



LAS SOLUCIONES CON IA DE CONTACT CENTER, CRM,  
LOW CODE Y VOC MÁS RÁPIDAS DE IMPLEMENTAR



# wolkvox es la solución cloud de Contact Center y CRM más innovadora, confiable, fácil de usar y más rápida de implementar.

Desde cualquier parte del mundo, wolkvox te permite brindar **la mejor experiencia** a todas las personas involucradas en tu operación (**CX + EX**). Con nuestra suite construyes una relación sólida entre tus clientes y colaboradores, integrando canales e interacciones en **una misma plataforma**.

Utilizamos la **Inteligencia Artificial** para hiperautomatizar procesos, crear agentes virtuales, monitorear tu operación e impulsar la transformación digital. Además, al fusionar tecnología de punta con **Analítica**, ponemos a tu disposición una serie de herramientas, reportes y funcionalidades que te ayudan a tomar las mejores decisiones para tu compañía.



# Infraestructura de talla mundial

- La infraestructura de wolkvox se encuentra en los data centers certificados de:

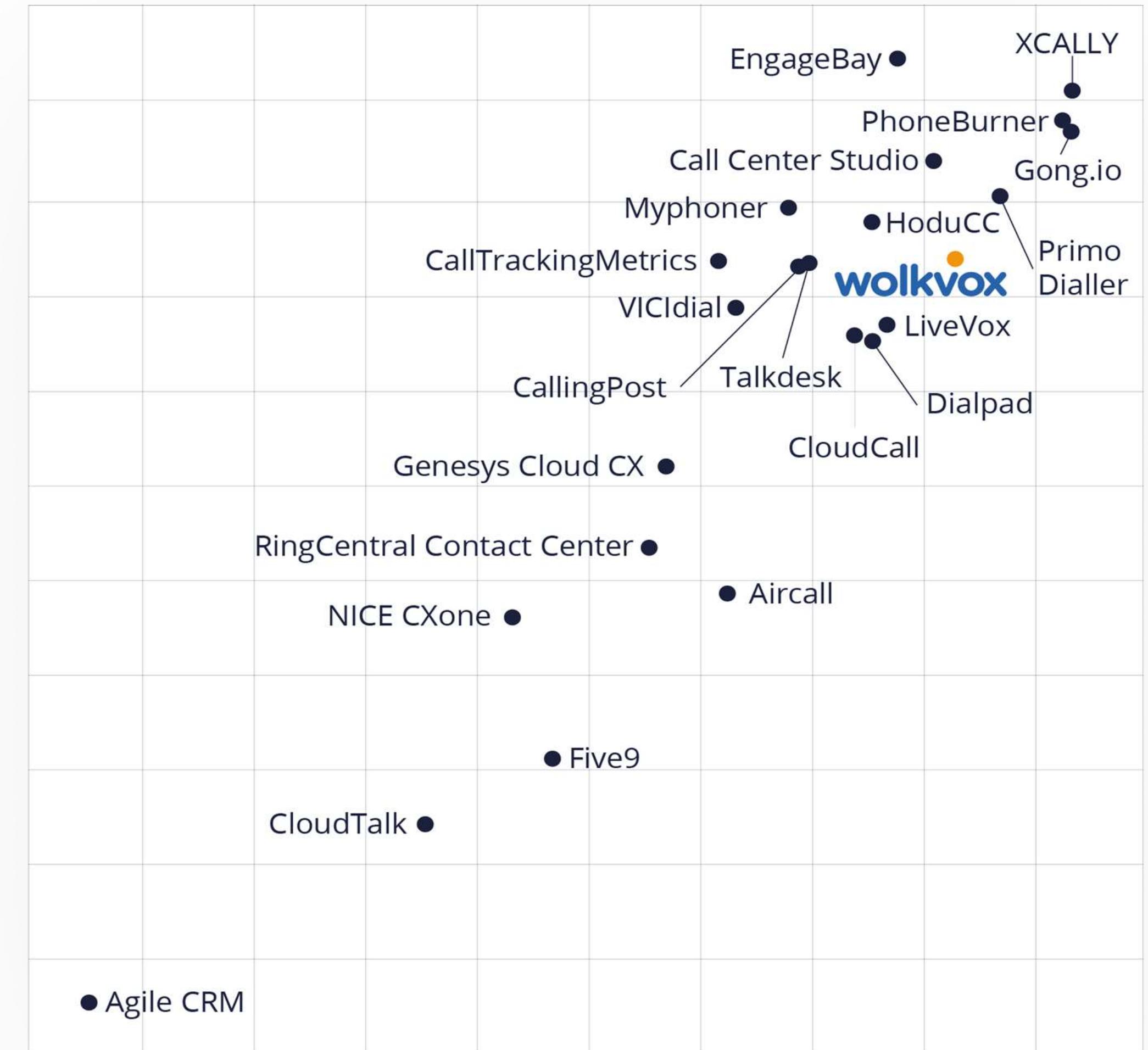


# Reconocimientos GARTNER



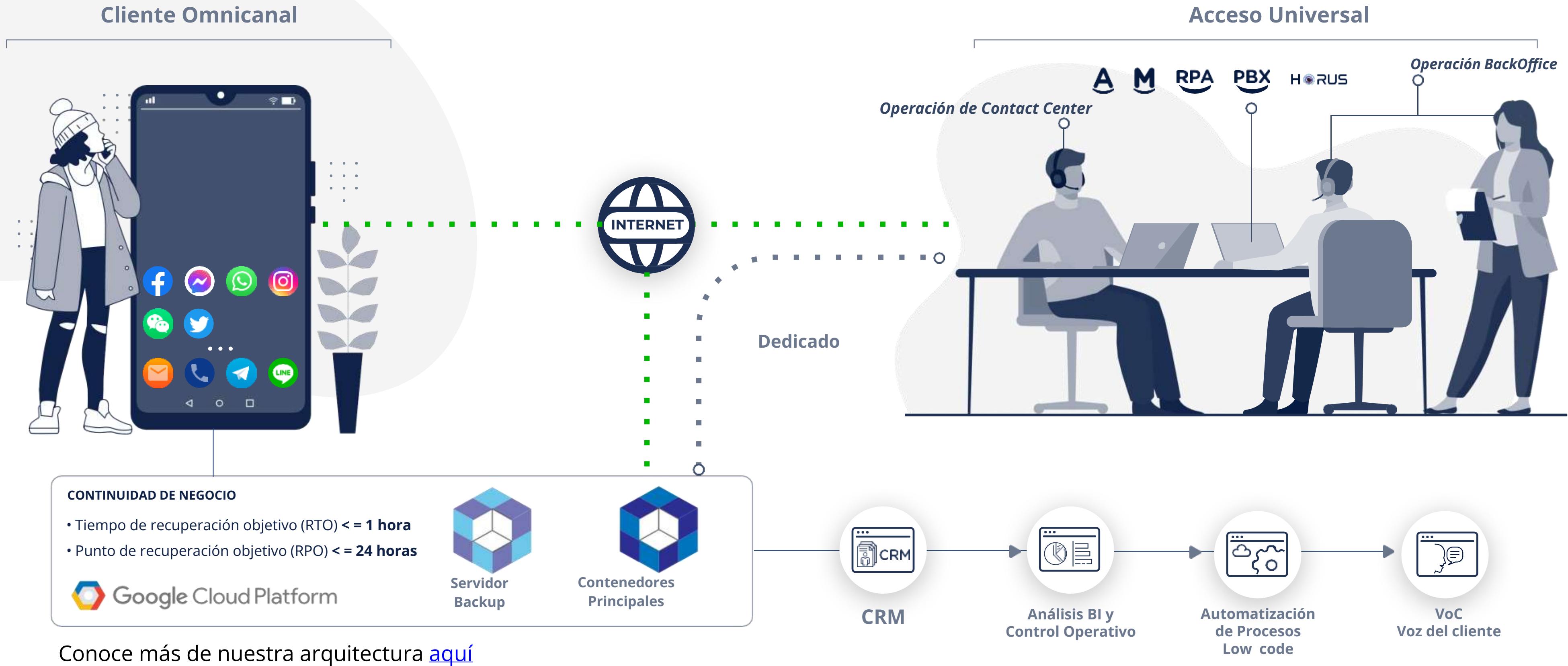
- **wolkvox** fue reconocido en las categorías Call Center y Marcación Automática.
- **wolkvox CRM** fue incluido en el *Top CRM and Customers Service Software* de GetApp.

CUSTOMER SATISFACTION



USABILITY

# People centricity



# Atributos de Valor



## ALTA CONFIABILIDAD

Mensual con una confiabilidad de extremo a extremo del **99.96%** y atención **24\*7**



## LA IMPLEMENTACIÓN MÁS RÁPIDA DEL MERCADO

Iniciando la operación en menos de **2 días**



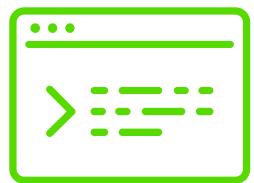
## VISIÓN 360° DEL CLIENTE

Y procesos de Customer Engagement Center con **integración nativa** entre soluciones



## SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN

mediante la implementación de controles orientados a cumplir **ISO 27000**



## LOW CODE

Para **crear software** de aplicaciones **sin ser experto** en código o programación manual



## INNOVACIÓN CONSTANTE

De nuevas funcionalidades con **actualizaciones automáticas** con estrategia de despliegue continuo



## EASY IN, EASY OUT

contratos **sin cláusulas de permanencia**



## GASTO VARIABLE

**Flexibilidad en la activación** de servicios. Cobro justo.

# Framework





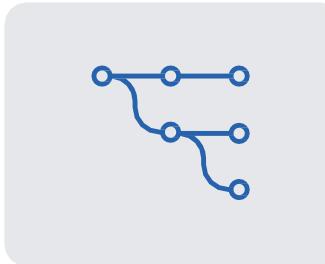
## wolkvox Manager

Es la plataforma para Contact Center en la nube por excelencia. Desde su interfaz puedes crear flujos de enrutamiento, IVRs, agentes virtuales de voz y mensajería instantánea, así como ejecutar campañas y acceder a más de 100 reportes, con altos índices de calidad y seguridad.



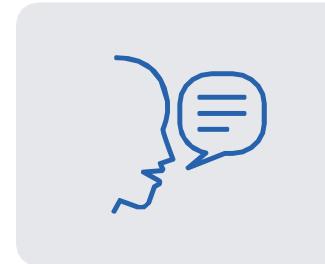
### Un Contact Center Autónomo

Gestiona tu operación de manera autónoma, al contar con diferentes funcionalidades que contemplan en 360 ° las necesidades de tu centro de contacto.



### Personaliza tu Operación

Diseña de manera simple, ágil y gráfica los flujos de atención a clientes usando componentes básicos, avanzados y herramientas de Inteligencia Artificial.



### Opera con calidad

Monitorea tus campañas en tiempo real para gestionarlas de manera proactiva. Además, puedes establecer parámetros de calidad con funcionalidades como Speech Analytics.



## wolkvox Agent

Tiene una interfaz que integra voz, datos y video, otorgando al asesor la capacidad de gestionar diferentes canales simultáneamente en el momento de atención. Además, cuenta con la información en tiempo real de las interacciones y del cliente. Asimismo, la plataforma permite que el líder de la operación conozca cuál es el canal en el que se encuentra interactuando el agente.



### Omnicanalidad

Permite que tus clientes interactúen con tu compañía desde diferentes canales y que tus asesores puedan gestionarlos desde una misma plataforma.



### Gamificación

Incluye herramientas de motivación basadas en los indicadores claves de desempeño (KPIs) de tu operación.



### Agent Script

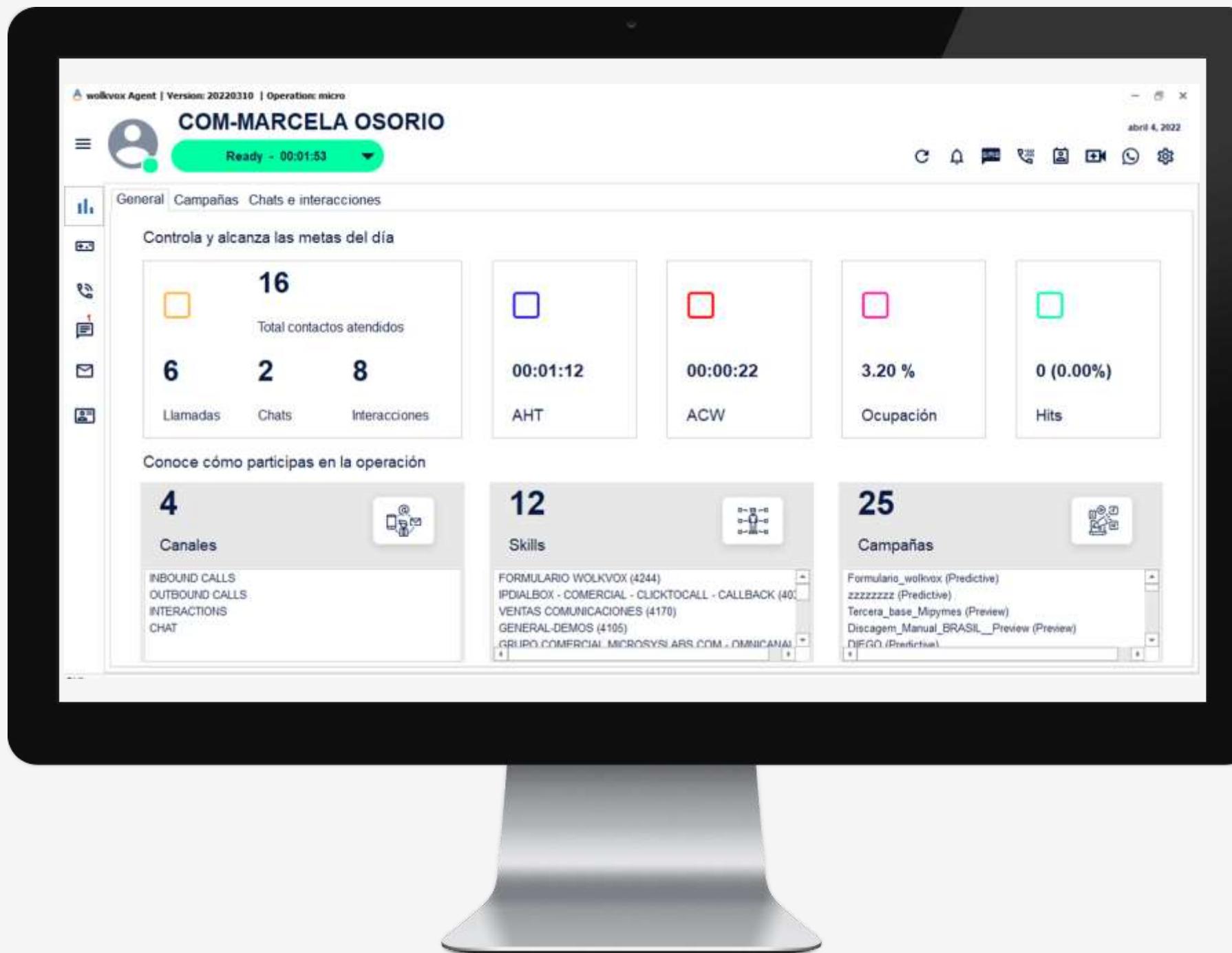
Con esta herramienta puedes establecer un guión de ayuda a la llamada con reglas de decisión y analizar la conversación entre el asesor y el cliente, al contar con sistemas de reconocimiento de voz.



# wolkvox Agent

## Omnicanalidad

El agente tiene la posibilidad de atender todos los canales desde un escritorio unificado.



**Recibe y realiza llamadas y videollamadas**

**Gestiona las interacciones de los clientes.**

**Interactúa por medio de chat con los clientes.**



# wolkvox Agent

## Omnicanalidad

### Llamadas

El agente puede atender todas las llamadas que ingresen a la línea, contando además con la información de la llamada y del cliente.

El AgentBox cuenta con un softphone integrado, que permite realizar hasta 6 llamadas simultáneamente, con posibilidad de generar conferencias cuando sea necesario. También, ofrece la opción de transferir las llamadas a cualquier extensión o a un número externo.



The screenshot shows the wolkvox Agent software interface. At the top, it displays the version (20220113) and operation (microdollo). The main area shows a client profile for "Charlie Williams" with a status of "Ready - 00:03:59". Below the profile are several icons: a grid, a phone receiver, a timer, a microphone, and a camera. A sub-menu for "Info Llamada" and "Preview" is open. On the left, a sidebar lists "Desempeño", "Dashboard", "Gamificación", "Canales" (with "Voz" selected), "Clientes", "Interacciones", and "CRM". The main workspace contains a dial pad with a numeric keypad (1-9, \*, 0, #), a "Dial" button, and a "Transferencia" button. A message "Register OK!!!" is visible at the bottom left. On the right, there are sections for "Codificación" (with dropdowns for "Código de Actividad (ID | Descripción)" and "Código de Actividad 2 (ID | Descripción)"), "Agent Script", and a "Comentarios" text area with two checkboxes below it.



# wolkvox Agent

## Omnicanalidad

### Chat

El agente puede atender los chats provenientes de WhatsApp, chat web, Facebook Messenger, Telegram y Line. En el entorno de chat, la plataforma tiene la capacidad de transferir los chats a otras extensiones y de tipificar el 100% de ellos.

wolkvox Agent | Version: 20220113 | Operation: microdollo

Charlie Williams

Ready - 00:10:36

Desempeño

Dashboard

Gamificación

Canales

Voz

Chat

Clientes

Interacciones

CRM

573005063848

2022-03-31 16:16:35

Historial

template: invitacion\_webinar8, vars: 31 de marzo

2022-03-31 16:16:35

Nombre: 573005063848  
Chat\_id: 30510805

Responda aquí! - (win+. for emojis)

Register OK!!!



