



Actualizado: 2018.08.22

1.	Introducción	pag. 3
2.	Canales	pag. 4
	a. Email	pag. 5
	b. Formularios Web	pag. 6
	c. Chat Online	pag. 9
	d. Facebook	pag. 11
	e. Twitter	pag. 12
	f. MercadoLibre	pag. 14
	G. SMS	Pag. 15
3.	Tickets	pag. 15
	a. Filtros	pag. 16
	b. Listado de Tickets	pag. 18
	c. Crear Nuevo Ticket Manualmente	pag. 19
	d. Estados de Tickets	pag. 20
	e. Detalle de un Ticket	pag. 21
4.	Atención por Chat	pag. 23
5.	Base de Conocimiento	pag. 26
	a. Respuestas Prediseñadas	pag. 28
6.	Análisis de Sentimiento	pag. 29
7.	Clientes	pag. 30
9.	Configuración	pag. 37
10.	Agentes	
12.	Grupo de agentes	

13. Automatización.

1. Introducción.

Bienvenido a WebCentrix, una completa plataforma de atención al cliente por canales digitales que le permitirá incrementar la productividad de su empresa, aumentar sus ventas, y mejorar drásticamente su calidad de soporte por Internet.

Con WebCentrix usted podrá integrar a su sitio web y procesos de venta, todos los canales digitales de atención al cliente más comunes, tales como el Email, Chat Online, Formularios Web, Facebook, Twitter, y hasta MercadoLibre.

En este manual abordaremos en detalle todas las configuraciones y funcionalidades del sistema, para que pueda sacar el máximo provecho de la herramienta para su negocio.

Todas las interacciones, por cualquier canal digital, se convierten en un **Ticket**, y cada ticket es asociado con un **Cliente**. Es posible asignar **Etiquetas** o tags a los tickets. A su vez su empresa puede estar organizada por **Áreas**, las cuáles tendrán **Agentes** responsables de gestionar la atención al cliente de cada área.

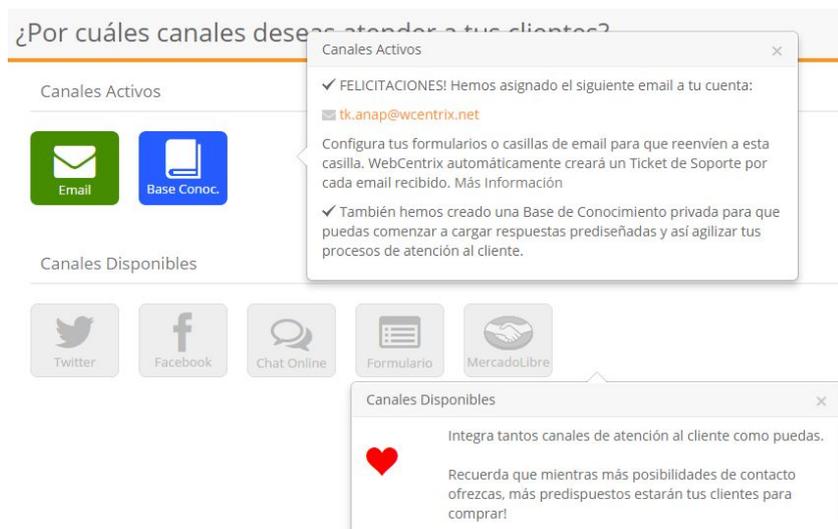
2. Canales.

Los canales son aquellos medios que usted pone a disposición de sus clientes para que ellos se contacten con su empresa. WebCentrix permite integrar y centralizar la información de múltiples canales digitales.

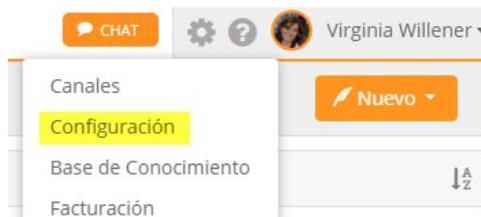
Actualmente WebCentrix permite gestionar información de los siguientes canales:

- Email
- Formularios Web
- Chat Online
- Facebook
- Twitter
- MercadoLibre
- SMS
- Canal de Voz

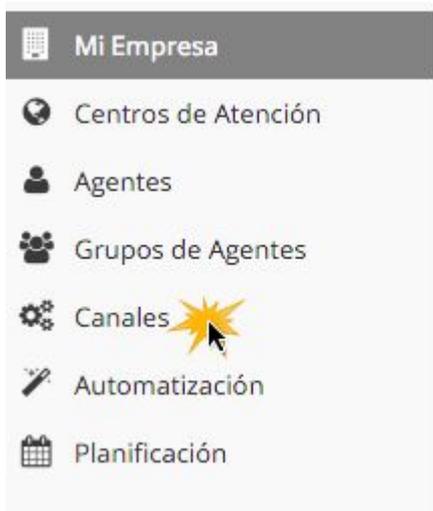
La primera vez que ingrese a su cuenta en WebCentrix, la ventana de configuración de canales aparecerá automáticamente:



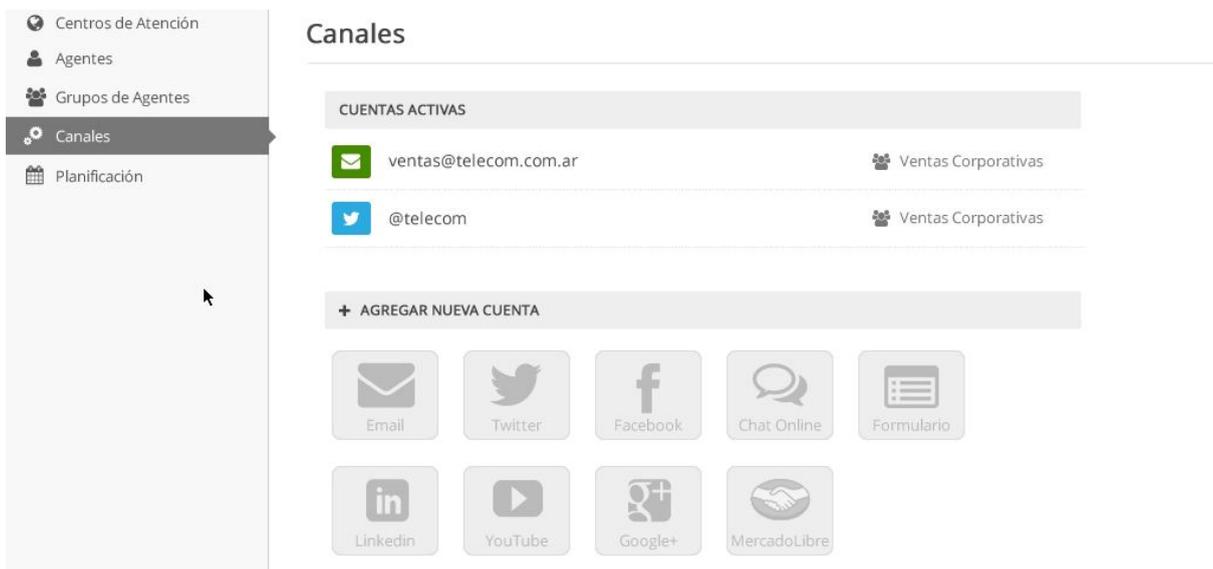
Para ingresar a Canales ingresar a Configuración.



Una vez dentro de configuración podrá ingresar a Canales



A la configuración y Canales sólo podrán acceder los usuarios que pertenezcan a determinado rol o tengan el permiso habilitado podrán ver esta opción



2.a. Email.

Haga click sobre el botón "Email" para ingresar a la gestión del canal Email:



Al ingresar visualizará el listado de casillas de correo electrónico de WebCentrix a los cuáles puede reenviar los correos que necesita que se conviertan en Ticket.

Canales

- Mi Empresa
- Agentes
- Grupos de Agentes
- Sistema
- Automatización
- Notificaciones
- Roles y Permisos

Email

CORREO ELECTRÓNICO PARA REENVÍO

tk.

OPCIONES

Asignar a Grupo

Asignar Etiqueta

Para poder gestionar los emails con WebCentrix, es necesario que REENVÍE los correos a las casillas @wcentrix.net que se encuentran en esta pantalla. Por ejemplo, si usted tiene un mail de soporte llamado contacto@suempresa.com, debería configurar su hosting para que reenvíe todos los emails que ingresan a esa casilla, a su email @wcentrix.net.

Una vez creado un email tk.suempresa@wcentrix.net, podrá asignar los tickets que ingresen automáticamente a un área, o asignarle también una o más etiquetas.

Puede crear tantos emails como desee, para reenviar correos de diferentes casillas, y que vayan finalmente a distintas áreas o se asignen algunas etiquetas.

Este canal es recomendable para aquellas empresas cuyos sitios webs ya tengan un formulario de contacto, o bien para empresas que ya tienen sus casillas soporte@ o contacto@ y desean comenzar a obtener esos emails de manera rápida y sin tocar el sitio web.

2.b. Formularios Web.

Puede generar un formulario web de manera muy sencilla, para luego integrarlo en distintas partes de su sitio web. Haga click en el botón Formulario en “Canales Disponibles”:



Al ingresar visualizará las opciones de creación del formulario:

Texto Bienvenida	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 40px;">Deje su consulta y en menos de 48hs un agente de nuestra empresa se contactará con usted.</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 30px; text-align: center; margin-top: 5px;">21</div>
Campos ▾	<input type="text" value="Nombre"/> <input type="text" value="Email"/> <input type="text" value="Teléfono"/> <input type="text" value="Comentario"/>
Motivos de Consulta +	<input type="text" value="Nuevo Motivo 1"/>
Personalizar CSS	<input type="checkbox"/> OFF

- **Texto Bienvenida:** El texto inicial que aparecerá en el formulario.
- **Campos:** Es la información que se solicitará a los visitantes que hagan una consulta por el formulario, por ejemplo: Nombre, Email, Teléfono, Comentario
- **Motivos de Consulta:** Puede configurar distintos motivos de consulta que se mostrarán en un desplegable, y que le permitirán a usted segmentar los tickets ingresados por medio de este formulario. Por ejemplo: Consulta, Reclamo, Felicitación, Sugerencia.

