

hey now training



2024

¡Hola!

Te damos la bienvenida a esta nueva sesión de la academia.

Comenzaremos pronto →



Lo nuevo de Hey Now

Primer semestre



¿Qué vamos a ver?

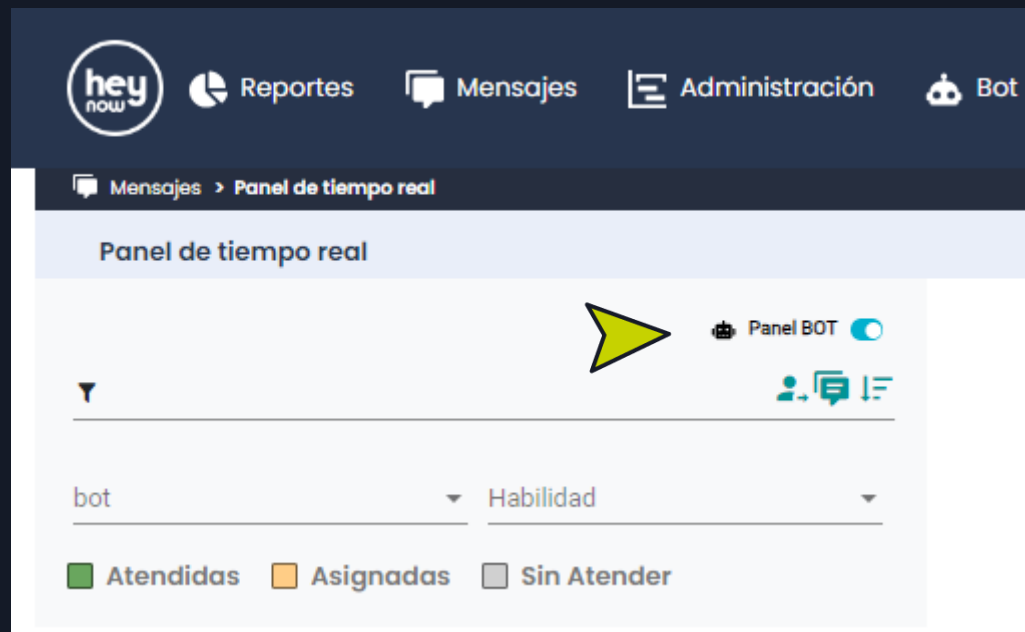
1. Atención en panel
2. Módulo de reportes
3. Módulo de envíos
4. Configuraciones plataforma
5. Módulo de ayuda
6. Lo que está por venir

1. Atención en panel

Intervención de comunicaciones en parte automática

Además de ver las interacciones cliente-agente en el panel, ahora también tienen acceso a las conversaciones con el asistente virtual en tiempo real.

Encontrarás esta opción como un filtro.



2. Módulo de reportes

Orden de agentes

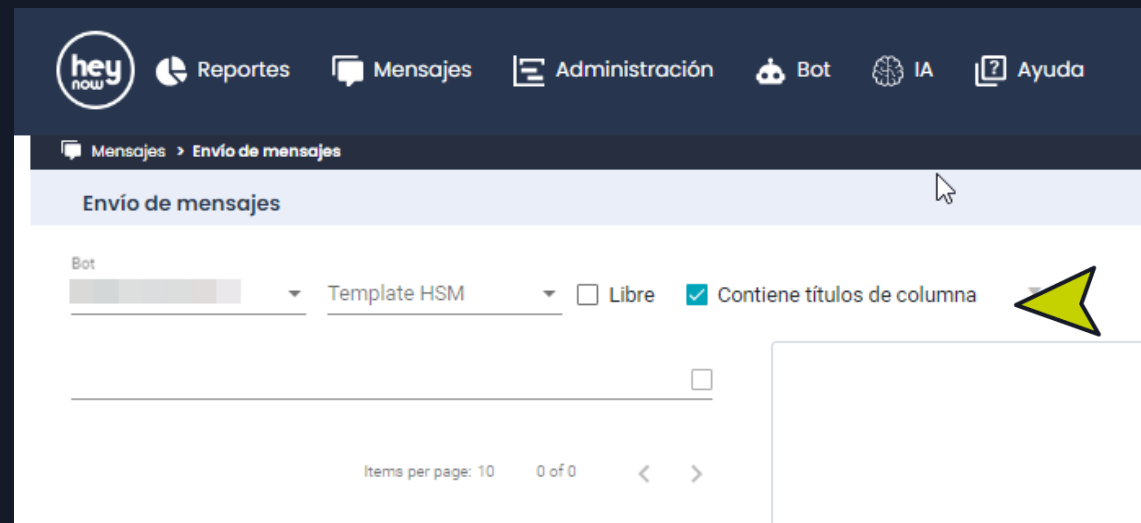
Cada reporte de sesión mostrará el nombre de los agentes que tomaron el caso en el orden en que fue asignado.



