

PLATAFORMA
MULTI - REDES MULTI - AGENTES



WHATS
CEL: 61121135



Ventas – Soporte – Atención al cliente

VERSIÓN
4.4

www.whatscool.net
<http://wa.me/5072555569>





AHORRA, VENDE y ATIENDE tus clientes de Instagram, Facebook, WhatsApp, tu web y más descentralizando sus consultas entre varias personas de tu equipo y monitorea conversaciones, etiqueta los chats, descarga reportes y más.

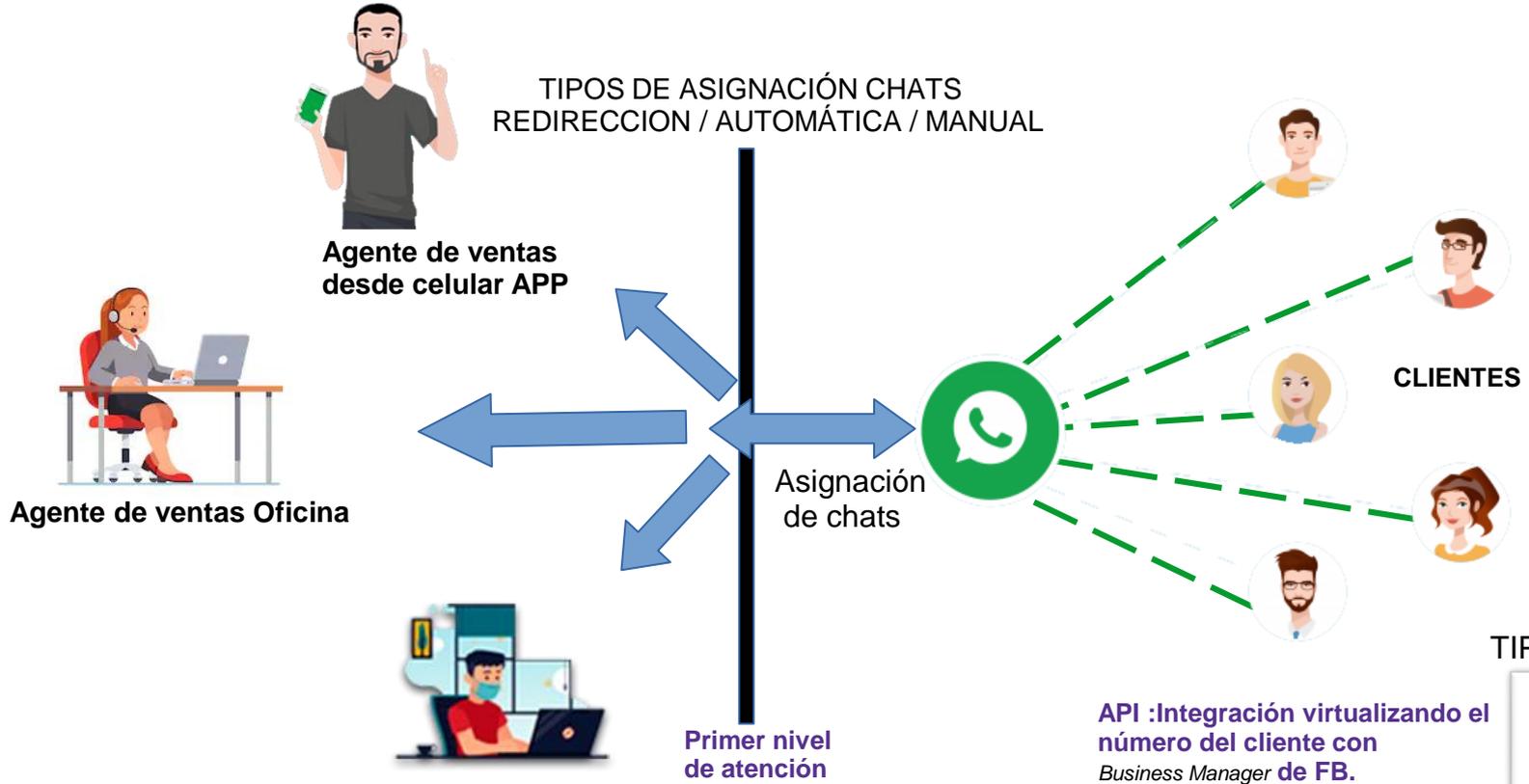
Tenemos Soporte local en Panamá con configuración, capacitación y un Súper Precio.