Cada motivo puede ser configurado para que se asigne a un área, o que se asignen diferentes etiquetas automáticamente.

Motivos de Consulta +	<input type="text" value="Consulta"/>
	<input type="text" value="Reclamo"/>
	<input type="text" value="Felicitación"/>
	<input type="text" value="Sugerencia"/> <input type="text" value="Area"/> <input type="text" value="Etiqueta"/> <input type="button" value="Eliminar"/>

Una vez ingresadas las opciones, presione el botón Guardar y el sistema generará un script, el cuál deberá incluir en todos los archivos html de su sitio web, justo antes del cierre del </body>

Cancelar

Guardar 

Copiar a portapapeles

```
<script type="text/javascript">document.write('<script  
src="https://wcentrix.net/tabhelp/wctabs.aspx?id=a26651714b374bddafc9795a0108c525&' + new  
Date().getTime() + "'></script>');</script>
```

Al integrar el script en su sitio web, la pestaña aparecerá, y los visitantes podrán realizar consultas por medio del formulario creado. Estas consultas ingresarán directamente a su bandeja de entrada en WebCentrix.

2.c. Chat Online.

Sin necesidad de tener otro software independiente, usted podrá activar un sistema de Chat Online para su sitio web. Haga click en el botón Chat Online en “Canales Disponibles”:



WebCentrix le provee un servicio de Chat online para que pueda agregar a su página web e interactuar con sus clientes.

Para la configuración de este servicio debe ingresar en: Configuración> Canales. Allí deberá seleccionar Agregar Cuenta> Chat o directamente ingresar en Chat desde la lista de canales.

Dentro de la configuración de canal, podrá ver diferentes opciones de personalización:

Chat Online

NOMBRE DEL CHAT

Nombre

PESTAÑA

Posición

Areas

Grupo de agentes que verán y podrán atender los chat

Idioma

Ocultar Botón

Que sucede con el botón de acuerdo a si los agentes del grupo de chat están o no conectados.

CHAT ONLINE

Texto a mostrar

Color

Configuración visual del botón de chat. Tanto cuándo haya agentes disponible como No.

CHAT OFFLINE

Texto a mostrar

AVISOS AL VISITANTE

Frases que se pueden repetir en diferentes chat por parte del agente. Se precargan para agilizar la gestión. El agente hace click en: " y envía la misma. Ejemplos: ¿Seguis en línea? ¿Estas ahí?

Nuevo aviso...

ESPERA PARA ASIGNACIÓN AUTOMÁTICA DE CHAT

Esperar 0 segundos antes de asignar chat **Cantidad de segundos que toma la plataforma desde lo ultimo que escribio el cliente para asignar un agente disponible.**

DESTACADO

Sin imagen



VENTANA

Mensaje de Bienvenida

Imagen de Bienvenida

Buscar imagen... Quitar imagen

Agente no responde
Tiempo de No Respuesta (segundos)

Si se pasa el tiempo de No Respuesta del agente aparecerá el mensaje de Agente No responde.

Mensaje de Agentes ocupados
Mostrar 'Agentes Ocupados' en intervalos de 0 segundos.

Chat en espera que aun no se asigno agentes porque no hay agentes disponibles.

Agente abandona la conversación
Agente FINALIZA el chat

Cuando el agente trasfiere el chat o lo finaliza

Texto para selección de Área

En caso de que el chat sea atendido por diferentes áreas.

Solicitar identificación del cliente
Texto para solicitar identificación del cliente

Se puede activar para que el cliente deje su nombre y email al momento de dejar la consulta.

Iniciar conversación automáticamente
Tiempo de navegación sobre la página (segundos)
Primer mensaje de Agente

Configuración para que el chat se abra de manera automática de acuerdo al tiempo que navegue el cliente en la web. Se puede configurar un mensaje de bienvenida.

Copia e inserta el siguiente código en tu sitio web, justo antes del cierre del </body>

```
<script type="text/javascript">document.write('<script src="https://wcentrix.net/tabhelp/wctabs.aspx?id=8df66fceeafe4dee9d41b69676a4444b&" + new Date().getTime() + "'></script>');</script>
```

Copiar a portapapeles

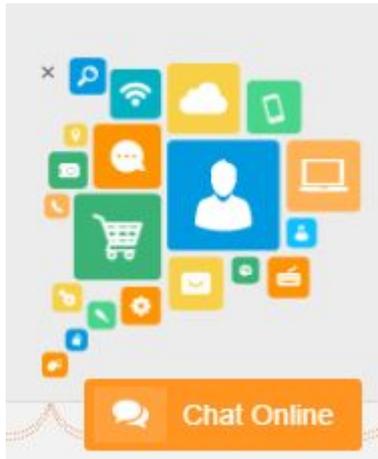
Script generado con las configuraciones del chat que debe pegarse en el HTML de la web para que comience a funcionar.

Cancelar Guardar

Atención por Chat

Ya no será necesario contratar otro software para tener un sistema de chat online en su sitio web. Ahora con WebCentrix contará con un potente sistema de atención online por chat, multi-agente, y totalmente integrado al historial de Clientes.

De acuerdo a las configuraciones que hayas realizado podrás ver en tu web la pestaña del Chat:



Una vez configurado el Script del chat e integrado a su sitio web, los visitantes podrán acceder a chatear online con un agente conectado realizando click en la pestaña que aparece en las páginas donde está presente el script.

Si activó la opción de identificación de cliente, el sistema solicita el Nombre y email del visitante e inmediatamente ingresa la solicitud de chat online y los agentes podrán ver que hay un visitante por atender:

Chat Online

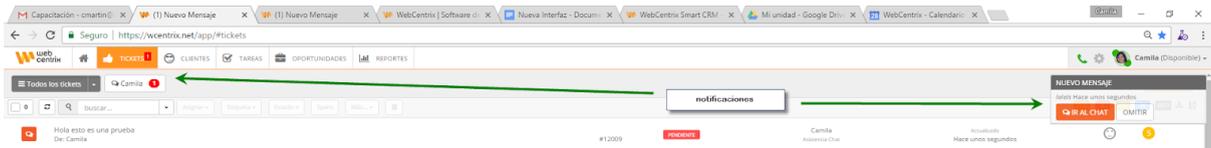
Ingrese sus datos para conversar con nuestros asesores

Nombre

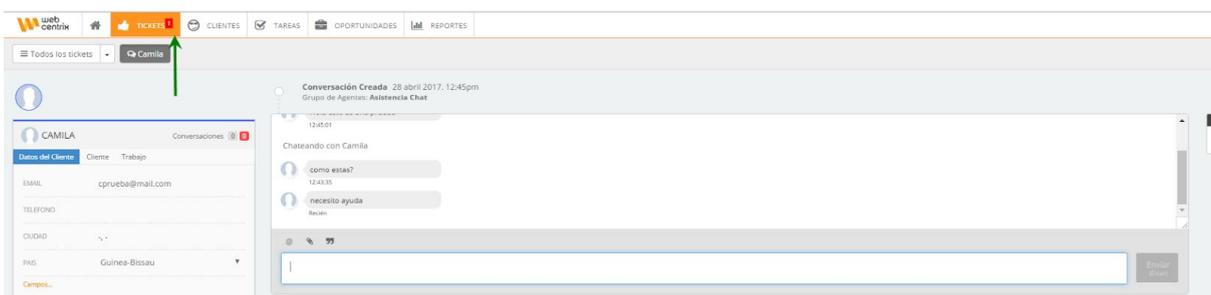
Email

Continuar

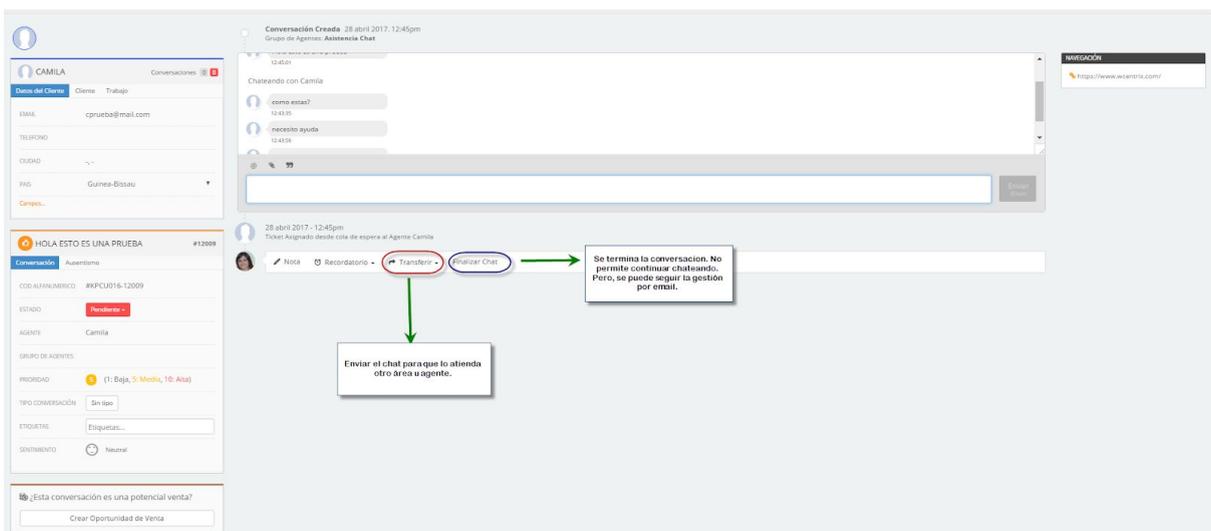
Cuándo ingrese un Nuevo Chat al agente le aparecerán diferentes notificaciones visuales y sonoras:



