



# Manual MessageBird

## Tabla de contenido

<b><i>Cómo empezar</i></b> .....	<b>3</b>
Agentes de WhatsApp .....	3
<b><i>Usando la Bandeja de entrada</i></b> .....	<b>4</b>
Creación de .....	4
Aceptación de un boleto .....	5
Trabajar en un ticket .....	6
Resolución de un ticket.....	8
En respuesta y el cierre de un billete (detallado) .....	8
Revisión de tickets pasados .....	10
<b><i>Respuestas almacenadas</i></b> .....	<b>10</b>
Atajos de teclado.....	12
La función de búsqueda .....	13

## Cómo empezar

### Cómo iniciar sesión en la Bandeja de entrada

Si eres un agente o administrador, para iniciar sesión debes ir directamente al enlace de messagebird [inbox.messagebird.com](https://inbox.messagebird.com) e ingresar tu correo y contraseña de la cuenta MessageBird.

Si tienes algún problema con el inicio de sesión comunícate con nosotros a través del correo electrónico [soporte@money-phone.com](mailto:soporte@money-phone.com)



### Welcome back to Inbox

Email address

Password

[I forgot my password](#)

Log in

## Agentes de WhatsApp

Puede haber varios agentes en la Bandeja de entrada. La principal responsabilidad de un agente es trabajar en los tickets.

### Los agentes tienen acceso a:

- La interfaz de usuario del agente
- Contactos

### Los agentes pueden:

- Trabajar y resolver tickets
- Buscar y ver tickets
- Buscar y ver contactos
- Crear y editar contactos

## Usando la Bandeja de entrada

Un ticket de la Bandeja de entrada proporciona a sus agentes un registro detallado de una conversación entre su organización y un solicitante.

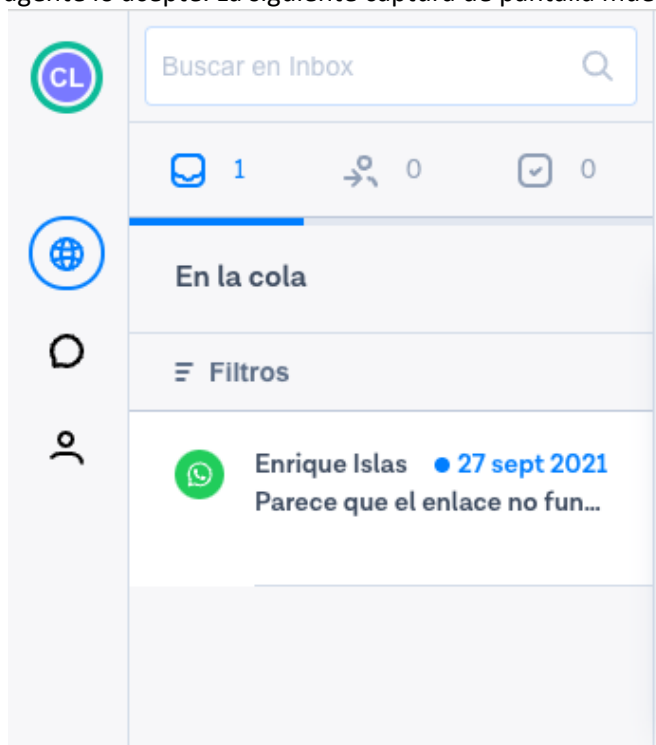
Conozca las cuatro etapas básicas de un ticket:

1. creación de ticket
2. aceptación de un ticket
3. trabajar en un ticket
4. resolución un ticket

### Creación de Tickets

Un ticket se crea cuando un solicitante envía un mensaje a su empresa a través de un canal que se ha conectado a la bandeja de entrada, en este caso WhatsApp.

Este nuevo ticket se agregará a una cola en la Bandeja de entrada, donde permanecerá hasta que un agente lo acepte. La siguiente captura de pantalla muestra un ticket esperando en cola.



Cuando un ticket llega a una cola, se envía una notificación a todos los agentes en línea para informarles que un solicitante está esperando ayuda.