Para más información envíanos tus datos www.whatscool.net o chatea ya al <http://wa.me/5072555569>

IDEAS Configuración de Niveles de Atención



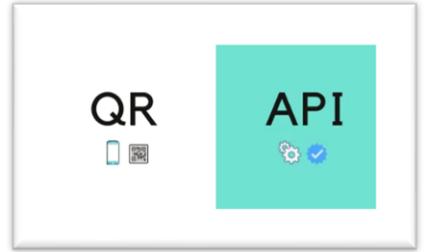
TIPOS DE ASIGNACIÓN CHATS
REDIRECCION / AUTOMÁTICA / MANUAL



TIPOS DE INTEGRACIONES

API :Integración virtualizando el número del cliente con *Business Manager* de FB.

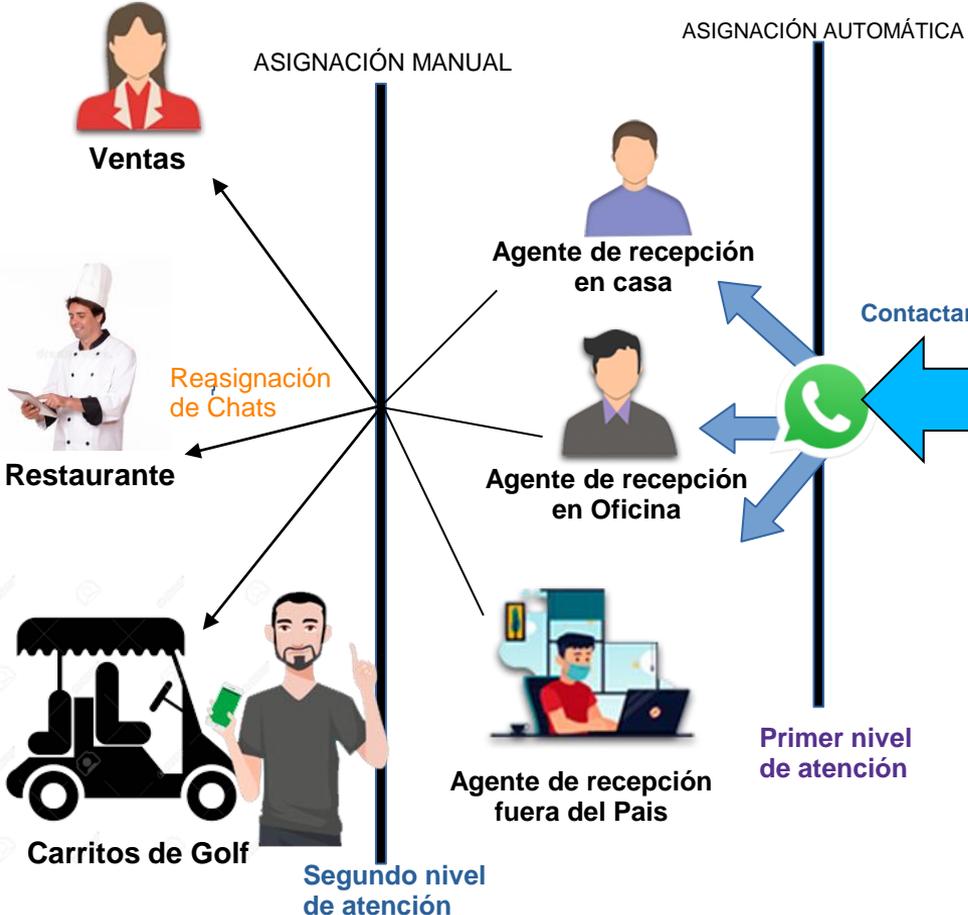
QR: Integración utilizando un celular dedicado para la configuración



IDEAS Configuración de Niveles de Atención 1 Recepción



MÚLTIPLES AGENTES WHATSAPP, FACEBOOK-M, TELEGRAM



Contactar a un agente

Personal de Atención

Botón en web, sus redes sociales o imagen Qr en volantes para la conexión del cliente con su área de atención