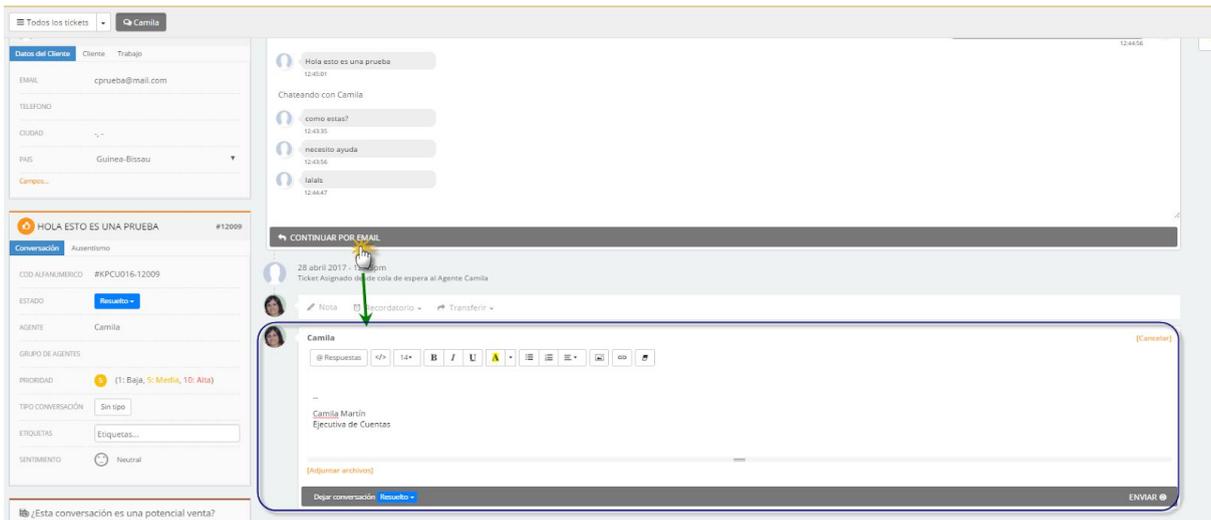
Haciendo click en cualquiera de estas notificaciones o bien en el ticket que se generó podrá comenzar a Chatear:



Dentro del ticket del chat tendrá la posibilidad de Transferir el chat a otra área u agente y la opción de finalizar el chat:



Cuándo finalizas el chat podés Continuar la Conversación por Email:



Si una conversación se corta por problemas de Internet, o porque algunas de las partes se desconecta, el ticket quedará en estado PENDIENTE. Si una conversación termina correctamente, el ticket se guarda en estado RESUELTO.

Al finalizar una conversación de chat, el cliente es motivado a calificar la gestión del agente

El Cliente finalizó la conversación

¿Cómo calificaría nuestra atención?



2.d. Facebook.

WebCentrix integra una gestión perfecta de comentarios y mensajes privados desde Facebook. Para enlazar su página de Facebook haga click en el botón Facebook en “Canales Disponibles”:



Una vez dentro de las opciones, podrá agregar una nueva página de Facebook presionando el botón “Enlazar Cuenta”. Allí una nueva pestaña o popup aparecerá solicitando usuario y contraseña de Facebook (si usted estaba ya logueado a Facebook, no se le solicitará nuevamente los datos).



Una vez logueado a Facebook, aparecerán las páginas disponibles las cuáles usted puede administrar.

Páginas Disponibles:

WebCentrix	Atención ▾	Tag ▾	
GestorB Email Marketing	Atención ▾	Tag ▾	
Epicsend	Atención ▾	Tag ▾	

Seleccione el área y etiqueta que serán asignadas automáticamente a los tickets que ingresen por el perfil, y presione el botoncito naranja para guardar. Presione “Continuar” y ya está lista la integración del canal Facebook.

2.e. Twitter.

Para integrar su perfil de Twitter y comenzar a gestionar sus menciones, tweets y mensajes directos, haga click en el botón Twitter en “Canales Disponibles”:



Luego presione el botón “Enlazar Cuenta”. Una nueva pestaña o popup de Twitter se abrirá solicitando los datos de acceso y posteriormente la autorización para compartir toda la información del perfil con la aplicación WebCentrix.

¿Autorizas a WCentrix para que utilice tu cuenta?

Esta aplicación podrá:

- Leer Tweets de tu cronología.
- Ver a quién sigues y seguir a nuevas personas.
- Actualizar tu perfil.
- Publicar Tweets por ti.
- Acceder a tus mensajes directos.

No podrá:

- Ver tu contraseña de Twitter.


WCentrix
www.centrocrm.com
Social Support WebCentrix

Presione el botón “Autorizar la aplicación”, y luego asigne el área o etiqueta según corresponda.

Canales

- Mi Empresa
- Agentes
- Grupos de Agentes
- Sistema
- Automatización
- Notificaciones
- Roles y Permisos

Twitter

CUENTA

 wcentrix

OPCIONES

Asignar a Grupo

Asignar Etiqueta

Capturar mensajes del muro

Capturar mensajes privados

2.f. MercadoLibre.

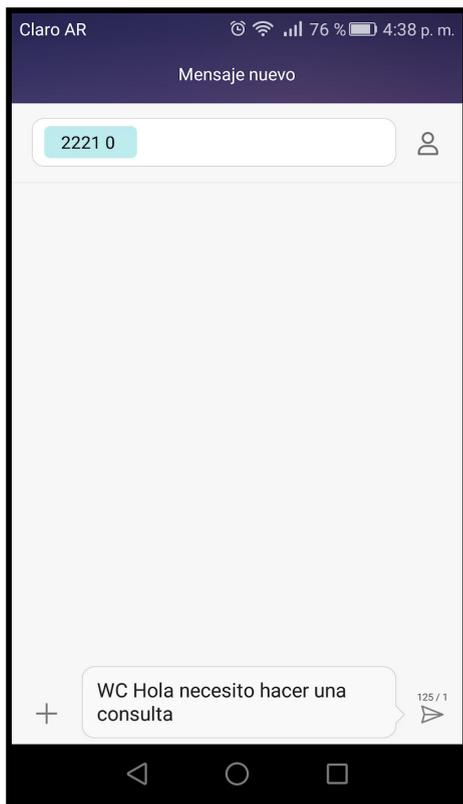
WebCentrix le permite incluso administrar de manera cómoda todos los comentarios que ingresan en cada uno de los productos que usted tenga publicados en MercadoLibre.com. Para asociar su cuenta haga click en el botón MercadoLibre en “Canales Disponibles”:

The screenshot displays the MercadoLibre interface. On the left is a sidebar menu under the heading "Canales" with the following items: "Mi Empresa", "Agentes", "Grupos de Agentes", "Sistema", "Automatización", "Notificaciones", and "Roles y Permisos". The main content area is titled "MercadoLibre" and is divided into two sections: "CUENTA" and "OPCIONES". Under "CUENTA", there is an orange icon and the text "CUENTATESTCUENTATEST (cuenta test cuenta test)". Under "OPCIONES", there are two dropdown menus: "Asignar a Grupo" with "Soporte" selected, and "Asignar Etiqueta" with "Sin Etiqueta" selected. At the bottom of the options section is a "Volver" button.

2.g SMS

No será necesario tener otro software para la atención de los mensajes de texto que ingresen a la organización. Ahora con WebCentrix se puede tener un número compartido, o propio integrado a la plataforma para que los mensajes ingresen como ticket a la plataforma.

Por ejemplo si una persona nos envía a un número compartido, debe usar el código de letras para que nos llegue a nuestra cuenta. En este caso WC:



Este mensaje que envíe la persona nos ingresará a la plataforma en la pestaña de Tickets como un ticket Pendiente:



3. Tickets.

Un ticket es una interacción de un cliente por algún canal digital. Por ejemplo, si ingresa un email o un mensaje en Facebook, la consulta se convierte en un ticket que aparecerá en su bandeja de entrada unificada.

Todas las conversaciones, independientemente del canal de origen, se centralizan en una misma bandeja de entrada, desde la cuál los agentes de manera cómoda y conveniente podrán filtrar y realizar operaciones como responder, eliminar, mover, reasignar, entre otras.

Re: / De:	ID	Estado	Asignado a	Ingresó	Acciones
Re: ¿En que puedo ayudarte Periquito? (2) De: Contacto Periquito	#10418	RESUELTO	Camila Martin Consultas	Ingresó Hace 2 horas	😊 7
Sofá 2 Cuerpos Monterrey Tapizado En Eco Cuero Corfam (2) De: MACA7930628 Martin	#10417	RESUELTO	Sin Asignar Seguros	Ingresó Hace 5 horas	😊 5
Ayúdanos a mejorar / Ticket #1 De: AMADEUS PARANA	#10416	RESUELTO	Sin Asignar Consultas	Ingresó Hace 5 horas	😊 7
Re: ¿En que puedo ayudarte cosas lindasloop? (3) De: Cosas Lindas Loop	#10415	PENDIENTE	Camila Martin Consultas	Ingresó Hace 6 horas	😊 7
no recuerdo mi contraseña gracias (3) De: romina	#10414	PENDIENTE	Camila Martin Consultas	Ingresó Hace 13 horas	😊 5
Re: ¿En que puedo ayudarte Dress Clothing? (3) De: Raymery Lorenzo candelario	#10413	PENDIENTE	Camila Martin Consultas	Ingresó Hace 15 horas	😊 7
baja De: Hocio Rosa	#10412	PENDIENTE	Sin Asignar Consultas	Ingresó Hace 21 horas	😊 7
Réponse automatique : Atraso.0000069983. De: sophie.vanni@zf.com	#10411	RESUELTO	Sin Asignar Consultas	Ingresó Hace un día	😊 7
Re: ¿En que puedo ayudarte Tienda? (2) De: Tienda Saludable	#10410	RESUELTO	Camila Martin Consultas	Ingresó Hace un día	😊 7

Cuándo ingrese en el panel de tickets tendrá arriba una barra Buscar en dónde podrá localizar un ticket específico.

3.a. Filtros.

Es una característica que permite organizar la bandeja de entrada de WebCentrix, brindando la posibilidad de crear filtros totalmente personalizados en base a los campos de un ticket.