# wolkvox Agent

## Omnicanalidad

### Interacciones

El agente puede gestionar las interacciones que ingresan desde los canales Email, Facebook Page, Instagram y Twitter.

The screenshot shows the wolkvox Agent software interface. At the top, it displays the version (20220113) and operation (microdollo). The main header shows 'Charlie Williams' with a status of 'Ready - 00:14:46'. The left sidebar has a navigation menu with the following items: Desempeño, Dashboard, Gamificación, Canales, Voz, Chat, Clientes, Interacciones (which is highlighted in blue), and CRM. The main content area shows a list of interactions. The first item in the list is 'Daniel Grajales' with the ID '[Id #73061468213] - prueba1', timestamped 'mar. 01 feb. 2022 14:16:35'. At the bottom of the interface, a message 'Register OK!!!' is displayed.



# wolkvox Agent

## Omnicanalidad

### Interacciones

Al dar clic sobre la interacción que se desea gestionar, se habilita la interfaz de escritura, que nos permite personalizar las respuestas hacia los clientes. En estas se pueden insertar links, imágenes y videos.

wolkvox Agent | Version: 20220113 | Operation: microdillo

Charlie Williams

Ready - 00:15:42

Desempeño

Dashboard

Gamificación

Canales

Voz

Chat

Clientes

Interacciones

CRM

[Id #73067057066] - TEST

microdillo2020@gmail.com <microdillo2020@gmail.com>  
para andres.guzman@wolkvox.com

2022-02-07 16:18:56

[Id #73067057066] - TEST

test test test

Lun, 7 de Feb de 2022, 15:37:59, Andres Guzman (<andres.guzman@wolkvox.com>) escribió:

Register OK!!



# wolkvox Agent

## Omnicanalidad

### Whatsapp

Desde el agentbox, se puede realizar el envío manual de mensajes a WhatsApp.

The screenshot shows the wolkvox Agent software interface. On the left, a sidebar menu includes 'Desempeño', 'Dashboard', 'Gamificación', 'Canales' (with 'Voz' and 'Chat' options), and 'Clientes' (with 'Interacciones' and 'CRM' sub-options). The main window is titled 'Charlie Williams' and is a 'whatsapp connector' window. It displays the recipient's name ('Charlie Williams'), phone number ('whatsapp oficial - 57 3057342409'), and a message ID ('[Id #73067057066]'). The message content area shows a template message: 'Hola, te recordamos que nuestro webinar wolkvox news se llevará a cabo hoy{31 de marzo}, hablaremos sobre las actualizaciones de la plataforma y sus beneficios. Responde si si vas a asistir o no si no puedes.' Below this, there is a note: 'Una linea por variable - emoticones: win + .' and a placeholder '31 de marzo'. There is also a link placeholder 'Link archivo attachado (https://...)' and a checked checkbox 'Activar interacción via chat'. At the bottom are 'Cerrar' and 'Enviar mensaje' buttons. The status bar at the bottom of the window shows the date and time: 'Lun, 7 de Feb de 2022, 15:37:59, Andres Guzman (<andres.guzman@wolkvox.com>) escribió: Register OK!!!'. The top right corner of the window shows the date 'marzo 31, 2022' and a toolbar with various icons.



# wolkvox Agent

## Gamificación

En el módulo wolkvox se pueden parametrizar los resultados deseados para cada operación, con el fin de que la plataforma realice el análisis automático del desempeño de los asesores y los ubique según su posición. El AgentBox también permite ver el historial de gestión de los últimos 30 días.

The screenshot shows the wolkvox Agent software interface. At the top, it displays "wolkvox Agent | Version: 20220113 | Operation: microdollo" and the date "marzo 31, 2022". The main header is "Charlie Williams" with a status "Ready - 00:18:45". The left sidebar has a "Desempeño" section with "Dashboard" (selected) and "Gamificación" (highlighted with a green bar). Other sections include "Canales" (Voz, Chat, Clientes, Interacciones, CRM), "Indicadores" (Avatar, Chat), and "Posición". The main content area is titled "Gamificación" and shows "CHARLIE WILLIAMS" with a blue user icon. It displays performance metrics: Position: Today 3 Month 3, Hit's: 0% (0 / 10), Calls: 11% (11 / 100), and Login time: 46% (03:40:00 / 08:00:00). It also shows AHT (00:01:30 / 00:03:00), ACW (00:00:13 / 00:00:45), and Occupation (8% / 70%). Below this is a table with columns: HOY, MES, Avatar, Posición, Agente, and Puntos. The table shows HARRY SMITH with a score of 293. A message "Register OK!!!" is visible at the bottom left of the main content area.



# wolkvox Agent

## Agent Script

wolkvox Agent cuenta con un script o guion, que sirve como base para una mejor prestación del servicio. Se podrá emplear para brindarle información al asesor sobre el cliente que está atendiendo, definir los flujos de decisión ante cada respuesta obtenida y recolectar información.

The screenshot shows the wolkvox Agent software interface. At the top, it displays the version (20220113) and operation (microdollo). The main window is titled "Charlie Williams" and shows the status "Ready - 00:29:50". The left sidebar includes sections for "Desempeño", "Dashboard", "Gamificación", "Canales" (with "Voz" selected), "Clientes", "Interacciones", and "CRM". The right side of the interface shows a "Info Llamada" table with columns "ITEM" and "VALUE", and a "Codificación" section with "Agent Script" and a preview window. The preview window displays the following script content:

```
buenos dias
id_agent:
user_so:
agent_workstation:
ID_CALL:
operation:
microdollo
ip:
177.255.228.151
id_customer:
"
```



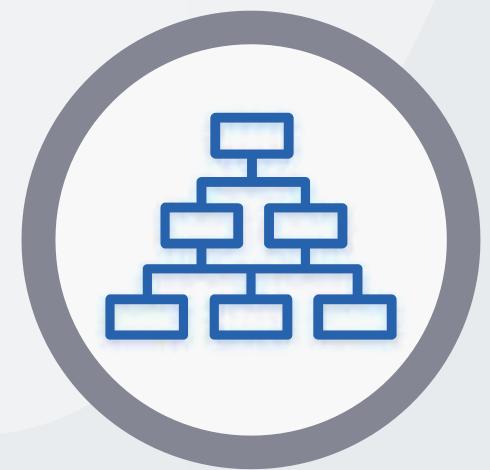
# wolkvox Agent

## Agent Script - Contrato Digital

La plataforma wolkvox permite realizar contratos digitales, usando un protocolo informático que, mediante la aplicación de sistemas de reconocimiento de voz, automatiza y procesa el diálogo de una llamada, convirtiéndola en texto, para facilitar y verificar el cumplimiento de la negociación de un acuerdo, sin necesidad de tener una cláusula contractual física.

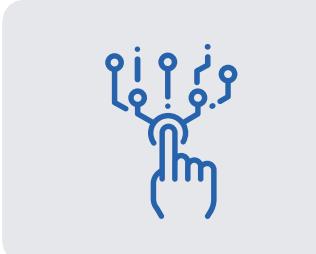
The screenshot shows the wolkvox Agent software interface. At the top, it displays 'wolkvox Agent | Version: 20220310 | Operation: micro' and 'COM-ROGER HENAO'. A green status bar indicates 'Ready - 00:04:03'. The main window is titled 'Info Llamada' and contains a table with columns 'ITEM' and 'VALUE'. On the right side, there are sections for 'Codificación' and 'Agent Script'. The 'Agent' section shows 'Agent: Roger'. The 'Customer' section shows 'correcto' in a dropdown menu, with 'REC' and 'STOP' buttons below it. The bottom right corner of the interface shows a dark blue footer with the text 'wolkvox Agent'.





## wolkvox Studio

Se trata de un entorno gráfico que permite configurar diferentes motores de enrutamiento. Solo necesitas arrastrar y soltar componentes combinando funcionalidades de Inteligencia Artificial, reconocimiento automático de voz, decisiones basadas en intenciones, estadísticas de cola, conexión a múltiples canales, consultas a bases de datos, conexión Rest API y desarrollo PHP.



### Routing Voice

Permite diseñar IVRs y agentes virtuales, con funcionalidades de ASR e Inteligencia Artificial.



### Routing Chat

Puedes crear tu propio chatbot, con posibilidad de desborde a agente.



### Routing Interacciones

Esta herramienta te permite crear motores de enrutamiento para gestionar tus contactos desde redes sociales.



### Diagram Scripting

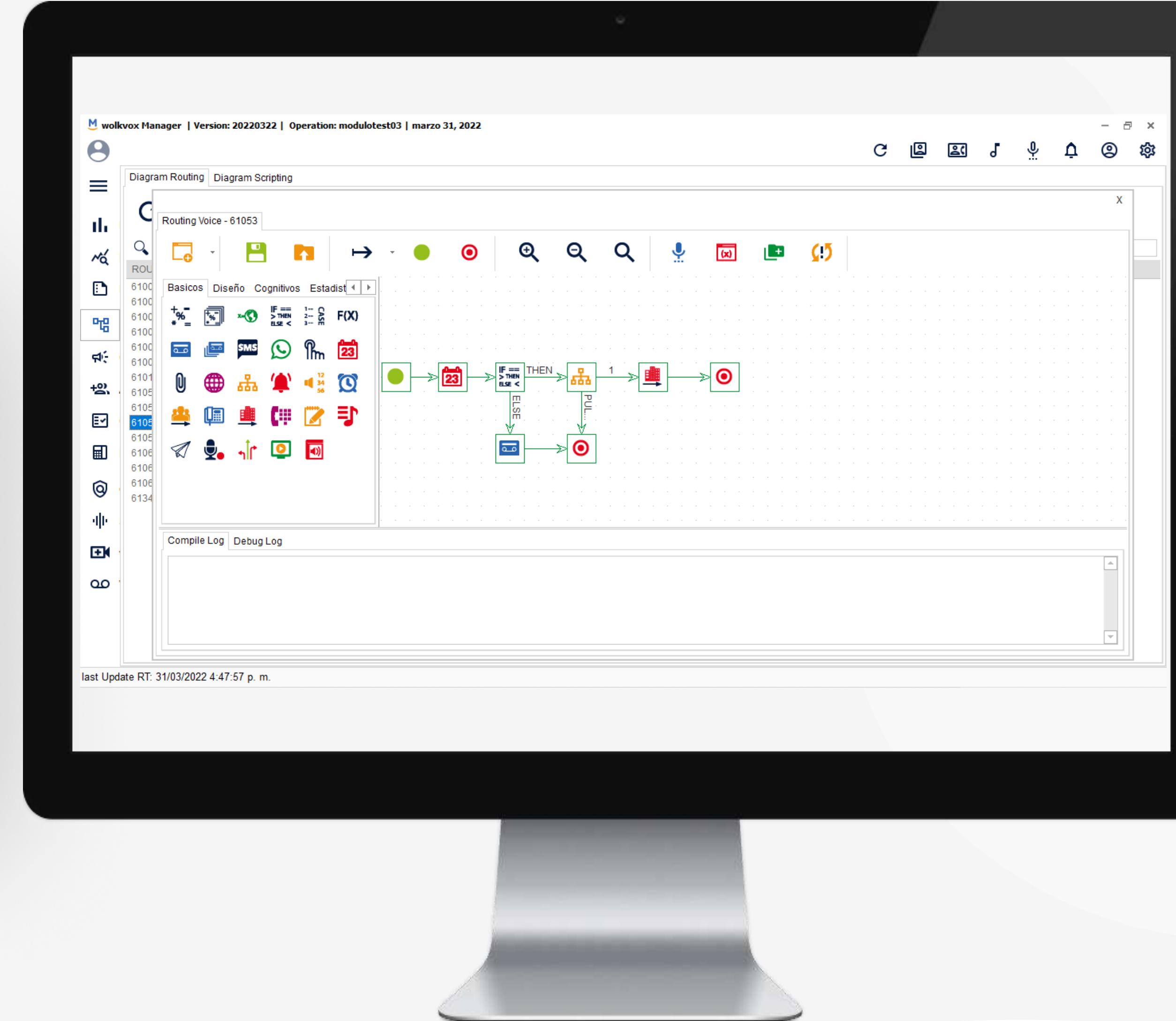
Diseña el flujo de tus conversaciones desde un ambiente gráfico y amigable.



# wolkvox Studio

## Routing Voice

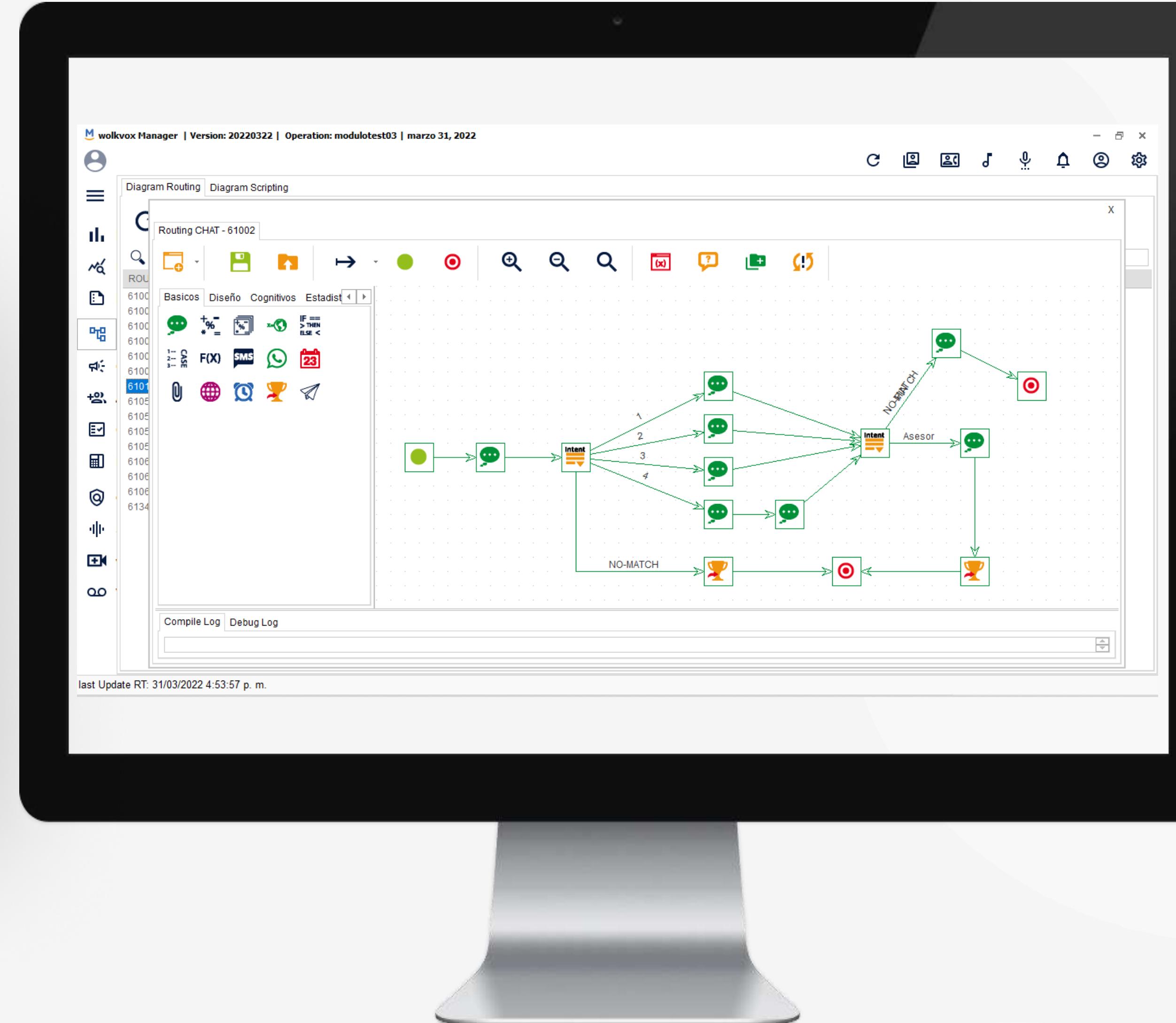
Es un entorno gráfico que te permite diseñar un IVR a través de funcionalidades