3. Módulo de envíos

Envíos masivos a partir de un archivo .csv con títulos de columnas

Esta modificación permite cargar y enviar mensajes proactivos con títulos de columnas.



3. Módulo de envíos

Proceso de aprobación de plantillas

Simplificamos el proceso de dar de alta una plantilla. Ahora, se realiza a través de la plataforma, ya no es necesario abrir un ticket de soporte. Solo ingresa a la sección **Mensajes > Plantillas** para iniciar el proceso, cuando esté listo se actualizará el estado de la plantilla a Aprobado y podrás comenzar a usarla.

4. Configuraciones de la plataforma

Autogestión de usuarios y habilidades

Ciertos usuarios estarán habilitados para gestionar las habilidades y permisos de los demás usuarios y de sí mismos. Esto les dará mayor autonomía para operar en nuestra plataforma.

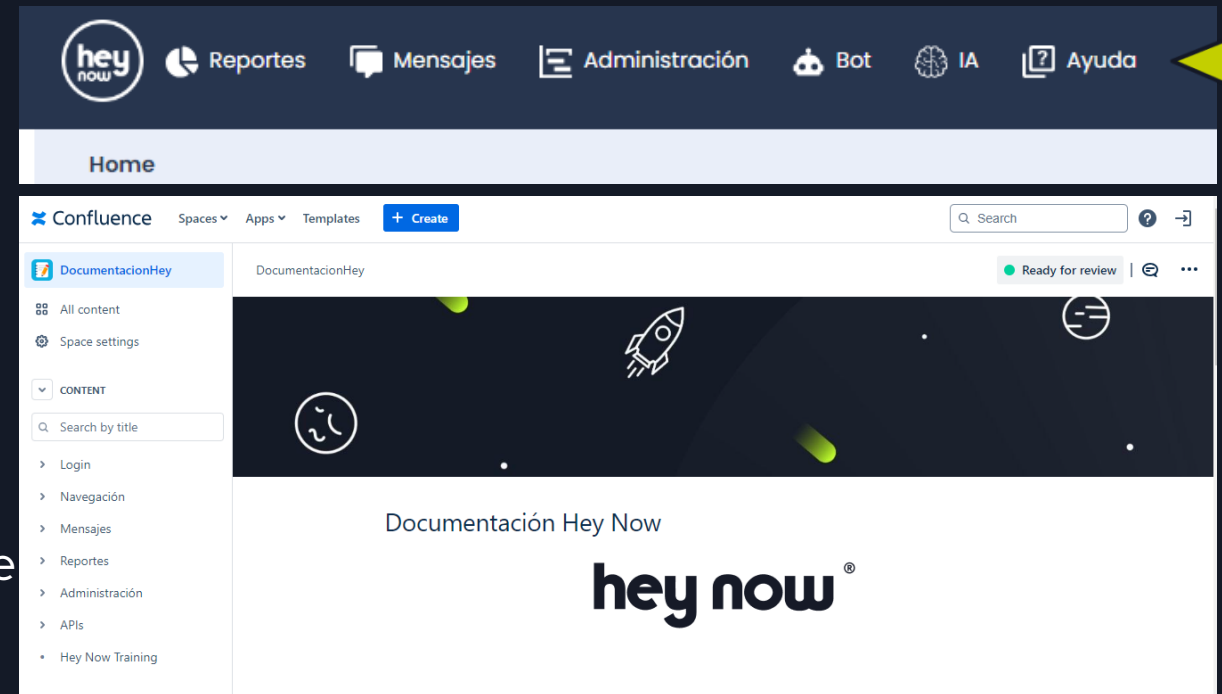


5. Módulo de ayuda

Actualizamos la sección de ayuda de la plataforma 🤗

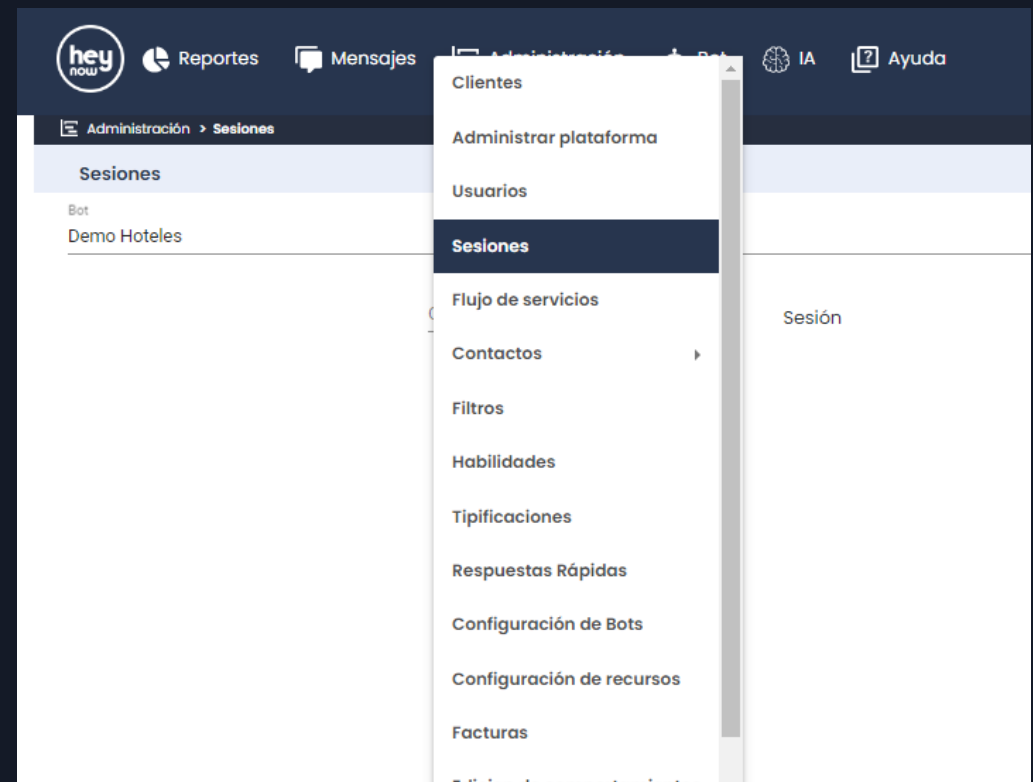
¿Qué beneficios trae este cambio?

- Mejoramos el buscador: ahora es más fácil encontrar cómo configurar una funcionalidad.
- Tendrás más autonomía, para que puedas resolver un problema o editar una función por tu cuenta (de todas formas, nuestro equipo de soporte siempre está disponible para darte una mano).



6. Acceso a lista de sesiones actuales

Puedes acceder al listado de sesiones actuales (tanto de bot como de panel) y finalizarlas. También podrás descargar el listado de las sesiones en formato de texto (no incluye el contenido de la conversación).



Bonus track

¡Lo que viene!



¡Somos Meta Business partner!



¿Qué implica esto?