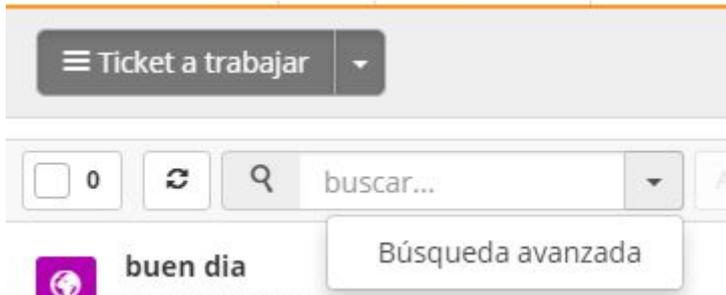


En una cuenta nueva, vienen creados algunos filtros por defecto que pueden ser de utilidad, como por ejemplo los Tickets sin Asignar (aquellos tickets que no fueron asignados a ningún agente), o los Tickets sin Resolver (tickets en estado Pendiente o En Espera).

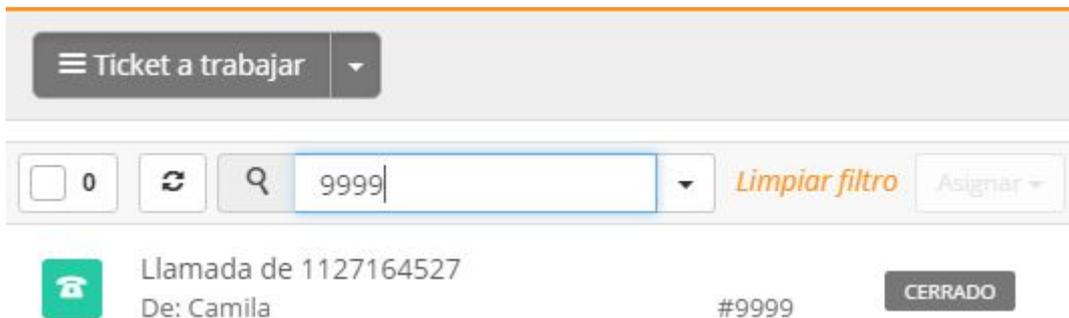
Para buscar tickets que cumplan cierta condición, presione “Buscar” e ingrese el texto que desea buscar . Si desea realizar búsquedas de manera más específica, presione la flecha para abajo del cuadro de texto de búsqueda:

Podés buscar también un ticket específico que no respeta los valores de ese filtro predeterminado.

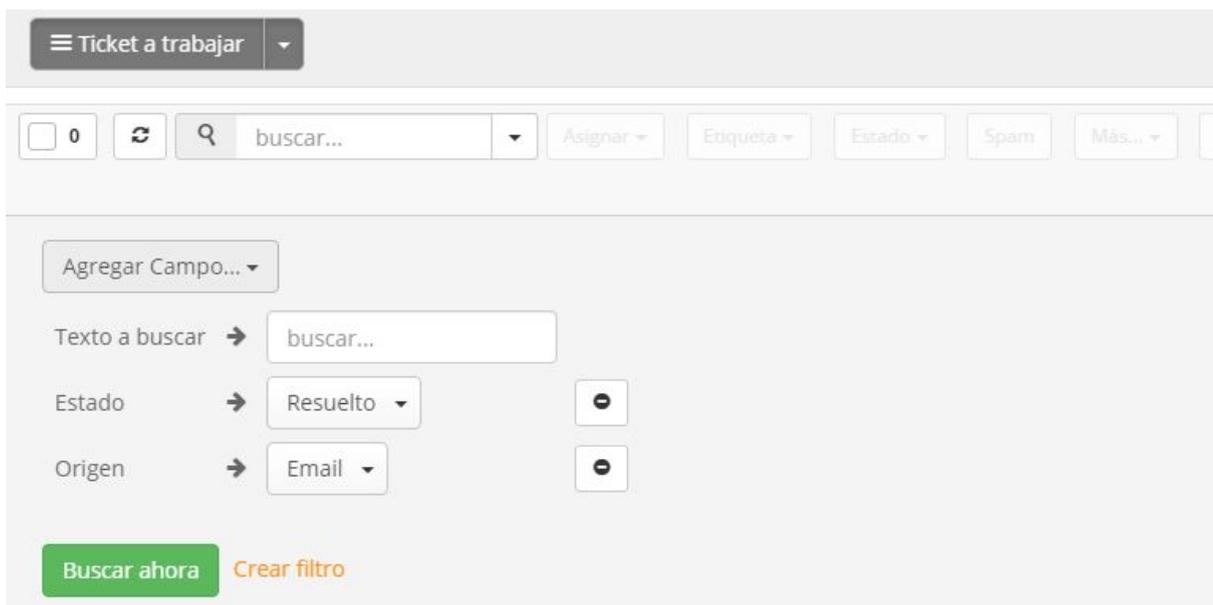
Para eso podés usar la barra buscar, o búsqueda avanzada:



Podés buscar directamente un número de ticket por ejemplo:



O usar la búsqueda avanzada y filtrar por parámetros:



De esta manera puede crear tantas condiciones avanzadas como desee, en base a los campos de los tickets.

Una vez que realiza la búsqueda puede guardarla, creando un Filtro Personalizado, el cual luego aparecerá en la pestaña de Filtros.

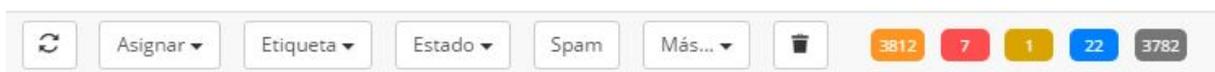
3.b. Listado de Tickets.

La bandeja de entrada unificada centraliza todas las conversaciones con los clientes por todos los canales digitales. Cualquier email que ingrese, o conversación por Chat, por comentario en Facebook o Tweet, aparecerán en ésta bandeja de entrada.

Re: [Subject]	ID	Estado	Asignado a	Ingresó	Acciones
Re: ¿En que puedo ayudarte Periquito? (2) De: Contacto Periquito	#10418	RESUELTO	Camila Martin Consultas	Ingresó Hace 2 horas	7
Sofá 2 Cuerpos Monterrey Tapizado En Eco Cuero Corfam (2) De: MACKA7990628 Martin	#10417	RESUELTO	Sin Asignar Seguros	Ingresó Hace 3 horas	5
Ayúdanos a mejorar / Ticket #1 De: AMADEUS PARANA	#10416	RESUELTO	Sin Asignar Consultas	Ingresó Hace 5 horas	7
Re: ¿En que puedo ayudarte cosaslindasloop? (3) De: Cosas Lindas Loop	#10415	PENDIENTE	Camila Martin Consultas	Ingresó Hace 6 horas	7
no recuerdo mi contraseña gracias (3) De: romina	#10414	PENDIENTE	Camila Martin Consultas	Ingresó Hace 13 horas	5
Re: ¿En que puedo ayudarte Dress Clothing? (3) De: Rayneiry Lorenzo candelario	#10413	PENDIENTE	Camila Martin Consultas	Ingresó Hace 15 horas	7
baja De: Hocio Rosa	#10412	PENDIENTE	Sin Asignar Consultas	Ingresó Hace 21 horas	7
Réponse automatique : Atraso.0000069983. De: sophie.vanmi@zf.com	#10411	RESUELTO	Sin Asignar Consultas	Ingresó Hace un día	7
Re: ¿En que puedo ayudarte Tienda? (2) De: Tienda Saludable	#10410	RESUELTO	Camila Martin Consultas	Ingresó Hace un día	7

El listado de tickets tiene Scroll Infinito, es decir, no existe el concepto de páginas ni paginación. Por defecto el sistema carga los primeros 50 registros del filtro seleccionado, y cuando se desplace con el scroll al final de la lista, otros 50 registros se cargarán, y así hasta que el servidor no devuelva más registros.

Puede realizar operaciones masivas con los tickets seleccionados. Para seleccionar uno o más tickets, haga click sobre el checkbox de la izquierda, y luego haga click en cualquiera de los menús de la parte de abajo:



Cada vez que usted seleccione un filtro, aparecerán unos cuadritos de colores con las cantidades de tickets del filtro de cada estado:

3812 Todos los tickets.

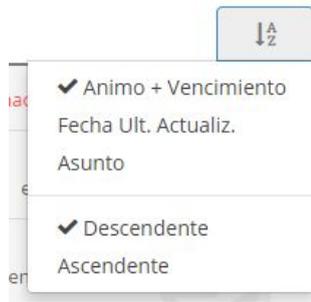
7 Tickets Pendientes.

1 En Espera.

22 Tickets Resueltos.

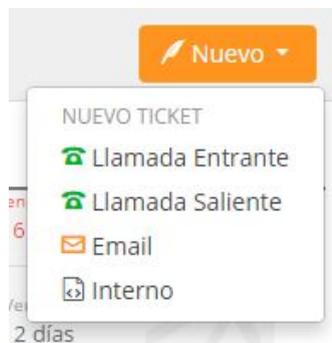
3782 Tickets Cerrados.

Puede ordenar el listado de tickets por **Ánimo + Vencimiento** (los tickets más urgentes), por **Fecha de Última Actualización** o por **Asunto**:



3.c. Crear Nuevo Ticket Manualmente.

Si bien los tickets se crearán automáticamente cuando ingresen por algunos de los canales asociados, también puede haber casos en los que deseemos crear tickets de manera manual, por ejemplo cuando alguien llama por teléfono o cuando nosotros realizamos una llamada por teléfono y queremos que quede registrada:



- **Llamada Entrante:** cuando alguien llama por teléfono, el agente que atiende deja registrada la llamada manualmente. (No se enviará Email al Cliente)
- **Llamada Saliente:** cuando un agente realiza una llamada a un cliente y desea que también quede registrada. (No se enviará Email al Cliente)
- **Email:** puede crear un ticket del tipo email, cuyo contenido le llegará a los destinatarios tal como si estaría enviando un email desde Outlook o algún webmail.
- **Interno:** es posible crear un ticket interno, el cuál solo será visto por los agentes de las áreas seleccionadas, sin ninguna interacción con los clientes. Esto puede ser útil por ejemplo cuando desee enviar un mensaje o noticia solamente a los empleados de la empresa.