## Routing Chat

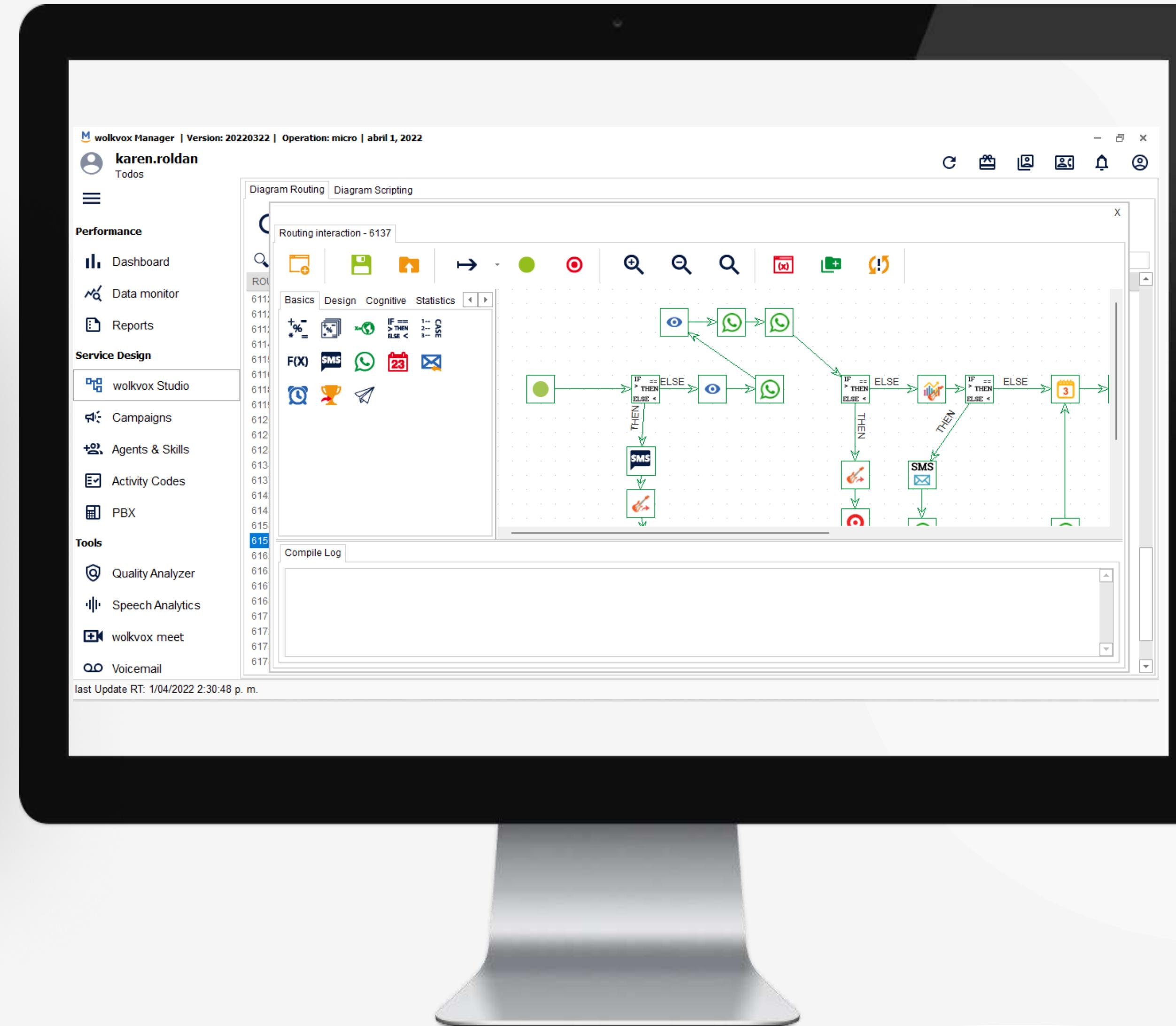
Crea tu propio chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales de Inteligencia Artificial.





## Routing Interacciones

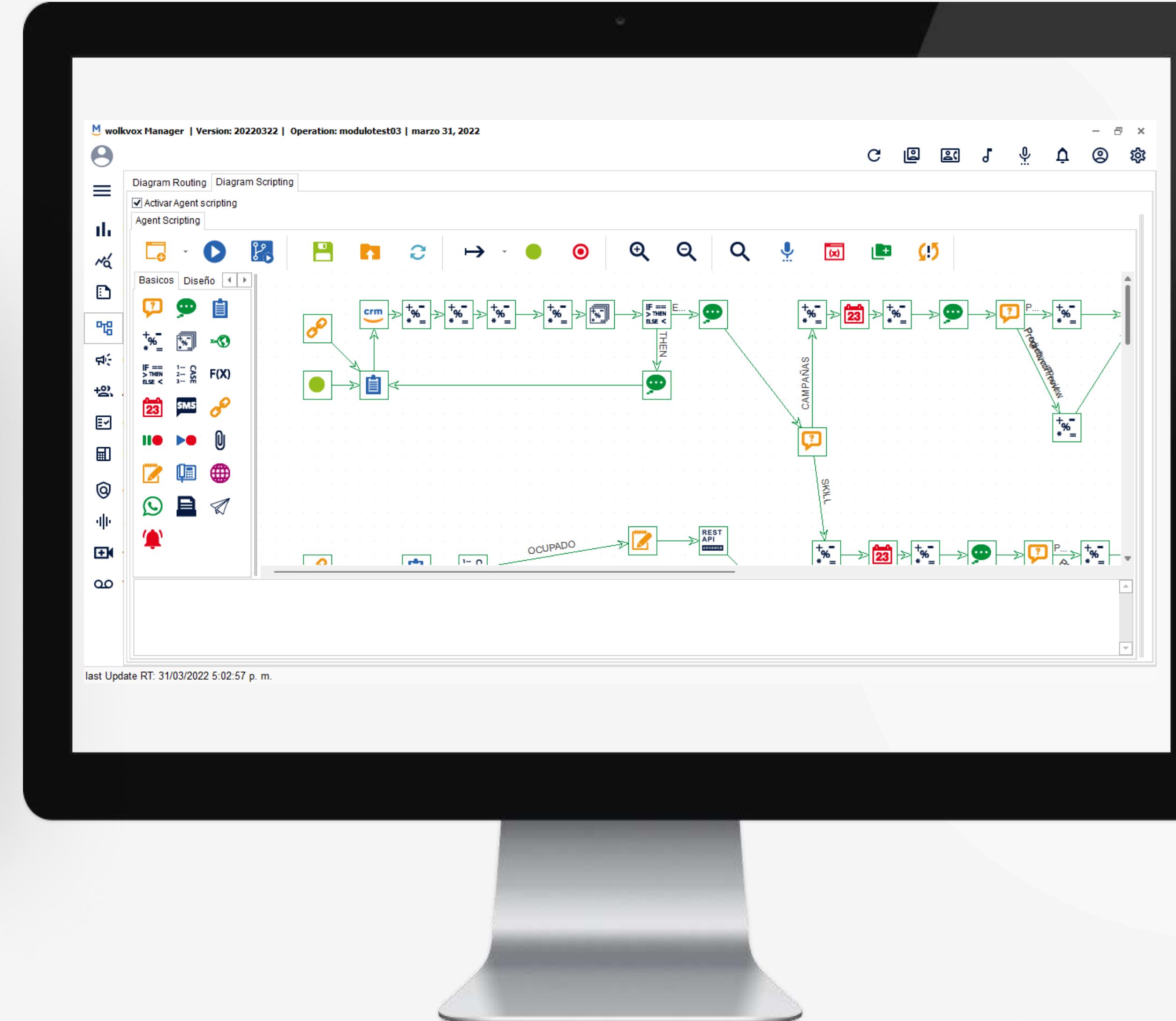
Diseña tu propio motor de enrutamiento de interacciones como Email, Facebook, Instagram y Twitter, para que estas sean respondidas usando bots.

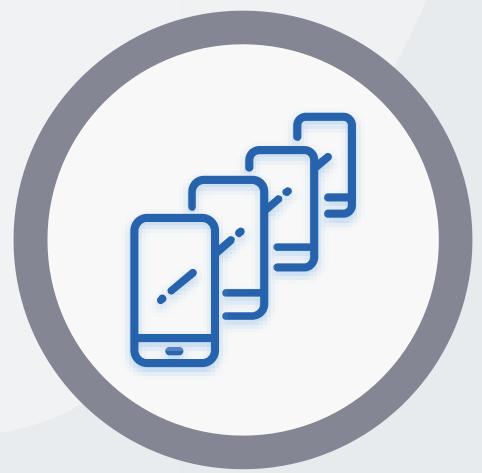




## Diagram Scripting

Es un ambiente simple que permite diseñar flujos y guiones con todas las características requeridas para ayudar al asesor en la llamada, y contemplar las diferentes posibilidades de acción ante cada respuesta dada por el cliente al integrar el contrato digital.





## Marcador Predictivo Omnicanal

Con wolkvox puedes configurar marcación predictiva, marcación progresiva, preview y manual. La plataforma cuenta con el mejor algoritmo de marcación predictiva en el módulo automático, que permite realizar hasta 10 llamadas simultáneas por cada agente conectado, aumentando su ocupación y productividad.



### Estrategia Omnicanal

Parametriza las interacciones por canal telefónico, IVR, Email y SMS.



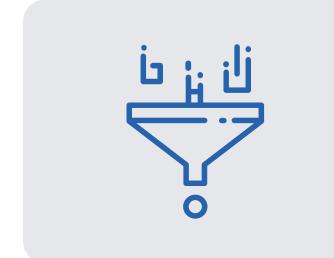
### Autopilot

Esta funcionalidad te permite realizar remarcaciones automáticamente, de acuerdo a los resultados de máquina.



### Listas Negras

Configura listas negras dentro de las bases de datos, para bloquear los números que no vas a gestionar en tus campañas.



### Filtros

Crea diferentes filtros y búsquedas en tus bases de datos cargadas a la plataforma.



### AMD + IA

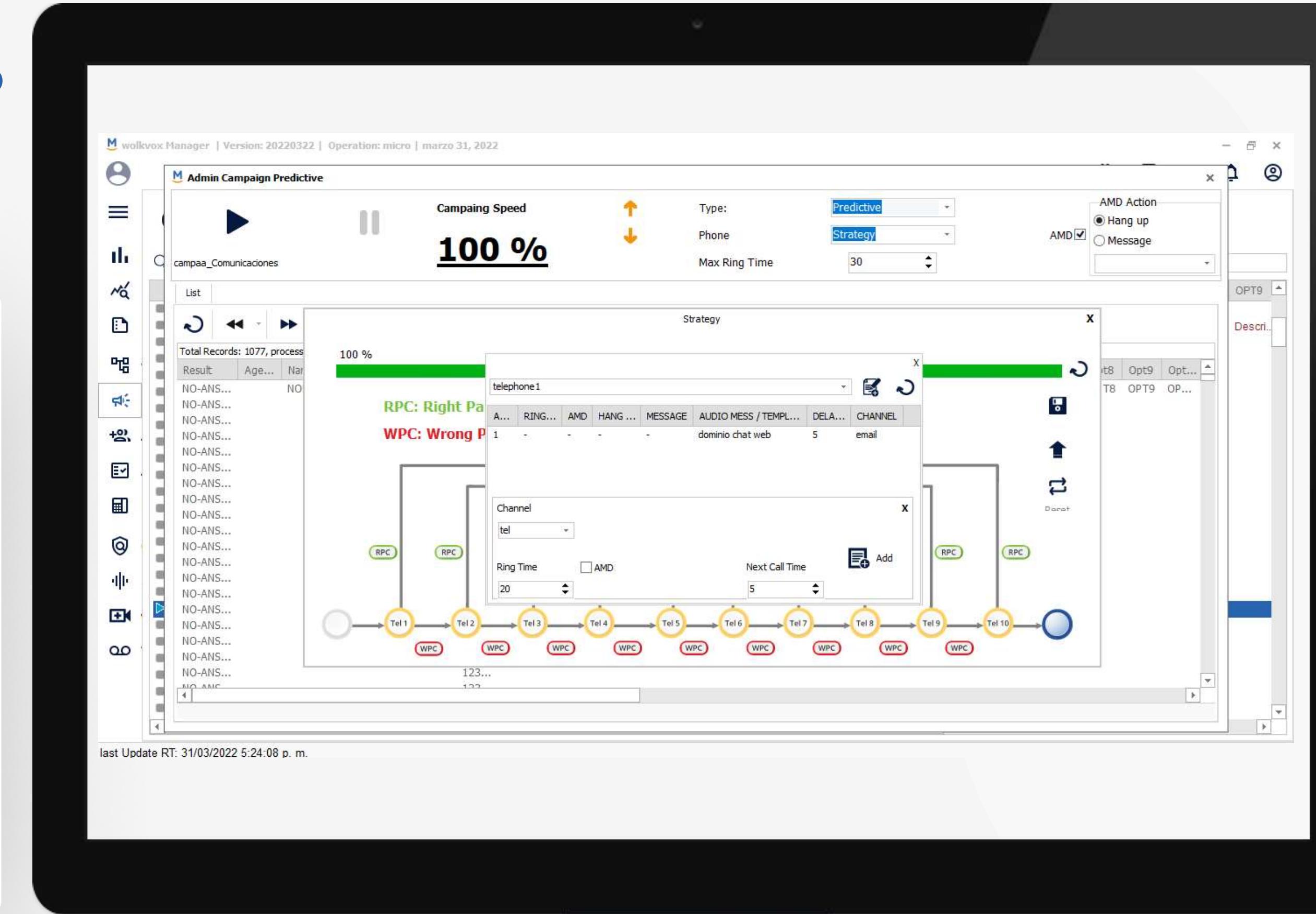
Inteligencia Artificial para reconocimiento de máquinas contestadoras.



# Marcador Predictivo Omnicanal Estrategia Omnicanal

## Canal Telefónico

En el canal telefónico es posible configurar el tiempo de ring máximo por llamada, además del AMD (Detección de máquina contestadora). En el segundo caso se ofrece la opción de colgar la llamada o dejar un mensaje pregrabado. También, se puede configurar el tiempo de la siguiente interacción, que puede ser una llamada u otro canal de contacto.

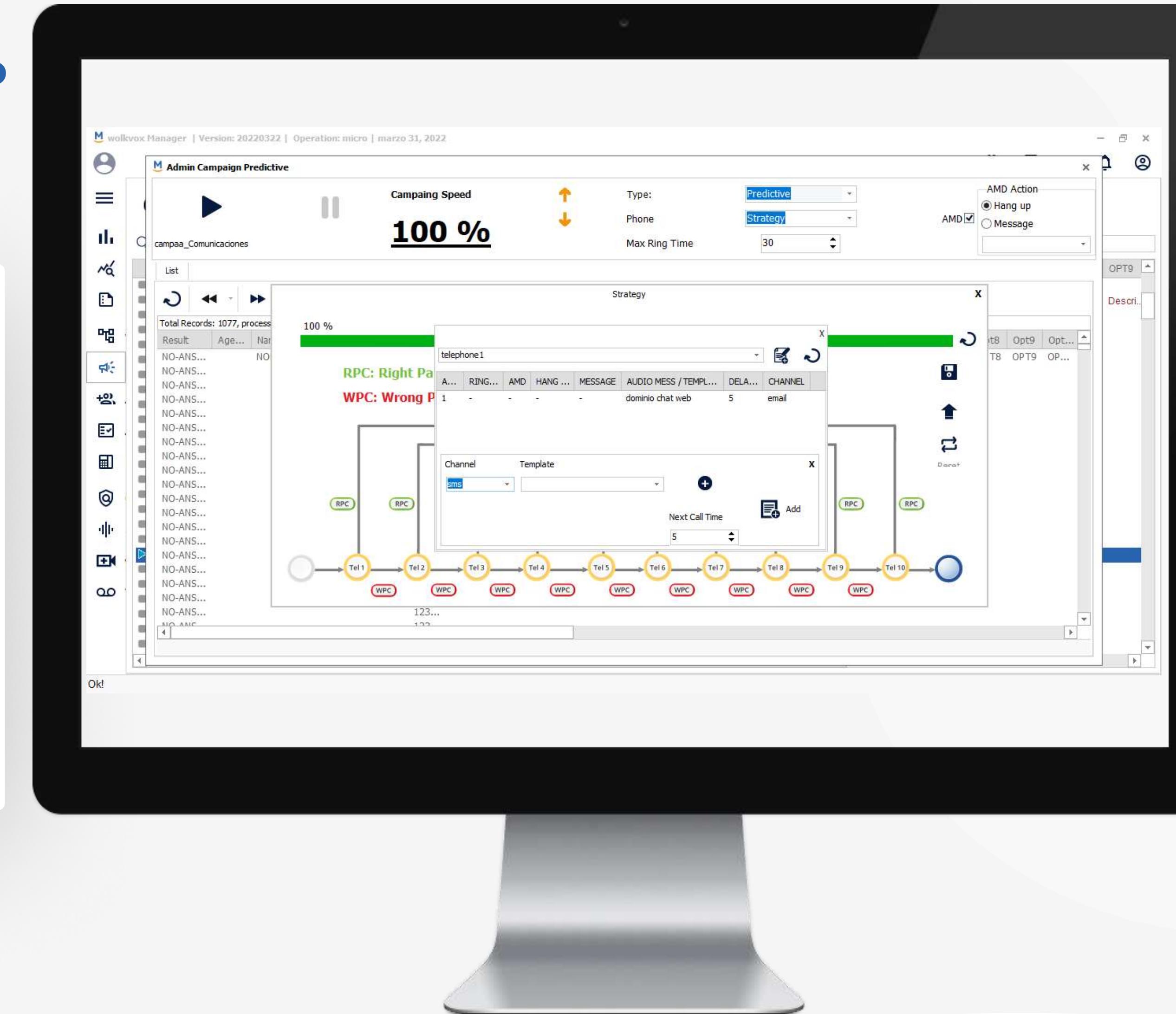




# Marcador Predictivo Omnicanal Estrategia Omnicanal

## Canal SMS

En el canal SMS es posible realizar plantillas que se pueden personalizar fácilmente con toda la información de la base de datos. También, se puede configurar el tiempo de la siguiente interacción y canal de contacto, así como hacer un envío de 10.000 SMS por hora.





# Marcador Predictivo Omnicanal Estrategia Omnicanal

## Canal e-mail

En el canal Email es posible realizar plantillas con formato HTML, que se pueden personalizar fácilmente con toda la información de la base de datos. También se puede configurar el tiempo de la siguiente interacción y canal de contacto, así como enviar 10.000 correos electrónicos por hora.