- Contacto directo con Meta
- Podrán ver información de sus líneas de WhatsApp

¡Somos Meta Business partner!

The screenshot shows the 'hey now' dashboard with a navigation bar containing 'Reportes', 'Mensajes', 'Administrar', 'Asistentes', 'Herramientas IA', and 'Ayuda'. The main content area is titled 'Vinculación de cuentas' and features a horizontal menu with options: 'WhatsApp', 'FB Messenger', 'X (Twitter)', 'Mercado Libre', and 'Instagram Direct'. The 'WhatsApp' option is selected, leading to a multi-step process. The current step is '4. Facebook', with previous steps being '1. Nombre', '2. Política Whatsapp', '3. OB usuarios', and the next being '5. Resumen'. The main content area displays the text 'Continuar con Facebook' and 'Necesitarás la siguiente información para tu canal de WhatsApp Business, asegúrate de tenerla a mano:'. Below this, a list of requirements is shown: '1. El nombre de tu marca, que se muestra a los clientes con los que chateas', '2. El nombre legal de tu empresa', and '3. La dirección oficial de tu empresa'. A green box contains the instruction: 'Inicia sesión con la cuenta de FB, con la que tienes configurado tu ID de Negocios'. At the bottom, there are two buttons: 'Continuar con Facebook' and 'Migrar desde otro partner'. An illustration on the right shows a WhatsApp Business chat interface with a rocket icon, symbolizing business growth.

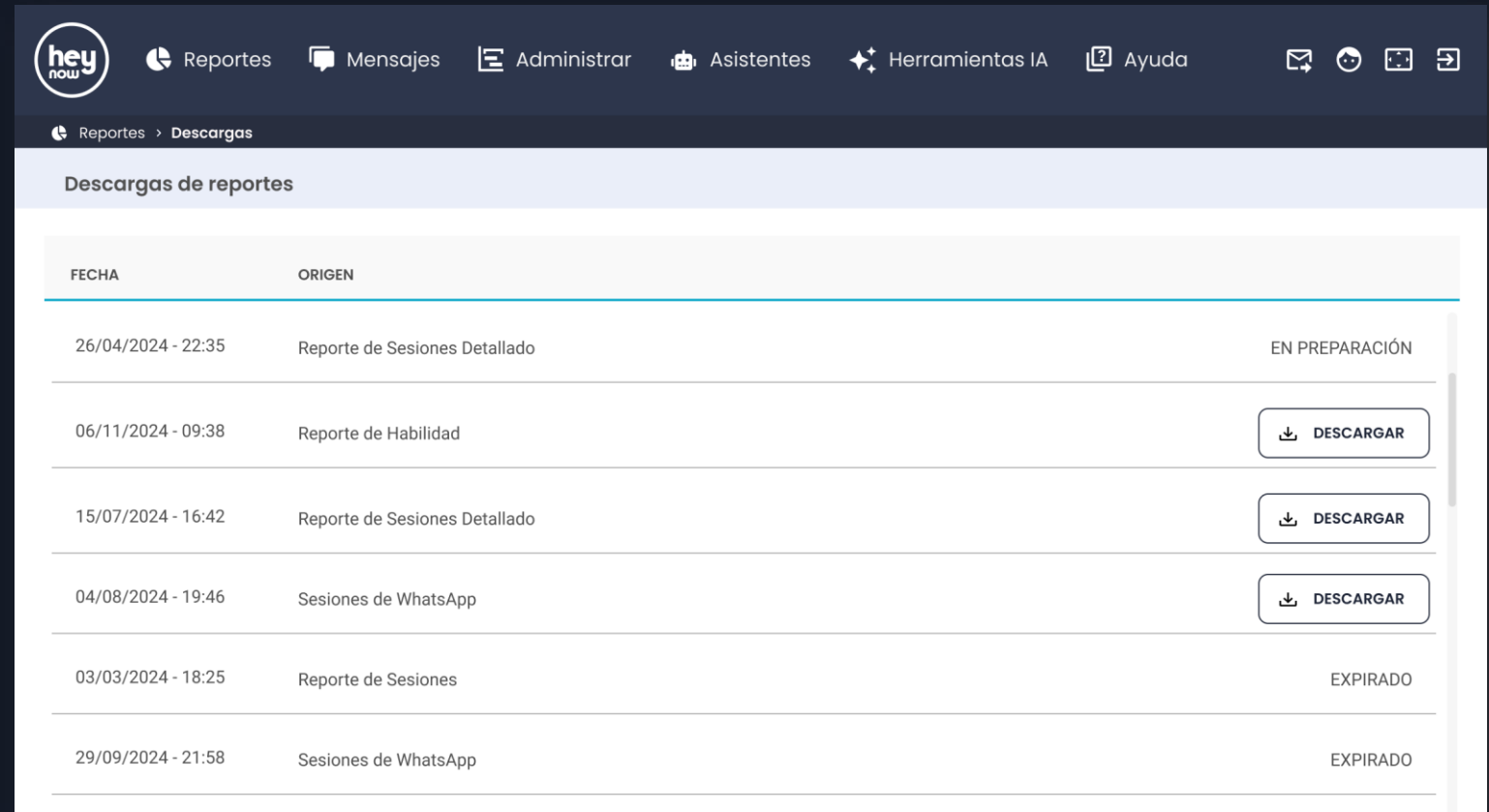
¡Somos Meta Business partner!