Es una buena práctica registrar absolutamente TODAS las interacciones con los clientes, ya que se

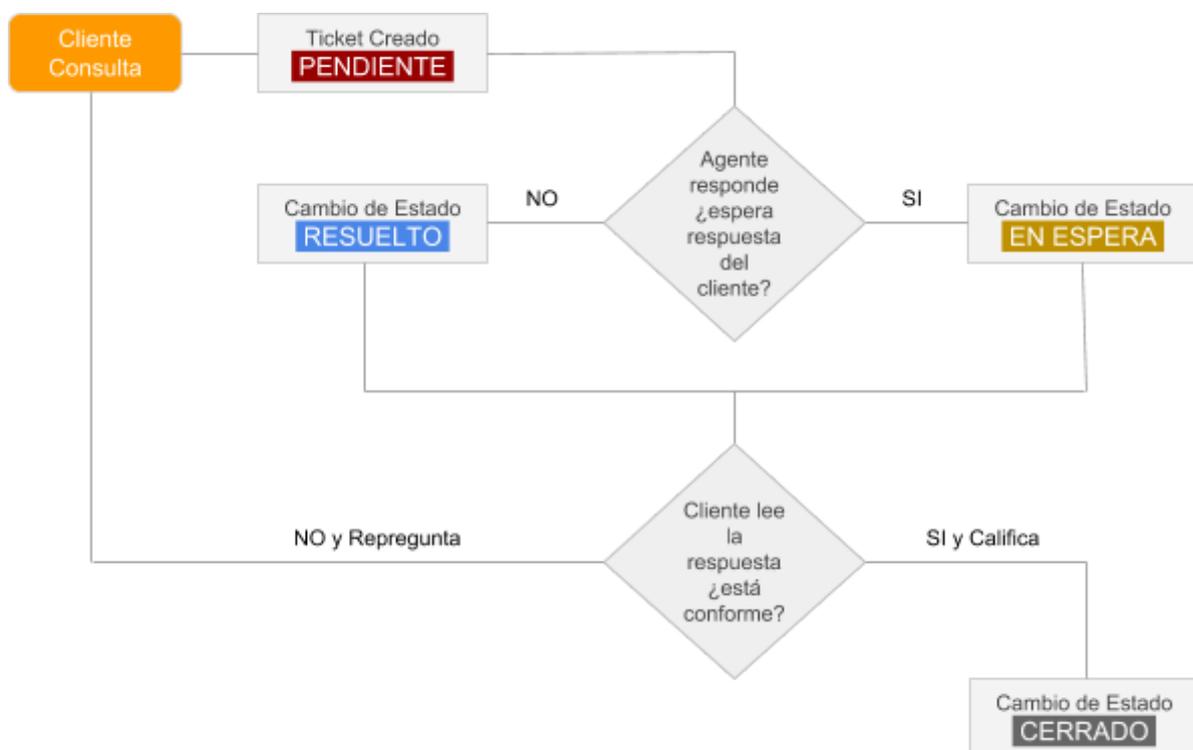
irá generando un historial de conversaciones por los diferentes canales, ya sean tickets automáticos o tickets manuales. La idea es contar siempre con la mayor información de un cliente para poder responder los tickets de una mejor manera y así mejorar la experiencia del cliente.

3.d. Estados de Tickets.

El estado de un ticket nos indica en qué parte del proceso de atención al cliente está el caso, y que deberíamos hacer con él.

El cliente realiza una consulta o reclamo y el ticket se crea en estado PENDIENTE. . El agente recibe la notificación y lo responde. En el momento de responder el agente debe pensar si con su respuesta la consulta quedaría RESUELTO (desde el punto de vista del agente) y en ese caso debe RESOLVER el ticket. Si el agente responde y en realidad no le dá una solución al problema porque tiene que analizar el caso más en detalle, lo coloca en EN ESPERA .

Luego el cliente lee la respuesta, y si está conforme y califica, el ticket se coloca en estado CERRADO. Si el cliente no está conforme y vuelve a repreguntar, es decir continua la conversación, el ticket se coloca nuevamente como PENDIENTE.



Pendiente: Es un ticket que requiere una respuesta por parte de un agente.

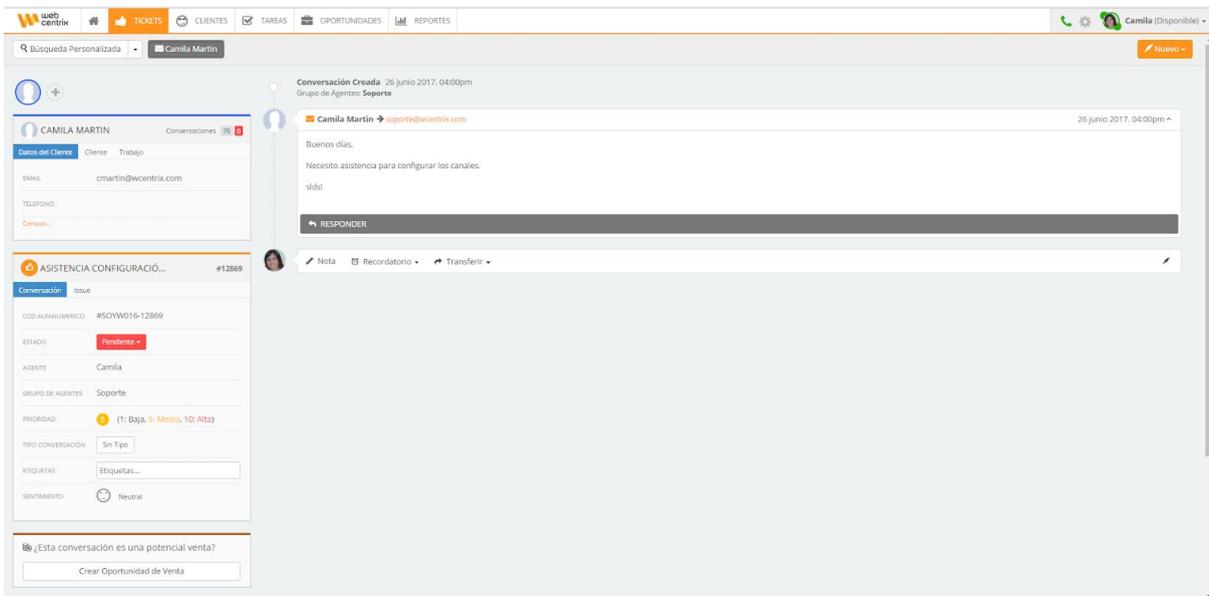
En Espera: Estamos esperando algo del cliente, del mismo agente que volverá sobre el ticket a la brevedad o bien estamos esperando alguna información un tercero para resolverle el caso al cliente. También este estado puede utilizarse para mantener un seguimiento de aquellos tickets importantes.

Resuelto: El agente considera que la pregunta es contestada correctamente y que es poco probable que el cliente no quede conforme. Los tickets resueltos pueden volver a estado pendiente si el cliente vuelve a preguntar sobre el mismo caso.

Cerrado: Un caso que ya fue resuelto y archivado. Los tickets cerrados no pueden ser re-abiertos por los clientes, solo por los agentes. Si un cliente responde un ticket en estado cerrado, el sistema considera como que se trata de un nuevo caso que debe tratarse de manera independiente, y un nuevo ticket es creado con el mismo asunto e información.

3.e. Detalle de un Ticket.

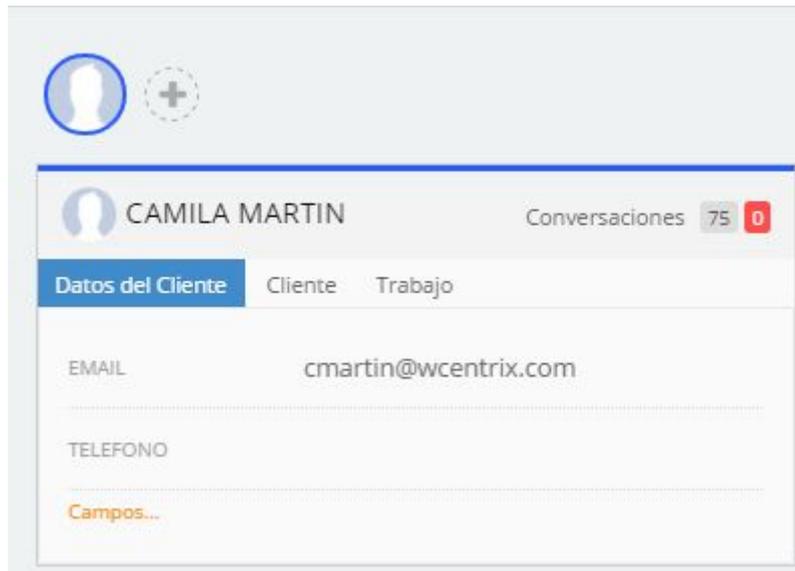
Cuando realiza click sobre un ticket en el listado, e ingresa al detalle del ticket, usted visualizará una pantalla como la siguiente:



Por un lado tendrá el cuadro con los datos del ticket en particular: Asunto, Estado, Agente asignado, área asignada, Prioridad, Tipo, Etiquetas, Animo del cliente



Automáticamente el sistema intenta encontrar dentro de la base de datos que ya posee y muestra la información en el Perfil Social de WebCentrix.



Algo muy importante es la posibilidad de ver los Otras Actividades del Cliente, es decir todas las interacciones que el cliente ha tenido con la empresa en el pasado, por cualquier canal. De esta manera, el agente puede consultar esos tickets, y crear una respuesta mucho más adecuada y así mejorar la satisfacción del cliente.



En relación a la respuesta, si el canal permite texto enriquecido se muestra un completo editor para redactar el texto. En el caso que sea por ejemplo un tweet o mensaje de Facebook, solo se mostrará un cuadro de texto simple, con un máximo de caracteres óptimo para que la respuesta sea perfectamente leída en el destino.