# Marcador Predictivo Omnicanal Estrategia Omnicanal

## Canal IVR - Virtual Agent

Es un ambiente simple que permite diseñar el flujo y de guiones con todas las características requeridas para ayudar al asesor en la llamada, y contemplar las diferentes posibilidades de acción ante cada respuesta dada por el cliente. Integrando contrato digital.





# Marcador Predictivo Omnicanal

## Autopilot

La plataforma permite parametrizar múltiples intentos de marcación de acuerdo a los códigos de máquina de cada teléfono. Este funciona de manera vertical y cumple la regla de marcación para todos los números del cliente.

Velocidad de la campaña: **120 %**

Total Records: 4, processed: 3, Pending: 1

Result	Age...	Name	Last ...	ID t...	ID	Age	Sex	Cou...	Dep...	City	Zone	Addr...	Opt1	Opt2	Opt3	Opt4	Opt5	Opt6	Opt7	Opt8	Opt9	Opt...	
ANSWER	100...	DANIEL	GRA...	cc	191...	61	F	COL...	ANT...	ME...	NOR...	CAL...	OD...	me...	3	4	5	6	7	8	op...	op...	0
ANSWER	100...	GIOVANY	OVI...	cc	545...	61	F	COL...	ANT...	ME...	NOR...	CAL...	OD...	me...	3	4	5	6	7	8	op...	op...	0
ANSWER	100...	MATEO	OVI...	cc	545...	61	F	COL...	ANT...	ME...	NOR...	CAL...	OD...	me...	3	4	5	6	7	8	op...	op...	0
CLEAN																							

AutoPilot

Marcar hasta el teléfono Intentos x código de máquina

Intentos	Cada x Minutos	Acción
1	10	NO-ANSWER
1	10	ANSWER-MACHINE
1	10	CONGESTION,BUSY,FA
1	10	ABANDON

Guardar configuración AutoPilot

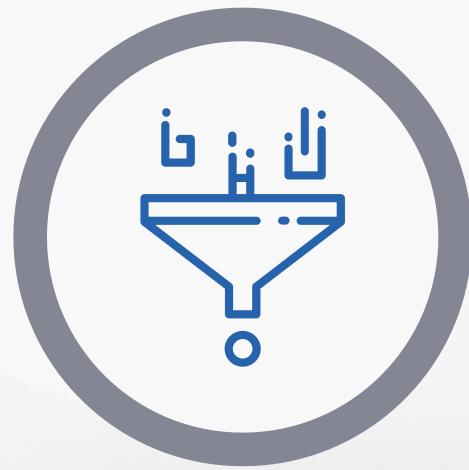


# Marcador Predictivo Omnicanal

## Listas Negras

Puedes configurar listas negras de forma masiva, para restringir la marcación a los números que no deseas gestionar, o que debes extraer de la base de datos, sin necesidad de hacer cruces entre información.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The main window displays the 'Admin Campaign Predictive' module with a 'Campaign Speed' of **100 %**. The interface includes a toolbar with various icons, a list view showing 'Total Records: 0, processed: 0, Pending: 0', and a file upload section for CSV files. A small 'Up Do not call' button is visible. To the right, a file dialog box titled 'Abrir' (Open) is open, showing a list of files in the 'ipdialbox' folder. The dialog includes fields for 'Nombre de archivo:' (File name:) and 'Tipo de archivo:' (File type:), with 'csv' selected. The file list includes items like 'downloads', 'Lib', 'locales', 'rep', 'predictive', and several 'predictive-campaa\_Comunicaciones' files from different dates.



# Marcador Predictivo Omnicanal

## Filtros

Filtra los registros con la información de la base de datos por medio de listas desplegables anidadas o SQL.



## Calidad

wolkvox posee múltiples herramientas para garantizar la satisfacción del cliente, empoderando a las personas para ayudarlas a obtener mejores resultados. Todo esto basado en las mejores prácticas de las normas COPC (Customer Operations Performances Centers).



### Aseguramiento de Calidad

Parametriza diferentes matrices de calidad y atributos de errores críticos y no críticos, de acuerdo a los estándares de la COPC.



### Speech and Text Analytics

Analiza de forma automática la voz del asesor y del cliente, para obtener datos de seguimiento de protocolo, rapidez de respuesta de las llamadas, entre otras.



### Encuesta de Satisfacción

Te permite realizar encuestas de satisfacción y analizar las emociones de tus clientes al finalizar la interacción con el asesor.



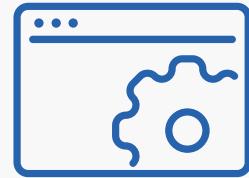
### Monitoreo de Interacciones

Puedes ver y escuchar las interacciones gestionadas desde la aplicación por medio de grabaciones de pantalla.



### Grabación de Voz y Pantalla

Tienes la opción de escuchar el audio, exportarlo o copiarlo. Además, puedes capturar en video la pantalla del equipo de cómputo de tus agentes durante una llamada.



# Calidad

## Aseguramiento de calidad

### Códigos a Monitorear

Se pueden parametrizar los códigos de llamada sobre los que se desea realizar el aseguramiento de calidad, para garantizar que sean las llamadas más importantes para el proceso. Al activar la calidad automática, el sistema enviará la tarea de una muestra de llamadas aleatorias para el analista de calidad.

wolkvox Manager | Version: 20220322 | Operation: micro | marzo 31, 2022

karen.rolдан  
Todos

Performance

- Dashboard
- Data monitor
- Reports

Service Design

- wolkvox Studio
- Campaigns
- Agents & Skills
- Activity Codes
- PBX

Tools

- Quality Analyzer
- Speech Analytics
- wolkvox meet
- Voicemail

last Update RT: 31/03/2022 5:35:09 p. m.

CODE	%
000	10
001	10
002	10
006	10
SGTK	20
SPC	20
SPT	20
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>



# Calidad

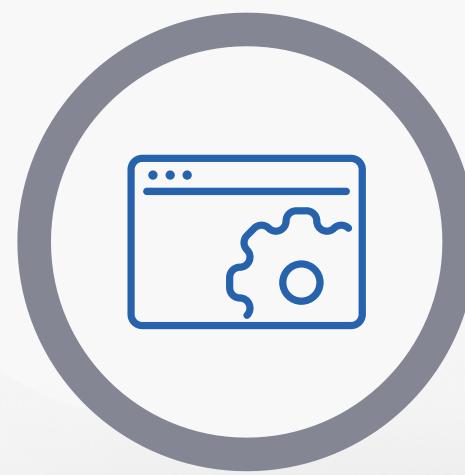
## Aseguramiento de calidad

### Matriz de Calidad

Configura las diferentes matrices de calidad, separando entre errores críticos y no críticos, para permitir que cada atributo sea valorado según su importancia.

The screenshot shows the wolkvox Manager interface with the 'Quality Analyzer' tab selected. The left sidebar shows navigation options like 'Performance', 'Service Design', and 'Tools'. The main area displays a 'Quality Matrix' table with columns for 'Category', 'Attribute', 'Error type', and '%'. The table lists various interactions and their associated scores. A total score of 80 is shown at the bottom right.

Category	Attribute	Error type	%
01 - SALUDO	01. El agente le da a conocer el valor de la deuda al cliente	CE	20
01 - SALUDO	01. El agente se presenta con el nombre	NCE	10
01 - SALUDO	02. El agente le pregunta el nombre al cliente	NCE	10
01 - SALUDO	03. El agente le dice buenos días, noches tardes al cliente	NCE	10
02 - NEGOCIACIÓN	El asesor se asegura durante la interacción que el cliente	CE	10
03 - DESPEDIDA	01. El agente se despide del cliente	NCE	10
03 - DESPEDIDA	02. El agente le indica al cliente que fue un gusto hablar...	NCE	5
04 - OTROS	01. El agente es buen negociador	NCE	1
04 - OTROS	02. El agente tiene buen tono de voz	NCE	4
		TOTAL	80



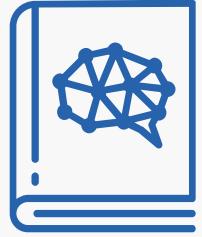
# Calidad

## Aseguramiento de calidad

### Monitoreo de Calidad

En la pestaña de monitoreo, en la opción aseguramiento de calidad, están alojadas las llamadas que el sistema ha enviado como tarea para que el analista de calidad la califique. Las que aparecen en color rojo, son las llamadas que están pendientes por evaluar y, las verdes, las que ya han sido calificadas.

IdCall	ID Agent	Agent Name	Critical error u...	Critical error o...	Average	Date	Quality Analyst	screecbox	Activity code	ID	Comment
10590.8300.1...	10590	SOP-SERGIO VILLALOBOS	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 17:49:11	yes	SGTK			
0172.4315.50...	10910	SOP-JIMMY O...	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 17:24:28	yes	SPC	67		
10780.6227.1...	10780	SOP-OLMAN A...	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 17:02:39	yes	SGTK			
10750.1044.1...	10750	SOP-CARLOS ROJAS	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 16:48:03	yes	SGTK			
6480.4315.09...	10530	SOP-GIOVANNY OVIEDO	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 16:44:48	yes	SPC	144		
4595.4315.06...	10920	SOP-JESUS A...	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 16:38:41	yes	SPT	45		
10550.3838.1...	10550	SOP-SERGIO MURILLO	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 16:25:24	yes	SGTK			
11010.3209.1...	11010	COM -ADOLF...	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 15:56:50	yes	001			
10770.2439.1...	10770	SOP-DAVID DANGOND	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 14:48:35	yes	SGTK			
0614.9040.44...	11040	SOP-JEISSO...	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 12:27:46	yes	SPT	99		
10740.9227.1...	10740	COM-VICENTE HURTADO	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 11:43:18	yes	000			
1648651094....	10950	SOP-DEIVINS...	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 10:26:04	yes	SGTK	96		
7718.4315.14...	11020	SOP-DIEGO L...	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 10:01:34	yes	SPT	282		
11050.6207.1...	11050	COM-KEVIN BETANCOURT	0 %	0 %	0 %	2022-03-30 09:58:25	yes	000			
		COM-DIANA				2022-03-30					



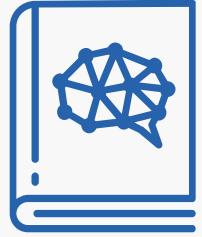
# Calidad

## Speech and Text Analytics

### Parametrización

Para la configuración del Speech Analytics es necesario definir un saludo determinado por la empresa. De igual manera, se deben listar las palabras claves por categorías que se analizarán en las llamadas.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The sidebar on the left displays user information ('karen.roldan', 'Todos') and navigation links for 'Performance' (Dashboard, Data monitor, Reports), 'Service Design' (wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes, PBX), 'Tools' (Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, Voicemail), and a note about the last update (RT: 31/03/2022 5:43:09 p. m.). The main panel is titled 'Speech Analyzer' and contains sections for 'Call types' (Inbound checked, Outbound and Outbound Predictive unchecked), 'Greeting detection' (with a text input field for 'Type word of corporate greeting messa' and a list of greetings: 'Boa noite', 'Boa tarde', 'Bom dia', 'buenas noches', 'buenas tardes', 'buenos dias', 'good morning', 'hola buenos dias'), and 'Categories configuration' (with a text input field for 'Enter description and key words per category to get customer's voice'). A large 'Save words categories' button is at the bottom right.

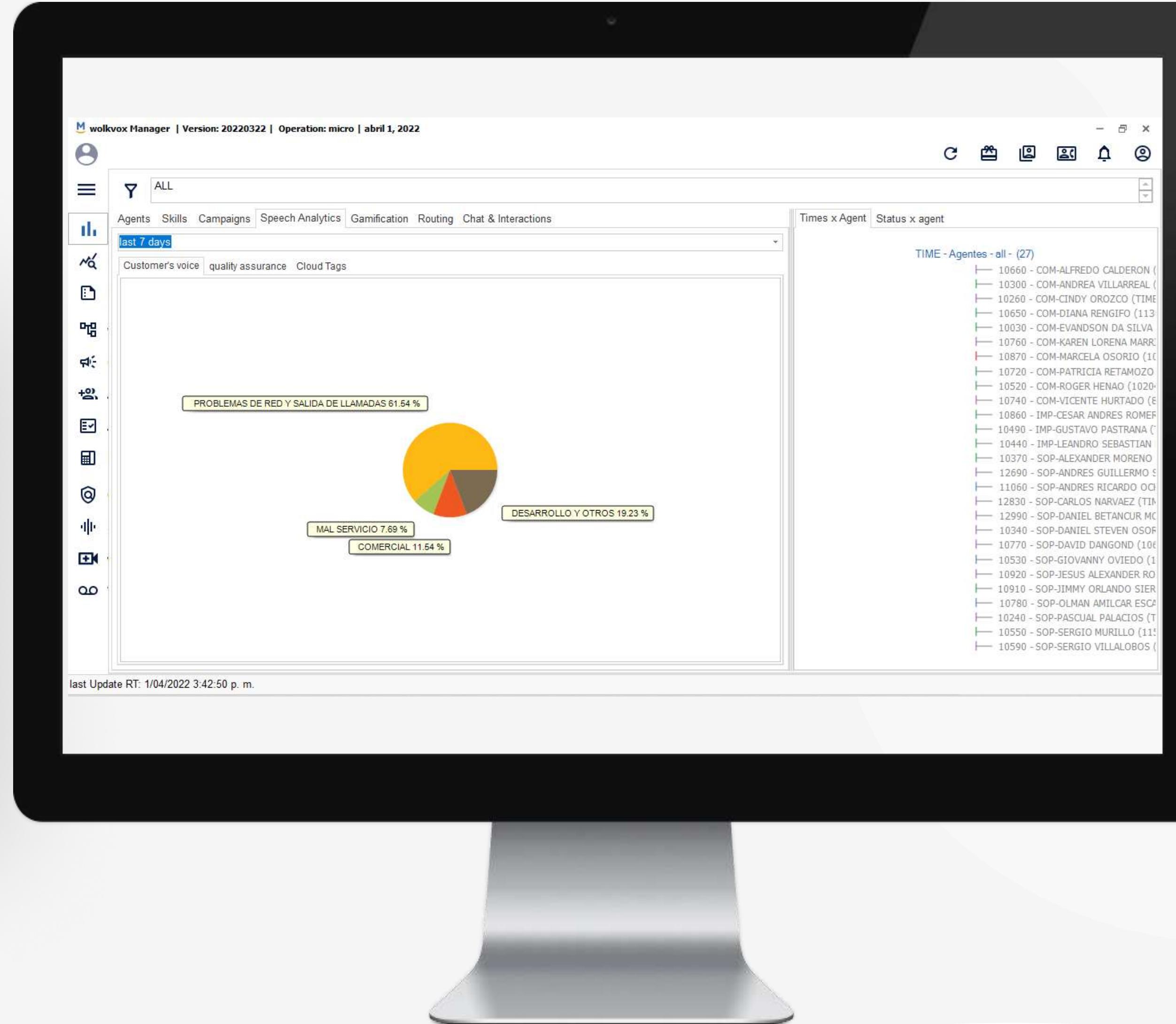


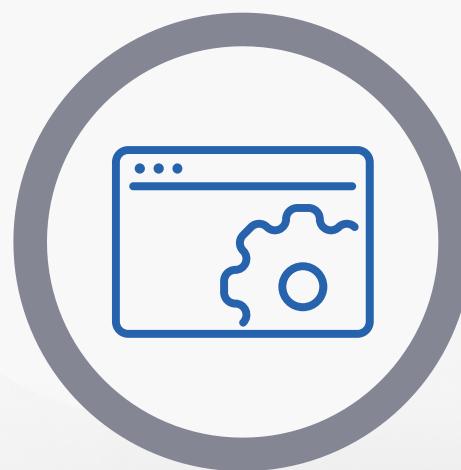
# Calidad

## Speech Analytics

### Tiempo Real - Voz del Cliente

En la vista de tiempo real, en la pestaña voz del cliente, se obtiene la información del porcentaje de llamadas por categoría