MÚLTIPLES AGENTES POR LAS SIGUIENTES REDES

- Desde un celular o PC
- Reasignación de chat
 - Asignación de chat automática
 - Menú de redireccionamiento de chats de clientes a grupos o agentes específicos
 - Reasignación de chats manual entre agentes
- Comunicación Interna entre Agentes
- Tres tipos de respuestas automáticas
- Texto preconfigurado para las respuestas rápidas
- Reporte web y en Excel, por agentes, por etiqueta
- Monitoreo de su equipo de trabajo
- Niveles de atención y más

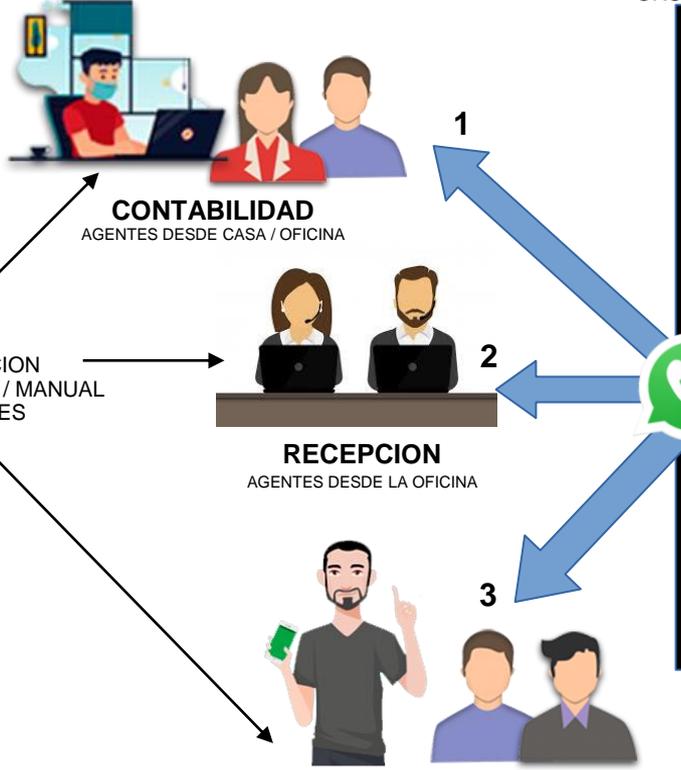


IDEAS Configuración de Niveles de Atención 2 Departamentos

MENU DE REDIRECCION AUTOMÁTICA PARA CLIENTES

MULTIPLES AGENTES WHATSAPP, FACEBOOK-M, TELEGRAM, INSTAGRAM

REDIRECCION AUTOMÁTICA GRUPOS



ASIGNACION AUTOMÁTICA / MANUAL AGENTES



www.mdfxstudio.com
CEL: 61121135

CLIENTES

WEB O APP DE LA EMPRESA



Widgets

MENU DE REDIRECCION AUTOMÁTICA PARA CLIENTES

Por favor *seleccione la opción correcta de acuerdo a su solicitud, para ser atendido por un agente.*

- 1. Contabilidad
- 2. Recepción
- 3. Ventas

Botón en web o imagen Qr en volantes para la conexión del cliente con su área de atención



MULTIPLES AGENTES POR LAS SIGUIENTES REDES

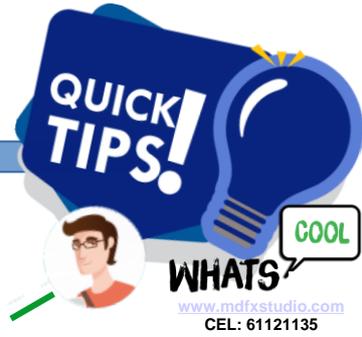
- Desde un celular o PC
- Reasignación de chat
 - Asignación de chat automática
 - Menú de redireccionamiento de chats de clientes a grupos o agentes específicos
 - Reasignación de chats manual entre agentes
- Comunicación Interna entre Agentes
- Tres tipos de respuestas automáticas
- Texto preconfigurado para las respuestas rápidas
- Reporte web y en Excel, por agentes, por etiqueta
- Monitoreo de su equipo de trabajo
- Niveles de atención y más



REPORTES

IDEAS Configuración de Niveles de Atención 3 Sucursales

MENU DE REDIRECCION AUTOMÁTICA PARA CLIENTES



MULTIPLES AGENTES WHATSAPP, FACEBOOK-M, TELEGRAM

ASIGNACIÓN MANUAL

REDIRECCION AUTOMÁTICA

Consultas por FACEBOOK M.

