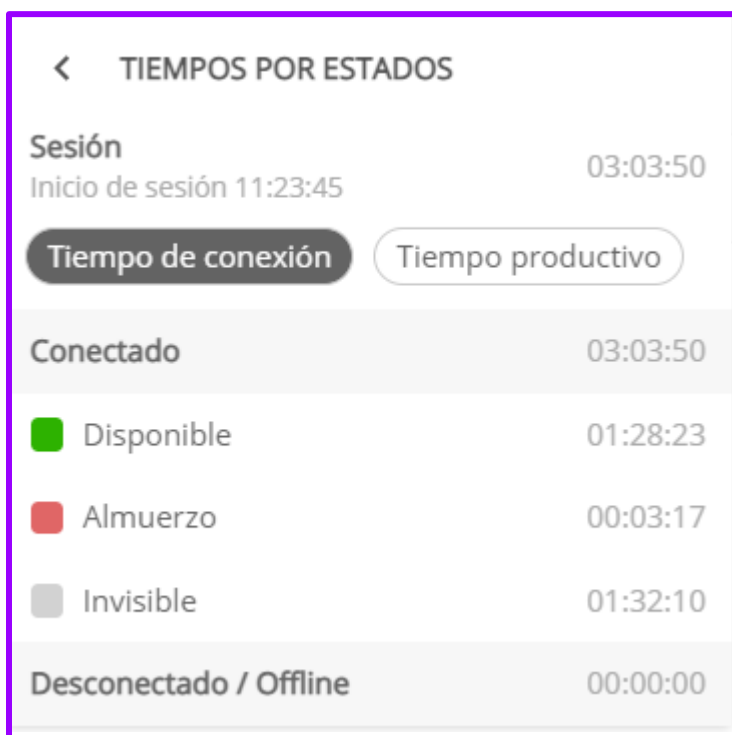
Los estados pueden ser configurados según la demanda de la operatoria a realizar con **Wise CX**. (ver Configuraciones pág. xx)

Estos estados imposibilitan la asignación de casos, dado que indican que el agente no está disponible para gestionar.

Tiempo por estados

Dentro del desplegable de **“Estados del agente”**  se puede verificar el tiempo en que el agente ha pasado en cualquiera de los estados configurados.

*“Este parámetro está disponible como reporte dentro del **Módulo Analytics**”*



< TIEMPOS POR ESTADOS	
Sesión	
Inicio de sesión 11:23:45	03:03:50
Tiempo de conexión Tiempo productivo	
Conectado	03:03:50
 Disponible	01:28:23
 Almuerzo	00:03:17
 Invisible	01:32:10
Desconectado / Offline	00:00:00

Tiempo productivo

Además, el sistema podrá mostrar clicando en el botón el tiempo en que el agente estuvo productivo (estado disponible) o tiempo no productivo; resto de los estados.

< TIEMPOS POR ESTADOS	
Sesión	
Inicio de sesión 11:23:45	04:17:25
Tiempo de conexión	Tiempo productivo
Tiempo productivo	01:33:21
 Disponible	01:33:21
Tiempo no productivo	02:44:04
 No Disponible	00:50:49
 Almuerzo	00:21:05
 Invisible	01:32:10
 Desconectado / Offline	00:00:00

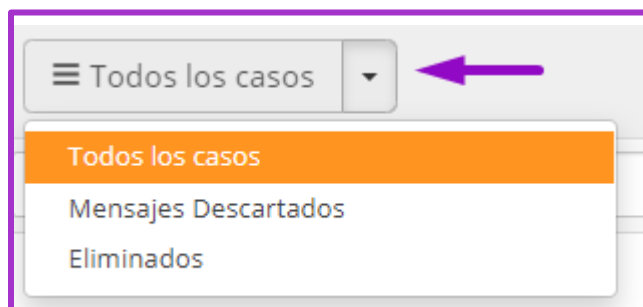
7-Filtros

Los filtros permiten visualizar en la bandeja de **Wise CX** los casos según parámetros de búsqueda predefinidos.

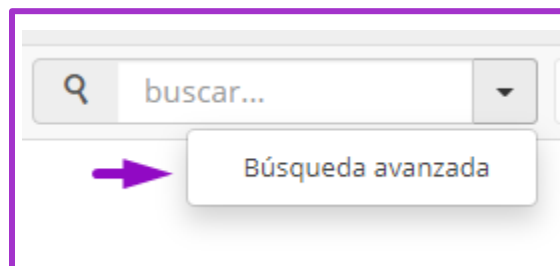
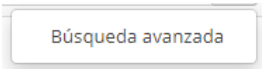
Existen filtros ya establecidos en la plataforma y la posibilidad de crear filtros personalizados.

Acceso a los filtros

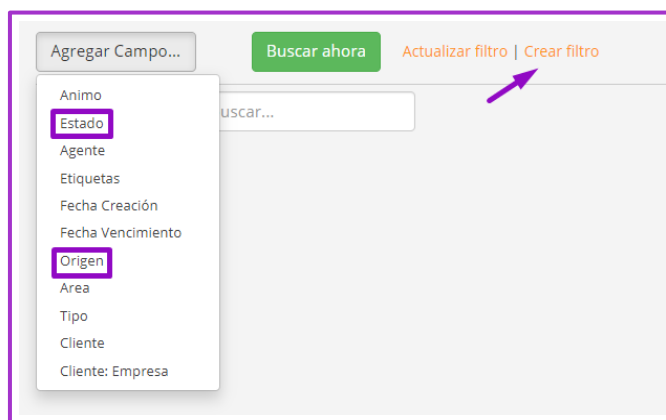
Desde la barra superior de la bandeja se puede acceder a los filtros clicando  **Todos los casos** . El desplegable mostrará el listado disponible ya sean pre-definidos y/o personalizados, al seleccionarlos sólo se visualizarán en la bandeja del agente los casos que cumplan los parámetros definidos.



Para crear un filtro personalizado se debe clicar



Ingresando en búsqueda avanzada se puede crear un filtro personalizado según los parámetros que permite la plataforma.



Una vez seleccionados los campos deseados clicar **Crear filtro** y en el desplegable se configurará:

- Nombre del filtro

Nombre
- Visibilidad del filtro

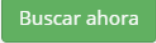
Tipo

Público

Público

Visible para Agente

Visible para Area/Grupo

Una vez seleccionadas las opciones de búsquedas clicamos el botón el filtro  porará al listado y mostrará en la bandeja de **Wise CX** los casos que cumplan los criterios establecidos.

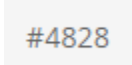
8-Caso

Todas las interacciones, independientemente del canal de origen, se centralizan en la bandeja, desde la cual los agentes podrán filtrar y realizar operaciones como: Responder, Mover, Reasignar, entre otras.

Se podrá visualizar un caso en **Wise CX** desde la bandeja donde podremos identificar las siguientes partes:

Origen:  **Hola (4)**
De: melendezmauro

En la bandeja visualizamos el caso con el icono identificador del origen, además podremos observar el remitente del mensaje y el asunto que contiene dicha interacción.