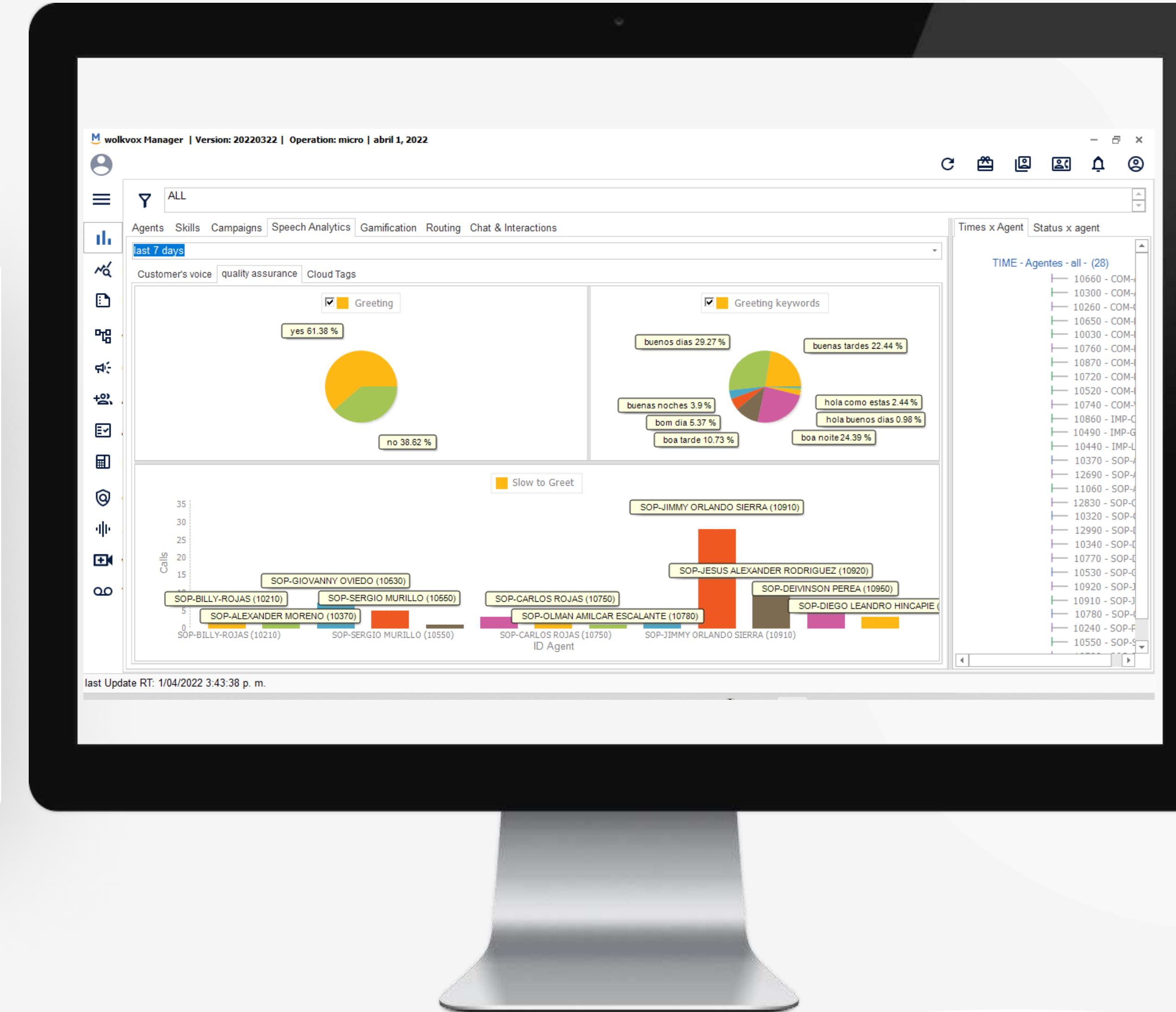


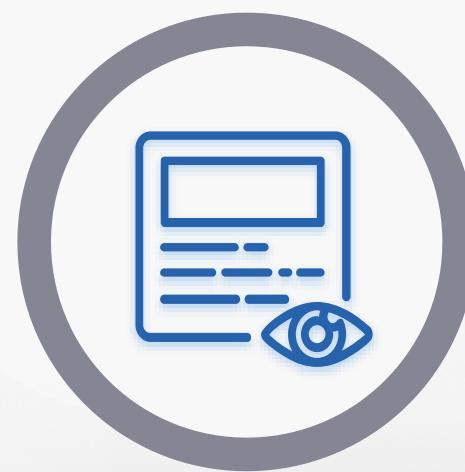
# Calidad

## Speech Analytics

### Tiempo Real - Aseguramiento de Calidad

En la vista de tiempo real, en la pestaña Quality Assurance, se analiza el desempeño de los agentes, en cumplimiento de protocolos de saludo y su agilidad en la atención al cliente.





# Calidad

## Speech Analytics

### Monitoreo

Al seleccionar la opción de exportar, el sistema nos despliega una ventana de internet, donde obtendremos una transcripción de la conversación.

The monitor displays a Wolkvox report window titled "WOLKVOX REPORT". The report includes fields for "REPORT:", "INI DATE:", and "END DATE:". Below this is a table with the following data:

ID CALL	ID AGENT	DURATION (SEG)	DATE	COD ACT	GREETING	SLOW TO GREET	GREETING WITH AGENT NAME	PROBLEMAS DE RED Y SALIDA DE LLAMADAS	MAL SERVICIO	CRUCE DE LLAMADAS	COMERCIAL	DESARROLLO Y OTROS	A
0001.2848.5027.1648765644.89241	10870	16	2022-03-31 17:27:42	012	yes - hola buenos dias	yes	no	no	no	no	no	no	no

Below the table, a transcription of a conversation is shown:

;7-10-cu  
hablas cc  
pruebas ;  
andres a  
bien ;14-  
luego gr  
hasta lue  
;6-7-cust  
hola bue  
que teng  
customer  
nombre e  
tengo un  
customer  
despues ;  
estudios  
ayer per  
;26-26-a  
customer  
momento  
podido h  
estamos .  
▼

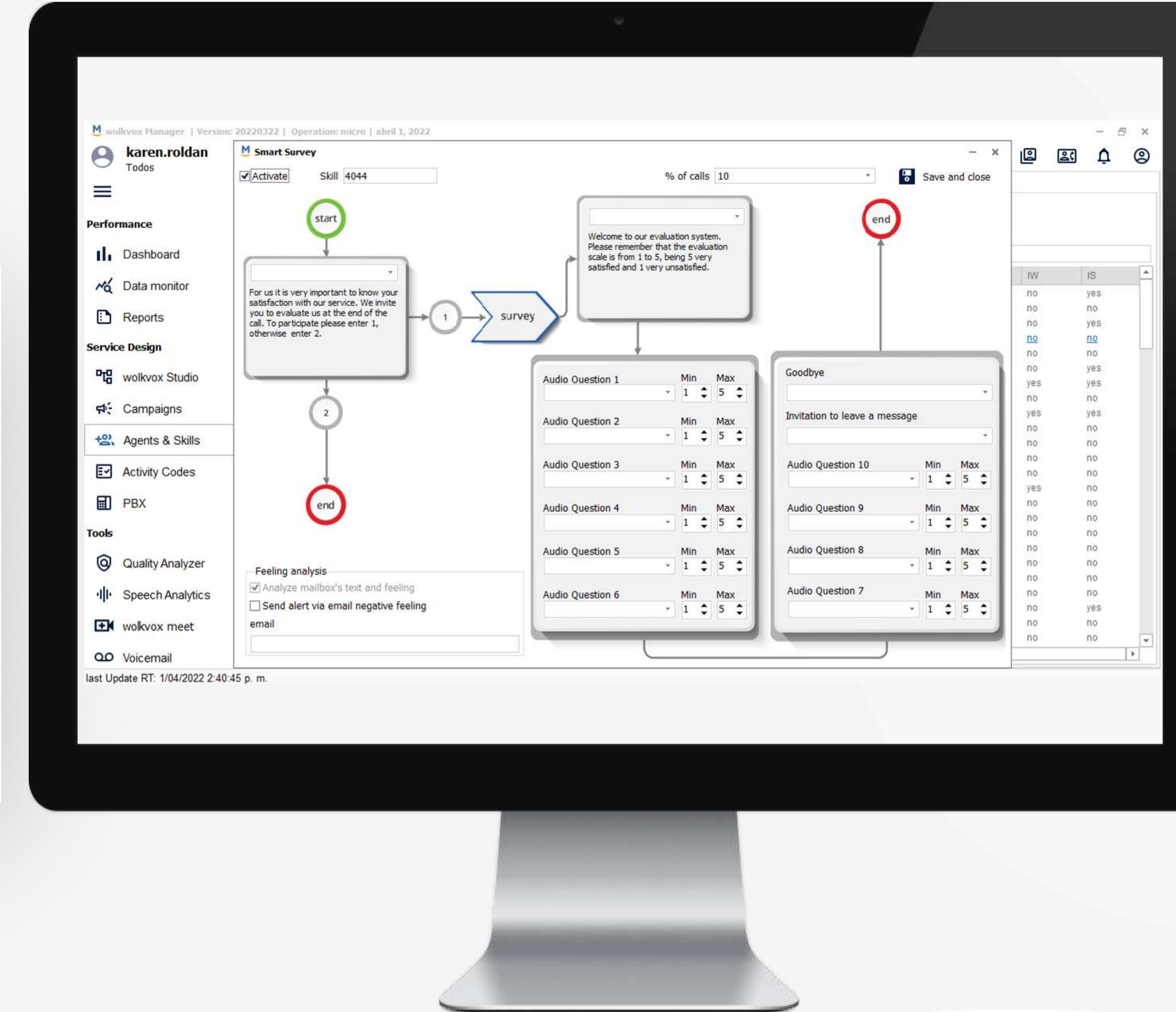


# Calidad

## Encuestas de Satisfacción con Análisis de Emoción

### Parametrización

Para configurar la encuestas de satisfacción es necesario grabar los audios con la encuestas que se le van a realizar al cliente y el rango de calificaciones para cada pregunta. Además, se solicitará el correo electrónico de la persona a la que le llegarán las alertas que enviará el sistema cuando detecte una emoción negativa por parte del cliente.





# Calidad

## Encuestas de Satisfacción con Análisis de Emoción

### Monitoreo

En la pestaña de monitoreo, en la opción IS Buzón Encuesta, están alojados los mensajes de voz que han dejado los clientes después de calificar la atención obtenida.

wolkvox Manager | Version: 20220322 | Operation: micro | abril 1, 2022

karen.roldan  
Todos

Performance

Dashboard

Data monitor

Reports

Service Design

wolkvox Studio

Campaigns

Agents & Skills

Activity Codes

PBX

Tools

Quality Analyzer

Speech Analytics

wolkvox meet

Voicemail

Monitor IS Mailbox survey Interactions Chats

Start date: 1/03/2022 End date: 31/03/2022

Search: id\_call Value: %

ID CALL	AGENT	SKILL	DATE	TELEPHONE	ID	Q01	Q02	Q03	Q04	Q05	Q06	Q07	Q08	Q09
10590.3549.1...	SOP-SERGIO VILLALOBOS (10590)	4126	2022-03-31 14:19:10	90055841411...	1	5	5	5	5	-	-	-	-	-
1492.4315.44...	SOP-JEISSON ALEXAN...	4126	2022-03-30 14:31:14	3004761492	144	3	1	1	1	-	-	-	-	-
3124.4315.53...	SOP-GIOVANNY OVIEDO (10530)	4126	2022-03-30 12:11:10	6042543124	144	5	5	5	5	-	-	-	-	-
10590.3511.1...	SOP-SERGIO VILLALOBOS (10590)	4126	2022-03-30 09:14:37	90055841411...	1	5	5	5	4	-	-	-	-	-
12990.5863.1...	SOP-DANIEL BETANC...	4126	2022-03-29 16:05:44	93148156727	12990586316...	5	5	5	5	-	-	-	-	-
12990.8096.1...	SOP-DANIEL BETANC...	4126	2022-03-28 15:27:05	93105609435	12990809616...	5	5	5	5	-	-	-	-	-
6795.9040.84...	SOP-JUAN ESTEBAN BEDOYA (10600)	4126	2022-03-28 12:36:46	3005566795	344	5	5	5	5	-	-	-	-	-
10550.1007.1...	SOP-SERGIO MURILLO (10550)	4126	2022-03-28 09:25:57	93147000398	93147000398	5	5	5	5	-	-	-	-	-
10590.1217.1...	SOP-SERGIO VILLALOBOS (10590)	4126	2022-03-26 13:47:05	93042913465	1	5	5	5	5	-	-	-	-	-
10530.0324.1...	SOP-GIOVANNY OVIEDO (10530)	4126	2022-03-25 15:59:02	93156838177	64798	5	5	5	5	-	-	-	-	-
1428.2846.30...	SOP-DEIVINSON PEREA (10950)	4126	2022-03-25 14:05:55	3147891428	601	5	5	5	5	-	-	-	-	-
9009.4315.48...	SOP-JUAN ESTEBAN BEDOYA (10600)	4126	2022-03-25 13:48:59	3155319009	281	1	-	-	-	-	-	-	-	-
10560.7377.1...	SOP-BRAYAM MORENO (10560)	4126	2022-03-25 13:04:40	90055696455...	1024539705	1	1	2	3	-	-	-	-	-
2453.4315.46...	SOP-JUAN ESTEBAN BEDOYA (10600)	4126	2022-03-25 12:54:48	3112112453	228	5	5	5	5	-	-	-	-	-
			2022-03-25											

last Update RT: 1/04/2022 9:18:58 a. m.



# Calidad

## Encuestas de Satisfacción con Análisis de Emoción

### Históricos

En la pestaña de Históricos se podrá obtener el reporte de cada una de las encuestas realizadas, este cuenta con la fecha de encuesta, ID de llamada, calificación de cada pregunta, tiempo de mensaje de voz, resultado de la encuesta y tipo de llamada.

wolkvox Manager | Version: 20220322 | Operation: micro | abril 1, 2022

karen.roldan  
Todos

Performance

- Dashboard
- Data monitor
- Reports

Service Design

- wolkvox Studio
- Campaigns
- Agents & Skills
- Activity Codes
- PBX

Tools

- Quality Analyzer
- Speech Analytics
- wolkvox meet
- Voicemail

Start date: 1/04/2022

End date: 1/04/2022

Agents Skills\_Services CDR Types Diagram Reports Quality Campaings

1. IVR calls detail

1.1. Calls and minutes of IVR x Day

1.2. Calls and IVR minutes x Time

2. Smart Wait

3. Smart Wait Detail

4. Smart Survey Detail

5. Smart Survey per agent

6. Smart Survey per Skill

7. CDR ASR

8. CDR TTS

9. CDR Routing interactions and chatbots

10. TTS sorted by use

11. IVR vs transferred to Agent

IVR\_ID IVR\_NAME COD OPC MENU DN TRANSFER DATE

6143	MICROSYLabs ...	PULSE	2022-04-01 10:00...
6143	MICROSYLabs ...	DNIS>511644913...	333333 2022-04-01 09:59...
6143	MICROSYLabs ...	Sop-id_call>0172...	4126 2022-04-01 09:56...
6143	MICROSYLabs ...	Sop-id_call>3406...	4126 2022-04-01 09:36...
6143	MICROSYLabs ...	Sop-id_call>7013...	4126 2022-04-01 09:35...
6143	MICROSYLabs ...	DNIS>6044315-ot...	10320 2022-04-01 09:33...
6143	MICROSYLabs ...	DNIS>511644913...	2022-04-01 09:29...
6143	MICROSYLabs ...	Sop-id_call>0001...	4126 2022-04-01 09:26...
6143	MICROSYLabs ...	Sop-id_call>7013...	4126 2022-04-01 09:25...
6143	MICROSYLabs ...	PULSE	4238 2022-04-01 09:23...
6143	MICROSYLabs ...	Sop-id_call>1492...	4126 2022-04-01 09:22...
6143	MICROSYLabs ...	Sop-id_call>4683...	4126 2022-04-01 09:15...
6143	MICROSYLabs ...	PULSE	2022-04-01 09:14...
6143	MICROSYLabs ...	DNIS>6044315-ot...	2022-04-01 09:14...
6143	MICROSYLabs ...	REQSop-DNIS>6...	2022-04-01 09:13...
6143	MICROSYLabs ...	PULSE	2022-04-01 09:13...
6143	MICROSYLabs ...	Sop-id_call>5861...	4126 2022-04-01 09:10...
6143	MICROSYLabs ...	Sop-id_call>5861...	4126 2022-04-01 09:06...
6143	MICROSYLabs ...	Sop-id_call>8243...	4126 2022-04-01 09:04...
6143	MICROSYLabs ...	PULSE	2022-04-01 09:00...
6158	PIZZERIA CON AS...	, NAN	2022-04-01 08:58...
6143	MICROSYLabs ...	PULSE	2022-04-01 08:54...
6143	MICROSYLabs ...	PULSE	2022-04-01 08:44...
6143	MICROSYLabs ...	DNIS>562240533...	4183 2022-04-01 08:43...
6143	MICROSYLabs ...	DNIS>191437371...	3971 2022-04-01 08:42...
6143	MICROSYLabs ...	DNIS>576053161...	3971 2022-04-01 08:41...
6143	MICROSYLabs ...	Sop-id_call>9880...	4126 2022-04-01 08:40...
6143	MICROSYLabs ...	DNIS>576028912...	22 2022-04-01 08:38...
6143	MICROSYLabs ...	Sop-id_call>7338...	4126 2022-04-01 08:38...
6143	MICROSYLabs ...	DNIS>576013819...	4183 2022-04-01 08:37...

Create report

Folder rep OK!!