De forma predeterminada, un ticket incluirá la siguiente información:

- El mensaje de su solicitante

- La fecha y hora en que se envió el mensaje
- Datos de contacto de su solicitante
- El canal que han usado para comunicarse (Whatsapp)
- Conversaciones anteriores (si lo han contactado antes)
- Canales alternativos de comunicación (si lo han contactado antes en un canal diferente)

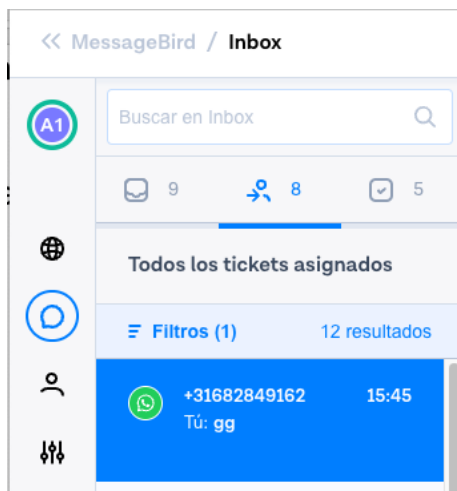
También puede usar la automatización incorporada para agregar información adicional a los tickets entrantes:

- Reconocimiento de idioma para identificar qué idioma está hablando su solicitante
- Análisis de sentimientos para detectar el estado de ánimo de su solicitante

Los agentes pueden manualmente agregar etiquetas a los tickets mientras hablan con los solicitantes. Obtenga más información en **Trabajar en un ticket**.