Numero de caso:  **#4828**

El número de caso será un identificador que servirá para tener seguimiento de la conversación con un cliente.

9- Estado de un caso.

En **Wise CX** tenemos 5 estados de un caso que también serán visibles en la bandeja. Cada estado corresponderá a la situación particular en la que el caso se encuentra.

- **ABIERTO**

Será el estado inicial de un caso o bien el mismo podrá volver a este estado frente a una nueva interacción. Cuando un caso se encuentra en estado **ABIERTO** será in **ABIERTO** de que el mismo tiene que ser tratado por un agente.

- **RESUELTO**

Este estado será indicador de que la consulta iniciada por el cliente ha sido resuelta. El estado, ya que el cliente puede tener necesidad de volver a contactarse por la misma consulta. Si ingresa una nueva consulta de un cliente, la plataforma automáticamente pasará el ticket a para **ABIERTO** agente tenga visibilidad sobre el caso sin necesidad de aplicar un filtro. Esta acción se conoce como Re-Apertura.

- **ESPERA A**

Este estado se utilizará cuando en el desarrollo del caso el agente necesite realizar una acción. Se entenderá que un caso está en **ESPERA A**

cuando el caso aún no fue resuelto y es el agente quien debe finalizar la gestión. Este estado también pasará a **ABIERTO** frente a una nueva interacción en una nueva acción de Re-apertura.

- **ESPERA C**

Espera cliente tiene la función de indicar que el caso queda a la espera de una respuesta, información adicional o gestión por parte del cliente. Al igual que los otros estados, frente a una nueva interacción el caso pasará a **ABIERTO** obteniendo visibilidad en la bandeja del agente.

- **CERRADO**

Este estado indicará que el caso no puede ser gestionado. Se aclara que manualmente puede volver a cualquiera de los otros estados pero no tendrá acción de reapertura. Frente a una nueva interacción del cliente la plataforma generará un nuevo caso.

1a- Canal Facebook

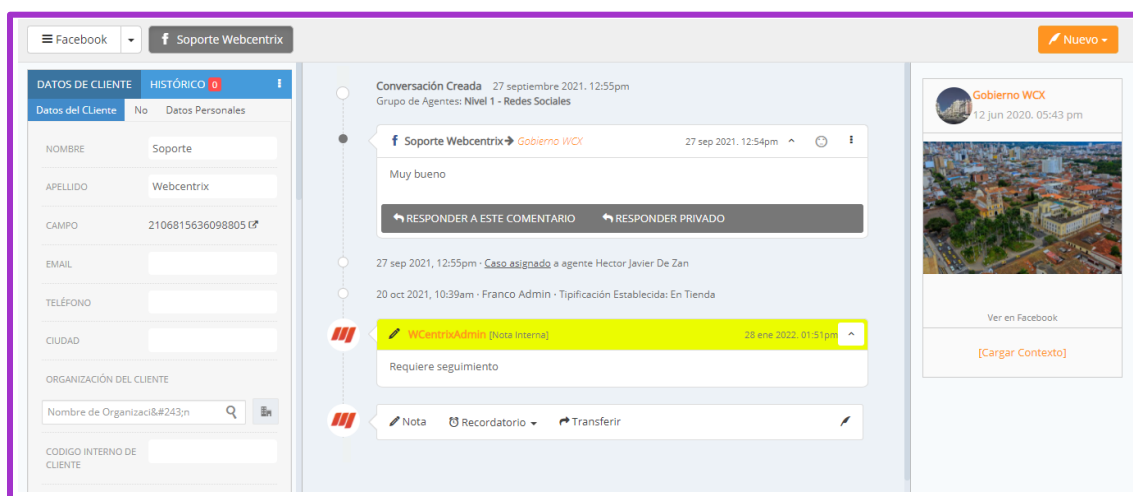
Los casos del canal Facebook pueden generarse por 3 tipos de interacciones.

- Mensajes capturados de una publicación orgánica en el muro.
- Facebook AD: mensajes capturados de pautas.
- Facebook privado: mensajería privada del canal.

Se identificará el canal por el icono, los mensajes provenientes del muro se visualizarán con el icono .

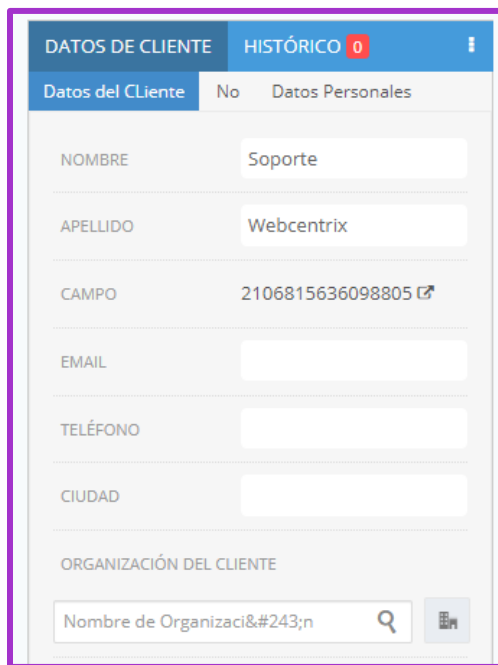
Aquellos mensajes que ingresen por privado de Facebook se visualizarán con el icono .

Para darle tratamiento al ticket de cualquier origen clicamos desde la bandeja sobre el caso.



1b- Detalles de un Caso origen Facebook

Sobre el margen izquierdo se visualiza los datos del cliente



En esta columna se observan diferentes **campos** o **custom field**. La plataforma permite agregar o modificar campos para personalizarlos con información complementaria referida a la operatoria.

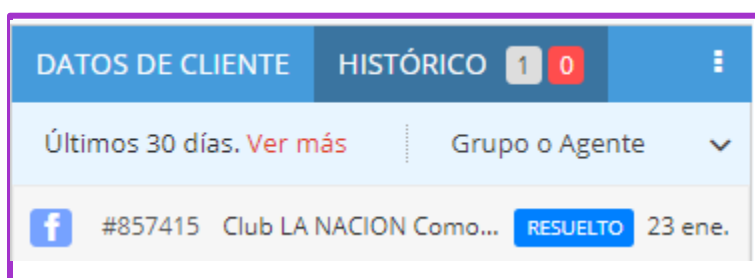
Los datos que se completan en los campos podrá ser parametrizado dentro del módulo de Analytics y obtener métricas.

1c-Historico

En la pestaña histórico quedarán registrados los casos que se hayan generado por un mismo cliente. Esta funcionalidad permite tener

registro de los diferentes contactos para poder brindar una mejor experiencia.

Para acceder a esta información clicamos en **HISTÓRICO 0**. El desplegable nos mostrará los casos generados, el estado en que se encuentran, el número de caso para poder acceder y obtener detalles de las interacciones.



En la misma columna encontraremos los datos del caso, donde también podremos configurar campos o custom field.

Estos campos permiten la parametrización de información referente al caso.