WEB O APP DE LA EMPRESA

CLIENTES DE REDES O PUBLICIDAD



Agente Cobros

Reasignación de Chats



Agente Bodega M8

REDIRECCION AUTOMÁTICA / MANUAL

Reasignación de Chats



Agente Entrega desde el celular

Ventas EL DORADO

30

Ventas MULTIPLAZA

10

Ventas Punta Pacífica

20

Primer nivel de atención

Segundo nivel de atención

Contactar a un Vendedor



MENU DE REDIRECCION AUTOMÁTICA PARA CLIENTES

¡Hola! para poder apoyarle por favor seleccione la sucursal de la empresa más cercana para usted escribiendo un número correspondiente Ejemplo 10

- 10 Multiplaza
- 20 Punta Pacifica Mall
- 30 El Dorado Mall
- 40 Bodega M8



Botón de selección redes
Link a Promociones
Reporte y más



MULTIPLES AGENTES POR

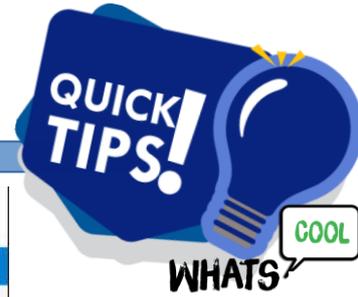
- Desde un celular o PC
- Reasignación de chat
 - Asignación de chat automática
 - Menú de redireccionamiento de chats de clientes a grupos o agentes específicos
 - Reasignación de chats manual entre agentes
- Tres tipos de respuestas automáticas
- Texto preconfigurado para las respuestas rápidas
- Reporte web y en Excel, por agentes, por etiqueta
- Monitoreo de su equipo de trabajo
- Niveles de Atención y más

Consultas por TELEGRAM



Configuración Básica

Configuración Básica Web

A screenshot of the WhatsApp Web interface. On the left is a list of chats, and on the right is an open chat with a contact whose number is +507 6216-6965. Red arrows point from various UI elements to text labels: from the search bar to "Buscar conversaciones chat general"; from the filter icon to "Filtro"; from the chat header to "Asignación de chat"; from the chat header to "Etiquetar Chats"; from the chat header to "Cerrar conversación Chats"; from the contact number to "Ver información de número con el que estoy chateando"; from the contact name to "Buscar conversaciones en el chat abierto asignado a mi"; and from the plus icon to "Iniciar chat con un nuevo número seleccionando primero el país." A blue arrow on the far left points towards the chat list.

Buscar conversaciones chat general

Filtro

Asignación de chat

Etiquetar Chats

Cerrar conversación Chats

Ver información de número con el que estoy chateando

Buscar conversaciones en el chat abierto asignado a mi

Iniciar chat con un nuevo número seleccionando primero el país.

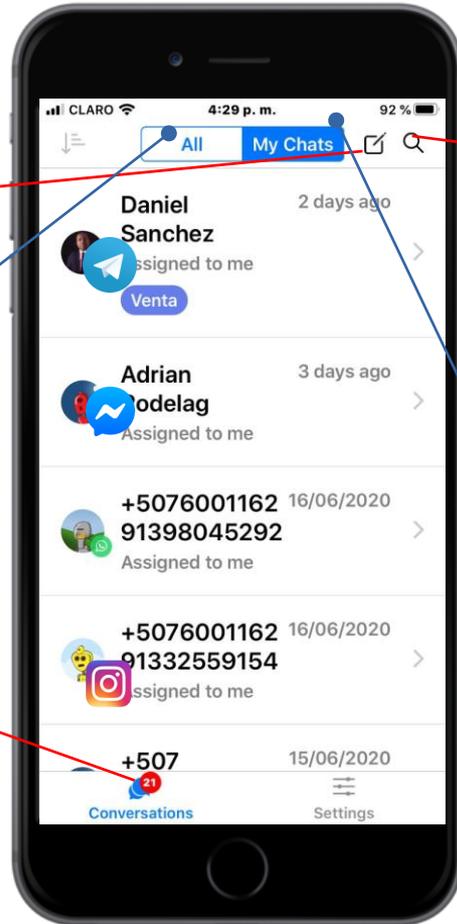
Configuración Básica

Configuración Básica APP celular



Buzón general de Chats

CHATS



Buscador de Chats

Buzón de Chats Asignados al agente

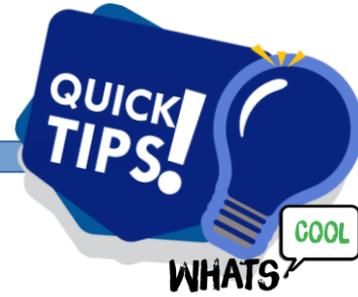


ETIQUETAS

CHATS

COOL

Configuración Básica General



Crea el widget para tu sitio web

1. Elige los canales que te gustaría integrar en el widget. Solo haz clic en los iconos para agregar un canal al widget.

[Editar Messenger](#) [Editar Whatsapp](#) [Editar Instagram](#) [Editar Custom](#) [Cargar Imagen](#)