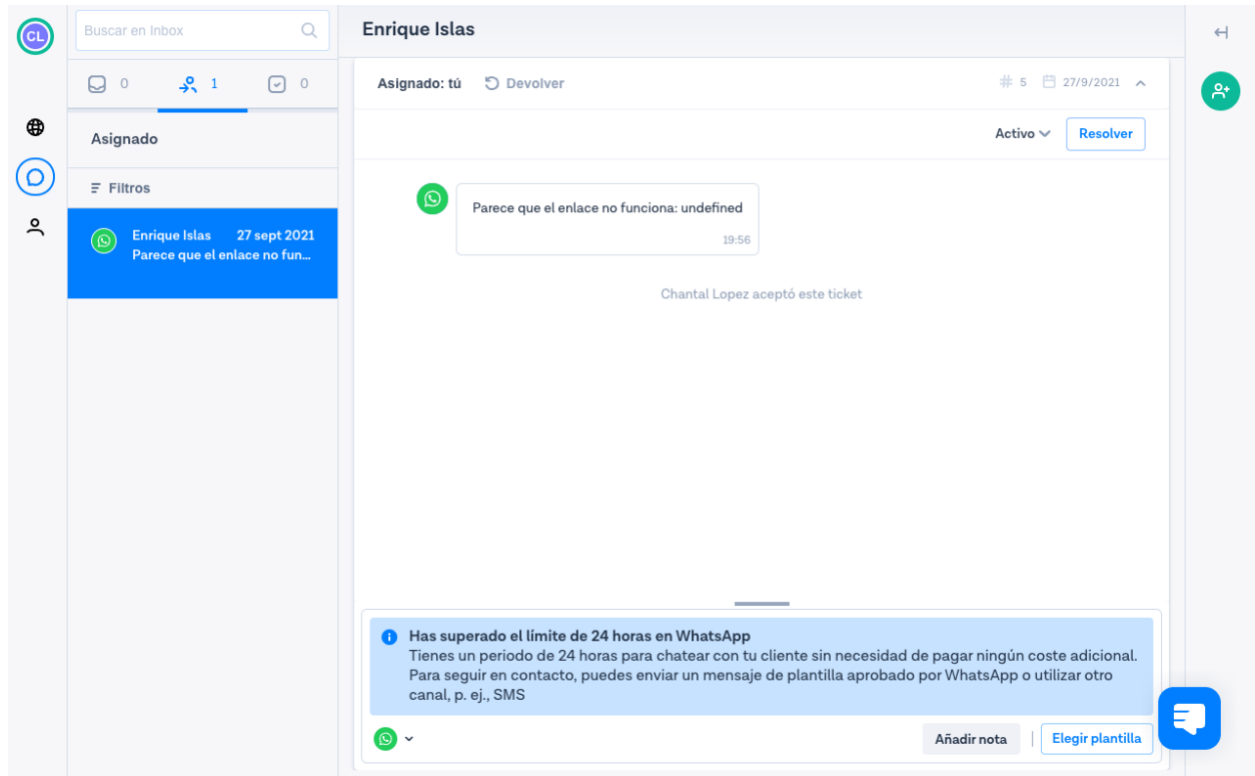
### Aceptación de un ticket

Para aceptar un ticket, simplemente haga clic en el ticket en la cola. Se moverá automáticamente a 'Asignado a usted', listo para que comience a trabajar.



Si un solicitante se ha puesto en contacto con usted antes, el historial de conversaciones completo se mostrará en el ticket. Para verlo, una vez abierta la conversación, simplemente desplácese hacia arriba para ver el historial.

En la captura de pantalla a continuación, puede ver cómo se ve un ticket una vez que lo ha aceptado. También puede ver el **idioma** del mensaje mostrado como una etiqueta y el **sentimiento** o **estado de ánimo** mostrado como una etiqueta y como un emoji.



Si decide que no puede trabajar en ese ticket, o si lo aceptó por error, puede hacer clic en **Regresar** para colocar el ticket en la cola. Esto hará que se envíe una notificación a todos los agentes en línea, al igual que cuando llega un nuevo ticket. Cuando se devuelve un ticket, esto se registra en el historial de conversaciones.

### Trabajar en un ticket

Use el campo de texto para conversar con su solicitante escribiendo una respuesta en el campo de texto o usando una respuesta predefinida. Puede insertar emojis copiándolos y pegándolos en su mensaje, y adjuntar y enviar archivos haciendo clic en el icono de archivo adjunto.

Cuando esté listo, haga clic en **Enviar** para enviar su mensaje.