# Calidad Monitoreo

## Audio y Pantalla

La plataforma permite la grabación de pantalla del 10% al 100% de las llamadas, mostrando información de agente, skills, fecha, teléfono, codificación, comentarios y quién las cuelga o finaliza.

wolkvox Manager | Version: 20220322 | Operation: modulotest03 | abril 1, 2022

modulotest03  
Administrator

Desempeño

- Dashboard
- Data monitor
- Reportes

Diseño del servicio

- wolkvox Studio
- Campañas
- Agentes & Skills
- Códigos de actividad
- PBX

Herramientas

- Quality Analyzer
- Speech Analytics
- wolkvox meet
- Voicemail

Monitor IS Buzón encuesta Interacciones Chats

Fecha inicio: 1/12/2021 Fecha fin: 31/12/2021

Buscar por: id\_call Valor: %

Search

ID_CALL	AGENT	SKILL	DATE	COD_ACT	COD_A...	TYPE CALL	TELEPHONE	DURATION (S...)	HUNGUP
12754.9533.1640725942.11...	Pruebas Marcela (12750)	4024 (Pr...	2021-12-28 16:12:28	TIMEOU...	TIMEOU...	inbound	12754	2	customer
164	mediabox			0001	(--)		84227	9	customer
164				84227	9	agent	84096	16	agent
128				84714	87	agent	84714	21	agent
164				84714	11	customer	84227	37	agent
128				84714	37	agent	84714	10	agent
164				84714	22	agent	96045109000	22	agent
12888.4751.1640273321.19...	CIUDAD CAYALA(12888)	---(--)	2021-12-23 10:29:11	0001 (Ocupado)	prueba2 (Tipificac.)	outbound ...	96045109000	12	agent
12888.3495.1640209942.54...	CIUDAD CAYALA(12888)	---(--)	2021-12-22 16:53:33	0001 (Ocupado)	--(--)	outbound ...	96045109000	2	agent
12888.2383.1640209872.53...	CIUDAD CAYALA(12888)	---(--)	2021-12-22 16:51:37	0001 (Ocupado)	--(--)	outbound ...	93193584714	38	agent
12888.0534.1640209761.53...	CIUDAD CAYALA(12888)	---(--)	2021-12-22 16:50:25	0002 (NO_CO...)	--(--)	outbound ...	96045109000	36	agent
12888.9813.1640209040.52...	CIUDAD CAYALA(12888)	---(--)	2021-12-22 16:38:21	TIMEOU...	TIMEOU...	outbound ...	96045109000	0007	

Folder download OK!!



# Calidad Monitoreo

## Chats

La plataforma pone a tu alcance información de canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y comentario del chat.

The screenshot shows the wolkvox Manager application window. The top bar displays the version (20220322) and operation (modulotest03 | abril 1, 2022). The left sidebar has a 'modulotest03' section with 'Administrator' and a 'Desempeño' section containing 'Dashboard', 'Data monitor', and 'Reportes'. The main area shows a chat log with the following messages:

- Agent: Prueba Kevin
- User: Kevin Prueba
- Channel: 📱
- General Sentiment: Neutral

Message history:

- Por favor espere un momento lo estamos transfiriendo al agente Prueba Kevin (2022-03-31 09:54:34)
- HOLA (2022-03-31 09:54:40)
- El chat ha sido finalizado por el usuario (2022-03-31 09:58:49)
- Por favor responde la siguiente encuesta (2022-03-31 09:59:06)
- Link (2022-03-31 09:59:06)

At the bottom left, it says 'last Update RT: 1/04/2022 12:21:30 p. m.'



# Calidad Monitoreo

## Interacciones

La plataforma da acceso a la información de canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y comentario del chat.

channel	Customer	Agent	Skill	Subject	State	Cod Act	Attachments	Creation
	implementacion@wolkvox.com	SOP-JESUS ALEXANDER RODRIGUEZ	4098	[Id #3071299008827] - 33428 - Registrada WALTER BRIDGE Y CIA S.A. - WB-JORGE CORTES- Caso PET-224195956598592 - Dids - Bolsa de minutos -- IMP	open		0	01 Apr 2022 10:05
	Omar Galaviz	SOP-JIMMY ORLANDO SIERRA	4129	[Id #3071298993945] - Re: creación id cliente pagina portal de soporte aloglobal	open		1	01 Apr 2022 09:56
	SANDRA OBALLE	--	4141	[Id #30712989891715] - RV: RECARGA DE BOLSA DE MINUTOS-JANSSEN MARZO 2022	open		2	01 Apr 2022 09:56
	mesadeayuda@microsyslabs.com	SOP-DFIVINSON	4130	[Id #30712989775005] - Fwd: [Id #30712989775005] - Fwd: [Id #30712989775005]	open		1	01 Apr 2022 09:56



## APIS e Integraciones

Contamos con más de 200 APIs (Application Programming Interface) que permiten integrar aplicaciones externas como CRM, ERP o Business Intelligence con la plataforma wolkvox, para lograr una conexión más confiable con diferentes sistemas de información.



### API Agente

Te permite crear los botones del AgentBox de cualquier CRM o sistema de gestión.



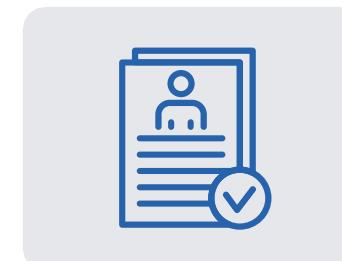
### API Campaña

Crea y administra las campañas desde un CRM o sistema de información.



### API Configuración

Realiza diferentes configuraciones para crear y desactivar agentes, modificaciones do not call



### API Reportes

Con esta API puedes obtener información de la operación de forma automática desde el Configurationbox.



### API Encuestas

Con ella puedes acceder a toda la información de las encuestas resueltas por tus clientes.



## Priorización Inteligente

wolkvox cuenta con múltiples sistemas de enrutamiento con los que puedes brindar una mejor atención a tus clientes, ayudándolos a solucionar sus requerimientos desde el primer contacto y a estar satisfechos con tu servicio.



### Prioridad del Servicio

Te permite establecer criterios de atención preferencial, al clasificar las solicitudes de tus clientes.



### Enrutamiento por habilidad

Enruta a tus clientes hacia los asesores que tienen las mayores habilidades (skills), según sea el proceso requerido.



### Info. Última Gestión

Puedes detectar qué asesor finalizó una interacción para enrutarlo hacia la siguiente automáticamente.



### Espera Inteligente

Mejora los niveles de servicio en la operación al evitar esperas molestas a los clientes durante las llamadas Inbound.

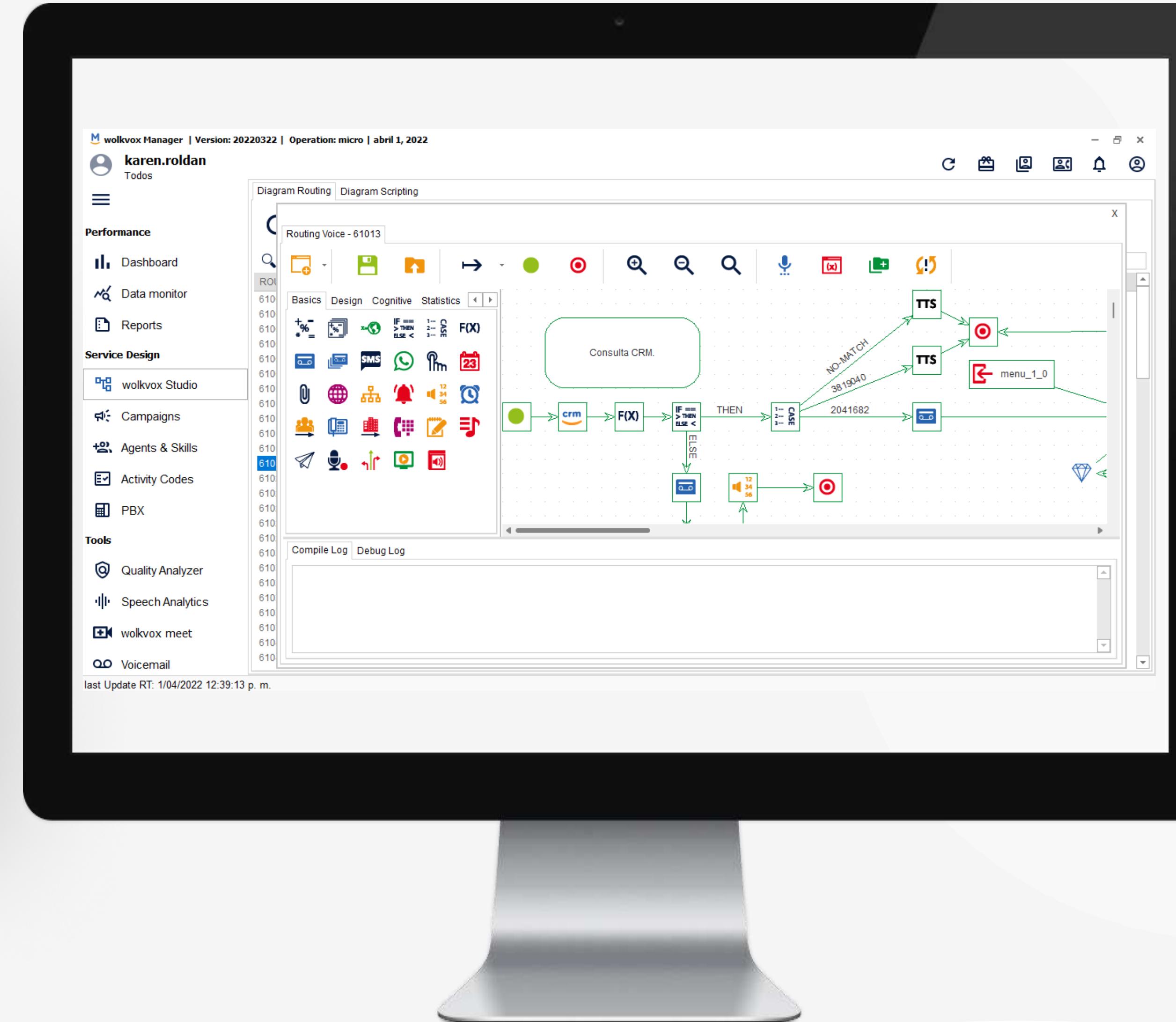


# Priorización Inteligente

## Prioridad del servicio

### Enrutamiento

En el momento de crear el IVR, se enruta la atención por servicios, para que los agentes puedan atender con mayor prioridad un servicio sobre otro. También, se puede priorizar la atención a un cliente sobre otro, para que su llamada pueda ser atendida en primer lugar.





# Priorización Inteligente

## Prioridad del servicio

### Monitoreo

Se pueden crear los diferentes servicios ofrecidos por la operación y desbordarlos a la misma cola de agentes.



# Priorización Inteligente Enrutamiento por habilidad

## Habilidad

Cuando se incluye al agente en una cola es posible determinar la experticia que tiene con respecto a los otros asesores que estarán en el mismo skill y, así, poder enrutar de manera inteligente una mayor cantidad de llamadas al teleoperador que tenga más habilidad para cada proceso de negocio.

The screenshot shows the wolkvox Manager application window. The left sidebar menu includes 'modulotest03' (Administrator), 'Desempeño' (Performance) with 'Dashboard', 'Data monitor', and 'Reportes'; 'Diseño del servicio' with 'wolkvox Studio' and 'Campañas'; 'Agentes & Skills' (selected), 'Códigos de actividad', 'PBX', 'Herramientas' with 'Quality Analyzer', 'Speech Analytics', 'wolkvox meet', and 'Voicemail'; and a 'last Update RT: 1/04/2022 2:10:44 p. m.' message. The main content area has tabs for 'Agentes', 'Skills' (selected), and 'Servicios'. A dialog box titled 'Adicionar skills a los agentes' is open, showing a list of skills (4194, 4196, 4138, 4041, 4042, 4114, 4137, 4024, 4035, 4050, 4195) and an 'experticia:' dropdown. The 'Skills' tab in the main view shows a table with columns 'ID SKILL' and 'NAME'.

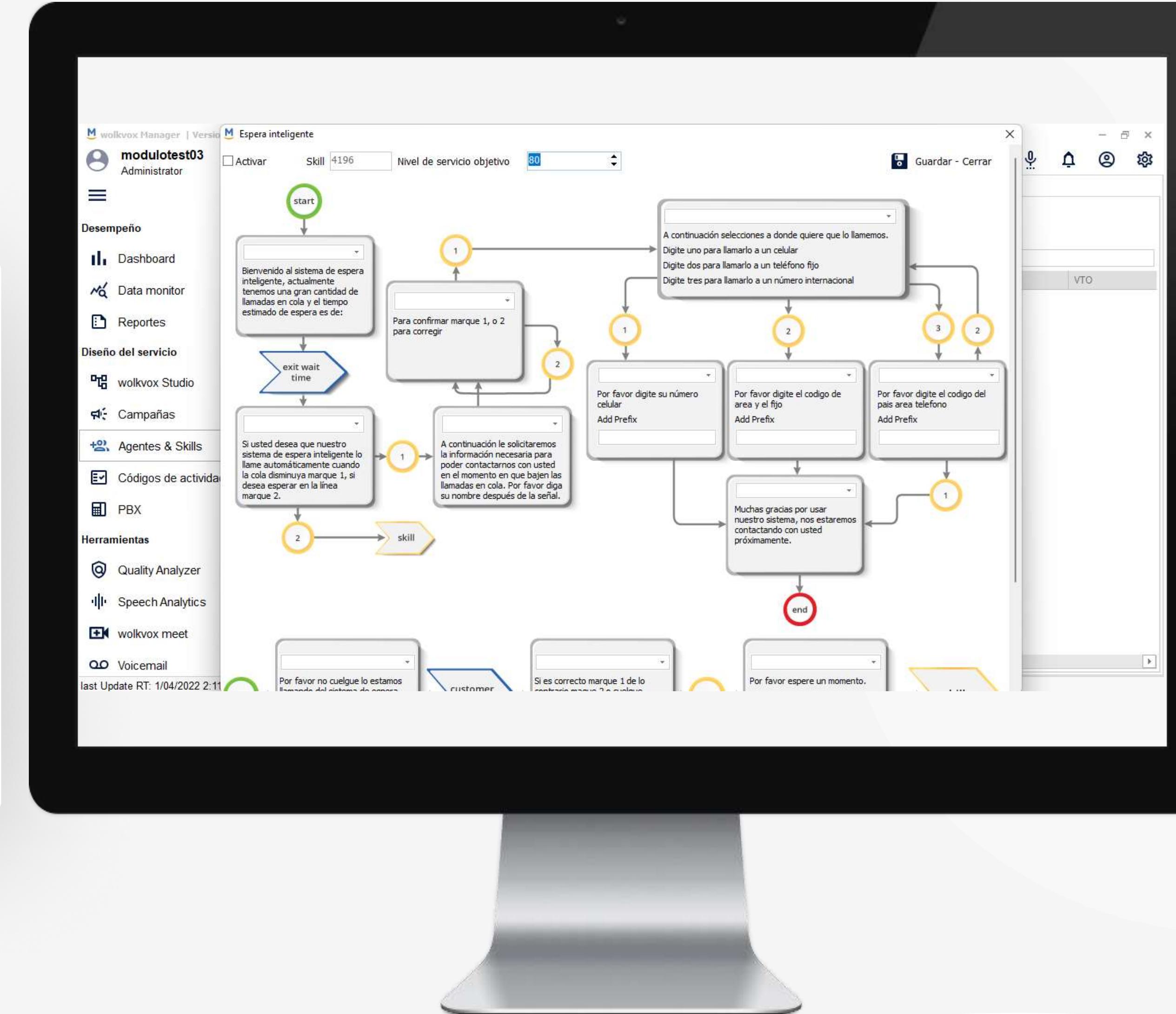


# Priorización Inteligente

## Espera Inteligente

### Parametrización

Para configurar la espera inteligente es necesario grabar los audios tomado como guía las ayuda de cada recuadro. También, se deben configurar los prefijos y el nivel de servicio que se quiere tener como objetivo, para que la plataforma tenga una base al momento de usar la espera inteligente.





# Priorización Inteligente

## Espera Inteligente

### Informes

En la pestaña de históricos se podrá obtener el reporte en detalle de la espera inteligente, que contiene la cola por la que ingresó la llamada, fecha en la que el cliente llamó y en la que se devolvió la llamada, resultado de la marcación, intentos de llamada, ANI, número marcado desde la espera inteligente y tiempo entre las llamadas.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The title bar indicates "wolkvox Manager | Version: 20220322 | Operation: micro | abril 1, 2022". The left sidebar shows the user "karen.roldan" and a "Todos" section. The main menu includes "Performance", "Dashboard", "Data monitor", and "Reports". The "Reports" section is currently selected. It displays a list of report types under "Service Design", with "3. Smart Wait Detail" selected. The interface includes a "Start date" and "End date" input field, both set to "1/04/2022". A large table on the right lists data for 22 entries, showing columns for "QUEUE", "IW DATE INBOUN...", "IW DATE LAST O...", "STATUS", and "IW ATTEMPTS". The table shows various call details and their status. A "Create report" button is located at the bottom right of the report area.

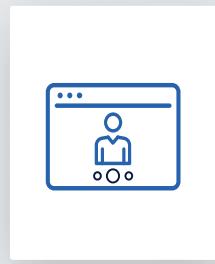
QUEUE	IW DATE INBOUN...	IW DATE LAST O...	STATUS	IW ATTEMPTS
4275	2022-04-01 13:54...	2022-04-01 13:54...	NO	0
4126	2022-04-01 13:21...	2022-04-01 13:21...	NO	0
4126	2022-04-01 11:08...	2022-04-01 11:08...	NO	0
4126	2022-04-01 10:41...	2022-04-01 10:42...	NO	0
4126	2022-04-01 10:37...	2022-04-01 10:37...	NO	0
4126	2022-04-01 10:35...	2022-04-01 10:35...	NO	0
4126	2022-04-01 10:16...	2022-04-01 10:27...	NO_USER	2
4126	2022-04-01 10:17...	2022-04-01 10:17...	NO	0
4126	2022-04-01 10:16...	2022-04-01 10:16...	NO	0
4126	2022-04-01 10:15...	2022-04-01 10:15...	NO	0
4126	2022-04-01 10:12...	2022-04-01 10:12...	NO	0
4126	2022-04-01 10:07...	2022-04-01 10:08...	NO	0
4126	2022-04-01 09:36...	2022-04-01 09:36...	NO	0
4126	2022-04-01 09:35...	2022-04-01 09:35...	NO	0
4126	2022-04-01 09:26...	2022-04-01 09:27...	NO	0
4126	2022-04-01 09:25...	2022-04-01 09:26...	NO	0
4126	2022-04-01 09:22...	2022-04-01 09:23...	NO	0
4126	2022-04-01 09:15...	2022-04-01 09:16...	NO	0
4121	2022-04-01 09:03...	2022-04-01 09:04...	PENDENT	0
4121	2022-04-01 08:46...	2022-04-01 08:46...	NO	0
4126	2022-04-01 07:56...	2022-04-01 07:57...	NO	0
4121	2022-04-01 04:20...	2022-04-01 04:20...	NO	0
TOTAL (22)				



## Omnicanalidad

Con wolkvox mejoras la experiencia de tus clientes al integrar todos los canales de contacto en un escritorio unificado, y al contar con información previa sobre tus usuarios antes de gestionar sus solicitudes.

