



SMARTCHAT

Bandeja de Entrada - Listado de conversaciones

Contenido

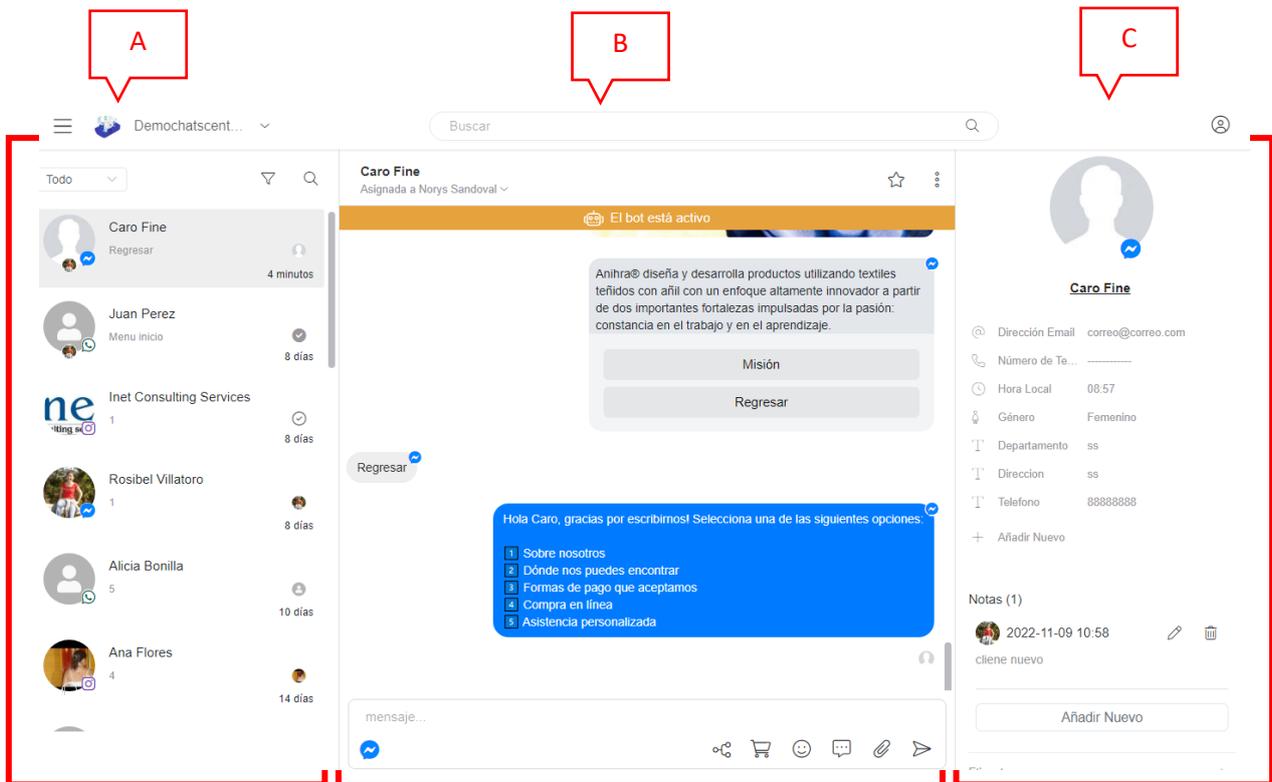
Listado de conversaciones	2
Filtrar conversaciones	3
Realizar búsquedas	6

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:

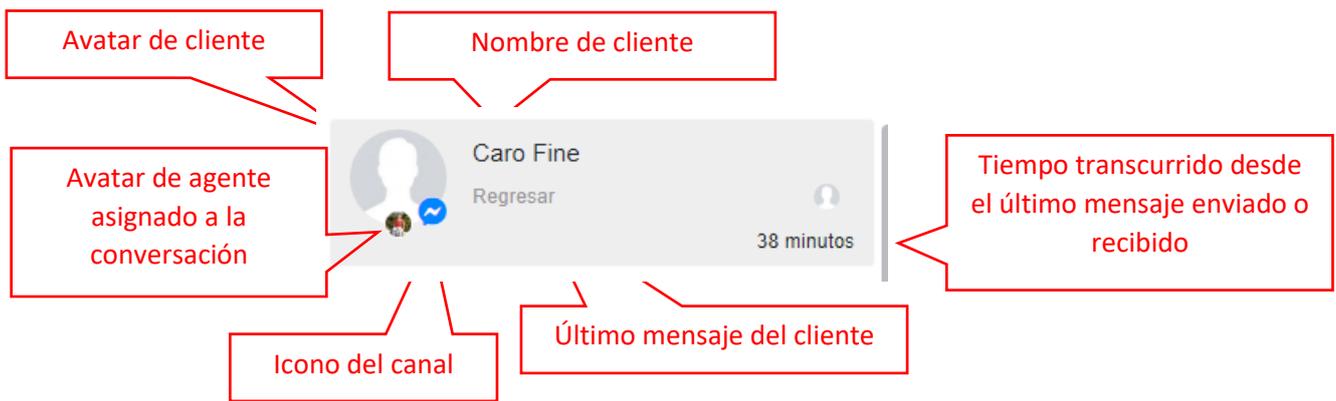
- A. Listado de conversaciones
- B. Área de mensajes
- C. Panel de información del usuario



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:

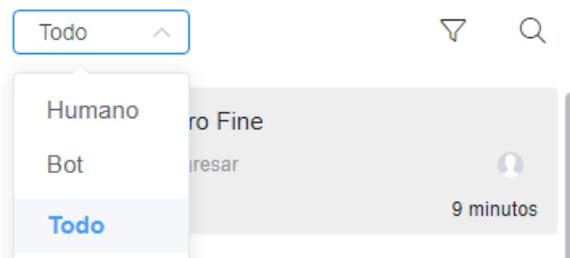


Desde este panel se podrán realizar las siguientes acciones:

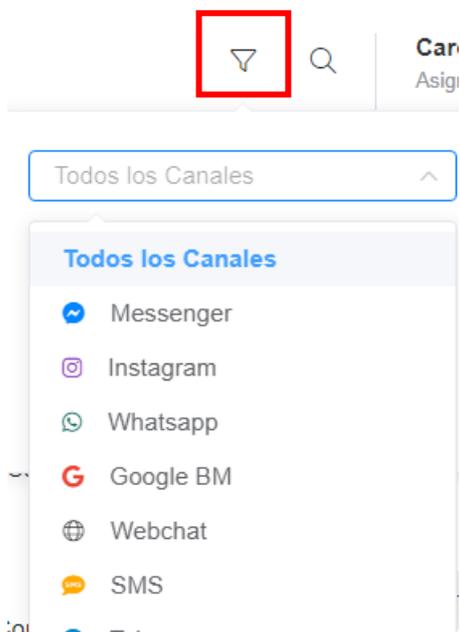
Filtrar conversaciones

Es posible filtrar por una amplia variedad de criterios:

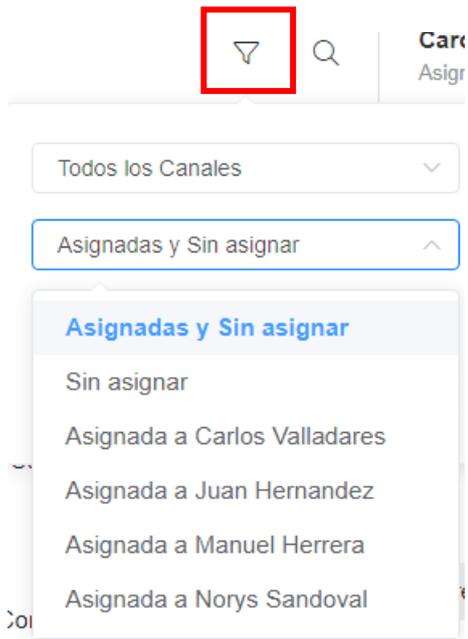
- Tipo de atención: Seleccionar una de las opciones presentadas: Humano (agente), Bot o Todo