En la gestión de un ticket es posible adjuntar imágenes, archivos links, etc:

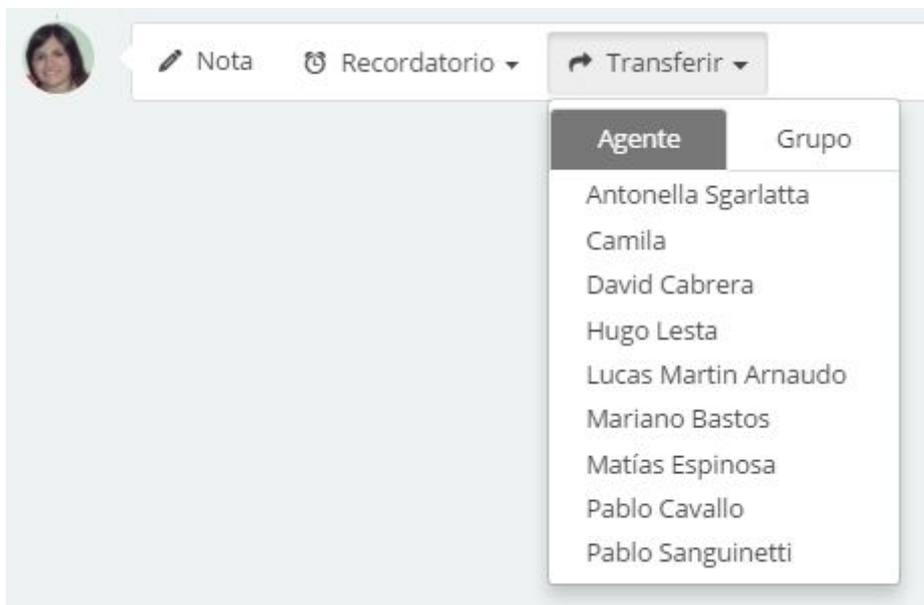
Por cuestiones de seguridad solo podrás adjuntar cualquiera de los siguientes formatos de

archivos: jpg - png - jpeg - bmp - gif - txt - doc - xls - pdf - csv - docx - xlsx - rtf - avi - mov - m4v - mp4 - flv - 3gp - eml - msg - zip - rar - gzip - gz.

Los tickets respondidos por el agente vuelven al canal de origen. Por ejemplo si es un mail, vuelve la respuesta por mail. Si es un tweet vuelve la respuesta a Twitter. Si es una pregunta en MercadoLibre, el sistema sube la respuesta automáticamente de vuelta a MercadoLibre.

Transferencia de Tickets.

A través del botón Transferir usted podrá delegar a otro Agente o Grupo el ticket que este gestionando.



5. Base de Conocimiento.

La base de conocimiento multicanal de WebCentrix le permite almacenar preguntas y respuestas prediseñadas que luego pueden ser utilizadas para responder los tickets de una manera más rápida y eficiente.

Para visualizar o editar la base de conocimientos, ingresar al menú Configuración -> Base de Conocimiento:



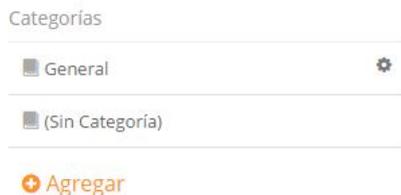
Luego ingresar a Base de Conocimiento Inicial haciendo click sobre la fila:

Base de Conocimiento Inicial

Aquí nos encontraremos con la posibilidad de agregar múltiples preguntas ordenadas por categoría, con su respectiva respuesta por Canal.

La base de conocimiento de WebCentrix tiene la particularidad de ser MULTICANAL, es decir por cada pregunta agregada, tendrás la posibilidad de agregar una respuesta por canal, por ejemplo una respuesta más extendida para el mail, una respuesta de 140 caracteres para Twitter, una respuesta muy personalizada para Facebook, etc.

Puedes agregar tantas categorías como desees. El objetivo de las categorías es organizar las preguntas para luego encontrarlas más fácilmente en ciertos lugares donde se muestran.



Para agregar una pregunta, seleccionar una categoría en la izquierda, y luego presionar (+) Agregar Pregunta.

El siguiente paso es configurar la pregunta colocándole un título o nombre de pregunta, seleccionando las categorías a la que pertenece, asignando un acceso directo y editar la respuesta.

Opciones Generales

Pregunta

Categoría General

Acceso directo

▼ Respuesta para Email

</> Open Sans ▼ 14 ▼ **B** *I* U **A** ▼ ☰ ☷ ☹ ▼ 🖼️ 🔗 Variables ▼

↕

Podrás editar la respuesta para Email, para Facebook, Twitter, MercadoLibre, todas distintas si lo deseas. El sistema automáticamente insertará al ticket la respuesta del canal que corresponda según el origen del ticket.

El acceso directo es una palabra corta precedida por un @ que podrás utilizar cuando estás respondiendo un ticket, sin dejar el teclado. Si escribes @precios por ejemplo y tienes una pregunta pre-cargada con ese acceso directo, el sistema automáticamente reemplazará el “@precios” por el contenido de la respuesta correspondiente. Para finalizar presionar el botón [Guardar].

5.a. Respuestas Prediseñadas.

Cuando estás respondiendo un ticket, puedes utilizar las respuestas prediseñadas que cargaste previamente en tu base de conocimientos.

Una forma de seleccionar respuestas es presionando el botón @Respuestas en la parte superior del cuadro de texto de respuesta.

@ Respuestas </> 11 ▼ **B** *I* U **A** ▼ ☰ ☷

Adjuntar Archivos

Aparecerá un panel a la derecha para buscar la respuesta, y al hacerle click se insertará donde estaba el cursor en el cuadro de texto.

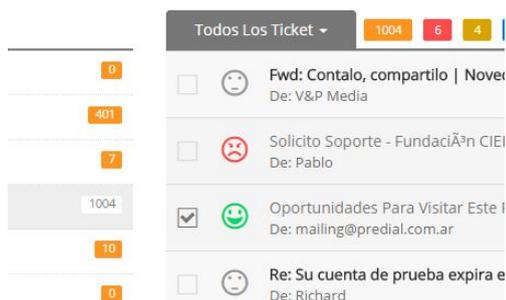


Otra forma es escribir directamente el @ seguido de la palabra, y seleccionar la respuesta con el teclado y la tecla <Enter>.

6. Análisis de Sentimiento.

WebCentrix cuenta con una característica innovadora que le permite maximizar la calidad de su atención al cliente.

Por medio de una tecnología de aprendizaje semántico, el sistema intenta darse cuenta cuando una consulta es un reclamo o un comentario negativo, y lo prioriza, lo coloca arriba de todo en la lista de tickets para que los agentes puedan atender primero aquellos casos que son más críticos o urgentes.



Si bien el sistema detecta el sentimiento con cierta probabilidad, es posible que sea incorrecto o que no haya detectado sentimiento alguno (Neutral). En ese caso, realizando click sobre la carita en el detalle de un ticket es posible cambiar de ánimo al ticket, lo que le permite al sistema seguir aprendiendo.

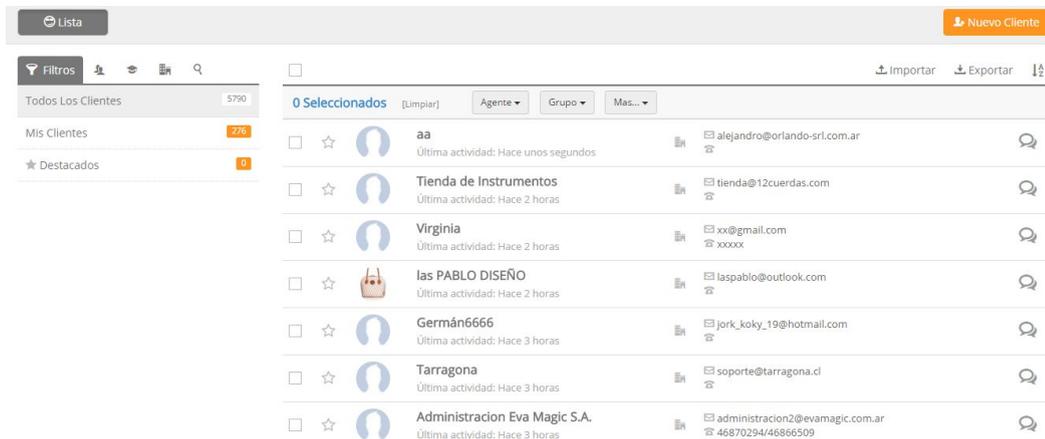


Así mismo, el sistema va guardando todos los ánimos de los tickets de un cliente y luego cataloga al cliente como Cliente Contento, Neutral o Enojado.

Es posible también crear filtros en base al ánimo, por ejemplo un filtro de tickets positivos, otro neutrales y otro filtro más de tickets negativos.

7. Clientes.

El módulo de Clientes es el otro gran módulo muy importante en la plataforma WebCentrix. Desde aquí podrá visualizar todos los clientes que alguna vez se hayan contactado con su empresa.



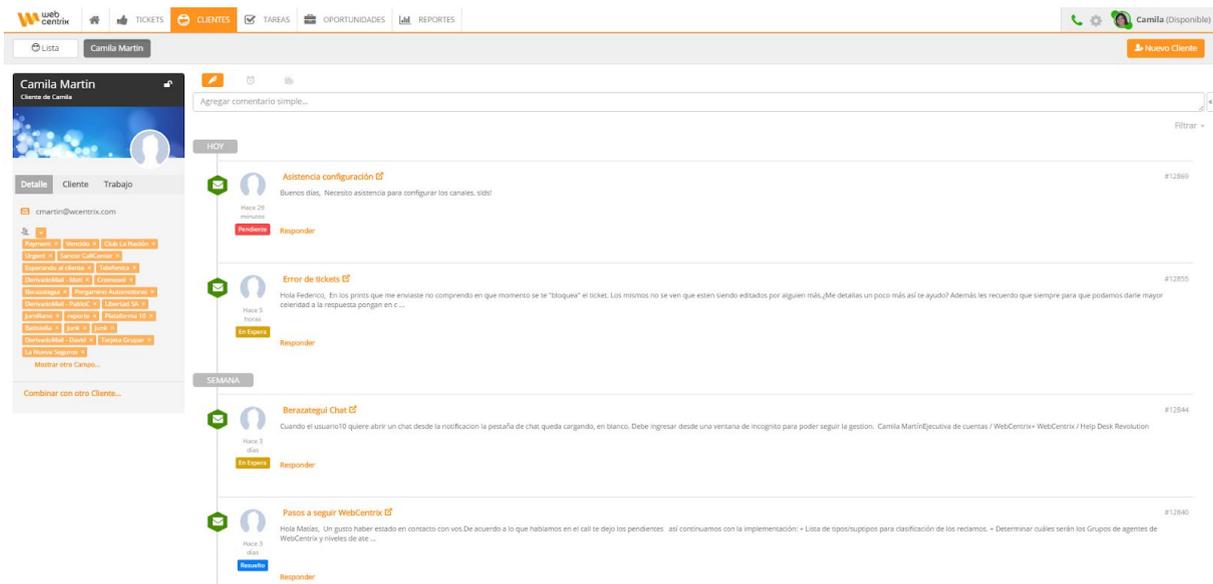
Filtros: al igual que tickets podrá crear filtros de clientes según ciertas condiciones en sus campos, por ejemplo Mis Clientes (clientes agregados por yo como agente), o Clientes VIP.