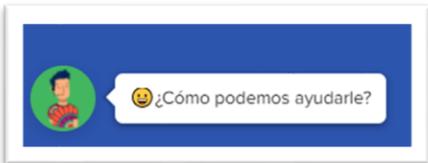
NB: la opción Instagram Direct se ocultará automáticamente para los visitantes de escritorio

Coloca el widget a la izquierda

2. Configura un mensaje de bienvenida para invitar a chatear a los visitantes de tu sitio web

Mensaje de bienvenida en línea

Un *widget* de chat es un botón en tu sitio web para Whatsapp, Messenger o elige los canales que tus visitantes pueden utilizar para iniciar un chat, con tu equipo de trabajo



AHORA en Panamá

Visitantes

65.352 ↑ 21.33%

Visitantes Únicos

34.439 ↑ 27.44%

Visitantes

Visitantes en la última semana



WHATS PLUS

COOL

Todos Mis chats

Buscar conversaciones

+507 6377-10
No asignado

Katleen
No asignado

Daniel
No asignado

+507 8107-7882
No asignado

+53 5 248834
No asignado

+507 8151-5852
No asignado

Milagros
No asignado

+507 6589-07
No asignado

Julio
Asignado a Yisell Bethancour
telegram

Michelle
No asignado

Clics

Whatsapp
437

Custom
180

Messenger
113

Instagram
102

Telegram
102

Clics

Clics por fuente en la última semana

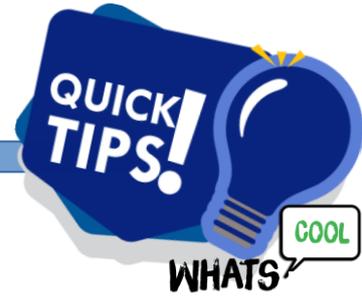
Legend: Whatsapp (green), Messenger (blue), Telegram (purple), Custom (orange), Instagram (red)



5072555569



<https://whatscool.net>



¿Qué es una política de servicio?

Las **políticas de servicio** son las herramientas o procesos para poder brindarle un **servicio** para la total satisfacción de un cliente, considerando su tiempo y la logística que se requiere para brindar el mismo...

Ejemplo de Política de Servicio



1. Al ingresar un agente a su turno debe validar los casos sin asignar del más viejo al más nuevo
2. Siempre que culmine la atención a un cliente deben cerrar el chat
3. No reasignar un chat entre agentes sin pleno consentimiento o instrucción del supervisor
4. Al iniciar la conversación de un cliente debe consultar su nombre o toda la información personal que se requiera para atenderlo
5. Todos los chats se deben personalizar con el nombre de los clientes / en conexión Api no.
6. Todos los chats deben ser etiquetados por los agentes según el tipo de consulta de los clientes
7. Al reasignar un chat a otro agente se debe enviar una nota interna para indicar el motivo de la redirección o el apoyo
8. Todos los clientes son importantes y debe ser tratados de usted.
9. Al final de la jornada laboral no deben quedar chats sin atención un seguimiento.
10. Al final de la jornada laboral todos los agentes se deben colocar como ausentes

11. Antes de cerrar un chat, ustedes debe enviar un texto de precierre y esperar máximo 2 minutos para proceder con el cierre

12. Al iniciar toda conversación se debe iniciar con un saludo al cliente

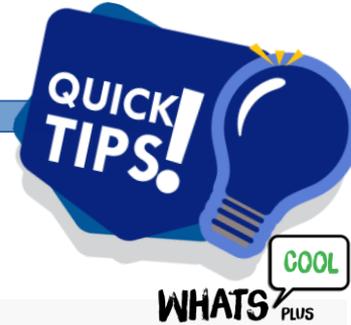
13. Los agentes siempre deben tener activas las notificaciones o alertas. En el APP para el celular o la interface web