### Videollamadas



### Whatsapp



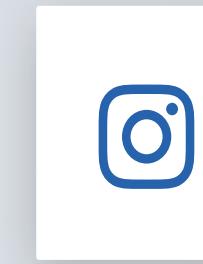
### Facebook Page



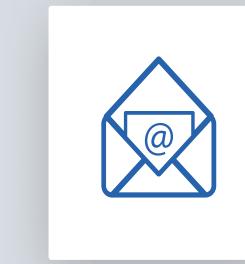
### Twitter



### Instagram



### e-mail



### Web Form



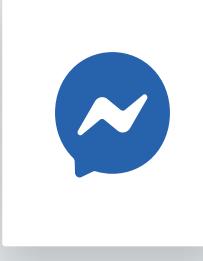
### Llamadas



### Line



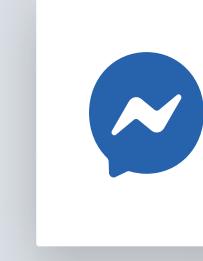
### Facebook Messenger



### Telegram



### Instagram Messenger



### SMS



### Web Chat





# Omnicanalidad

## Llamadas

El agente puede atender todas las llamadas que ingresen a la línea, contando además con la información de la llamada y del cliente. El AgentBox cuenta con un softphone integrado, que permite realizar hasta 6 llamadas simultáneamente, con posibilidad de generar conferencias cuando sea necesario. También, cuenta con la opción de transferir las llamadas a cualquier extensión o a un número externo.

wolkvox Agent | Version: 20220310 | Operation: micro  
marzo 30, 2022

Ready - 00:01:53

Info Llamada

ITEM	VALUE
Phone	Dial 1 2 3 4 5 6 7 8 9 * 0 # Free

Dial

Transferencia

Line 1

Register OK!!!

Codificación Agent Script

Código de Actividad (ID | Descripción)

Código de Actividad 2 (ID | Descripción)

Comentarios



# Omnicanalidad

## Videollamadas - Formulario

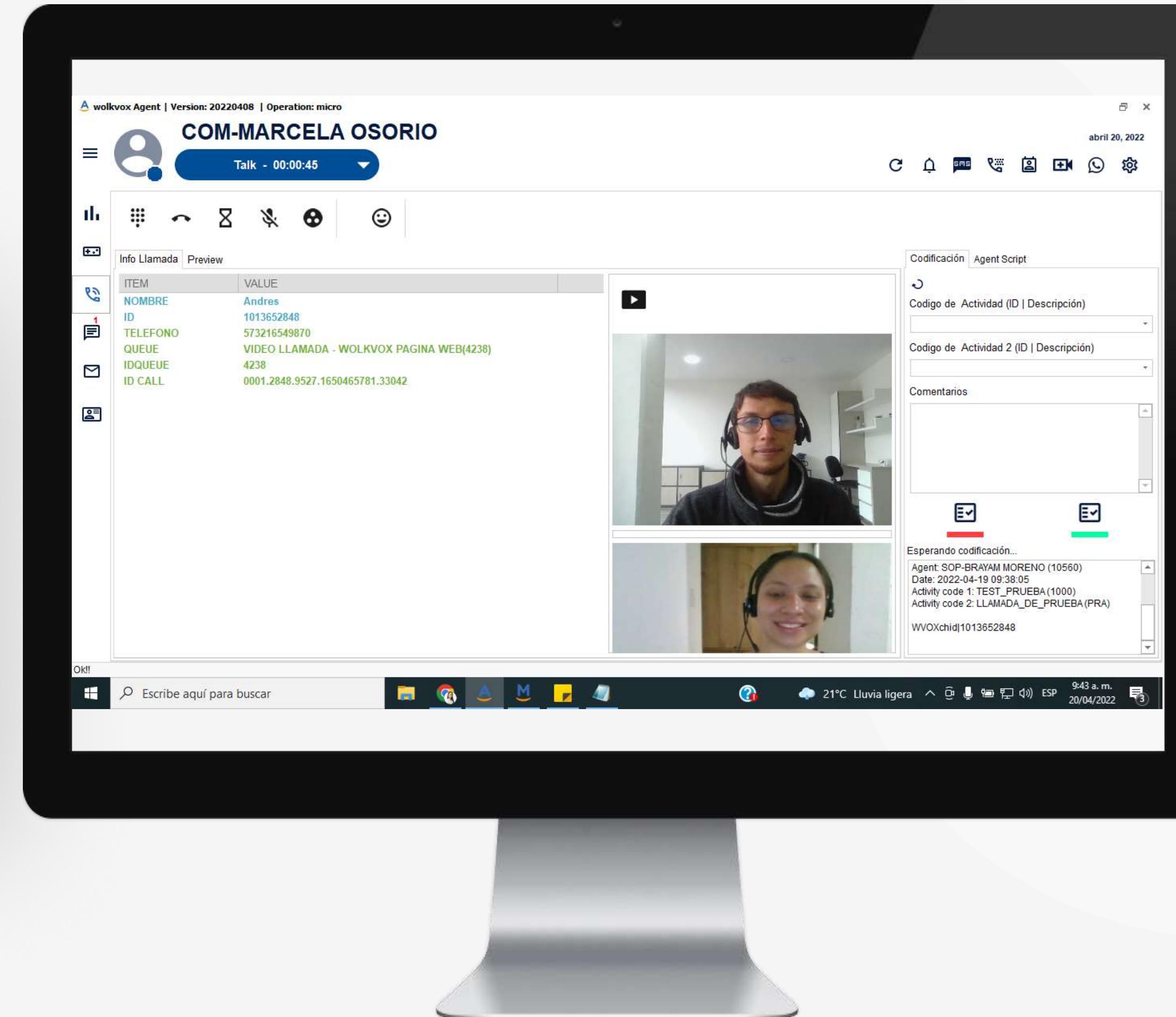
Al ingresar a la página web, pueden dar clic en videollamada en el momento de llenar el formulario.

# Omnicanalidad



## Videollamadas - Cliente

Se desplegará la pantalla con la videollamada entre el cliente y el agente de Contact center.



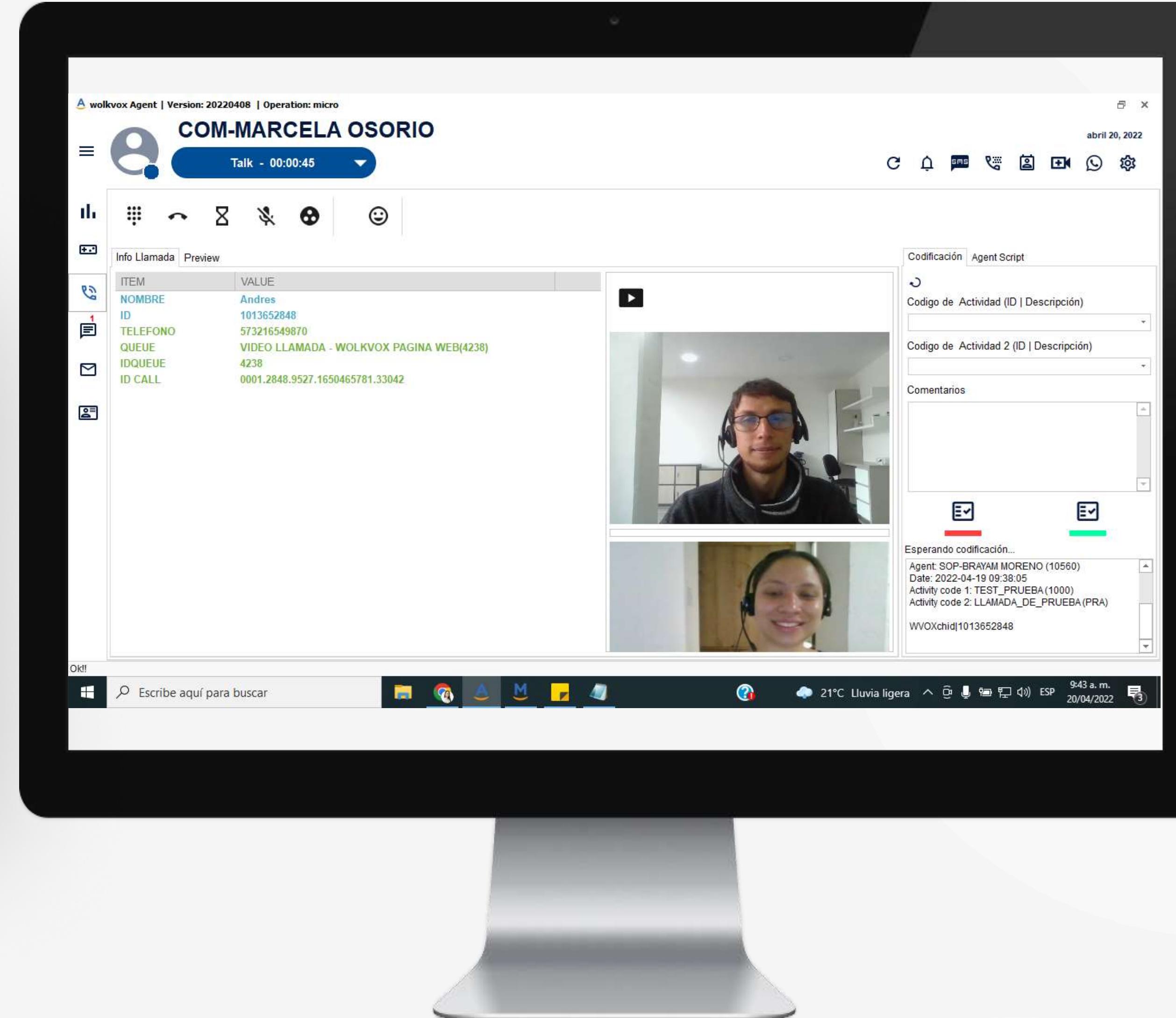


# Omnicanalidad



## Videollamadas - Parametrización

Al parametrizar, el asesor contará con toda la información del cliente para poder brindarle una atención más personalizada.

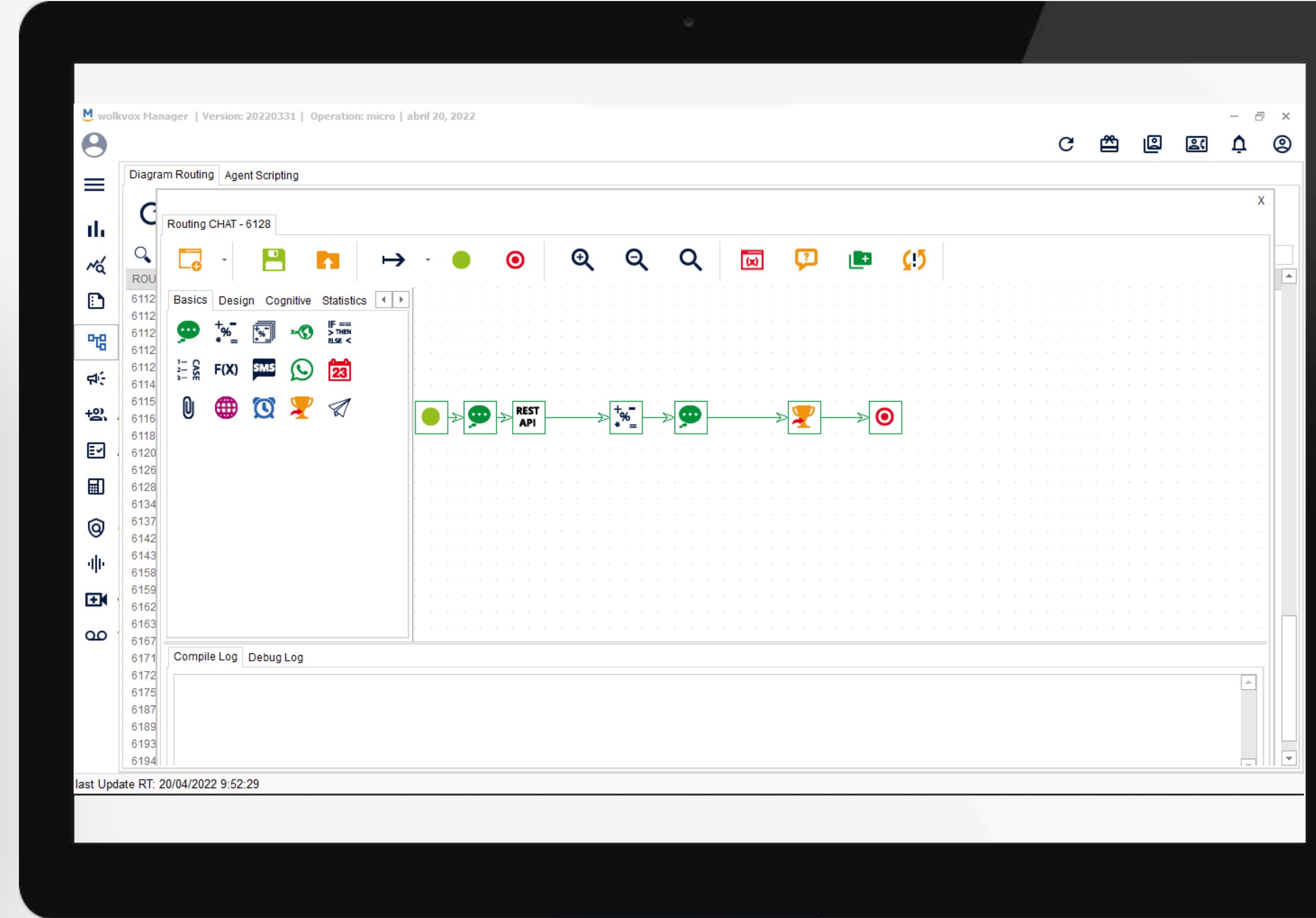




# Omnicanalidad Chat

## Routing Chat

Crea tu propio Chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través de nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales de Inteligencia Artificial. Puedes desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería instantánea como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line, compartiendo un único entorno que permite hacer cambios con un solo clic en todos los aplicativos que consuman el Routing Chat.





# Omnicanalidad Chat

## Parametrización

Crea tu propio chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales con Inteligencia Artificial. Es posible desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line. todo esto en un entorno único que permite con un solo clic hacer cambios en todos los aplicativos que consuman el Routing Chat.

ConfigurationBOX - operation: modulotest03 - user: modulotest03 - (20190228)

Menu

Integraciones Do Not Call Agentbox Omni Channel (Beta) Gamificati

Chat WEB Facebook Messenger Whatsapp Telegram

Desactivar chat guardar

- Abstracto
- Negocios
- Navidad
- Educacion
- Fitness
- Comida
- Naturaleza
- Tecnologia
- Sin Fondo

TEXTOS

En esta sección podrás decidir los textos que se mostrarán en el chat.

Encabezado: wolkvox

Solicitar mensaje: Escribenos un mensaje

last Update RT: 14/03/2019 3:50:03 p. m.

PBX Licencias: 2

Service Level 100% 80% 60% 40% 20% 0%



# Omnicanalidad Chat

## Ventana de Chat en la Web

Al ingresar a la página web, tus clientes pueden hacer clic en la opción de videollamada al momento de diligenciar el formulario





# Omnicanalidad Chat

## Agente

Con wolkvox AgentBox puedes atender los chats provenientes de la página web.

En el entorno de chat, el agente tiene la opción de transferir las conversaciones a distintas extensiones y debe tipificar el 100% de ellas.

AGENT - 20190218 - COM-NATALIA HENAO

Ready - 01:20 seg

Alejandra

Historial

Hola estoy interesada en conocer mas de la plataforma

Hola

Cuéntanos en que funcionalidad estas interesado

Responda aqui!