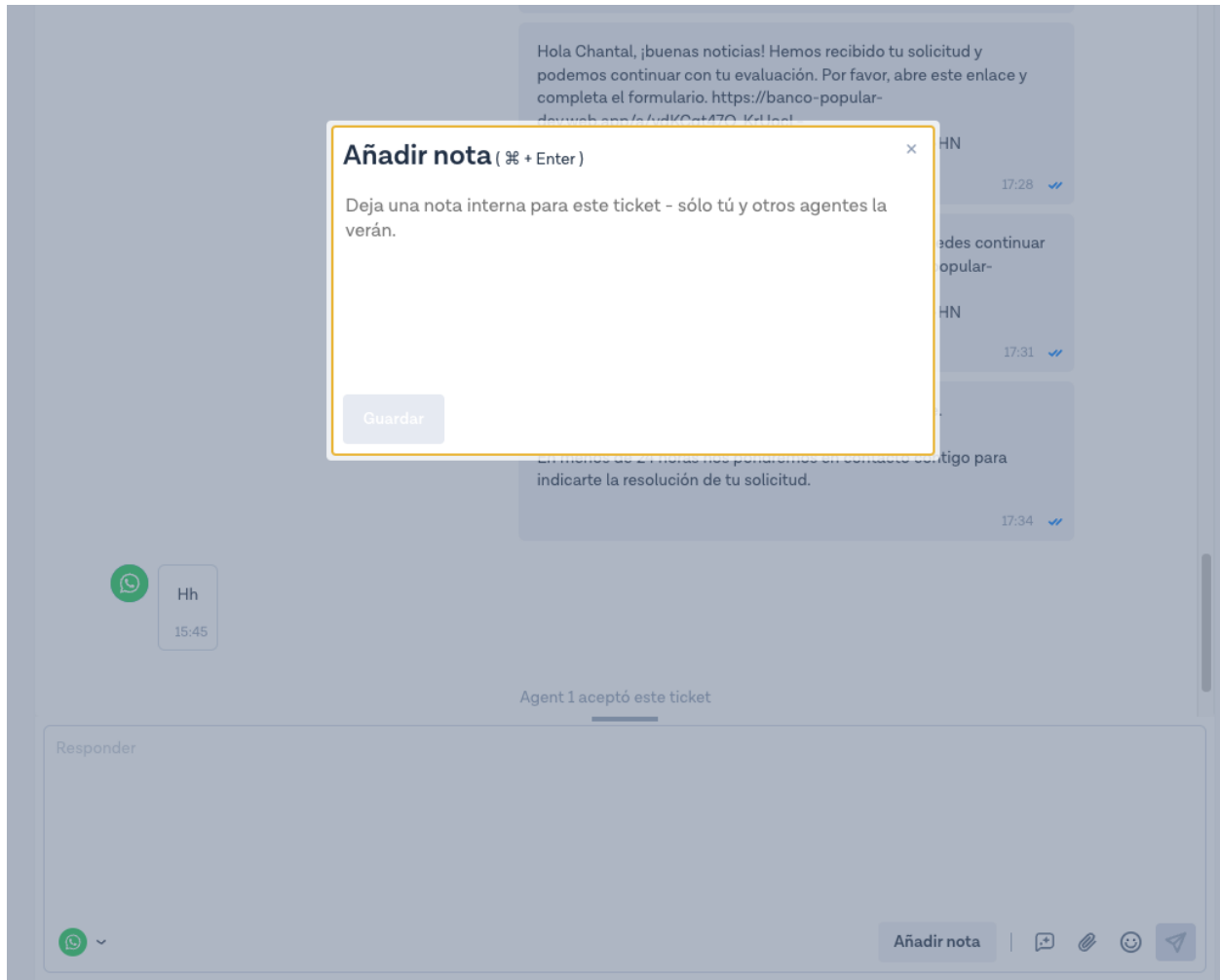
- **Agregar etiquetas manuales**

Los agentes pueden editar y agregar etiquetas manualmente a los tickets mientras hablan con los solicitantes. Las etiquetas son una buena forma de agregar más información y contexto a un ticket. Por ejemplo, se puede agregar una etiqueta para explicar por qué un solicitante se ha puesto en contacto, lo cual es útil para crear informes detallados.

- **Creación de notas internas**

Cree notas internas para usted y para otros agentes con información adicional, como "No cierre este ticket hasta que el solicitante responda".

Usted y otros agentes podrán ver lo que ha escrito, pero sus solicitantes no. Las notas no se pueden eliminar y se incluirán en el historial de conversaciones.



- **Cambio de canales**

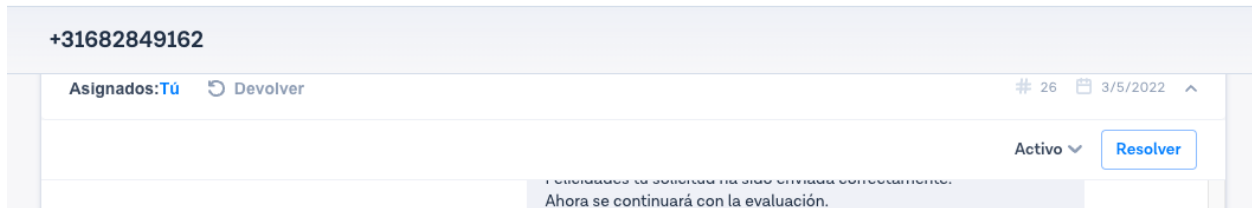
De forma predeterminada, su respuesta se enviará por el mismo canal que el solicitante utilizó para comunicarse con usted. Por ejemplo, si el solicitante se ha puesto en contacto con usted a través de Whatsapp, Whatsapp le enviará su respuesta.

Puede cambiar su conversación a cualquier canal disponible seleccionándolo en el menú desplegable.

- **Devolver un ticket a la cola o asignarlo a otro agente**

Mientras trabaja en un ticket, puede decidir que ya no puede manejar la consulta del solicitante. Esto podría suceder porque su turno ha terminado y necesita un colega para continuar trabajando en el problema, o porque no tiene las habilidades requeridas.