14. Añadir sus políticas internas en relación a turnos, horarios, y solución de problema

15. No desasignar un chat sin notificar al supervisor

Ofrecemos capacitación y una guía con buenas practicas para aprovechar al máximo la solución

Ejemplos de Reportes



Conversaciones

Assigned Conversations

Created at between: Anterior 7 Días

assigned conversations	agent email
154	@gmail.com
123	@gmail.com
91	@gmail.com
53	@hotmail.com

Impulsado por Metabase

Latest conversations

Created at between: Anterior 7 Días

Agent Email

users_email	contact_name	phone_number	source
@hotmail.com		+507 6940-3402	whatsapp
@hotmail.com		+507 6404-5259	whatsapp
@hotmail.com		+507 6283-3762	whatsapp
@hotmail.com		+507 6530-6750	whatsapp
@hotmail.com		+507 6317-4400	whatsapp
@hotmail.com		+507 6762-7344	whatsapp

Impulsado por Metabase

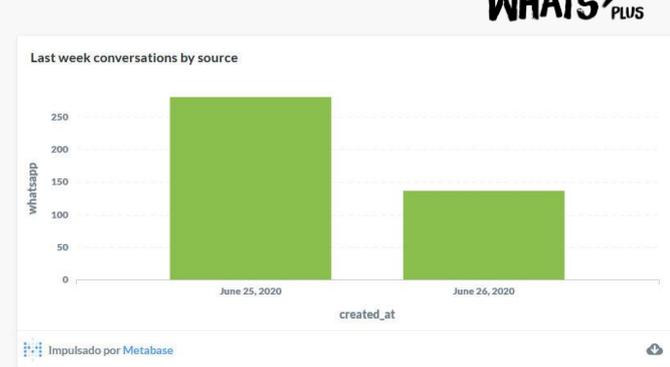
Estadísticas

416
New conversations created last week
Nada que comparar en el anterior.

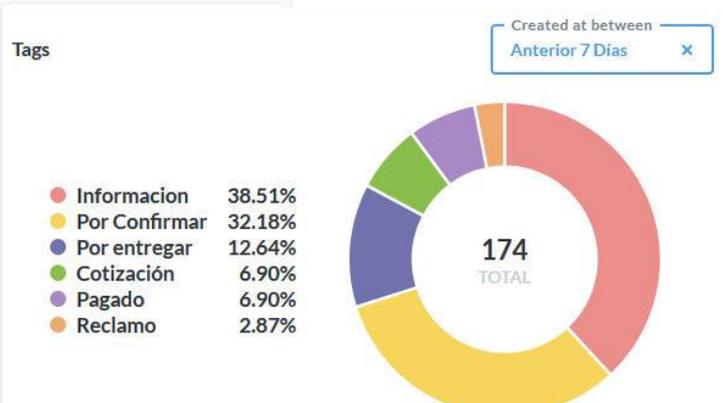
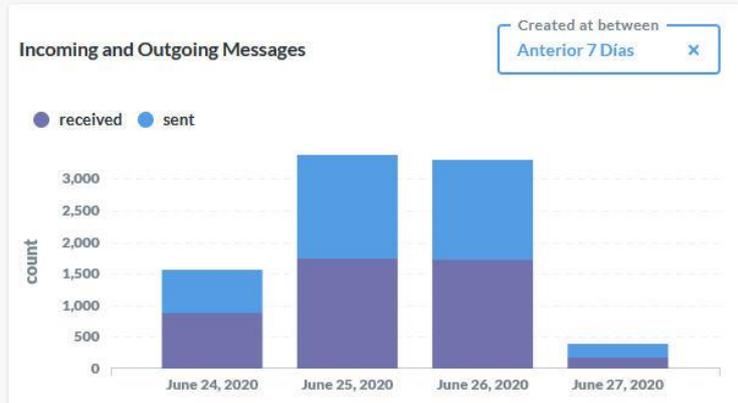
Impulsado por Metabase