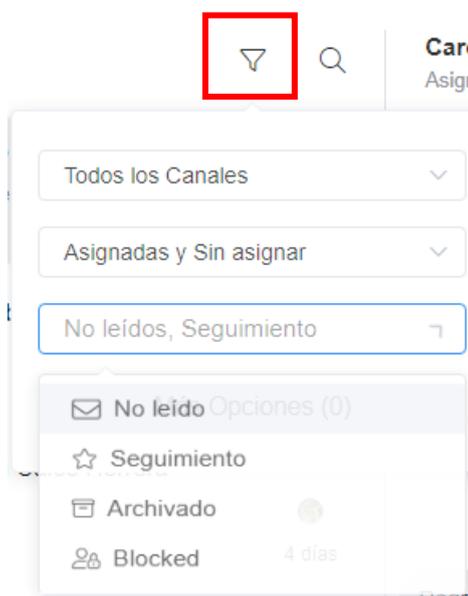
- Canal: Hacer click sobre el embudo y de la lista de canales seleccionar un canal de entre los disponibles en la plataforma



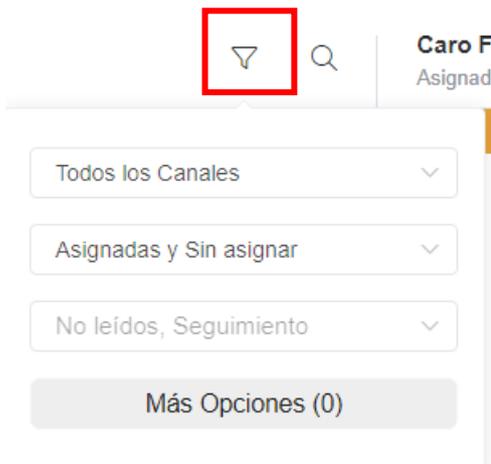
- Asignadas y sin asignar: Hacer click sobre el embudo y de la lista Asignadas y sin asignar, seleccionar una de las opciones disponibles: Sin asignar o asignadas a un agente en específico.



- 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**.

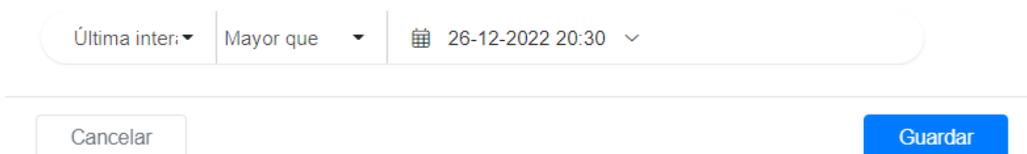


Se abrirá una ventana **Más Opciones** para establecer las condiciones que debe cumplir una conversación.

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**.

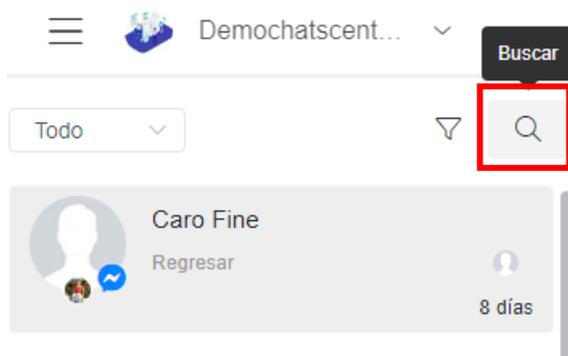
Si se quiere agregar otra condición hacer click sobre el área **+ Condición**. La conversación debe cumplir con **TODAS** las condiciones establecidas para que aparezcan listadas.

Para aplicar todas las condiciones, hacer click en el botón **Continuar**.

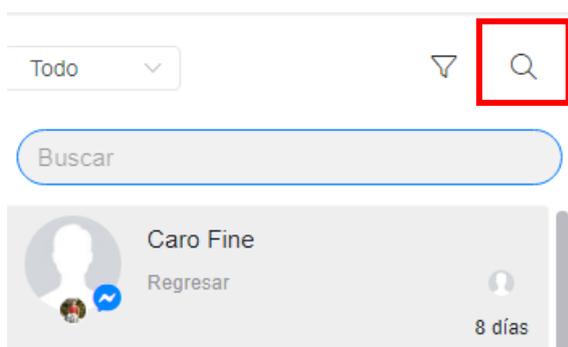


Realizar búsquedas

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)

Filter and search icons

Search input: juan

Juan Perez
Menu inicio

20 días



Filter and search icons

Todos los Canales

Asignadas y Sin asignar

Archivado

Más Opciones (0)

20 días