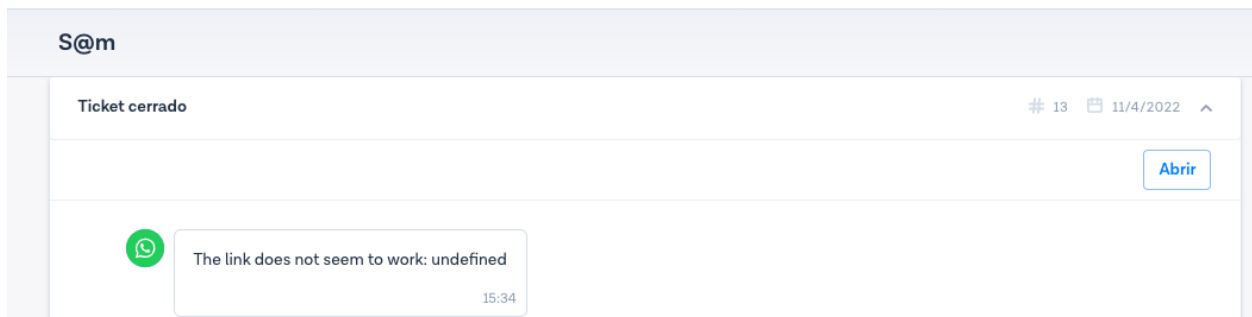
Cuando esto sucede, puede optar por devolver el ticket a la cola haciendo clic **Devolver** en la esquina superior derecha o asignar el ticket a otro agente haciendo clic en **Asignado: usted** en la esquina superior izquierda y seleccionando otro agente.



### Resolución de un ticket

Una vez que haya terminado de trabajar en un ticket, haga clic **Resolver** en la esquina superior derecha del ticket. Esto moverá su ticket a la sección Resuelto de la Bandeja de entrada.

Si decide que es necesario volver a abrir un ticket, o si lo cierra por error, simplemente haga clic **Abrir** en la esquina superior derecha del ticket. Esto reabrirá el ticket y le permitirá comenzar a trabajar en él nuevamente. Si se vuelve a abrir un ticket, esto se registra en el historial de conversaciones.

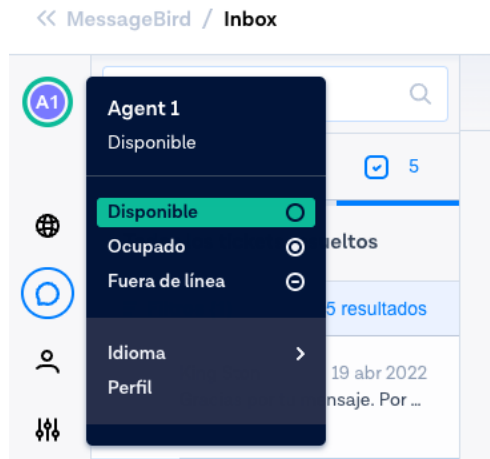


**NOTA:** Como solo puede tener abierto un ticket por contacto en cualquier momento, es posible que al intentar volver a abrir un ticket aparezca una ventana modal. Esto sucede cuando otro agente ha abierto el ticket y está trabajando en él. En este caso, el modal le indicará que vea el ticket abierto.

### Respondiendo y cerrando un ticket (detallado)

Haga clic en su siglas / foto y establece tu estado como agente *disponible* o haga clic en el botón **Ir en línea** en la sección de cola. Si su estado de agente está *fuera de línea*, no podrá trabajar en tickets, aceptar nuevos o incluso ver nuevos tickets que ingresan.





Los nuevos tickets estarán en **Cola**. Coloque el cursor sobre el ticket y toque **Aceptar**. Los tickets se moverán automáticamente a **tickets asignados**. Haga clic en el ticket y escriba su respuesta; también puede adjuntar medios haciendo clic en el icono de adjunto.

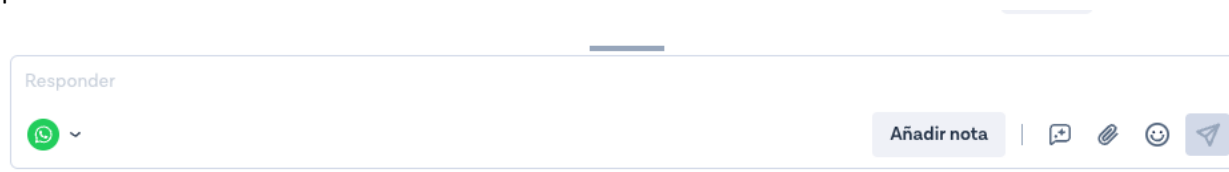
## WhatsApp ▾

Hi, this is a test reply.