136
New conversations since yesterday
↓ 51%

Impulsado por Metabase

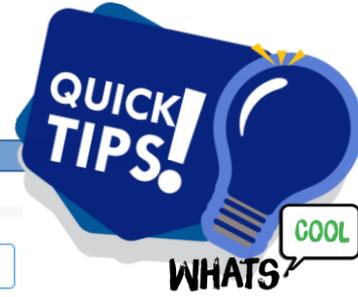


Mensajes y etiquetas



created_at	whatsapp
junio 26, 2020, 12:00 AM	136
junio 25, 2020, 12:00 AM	280

Configuración Básica General



Most recent messages

Agent name

Last message created at Previous 7 Weeks

Conversation Link Assigned Agent Last Message At Conversation Created At Contact Name

Ejemplos de reporte en Excel

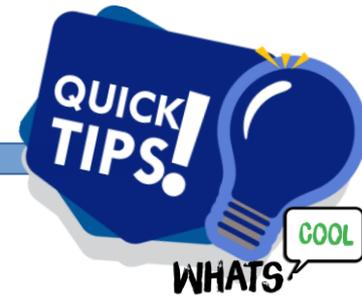
1	Conversation Link	Assigned Agent	Last Message At	Conversation Created At	Contact Name	Phone Number	Tags
2	https://dash/chat/10717541	Kathleen Sing	2020-10-27T14:28:42Z	2020-10-26T15:50:09.573949Z	Phone Store - Prospecto	+507 611	{Prospecto}
3	https://dash/chat/10717541	Michelle S.	2020-10-26T19:39:48Z	2020-10-26T15:51:59.762994Z	Ancon Rent a Car - Prospecto	+507 649	{Prospecto}
4	https://dash/chat/10717541	Kathleen Sing	2020-10-26T16:08:35Z	2020-10-26T16:08:29.016671Z	Vista Coiba - Prospecto	+507 699	{Prospecto}
5	https://dash/chat/10717541	Kathleen Sing	2020-10-26T13:36:04Z	2020-10-16T18:07:57.450743Z	Agmer - Prospecto	+507 698	{Prospecto}
6	https://dash/chat/10717541	Michelle S.	2020-10-25T16:40:01Z	2020-09-19T12:48:20.902794Z	Lic Carmen-Gac Motor Panamá	+507 661	{}
7	https://dash/chat/10717541	Kathleen Sing	2020-10-24T17:01:55Z	2020-10-15T13:30:13.252121Z	Viajes Jazmine - Prospecto	+507 614	{Prospecto}
8	https://dash/chat/10717541	Kathleen Sing	2020-10-24T15:43:40Z	2020-10-20T14:28:26.848826Z	Event Planner & Design - Prospecto	+507 670	{Prospecto}
9	https://dash/chat/10717541	Kathleen Sing	2020-10-24T15:17:21Z	2020-09-15T14:03:49.042488Z	Bellini-Prospecto	+507 661	{Prospecto}
10	https://dash/chat/10717541	Kathleen Sing	2020-10-24T15:16:59Z	2020-10-09T17:00:17.147533Z	Restaurante Pencas-Prospecto	+507 649	{Prospecto}
11	https://dash/chat/10717541	Kathleen Sing	2020-10-24T14:33:20Z	2020-06-13T06:48:10.548578Z	old	+507600	{}
12	https://dash/chat/10717541	Kathleen Sing	2020-10-24T14:15:49Z	2020-09-14T15:04:20.66674Z	Titán-Prospecto	+507 631	{Prospecto}
13	https://dash/chat/10717541	Kathleen Sing	2020-10-24T14:00:51Z	2020-09-17T15:58:21.757246Z	Palacio de la Belleza-Prospecto	+507 694	{Prospecto}
14	https://dash/chat/10717541	Kathleen Sing	2020-10-24T13:38:29Z	2020-10-19T14:14:31.806353Z	Panama Seafood - Prospecto	+507 621	{Prospecto}
15	https://dash/chat/10717541	Kathleen Sing	2020-10-24T13:36:37Z	2020-10-06T16:41:45.156547Z	Todo en impresiones - Prospecto	+507 632	{Prospecto}

Download full results

[.csv](#)

[.xlsx](#)

[.json](#)



CHATEA YA!!!

Los planes son de dos agentes en adelante, son Trimestrales o Anuales y varían su precio por la cantidad de agentes o tipo de Integración Qr - API más la Capacitación y Preconfiguración, manuales web con soporte local en Panamá. Costo adicional si desea la integración de Instagram.

Cuantos agentes desea cotizar y en que tipo de conexión ?

Para más información envíanos tus datos www.whatscool.net o chatea ya al <http://wa.me/5072555569>