Grupos: además de filtros, es posible agrupar los contactos por grupos. Sería similar a las etiquetas de tickets.

Agentes: puede buscar los clientes que pertenezcan a determinado agente en particular.

Compañías: también puede visualizar los clientes que pertenezcan a cierta empresa o compañía.

Al ingresar al detalle de un cliente visualizará un timeline con todas las interacciones de este cliente particular en el tiempo y por cualquier canal.



Al costado izquierdo están el perfil social, algunos datos del perfil de twitter y facebook en el caso que estén asociados al cliente.

Del costado derecho podrá visualizar el ánimo del cliente, con sus respectivas consultas positivas, neutras y negativas. También un Índice de Satisfacción basado en sus calificaciones y un resumen de las oportunidades de negocio que fueron asignadas al cliente.

Los agentes pueden agregar un comentario simple que deseen que quede asociado al cliente, pueden también asignar una tarea o una oportunidad de venta.



10. Configuración opciones generales de Sistema

10.a. Opciones Generales del Sistema

General	
Remitente	WebCentrix / Soport <input type="text" value="tk.wcentrix@wcentrix.net"/>
Zona Horaria	(UTC-03:00) Buenos Aires ▼
Publicidad	<input checked="" type="checkbox"/> Mostrar publicidad de WebCentrix en los mails y chat online. Para desactivarlo se requiere una cuenta POWER.
Calificación	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir a los clientes calificar la atención de los Agentes.
Cierre automático	<input checked="" type="checkbox"/> Cerrar automáticamente los tickets resueltos despues de <input type="text" value="96"/> horas.
Email de Cierre de Ticket	Enviar solo si el Ticket NO fue calificado ▼

Remitente: nombre y email del remitente que será usado para todos los emails que salgan de la plataforma, incluidas las respuestas de los agentes a los tickets.

Zona Horaria: seleccione correctamente la zona horaria a la que pertenece su ciudad así se visualizan adecuadamente las horas en el sistema de acuerdo a su locación.

Calificación: seleccionar esta opción para permitir a los clientes calificar la atención de los Agentes.

Cierre Automático: seleccionar esta opción para cerrar de manera automática (luego de un tiempo estimado) los tickets Resueltos.

Email de cierre automático: seleccionar a qué tickets se enviará la solicitud de calificación.

10.b.Tipos y Subtipos de Tickets: permiten identificar el Motivo de contacto.

Tipos de Ticket	
	Los tipos permiten identificar el motivo por el cual el cliente se contacta con la empresa.
<hr/>	
	Comercial
▶	Enterprise
▶	Power
<hr/>	
	Nuevo Subtipo

10.c. Lista Negra:

Los tickets que estén ingresados en la “lista negra” ingresarán automáticamente a la bandeja de Spam.

Lista Negra

? Los tickets que ingresen de clientes que estén en lista negra automáticamente son colocados en la bandeja de Spam.

✔ Emails

2172 direcciones en la lista (7 en los últimos 7 días).

Todos los emails, y usuarios de redes sociales marcados como Spam desde el módulo de Tickets, podrán ser visualizados y si es necesario quitados de la lista negra.

10.d. Campos personalizados de Tickets:

Los tickets pueden tener campos personalizados. Solo en el caso que sea necesario, puede gestionar desde aquí algún atributo de los tickets que desea que siempre aparezca en las propiedades del detalle de ticket.

Campos Personalizados de Tickets

? Además de los campos por defecto de un Ticket, puedes agregar otros atributos personalizados para los tickets según las necesidades de tu negocio

+ Nuevo Campo

10.e. Campos personalizados de Clientes:

Permite agregar atributos personalizados.

Clientes

Campos Personalizados de Clientes

? Además de los campos por defecto de un Cliente, puedes agregar otros atributos personalizados con detalles adicionales del cliente.

10.f. Avisos por Email:

Puedes editar y desactivar los avisos de Email que llegarán a los Clientes y Agentes.

Avisos por Email

? Puedes editar el contenido o desactivar los avisos que la plataforma envía por email cuando sucede algún evento.

✉ [Ticket Creado]	📄 ✎	👤 Agentes del Área	<input checked="" type="checkbox"/>	Restaurar
✉ [Ticket Creado]	📄 ✎	👤 Cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	Restaurar
✉ [Ticket Respuesta]	📄 ✎	👤 Cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	Restaurar
✉ [Nueva Calificación]	📄 ✎	👤 Agentes del Área	<input checked="" type="checkbox"/>	Restaurar
✉ [Nueva Calificación]	📄 ✎	👤 Cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	Restaurar
✉ [Ticket Transferido]	📄 ✎	👤 Agentes del Área	<input checked="" type="checkbox"/>	Restaurar
✉ [Reapertura Ticket]	📄 ✎	👤 Agentes del Área	<input checked="" type="checkbox"/>	Restaurar
✉ [Cierre automático Ticket]	📄 ✎	👤 Cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	Restaurar

10.g. Horarios de Atención. (sólo para clientes Pagos)

Horarios de atención

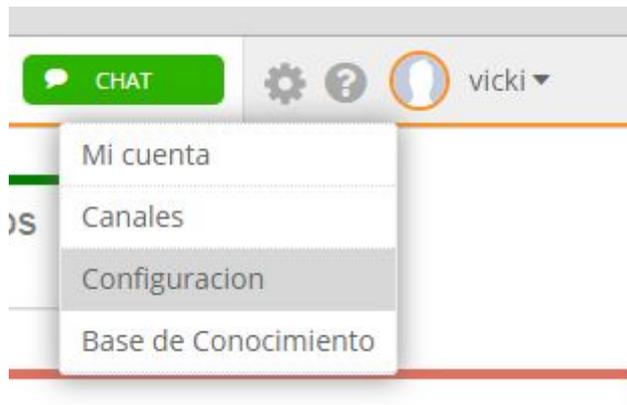
Es la hora 10:46:02. Mi empresa está actualmente **Abierta**

<input checked="" type="checkbox"/> domingo	0:00	24:00
<input checked="" type="checkbox"/> lunes	08:00	20:00
<input checked="" type="checkbox"/> martes	08:00	20:00
<input checked="" type="checkbox"/> miércoles	08:00	20:00
<input checked="" type="checkbox"/> jueves	08:00	20:00
<input checked="" type="checkbox"/> viernes	08:00	20:00
<input checked="" type="checkbox"/> sábado	08:00	15:00

11. Agregar y configurar agentes

Para agregar un Nuevo Agente se deben seguir los siguientes pasos:

Ir al icono de Configuración que se encuentra en la parte Superior derecha de la página, de allí seleccionar la opción **"Configuración" - "Agentes"**.



Para agregar un nuevo Agente, hacer click en **"Nuevo Agente"** que se encuentra en el lado derecho de la

pantalla.



Se abrirá la siguiente ventana, donde deberá ingresar los datos solicitados por el Sistema.

Agentes

Apodo	<input type="text" value="Apodo"/>
Nombre del Agente	<input type="text" value="Nombre"/> <input type="text" value="Apellido"/>
Correo electrónico	<input type="text" value="email@dominio.com"/>
Grupos de Agentes	<input type="text" value=""/>
DATOS DE ACCESO A LA CUENTA	
Información de Login	<input type="text" value="Usuario"/> <input type="text" value="Contraseña"/>
PERMISOS	
Rol	<input type="text" value=""/>
Supervisar a	<input type="text" value="Agregar Agente..."/>
Visualización de Tickets	<input type="text" value="Tickets asignados y de las áreas"/>
<input type="checkbox"/> Permitir eliminar Tickets	
<input type="button" value="Cancelar"/>	<input type="button" value="Guardar"/>

En la opción **"Permisos"** Usted podrá seleccionar entre las opciones de "Supervisor"/ "Operador". Y si prefiere que pueda ver todos los tickets de las áreas en las que se encuentra o sólo los que le hayan sido asignados. Una vez finalizada la configuración, seleccione **"Guardar "** y el mismo aparecerá en el listado correspondiente.



Para facilitar la búsqueda usted podrá utilizar la opción de **"buscar"** ingresando el nombre o iniciales del Agente al cuál desea acceder.

"Recuerde que podrá asignar un Agente a un Área específica arrastrando el nombre del mismo hasta el Área deseada"

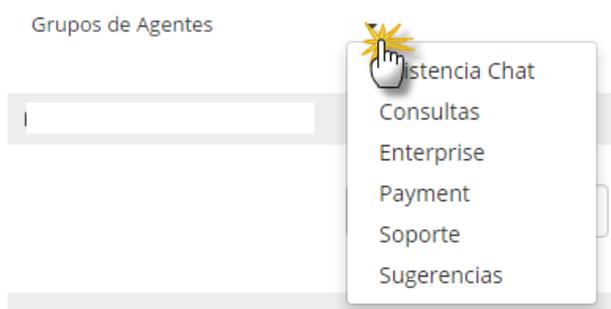
Editar Agentes:

Para Configurar las opciones del Agente, el mismo debe haber sido previamente cargado en el Sistema. Hacer click sobre el nombre del Agente que desea Configurar y aparecerá la ventana que utilizó para crearlo para que pueda modificar todos los datos que necesite.