Cambio de canal: De forma predeterminada, el canal para su respuesta será el mismo que el que usaron los solicitantes para comunicarse con usted. Por ejemplo, si el usuario se comunicó usted a través de WhatsApp, ese será el canal predeterminado. Sin embargo, puede cambiarlo fácilmente haciendo clic en el menú desplegable junto al canal predeterminado.

Ten en cuenta que solo podrás cambiar a un canal en el que el contacto esté disponible, es decir, desde el que tengas el respectivo identificado. Por ejemplo, el número de teléfono del contacto es el identificador de WhatsApp y SMS, por lo que puede cambiar fácilmente entre los dos. Sin embargo, para Facebook Messenger, el identificador es el ID de la página del contacto, por lo que lo necesitará si desea poder cambiar a este canal.



Dejar una nota: puede optar por dejar una nota interna para el ticket; solo usted y los demás agentes podrán verla. Haga clic en el botón **Añadir nota**, escriba su nota interna, por ejemplo, "No cierre este ticket hasta que el solicitante responda". y toca **Guardar** cuando esté listo.

Cuando su respuesta esté lista, simplemente haga clic en el **Enviar** botón.

¿Quieres cerrar el ticket? Una vez que haya terminado de trabajar en un ticket, haga clic en **Resolver** en la parte superior derecha de la conversación. ¡Y voilá! El ticket se moverá automáticamente a la sección resuelta.

## Revisión de tickets pasados

Si desea revisar un ticket que ya se resolvió, haga clic en la **Resuelto** sección. Se mostrará una lista de todos los tickets resueltos, seleccione el ticket anterior que está buscando para ver una descripción general, incluida la conversación completa, los detalles de contacto y las plataformas en uso.

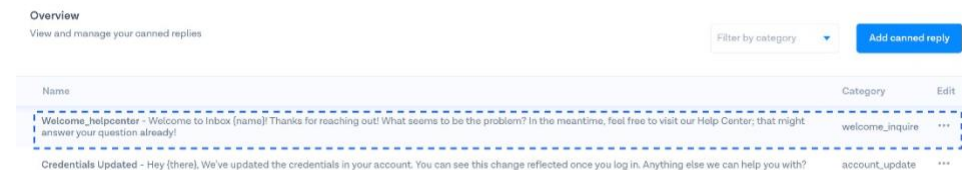
## Respuestas automáticas

En esta guía, aprenderá a usar y crear **Respuestas automáticas** con la Bandeja de entrada.

**Respuestas automáticas** es una función de la bandeja de entrada que le permite configurar respuestas automáticas, que funcionan como plantillas, para los mensajes entrantes. **Los agentes** podrán elegir la respuesta de un menú desplegable, lo que les ahorrará tiempo en la resolución de tickets.