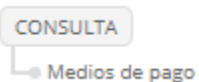
1d- Tipologías

Los tipos son campos que un usuario administrador puede crear para identificar el tipo de consulta que enmarca el caso.

Los tipos se conforman de tipos y subtipos y estos pueden tener trazabilidad en un reporte de Analytics.

Por ejemplo: Redes Sociales -> Opinión/Consulta

Los tipos podrán ser visualizados desde la bandeja o en el detalle del caso:

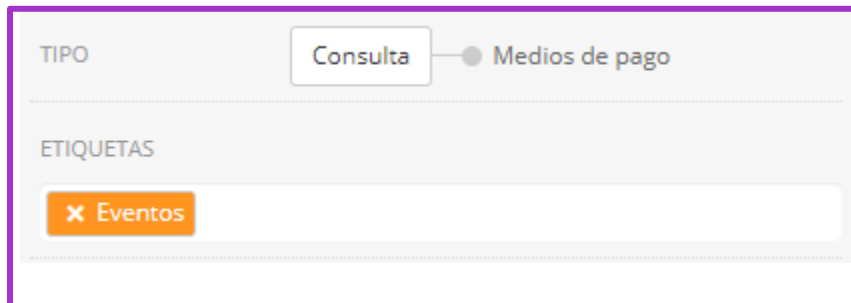


1f- Etiquetas

Las etiquetas son información complementaria al caso. Estas permiten obtener reportes, diferenciar casos dentro de una misma tipología y mejorar la experiencia CX con el cliente.

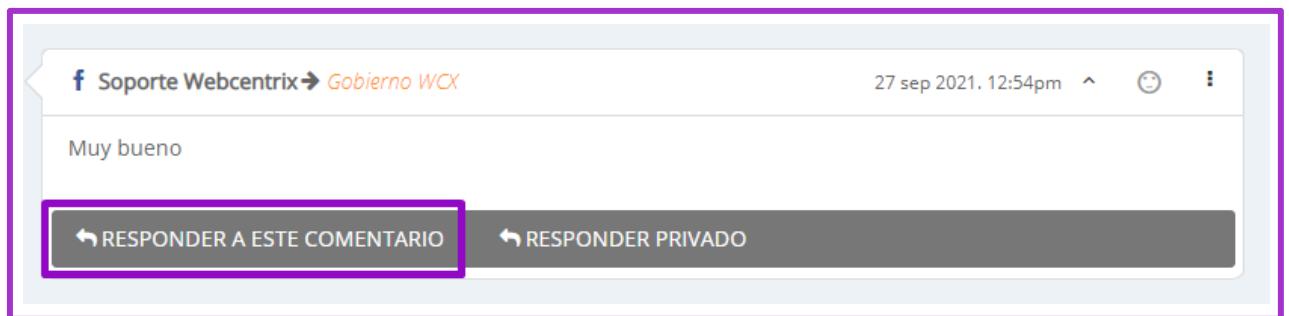
Las mismas son accesible en el detalle del caso y son fácilmente configurables, el agente podrá incorporarlas de forma manual o podemos configurar para que la plataforma las complete automáticamente según los parámetros que establezcamos.

Visualización de una etiqueta y un tipo



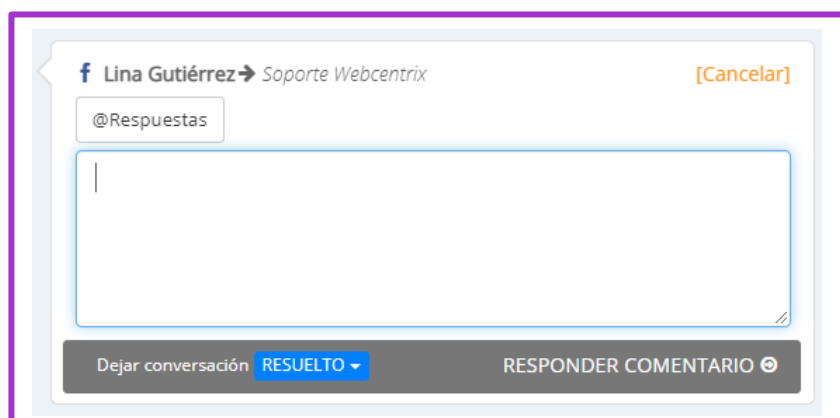
1g-Responder un caso de facebook

En la columna central se visualiza la interacción que realiza el cliente.



Esta interacción fue generada en un comentario de muro, al ingresar a la plataforma la misma nos permite responder el comentario público o dar respuesta por privado.

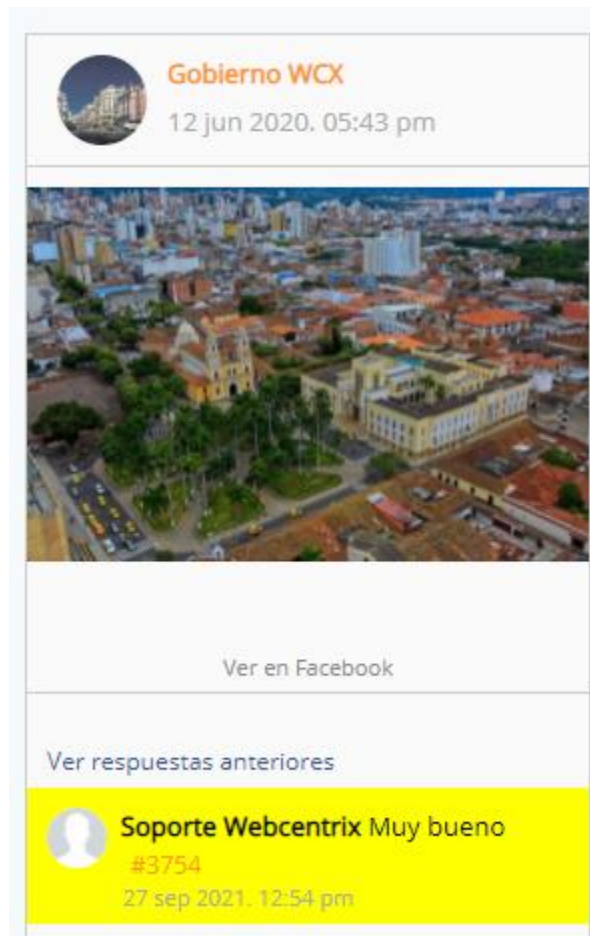
Al clicar **RESPONDER A ESTE COMENTARIO** se desplegará un cuadro de texto donde se puede escribir la respuesta.



El ticket quedará en el estado que configuremos (Resuelto, Espera Agente, Espera Cliente) o se podrá modificar según la necesidad de la gestión.

1h- Contexto

La columna derecha del caso nos mostrará el detalle de la publicación donde se realizó el comentario.