The screenshot displays the 'Vinculación de cuentas' (Account Linking) section in the Hey Now Admin dashboard. The top navigation bar includes the Hey Now logo and menu items: Reportes, Mensajes, Administrar, Asistentes, Herramientas IA, and Ayuda. The breadcrumb trail shows 'Admin > Vinculación de cuentas'. Below the navigation, there are tabs for different platforms: WhatsApp, FB Messenger, X (Twitter), Mercado Libre, and Instagram Direct. The 'WhatsApp' tab is active, showing a sub-header 'WhatsApp | Vinculaciones y configuración' and a '+ Configurar Nuevo WhatsApp' button. A table lists four existing WhatsApp accounts with their respective details and actions.

| Nombre & Creación | Número | WABA ID | PlatformID | Calidad (tel) | Estado | Acciones |
|---|-----------------|-----------------|------------|---------------|------------|----------|
| Ventas_Wsapp Apr 26, 2024 9:35 AM | +54 11 22840404 | 151228848071408 | 50558833 | Alta | En Vivo | |
| Ventas_Wsapp Apr 26, 2024 10:35 PM | +54 11 22840404 | 151228848071408 | 50558833 | Sin info | Inactivo | |
| Ventas_Wsapp Apr 26, 2024 1:35 AM | +54 11 22840404 | 151228848071408 | 50558833 | Media | Bloqueo | |
| Ventas_Wsapp Apr 26, 2024 10:35 PM | +54 11 22840404 | 151228848071408 | 50558833 | Baja | Suspendido | |