### ¿Cómo crear respuestas automáticas?

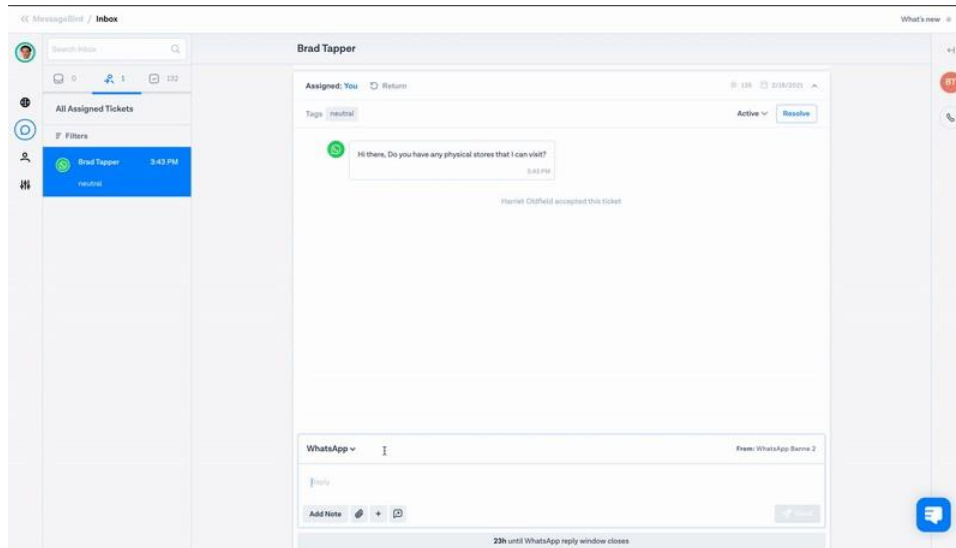
- ✓ Tenga en cuenta que solo los gerentes pueden crear respuestas automáticas. Pídale a MoneyPhone [sophote@money-phone.com](mailto:sophote@money-phone.com) que le agregue respuestas automáticas.
- Su nueva respuesta predeterminada se agregará automáticamente a su **Resumen**.



- ¡Listo! Ahora ya sabe cómo crear **respuestas automáticas en la bandeja de entrada**.

## Uso de las respuestas predeterminadas

Las respuestas predeterminadas son una función de la bandeja de entrada que le permite configurar respuestas automáticas, que funcionan como plantillas, para los mensajes entrantes. Los agentes podrán elegir la respuesta, lo que les ahorrará tiempo en la resolución de tickets.



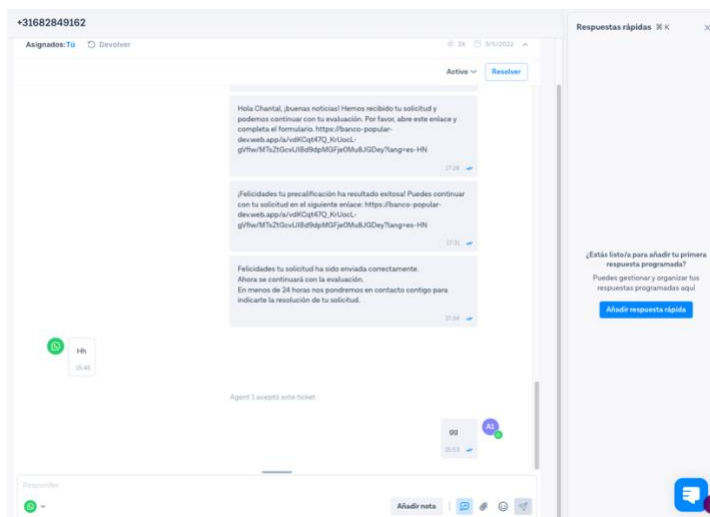
Envío de un mensaje predeterminado

A continuación, le indicamos cómo ver y enviar respuestas cuando está trabajando en un ticket.

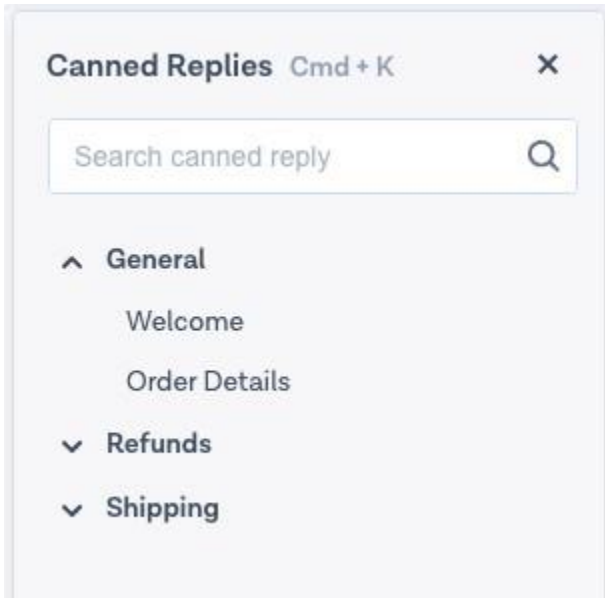
1. **Haga clic en** el icono de Respuestas predeterminadas, a la derecha del símbolo '+'. Las categorías de respuesta almacenada se mostrarán en un panel en el lado derecho de la pantalla.