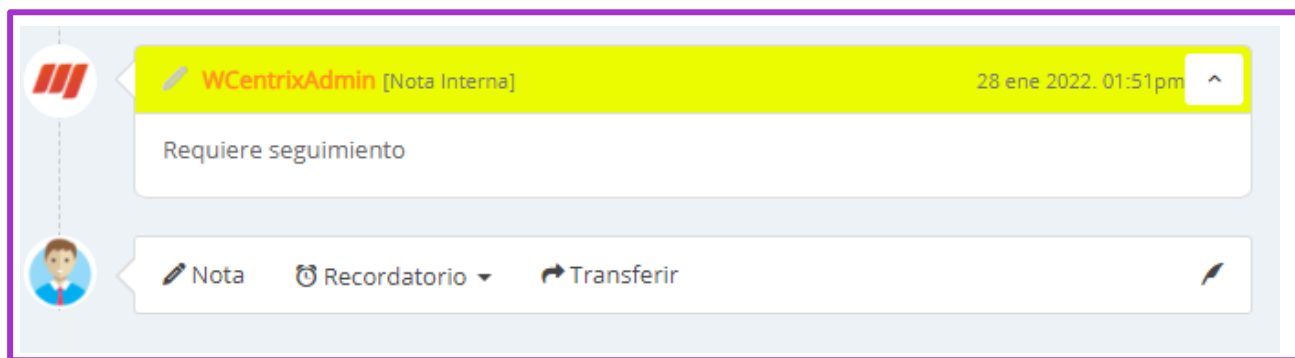


Dentro del campo de la columna se podrán utilizar las siguientes configuraciones:

La plataforma permite agregar una nota interna al caso, esta misma puede usada por el agente y su criterio de uso esta determinado con las necesidades de la operatoria:

También permite agregar un  **Recordatorio** el mismo será visualizado dentro del módulo tareas. Además la plataforma enviará un correo al agente que tenga el caso asignado.

El acceso directo  **Transferir** se visualizará un desplegable con el listado de Grupos de usuarios y los usuarios individualmente permitiendo re-assignar un ticket



1J-Instagram

Los casos de origen Instagram mantiene la mayoría de las configuraciones del canal Facebook

En un caso de Instagram de origen público, solamente no podremos visualizar el botón  -

Estos casos podrán ser respondidos desde aquellos ingresen con origen Instagram privado.

1k Canal Twitter

Para tipo de ticket el funcionamiento también se visualiza de la misma forma que un caso de Facebook identificable por el icono.

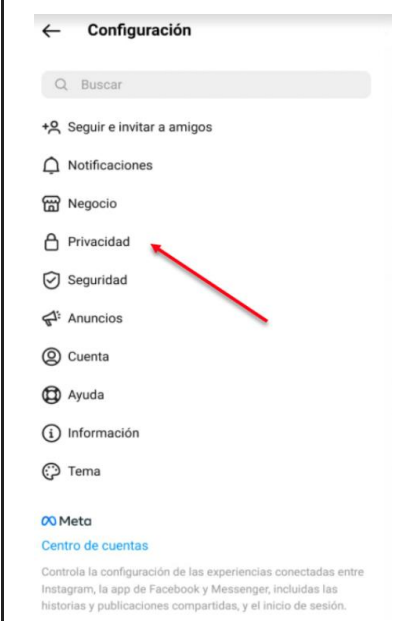
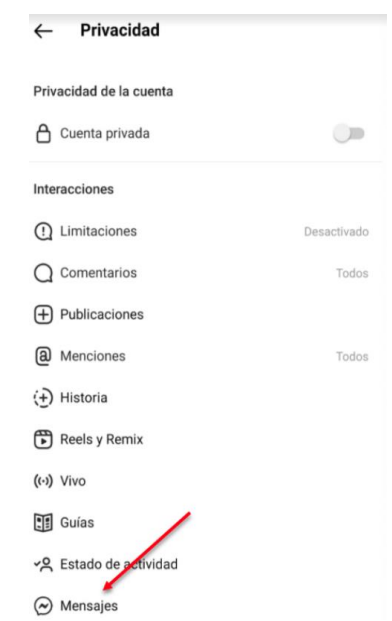
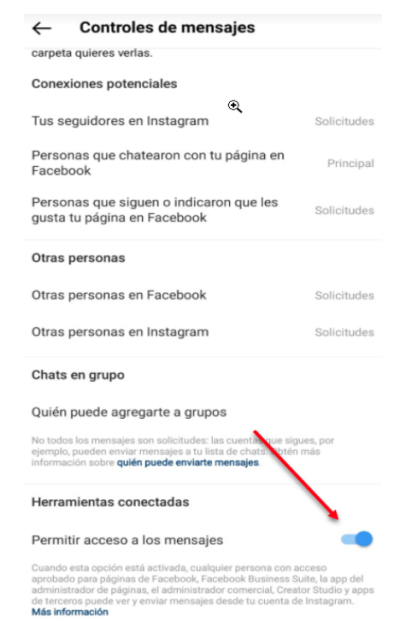
-Caso privado: 

-Caso Publico: 

Integraciones Instagram

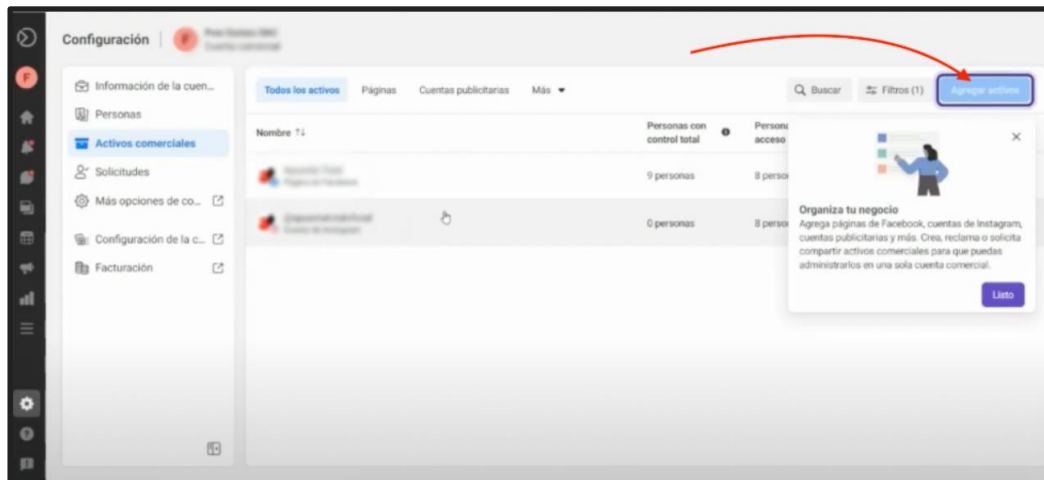
Habilitar permiso a terceros

- Antes de iniciar la implementación primero debemos de habilitar los permisos de aplicaciones de terceros a fin de poder integrar **Wise CX**. Para ellos se debe acceder con una cuenta con permisos de "Administrador" sobre la cuenta de Instagram a integrar y seguir los siguientes pasos:

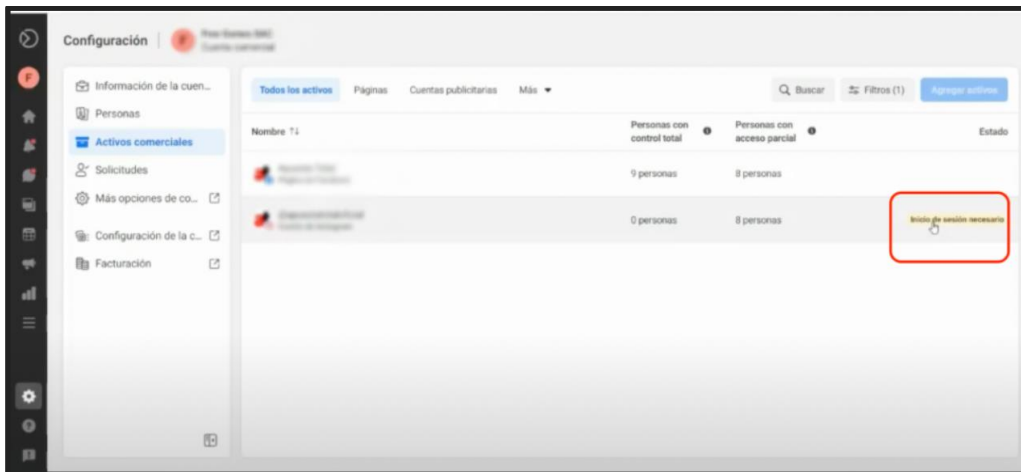
Paso 1:	Paso 2:	Paso 3:
 ← Configuración Buscar + Seguir e invitar a amigos Notificaciones Negocio Privacidad Seguridad Anuncios Cuenta Ayuda Información Tema Meta Centro de cuentas Controla la configuración de las experiencias conectadas entre Instagram, la app de Facebook y Messenger, incluidas las historias y publicaciones compartidas, y el inicio de sesión.	 ← Privacidad Privacidad de la cuenta Cuenta privada Interacciones Limitaciones Comentarios Publicaciones Menciones Historia Reels y Remix Vivo Guías Estado de actividad Mensajes	 ← Controles de mensajes carpeta quieres verlas. Conexiones potenciales Tus seguidores en Instagram Personas que chatearon con tu página en Facebook Personas que siguen o indicaron que les gusta tu página en Facebook Otras personas Otras personas en Facebook Otras personas en Instagram Chats en grupo Quién puede agregarte a grupos No todos los mensajes son solicitudes: las cuentas que sigues, por ejemplo, pueden enviar mensajes a tu lista de chats. Para más información sobre quién puede enviarte mensajes. Herramientas conectadas Permitir acceso a los mensajes Cuando esta opción está activada, cualquier persona con acceso aprobado para páginas de Facebook, Facebook Business Suite, la app del administrador de páginas, el administrador comercial, Creator Studio y apps de terceros puede ver y enviar mensajes desde tu cuenta de Instagram. Más información

1. Configuración de Facebook Business Suite:

- Ingresar a la configuraciones de facebook Business Suite
- Seleccionar "Agregar Activo" en caso de que la cuenta de Instagram no se encuentre:



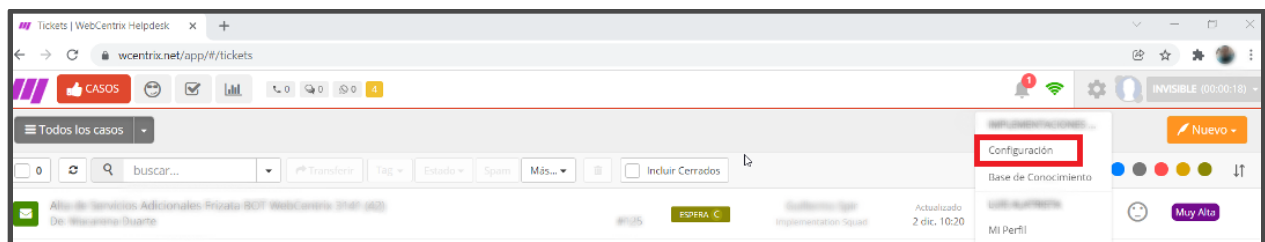
- Iniciar sesión



2. Acceder a la plataforma de **Wise cx**

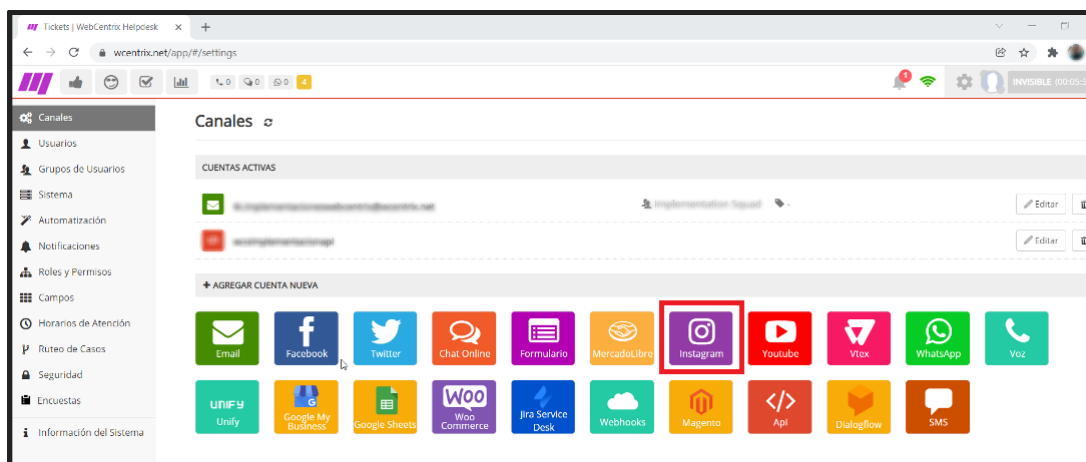
3. Acceder a las configuraciones

- Ingresar al icono de engranaje (configuraciones)



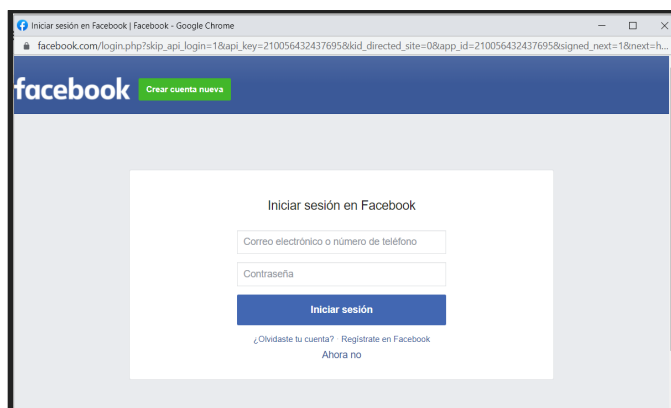
4. Acceder al módulo canales

- Ingresar al módulo canales y darle click al canal de Instagram para iniciar con la integración