Aquí Usted podrá modificar cualquiera de los campos que se visualizan, como también definir áreas a las cuales este Agente podrá acceder y otorgar permiso de "Supervisor" u "Operador" según su función.

Definir Grupos a los que pertenecerá:

Para definir las áreas correspondientes a cada Agente, seleccionar sobre el signo "+" que se encuentra junto con la inscripción Grupos de agentes, allí se desplegará un menú de opciones las cuales podrán ser ingresadas con un sólo click.



En la opción "Permisos", se desplegará una solapa con las opciones que pueden asignarse al Agente.

También usted podrá definir el nivel de visualización e interacción de cada Agente con los Tickets que ingresan a su plataforma, pudiendo permitir el acceso a los "Tickets asignados a él y a las áreas a las que pertenece" o bien "sólo a los tickets asignados a él", como así también, la posibilidad de eliminarlos.

PERMISOS

Rol

Supervisar a

Visualización de Tickets

Permitir eliminar Tickets

Una vez completado los datos, presionar "Guardar Agente" para completar exitosamente el proceso.

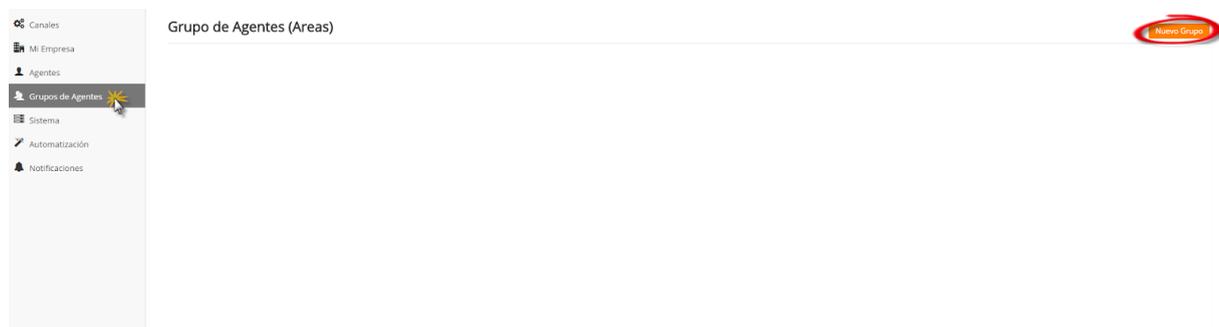
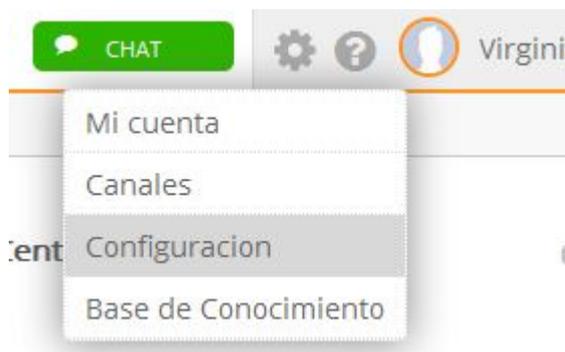


Con esta acción quedará completo el perfil que ha seleccionado para su Agente, el mismo puede ser modificado cuando Usted lo requiera.

12. Configurar grupo de agentes

Webcentrix te permite crear y mostrar áreas para una mejor representación de tu empresa en nuestra plataforma.

Para realizar la configuración de Areas, deberá ingresar a "**Configuraciones**" - "**Grupos de Agentes**" y hacer **click en Nuevo Grupo**.



Se mostrará un listado sobre el cuál usted podrá interactuar de forma sencilla e ir agregando los datos correspondientes.

Grupo de Agentes (Areas)

Nombre de Grupo	<input type="text"/>
<hr/>	
Canales	<input type="text"/>
<hr/>	
Profundidad de Bandeja	<input type="text" value="0"/>
SLA	<input type="text" value="0"/>
Tipo de Asignación	<input type="text"/>
Mail Personalizado	Configurar <email>

AGENTES EN ESTE GRUPO

- **Nombre del grupo:** Denominación con la que reconocerá a los agentes del área.

- **Canales:** Podrá ver desde aquí en que canales se encuentra asignado ese Grupo.

- **Profundidad de la bandeja:** Límite de cantidad de tickets que pueden haber asignados a cada agente del grupo. Son la cantidad de tickets que puede tener al mismo tiempo como Pendientes..

- **SLA:** Desde aquí se puede configurar la cantidad de horas que puede pasar un ticket en Estado Pendiente o En Espera antes de vencerse.

- **Tipo de Asignación:** Desde aquí se podrá configurar cómo se realizará la asignación de los tickets dentro del grupo una vez que comiencen a ingresar. Existen diferentes tipos de asignación:

Sin asignar: Los tickets ingresarán sin agente asignado y todos los agentes que tengan visibilidad del mismo podrán atenderlo.

Circular consecutiva: Los tickets se irán asignando uno a uno a los agentes que se encuentren disponibles.

Nombre del agente: Todos los tickets que ingresen aparecerán asignados a un mismo agente.

- **Mail personalizado:** Desde aquí se podrá colocar un email desde el cuál se envíen a los clientes los correos que se generen desde el Grupo.

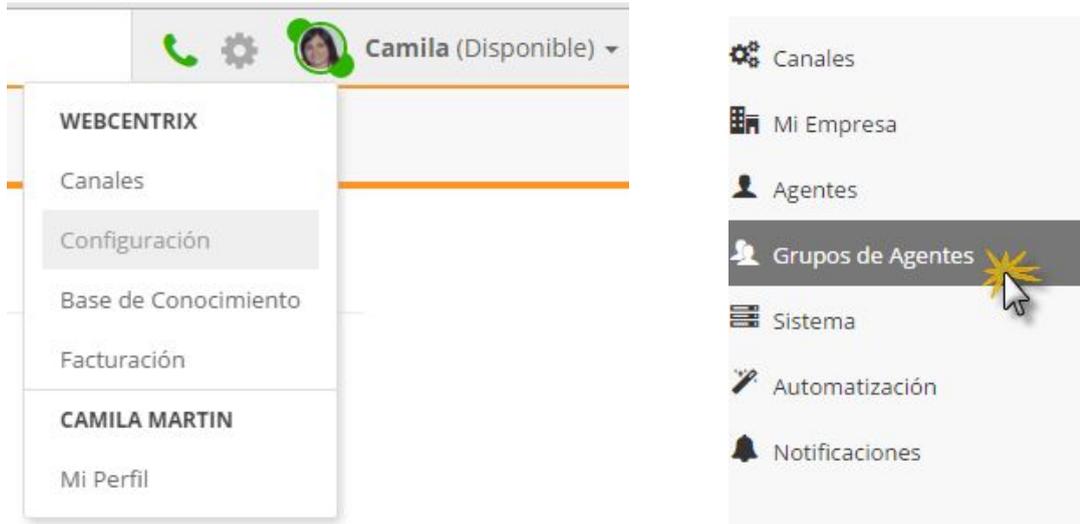
- **Agentes del Grupo:** Podrás ver todos los agentes asignados a ese grupo y también agregar más agentes al mismo.

12.a. Configurar agente como observador

Cuándo se configura un agente como Observador dentro de un Grupo el mismo tendrá la posibilidad de visualizar el contenido del ticket, dejar comentarios pero NO responderle al cliente ni modificar algún dato.

Para configurar un agente como observador dentro de un grupo será necesario:

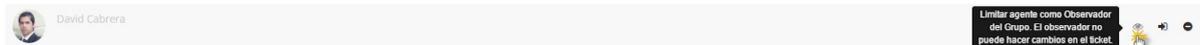
- Ingresar en Configuración> Grupo de Agentes:



- Ingresar en alguno de los grupos:



- Si el grupo ya tiene agentes, para configurarlos como observadores debemos hacer click en el ícono en cada uno de los agentes que queramos:



- Si el agente no se encuentra en el grupo puedo agregarlo y realizar la misma acción que el apartado anterior. Los agentes que sean observadores se distinguirán por el color del ícono de observación que aparecerá en verde.

Para finalizar hacer Click en Guardar y ya quedarán los agentes observadores configurados.

13. Automatización.

En WebCentrix podés acceder a un completo módulo par cargar reglas de automatización. De esta forma la plataforma realizará de manera automática algunos procesos que necesites.

Reglas de Automatización

Estado	Nombre de Regla	TODAS LAS CONDICIONES	ACCIONES
●	Cambio Ticket Creado (Siempre)	• Asunto CONTIENE Cambio	
●	destacar pruebas tn Ticket Creado (Siempre)	• Email Cliente IGUAL fmalerba@gmail.com	• Cambiar Prioridad: 10 -Incrementar Prioridad
●	fb Ventas Ticket Creado (Siempre)	• Contenido CONTIENE precio, pago • Canal IGUAL Facebook	• Cambiar Area: Enterprise
●	Fraude Ticket Creado (Horario no laboral)	• Contenido CONTIENE fraude, robo	• Enviar email a Agente: (David Cabrera) Robo
●	Insulto Ticket Creado (Siempre)	• Contenido CONTIENE tonto, fraude	• Cambiar Prioridad: 10 Asignar Prioridad • Cambiar Area: Enterprise
●	Insultos Ticket Creado (Siempre)	• Contenido CONTIENE Tonto	• Cambiar Prioridad: 10 Asignar Prioridad
●	Nueva Regla Ticket Creado (Siempre)	• Contenido CONTIENE fraude	• Cambiar Area: Soporte • Cambiar Prioridad: 10 Asignar Prioridad • Agregar Etiqueta: Payment
●	Nueva Regla Ticket Creado (Siempre)	• Contenido CONTIENE fraude	• Cambiar Area: Soporte

Para crear nuevas reglas debés hacer click en “Nueva Regla” y se abrirá el siguiente panel de configuración.

Reglas de Automatización.

< Reglas de Automatización / Nueva Regla

Nombre de Regla

Activa

EVENTO

TODAS LAS CONDICIONES ▼

[+ Agregar Condición](#)

ACCIONES

[+ Agregar Acción](#)