Reportes

Descargas en
segundo plano

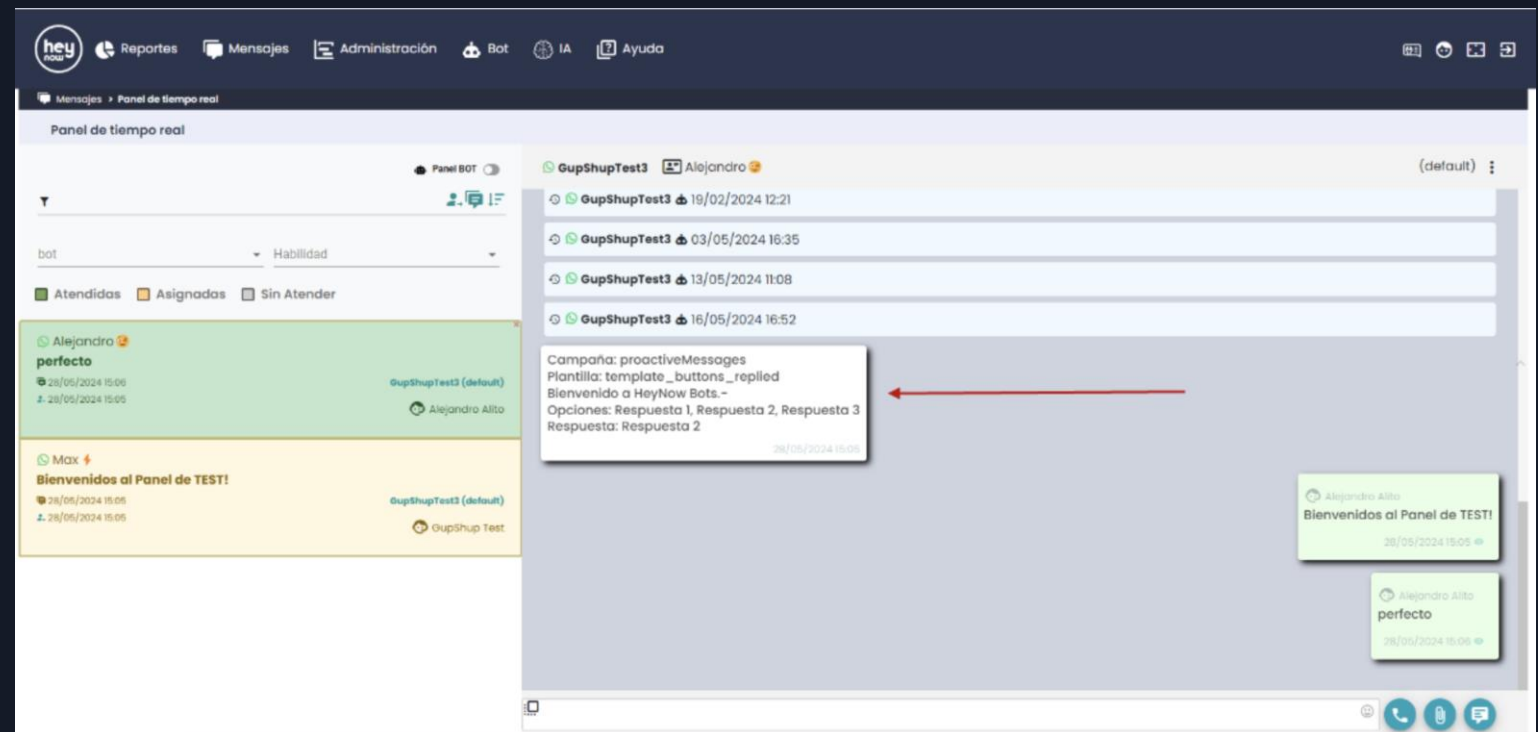


The screenshot shows a web interface for 'hey now' with a dark blue header. The navigation bar includes icons for 'Reportes', 'Mensajes', 'Administrar', 'Asistentes', 'Herramientas IA', and 'Ayuda'. The breadcrumb trail indicates 'Reportes > Descargas'. The main content area is titled 'Descargas de reportes' and contains a table with the following data:

| FECHA | ORIGEN | |
|--------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 26/04/2024 - 22:35 | Reporte de Sesiones Detallado | EN PREPARACIÓN |
| 06/11/2024 - 09:38 | Reporte de Habilidad | ↓ DESCARGAR |
| 15/07/2024 - 16:42 | Reporte de Sesiones Detallado | ↓ DESCARGAR |
| 04/08/2024 - 19:46 | Sesiones de WhatsApp | ↓ DESCARGAR |
| 03/03/2024 - 18:25 | Reporte de Sesiones | EXPIRADO |
| 29/09/2024 - 21:58 | Sesiones de WhatsApp | EXPIRADO |