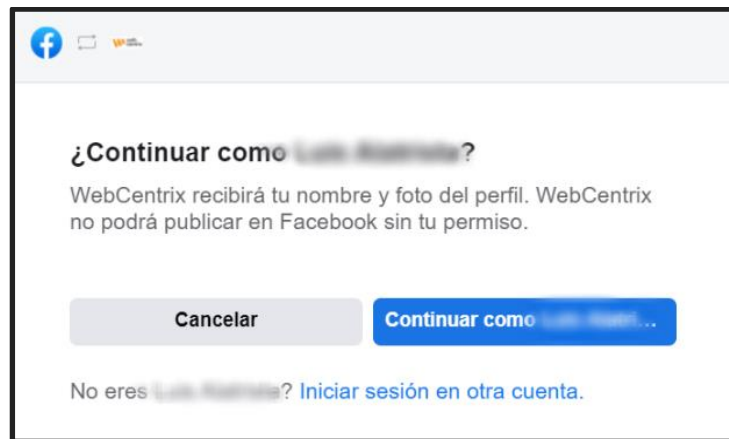


5. Pasos en el Asistente de integración de Instagram:

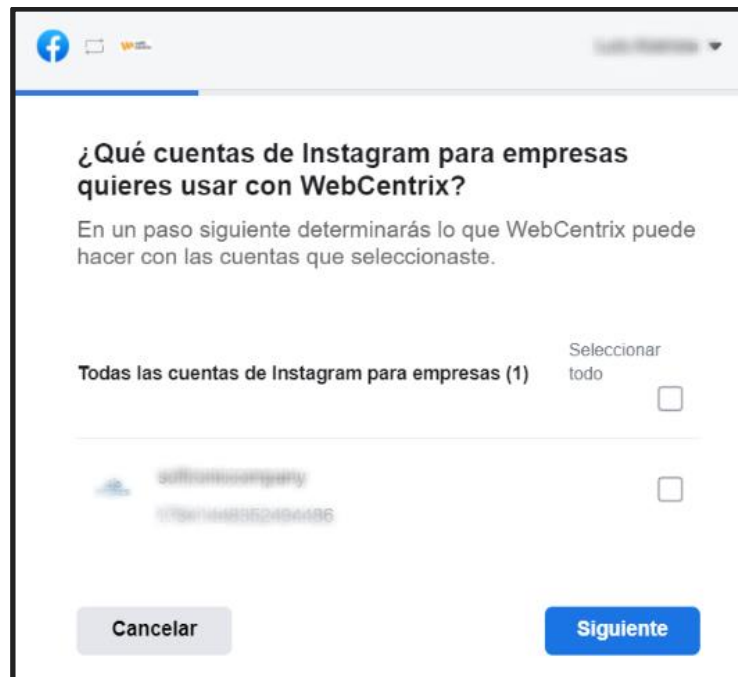
- Carga tus datos de usuario y contraseña en el cuadro de diálogo que te muestra al acceder a la integración del canal de Instagram. Recuerda que este paso se realizará en "Facebook" por ser ambas de la misma empresa:



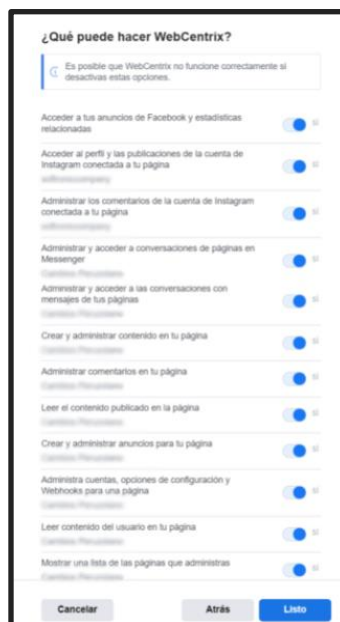
- Continuar con la cuenta administrador de Instagram asociado al fan page:

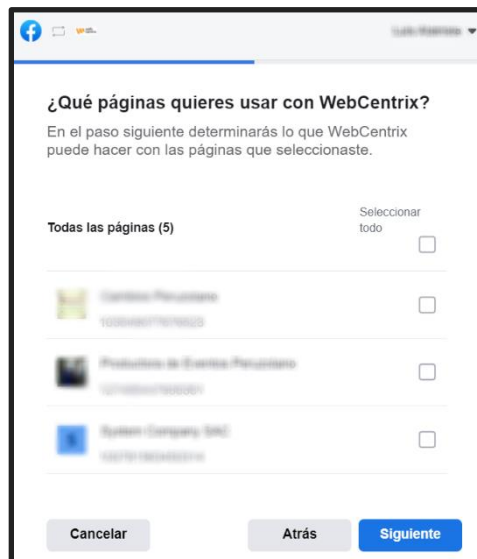


- Seleccionar cuentas de Instagram empresas a integrar:

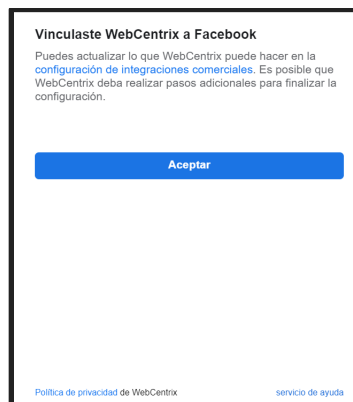


- Seleccionar las fan pages de facebook asociada a Instagram:
- Validar las opciones activas, se recomienda no modificar las opciones





- Asociar cuenta a integrar:



- Aceptar vinculación de Wisecx a Instagram:

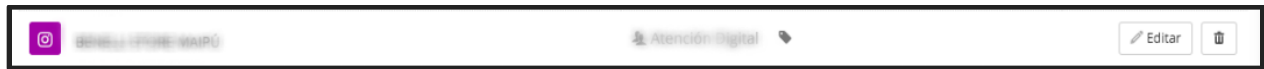
}



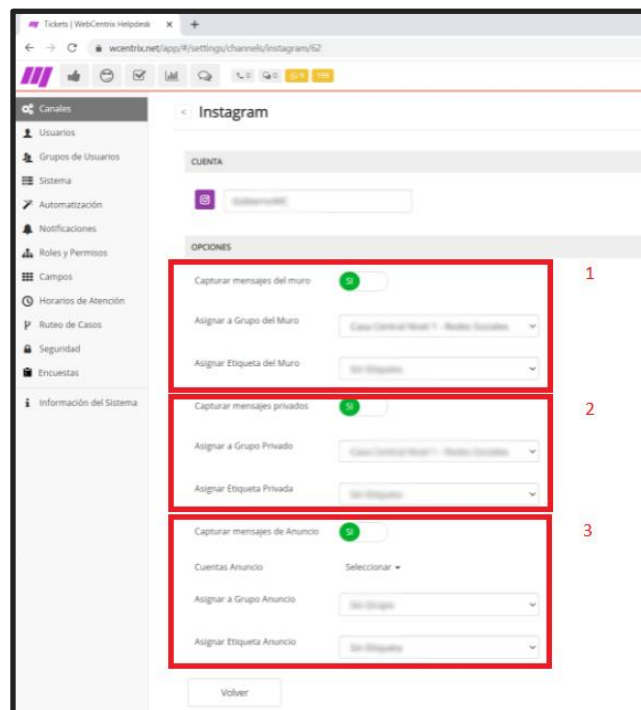
- Asociar cuenta a integrar:

6. Configuraciones del canal:

- Ingresar a la cuenta de Instagram integrada para realizar las configuraciones:



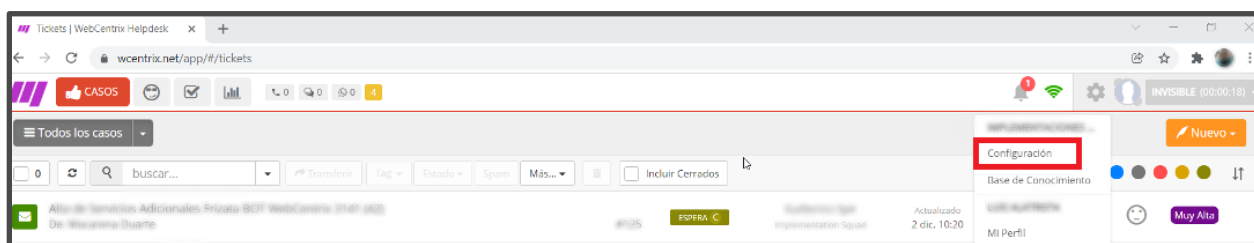
- Validar las configuraciones de la plataforma de Wise cx, se detalla a continuación:



Integración Facebook

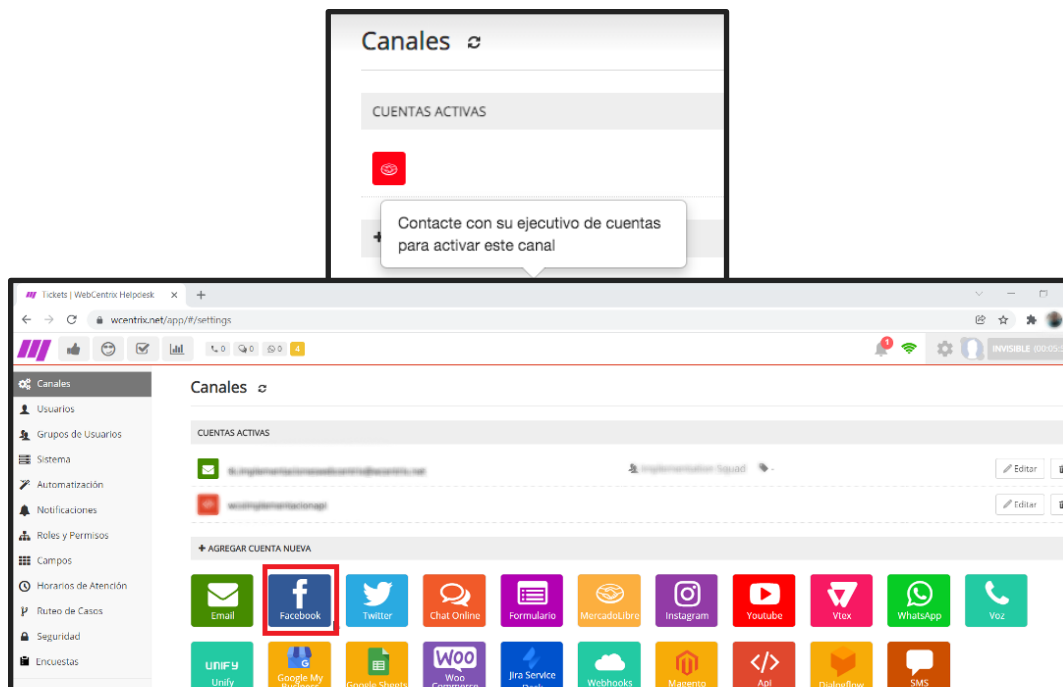
1. Acceder a las configuraciones:

- Ingresar al icono de engranaje (configuraciones)



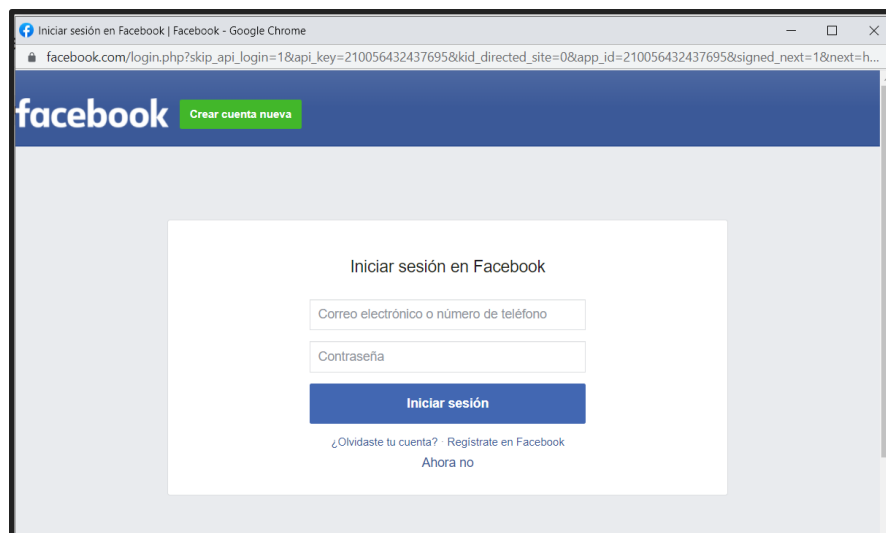
2. Acceder al módulo canales:

- Ingresar al módulo canales y darle click al canal de Facebook para iniciar con la integración
- }
 - **IMPORTANTE** si les muestra este mensaje debe contactarse con su **ejecutivo comercial** asignado para que active el módulo de integración de canales:

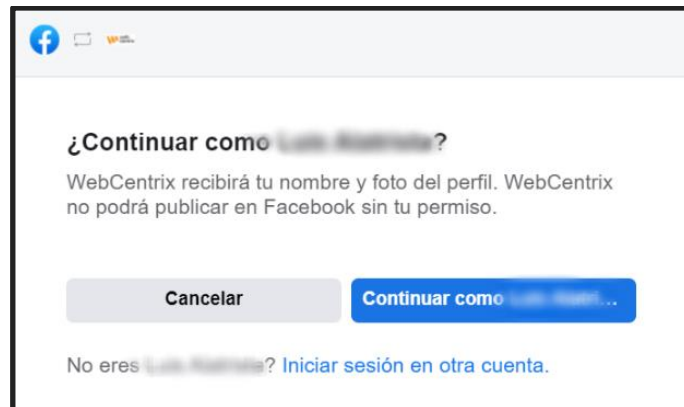


1. Pasos en el Asistente de integración de Facebook:

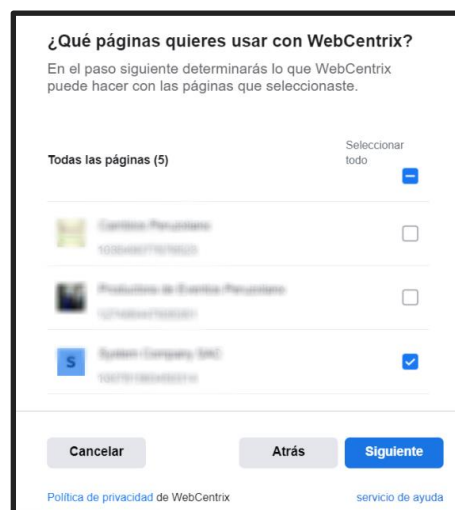
- Carga tus datos de usuario y contraseña en el cuadro de diálogo que te muestra al acceder a la integración del canal de Facebook. Recuerda que este paso se realizará "Instagram" por ser ambas de la misma empresa:



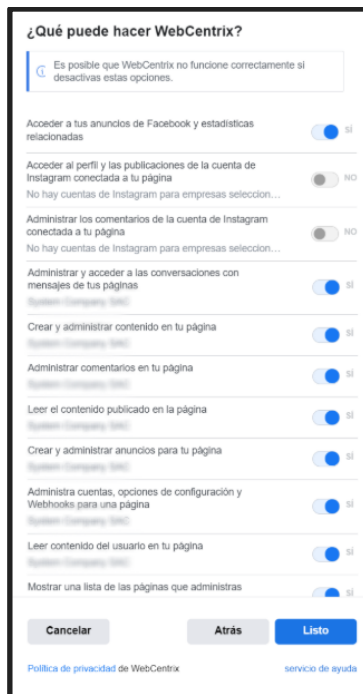
Continuar con la cuenta administrador de Facebook asociado al fan page:



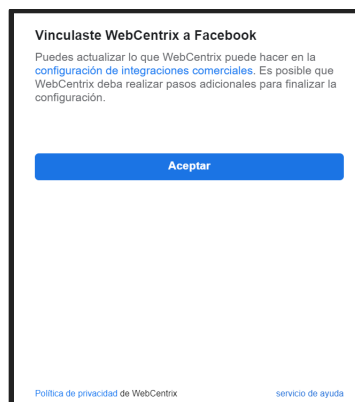
- Selección las fan page de Facebook a integrar:



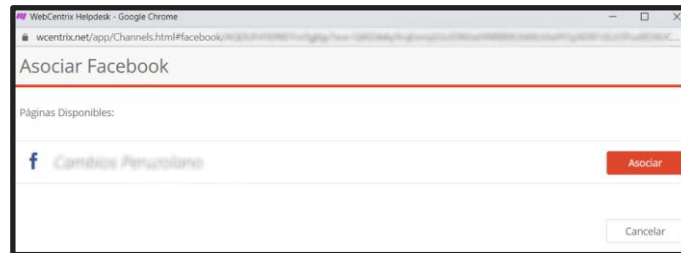
- Validar las opciones activas, se recomienda no modificar las opciones:



- Aceptar vinculación de Wise cx a Facebook:

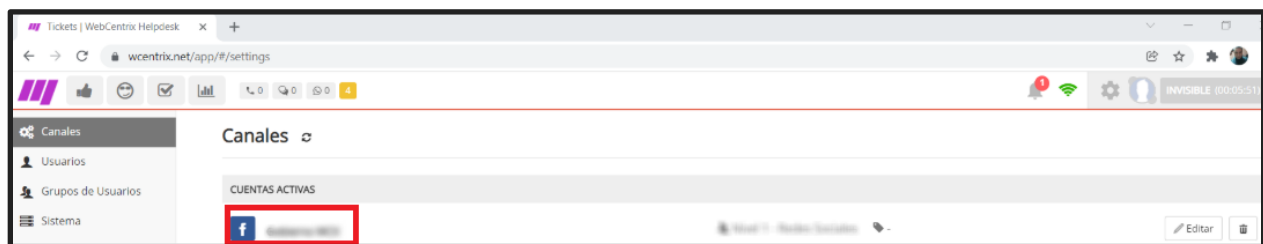


- Asociar cuenta a integrar:



2. Configuraciones del canal:

- Ingresar a la cuenta de Facebook integrada para realizar las configuraciones:

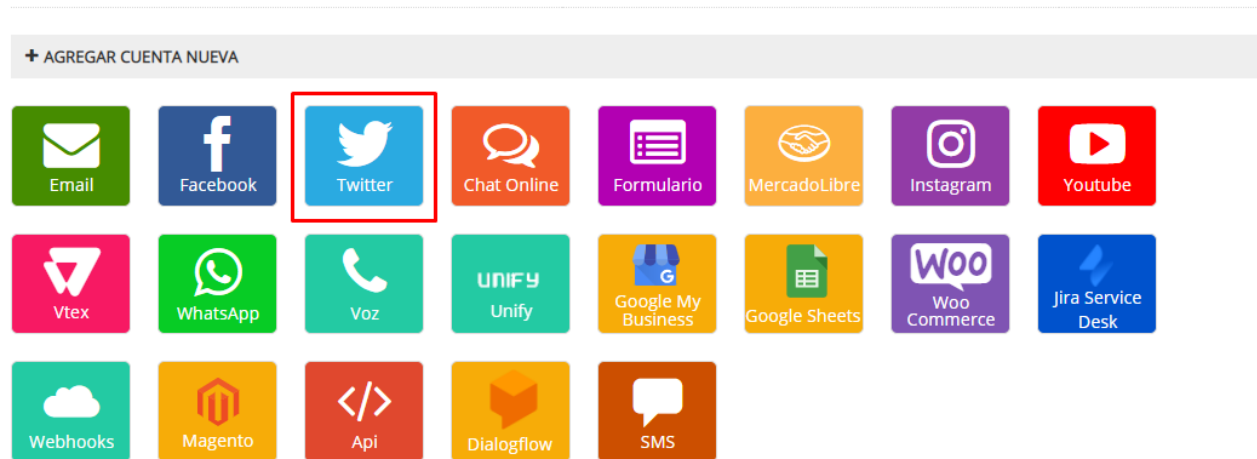


Validar las configuraciones de la plataforma de Wise CX, se detalla a continuación:



Integración Twitter

Desde el módulo de canales seleccionamos el Icono de Twitter



Se desplegará el acceso al login de Twitter de **Wise CX**

¿Autorizar a WCentrix a acceder a tu cuenta?

☐ Recordar mis datos · ¿Olvidaste tu contraseña?

Autorizar la aplicación

Cancelar



WCentrix
wcentrix.com
Social Support WebCentrix

Una vez finalizado este paso validamos las configuraciones particulares del canal dentro de **Wise CX**

CUENTA

 wcentrix

OPCIONES

Capturar mensajes del muro	☒
Asignar a Grupo del Muro	Casa Central Redes Sociales ▼
Asignar Etiqueta del Muro	Sin Etiqueta ▼
Capturar mensajes privados	☒
Asignar a Grupo Privado	Casa Central Redes Sociales ▼
Asignar Etiqueta Privada	Sin Etiqueta ▼
Asunto del Caso	Primer mensaje del cliente ▼
Estado por defecto al Responder	RESUELTO ▼