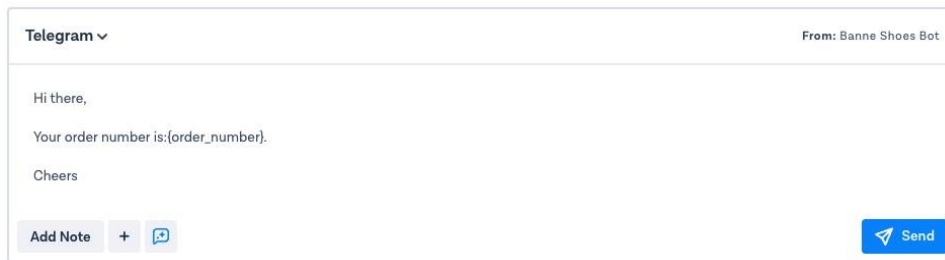
2. **Haga clic en** la categoría de respuesta almacenada relevante para expandirla.



3. Se mostrarán todas las respuestas almacenadas en esa categoría. **Haga clic** en la que desea utilizar.



4. La respuesta almacenada se pegará automáticamente en la conversación, ¡lista para que la revise antes de enviarla! Si hay texto de marcador de posición en la plantilla, como {nombre}, asegúrese de **reemplazarlo manualmente** con la información del solicitante con el que está hablando.



5. Cuando haya revisado su mensaje y esté listo para enviárselo a su solicitante, haga clic en **Enviar**.
6. Para cerrar el panel de respuestas predefinidas, vuelva a hacer clic en el icono de respuestas predeterminadas. El panel también se cerrará automáticamente si navega a una pantalla diferente.

## Atajos de teclado

Para acceder rápidamente al panel de Respuesta predeterminadas, puede utilizar los siguientes atajos de teclado:

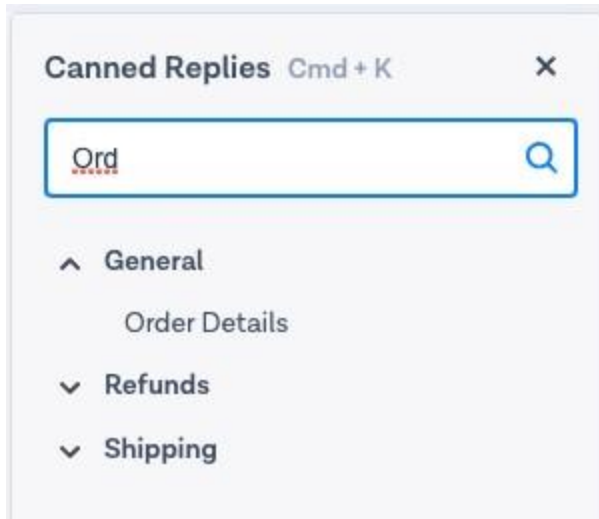
- En computadoras Apple, use **Cmd + K**
- En sistemas Windows, use **Ctrl + K**

Desde el cuadro de búsqueda, puede **hacer clic en la tecla Esc** para cerrar las Respuestas predeterminadas panel.

## La función de búsqueda

Si tiene muchas respuestas almacenadas, utilice la función de búsqueda para encontrar la que necesita. Siga estos pasos para buscar Respuestas almacenadas cuando esté trabajando en un ticket:

7. **Haga clic en** el icono de Respuestas almacenadas. Todas las categorías de respuestas predefinidas se mostrarán en el panel del lado derecho de la pantalla.
8. En el cuadro de búsqueda, comience a escribir una palabra clave o un título de la respuesta almacenada que está buscando.



9. A medida que escribe, la lista de respuestas predefinidas comenzará a filtrar automáticamente los resultados para que coincidan con la palabra clave o el título que está buscando.
10. **Haga clic** en la respuesta predefinida que desee utilizar y, a continuación, siga desde el paso 4 de la sección "Envío de un mensaje predefinido".