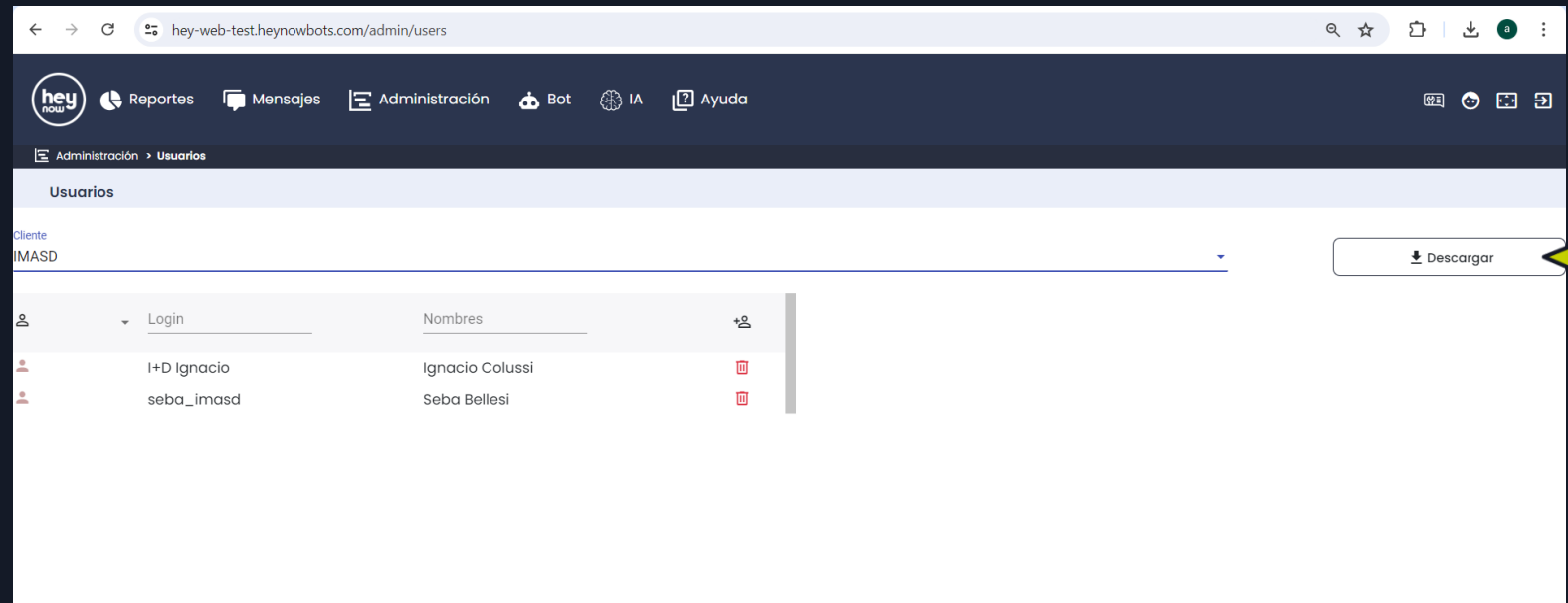
Envíos

El agente tiene la oportunidad de ver de qué mensaje viene la conversación, y en reporte detallado también.



Usuarios

- Deslogueo de usuarios
- Descarga del listado de usuarios



Preguntas y respuestas

¿Cómo puedo ver los mensajes multimedia en una conversación finalizada?

Puedes verlo en Reportes > Sesiones > Reporte de sesiones detallado

¿Se puede generar un automatismo de descargas de "análisis de sesiones detallado", para recibirlo a diario con un lapso de tiempo?

Si se puede. Podemos alojarlo en un repositorio o integrarlo a algún sistema/CRM vía Api.

¿Cómo agilizar el reporte de Sesiones detallado?

Por lo pronto habilitaremos la descarga en segundo plano, y para próximas liberaciones está contemplado mejorar el tiempo de descarga.

¿Se puede obtener un reporte con detalle de login por usuario?

El detalle puede verse en Reportes > Auditoría. En evento se filtra por login.

iGracias!