Cambiar id\_customer



# Omnicanalidad Chat

## Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The main window displays a real-time chat interaction between an agent (SOP-JUAN ESTEBAN BEDOYA) and a user (carloscamiloordoezvezelz). The interaction is timestamped at 2022-04-20 09:59:26. The user's message is "de ustedes" (at 2022-04-20 09:59:43). The agent's response is "permitame que ya me van a indicar" (at 2022-04-20 10:02:08). The sidebar on the left contains various icons for navigation and management. The sidebar on the right shows a list of agents with their names and IDs, such as 10260 - COM-CINDY OROZCO (TIME), 10140 - COM-DANIEL GONZALEZ (T), 10650 - COM-DIANA RENGIFO (113), 10030 - COM-EVANDSON DA SILVA, 10760 - COM-KAREN LORENA MARR, 10870 - COM-MARCELA OSORIO (102), 10380 - COM-MARIA ISABEL RODRI, 10720 - COM-PATRICIA RETAMOZO, 10520 - COM-ROGER HENAO (1020), 10740 - COM-VICENTE HURTADO (6), 10490 - IMP-GUSTAVO PASTRANA (1), 10440 - IMP-LEANDRO SEBASTIAN, 12555 - MONITOREO SOC (TIME 1:1), 10370 - SOP-ALEXANDER MORENO, 12690 - SOP-ANDRES GUILLERMO S, 11060 - SOP-ANDRES RICARDO OG, 10560 - SOP-BRAYAM MORENO (10), 12830 - SOP-CARLOS NARVAEZ (TIN), 10750 - SOP-CARLOS ROJAS (1126), 12990 - SOP-DANIEL BETANCUR MC, 10340 - SOP-DANIEL STEVEN OSOF, 10770 - SOP-DAVID DANGOND (10), 10920 - SOP-JESUS ALEXANDER RO, 10600 - SOP-JUAN ESTEBAN BEDOY, 10240 - SOP-PASCUAL PALACIOS (T), 10550 - SOP-SERGIO MURILLO (11), 10590 - SOP-SERGIO VILLALOBOS (T), 10460 - SOP-STEVEN HERNANDEZ (T), and 10250 - TIC-JAIRO CAICEDO (TIME).



# Omnicanalidad Chat

## Históricos

En la pestaña de históricos puedes acceder a los informes de las interacciones de chat para descargarlos en HTML o Excel.

The screenshot shows the ConfigurationBOX software interface with the following details:

- Header:** ConfigurationBOX - operation: micro - user: micronaty - (20190228)
- Menu:** Voicemail, Salas de conferencia, Diagram Studio, Skills y Servicios, Campañas, Códigos de tipificación, Q.A & S.A, Monitoreo, Tiempo Real, Historicos.
- Filters:** Fecha Inicio: 1/03/2019, Fecha Fin: 14/03/2019.
- Tabs:** Diagram Reports, Calidad, Campañas, Chat (selected).
- Sub-tabs:** 1. Chats, 2. Conversaciones.
- Table:** A grid showing chat interactions. Columns include CHANNEL, FROM, FROM NAME, TO NAME, DATE, and MSG. The data includes entries for Facebook and WhatsApp conversations between agents and customers.
- Buttons:** Generar reporte (Generate report).
- Text:** last Update RT: 14/03/2019 4:51:53 p. m.



# Omnicanalidad Chat

## Monitoreo

La plataforma te permite contar con información de canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y comentarios del chat.

wolkvox Manager | Version: 20220331 | Operation: micro | abril 20, 2022

roger.henao  
Todos

Performance

- Dashboard
- Data monitor

Service Design

- wolkvox Studio
- Campaigns
- Agents & Skills
- Activity Codes
- PBX

Tools

- Quality Analyzer
- Speech Analytics
- wolkvox meet
- Voicemail

Monitor IS Mailbox survey Interactions Chats

2022-04-20|2022-04-20 Search By % Search Export

Chats: 25

Chat_id	Customer	Id Customer	Agent	Agent ID	Last_sender	Duration	Start Date	Date Close	Typing	Commentary	ASA	Channel
31664027	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	717	2022-04-20 00:36:54	2022-04-20 00:48:51	SPT		706	
31664026	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	745	2022-04-20 00:36:44	2022-04-20 00:49:09	SPT		711	
31664457	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	19	2022-04-20 04:42:19	2022-04-20 04:42:38	SPT		14	
31664455	Wolkvox	1001112685	SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	91	2022-04-20 04:41:14	2022-04-20 04:42:45	SPT		34	
31664458	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	15	2022-04-20 04:42:44	2022-04-20 04:42:59	SPT		8	
31664465	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	16	2022-04-20 04:43:54	2022-04-20 04:44:10	SPT		11	

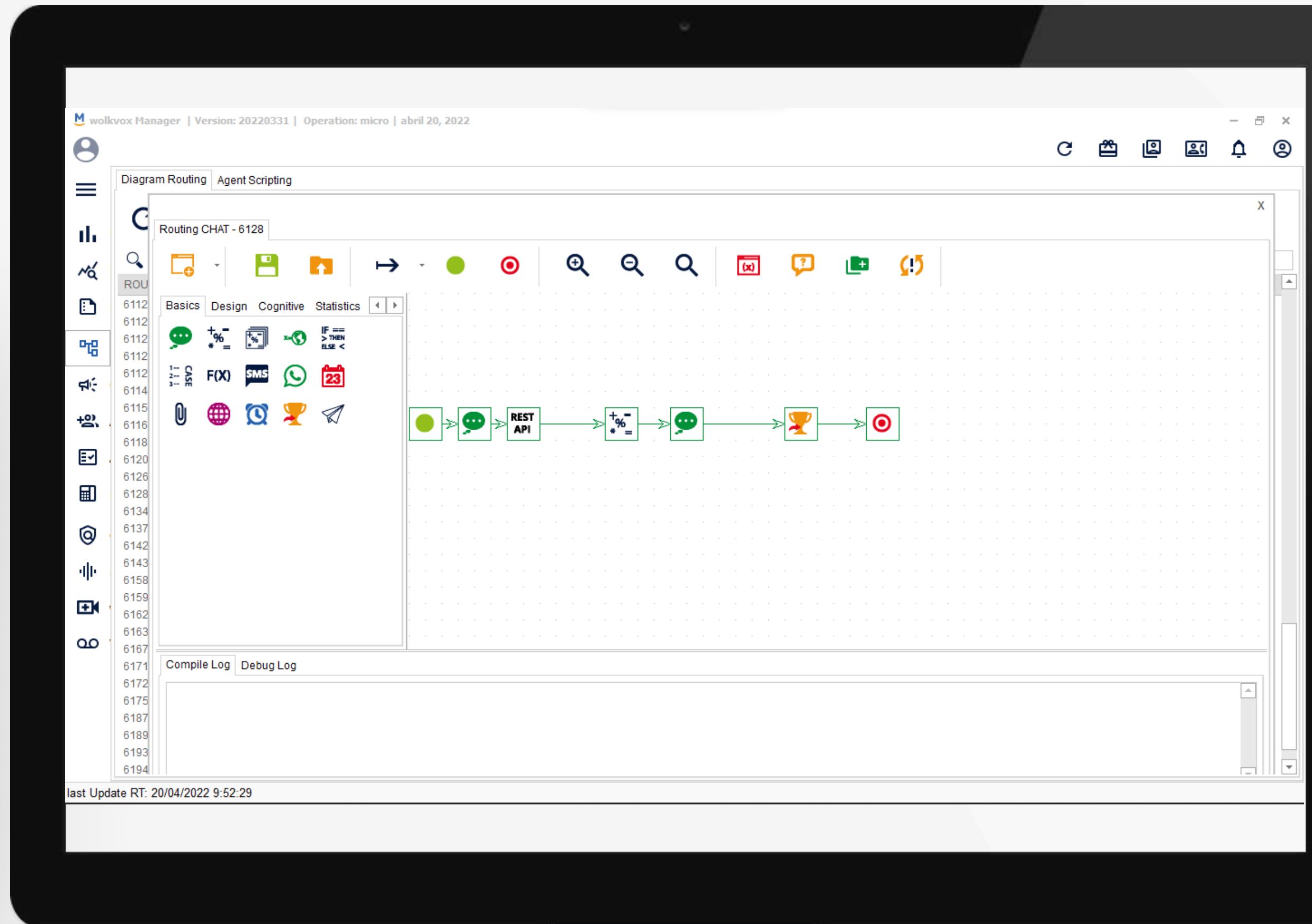
last Update RT: 20/04/2022 10:25:46



# Omnicanalidad Whatsapp

## Routing Chat

Crea tu propio chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales con Inteligencia Artificial. Es posible desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line. todo esto en un entorno único que permite con un solo clic hacer cambios en todos los aplicativos que consuman el Routing Chat.





# Omnicanalidad Whatsapp

## Routing Chat

Una vez configurado el Routing Point que se va a usar para la atención al cliente, es necesario escanear el código QR. Este te mostrará el mensaje de confirmación del registro y podrás comenzar a usar tu WhatsApp wolkvox.

The screenshot shows the ConfigurationBOX software interface. The top menu bar includes 'ConfigurationBOX - operation: modulotest03 - user: modulotest03 - (20190228)', 'Menu', and various icons for PBX, Voicemail, Salas, Configuration, Troncales, Dashboard, Integraciones, Do Not Call, Agentbox, Omni Channel (Beta), Gamificación, Códigos de tipificación, Q.A & S.A, and Monitoreo. The main window displays 'Agents' with 5 Licencias, 0 Logueados, and 9 Creados. A sub-menu for WhatsApp is open, showing a configuration dialog with 'Name' set to 'WhatsApp SAC' and 'Routing Point - ChatBot' set to '6176'. A green link 'ver whatsapp RPA v1.0' is visible at the bottom of the dialog. The bottom right corner of the window shows a PBX icon with 'Licencias: 2'.



# Omnicanalidad Whatsapp

## Agente

Con wolkvox AgentBox puedes atender los chats provenientes de whatsapp.

En el entorno de chat, el agente tiene la opción de transferir las conversaciones a distintas extensiones y debe tipificar el 100% de ellas.

AGENT - 20190218 - COM-NATALIA HENAO

Ready - 01:20 seg

573193584714 2019-06-18 14:58:14

573193584714 14:58

Historial

Hola estoy interesada en conocer mas de la plataforma

Hola 11 de febrero 7:44:02

Cuéntanos en que funcionalidad estas interesado

11 de febrero 7:44:02

Responda aqui!

Cambiar id\_customer



# Omnicanalidad Whatsapp

El cliente puede interactuar desde sus dispositivos y tendrá atención las 24 horas del día. Además, puede visualizar el nombre del agente que lo está atendiendo.

The image shows a computer monitor and a smartphone both displaying WhatsApp conversations. The monitor screen shows a desktop browser window for <https://web.whatsapp.com>. The WhatsApp interface is visible, with a sidebar for notifications and a search bar. A chat window is open with 'wolkvox' and 'Microsyslabs', showing messages like 'Hola muy buenos días' and 'Con gusto'. The smartphone screen shows a standard WhatsApp chat with a contact named 'Natalia Henao', displaying messages such as 'Hola', 'Bienvenido a wolkvox', and a list of 24-hour service options. Both devices are connected to a network with various icons at the top of the monitor screen.



# Omnicanalidad Whatsapp

## Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, se puede monitorear el chat y acceder a toda la información del canal.

last Update RT: 20/04/2022 10:22:04

TIME - Agentes - all - (28)

- 10260 - COM-CINDY OROZCO (TIME)
- 10140 - COM-DANIEL GONZALEZ (T)
- 10650 - COM-DIANA RENGIFO (113)
- 10030 - COM-EVANDSON DA SILVA
- 10760 - COM-KAREN LORENA MARR
- 10380 - COM-MARIA ISABEL RODRI
- 10720 - COM-PATRICIA RETAMOZO
- 10520 - COM-ROGER HENAO (1020)
- 10740 - COM-VICENTE HURTADO (E)
- 10490 - IMP-GUSTAVO PASTRANA (
- 10440 - IMP-LEANDRO SEBASTIAN
- 12555 - MONITOREO SOC (TIME 1::
- 10370 - SOP-ALEXANDER MORENO
- 12690 - SOP-ANDRES GUILLERMO S
- 11060 - SOP-ANDRES RICARDO OC
- 10560 - SOP-BRAYAM MORENO (10:
- 12830 - SOP-CARLOS NARVAEZ (TIN
- 10750 - SOP-CARLOS ROJAS (1126:
- 12990 - SOP-DANIEL BETANCUR MC
- 10340 - SOP-DANIEL STEVEN OSORIO
- 10770 - SOP-DAVID DANGOND (106
- 10920 - SOP-JESUS ALEXANDER RO
- 10600 - SOP-JUAN ESTEBAN BEDOY
- 10240 - SOP-PASCUAL PALACIOS (T
- 10550 - SOP-SERGIO MURILLO (115
- 10590 - SOP-SERGIO VILLALOBOS (
- 10460 - SOP-STEVEN HERNANDEZ (
- 10250 - TIC-JAIRO CAICEDO (TIME



# Omnicanalidad Whatsapp

## Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.

wolkvox Manager | Version: 20220331 | Operation: micro | abril 20, 2022

roger.henao  
Todos

Performance

- Dashboard
- Data monitor
- Reports

Service Design

- wolkvox Studio
- Campaigns
- Agents & Skills
- Activity Codes
- PBX

Tools

- Quality Analyzer
- Speech Analytics
- wolkvox meet
- Voicemail

Agents Skills Campaigns Speech Analytics Gamification Routing Chat & Interactions

ALL

Agent: SOP-JUAN ESTEBAN BEDOYA Channel: WhatsApp User: carloscamiloordoezvelez General Sentiment: Neutral

2022-04-20 10:01:28

permitame que ya me van a indicar 2022-04-20 10:02:08

ok gracias 2022-04-20 10:02:18

listo me indica que no podemos garantizar que en el caller id tenga 10 dígitos exactos 2022-04-20 10:11:58

last Update RT: 20/04/2022 10:30:21

Real time History

Agentes x estado - (29)

Ready 48.28 % 14

Aux 37.93 % 11

Talk - Omnibox 13.79 % 4



# Omnicanalidad Whatsapp

## Monitoreo

La plataforma permite visualizar la información de canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y comentarios del chat.

Monitor IS Mailbox survey Interactions Chats

2022-04-20|2022-04-20 Search By % Search Export

Chats: 25

Chat_id	Customer	Id Customer	Agent	Agent ID	Last_sender	Duration	Start Date	Date Close	Typing	Commentary	ASA	Channel
31664027	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	717	2022-04-20 00:36:54	2022-04-20 00:48:51	SPT		706	WhatsApp
31664026	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	745	2022-04-20 00:36:44	2022-04-20 00:49:09	SPT		711	WhatsApp
31664457	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	19	2022-04-20 04:42:19	2022-04-20 04:42:38	SPT		14	WhatsApp
31664455	Wolkvox	1001112685	SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	91	2022-04-20 04:41:14	2022-04-20 04:42:45	SPT		34	WhatsApp
31664458	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	15	2022-04-20 04:42:44	2022-04-20 04:42:59	SPT		8	WhatsApp
31664465	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	16	2022-04-20 04:43:54	2022-04-20 04:44:10	SPT		11	WhatsApp

last Update RT: 20/04/2022 10:25:46



# Omnicanalidad Whatsapp

## Históricos

En la pestaña de históricos se podrá acceder a los informes de las interacciones de chat para descargarlos en HTML o Excel.

wolkvox Manager | Version: 20220331 | Operation: micro | abril 20, 2022

roger.henao Todos

Performance

Dashboard Data monitor Reports

Service Design

wolkvox Studio Campaigns Agents & Skills Activity Codes PBX

Tools

Quality Analyzer Speech Analytics wolkvox meet Voicemail

Start date: 20/04/2022 End date: 20/04/2022

CDR Types Diagram Reports Quality Campaings Interactions and Chats

1. Chats  
 2. Talks  
 3. Closed interactions x channel  
 4. Interactions - Detail  
 5. Closed interactions x agent  
 6. Closed interactions x Day  
 7. Closed interactions x Agent and code  
 8. Chats vs transferred to Agent  
 9. Interaction transfers  
 10. Official whatsapp billing  
 11. Chats transfers

CHAT-ID	CHANNEL	DATE	CUSTOMER NAME	CUSTOMER EMAIL
31664026	whatsapp	2022-04-20 00:36...	BillyJRVargas	
31664027	whatsapp	2022-04-20 00:36...	BillyJRVargas	
31664455	web	2022-04-20 04:41...	Wolkvox	PRUEABS@PRU...
31664457	whatsapp	2022-04-20 04:42...	BillyJRVargas	
31664458	whatsapp	2022-04-20 04:42...	BillyJRVargas	
31664465	facebook	2022-04-20 04:43...	BillyJRVargas	
31666195	whatsapp	2022-04-20 07:08...	Sergio	
31666186	whatsapp	2022-04-20 07:08...	Sergio	
3166622	web	2022-04-20 07:17...	sergio murillo	pruebas@outlook...
31666444	facebook	2022-04-20 07:17...	SergioMurillo	
31668635	web	2022-04-20 08:01...	Daniel	dmbecerra98@g...
31670292	whatsapp	2022-04-20 08:09...	MiguelPalacio	
31670558	whatsapp	2022-04-20 08:11...	MerceBonetRocher	
31670593	whatsapp	2022-04-20 08:12...	MerceBonetRocher	
31672084	whatsapp	2022-04-20 08:25...	NONAME	
31674610	web	2022-04-20 08:50...	Maribel	maria.rodriguez@...
31674610	web	2022-04-20 08:57...	Maribel	maria.rodriguez@...
31676186	whatsapp	2022-04-20 08:59...	Andrs	
31676193	whatsapp	2022-04-20 08:59...	Andrs	
31676876	web	2022-04-20 09:05...	Ramon Hasbun	it@interglobalus.c...
31676609	web	2022-04-20 09:05...	Andres Ricardo	andres@gmail.co...
31677047	facebook	2022-04-20 09:08...	PedroLvanAya	
31681898	whatsapp	2022-04-20 09:45...	Jcp	
31684951	whatsapp	2022-04-20 10:03...	NONAME	
31686432	whatsapp	2022-04-20 10:13...	julianaperez	
31687942	whatsapp	2022-04-20 10:24...	Allan	
TOTAL(26)				

Create report

last Update RT: 20/04/2022 10:33:21

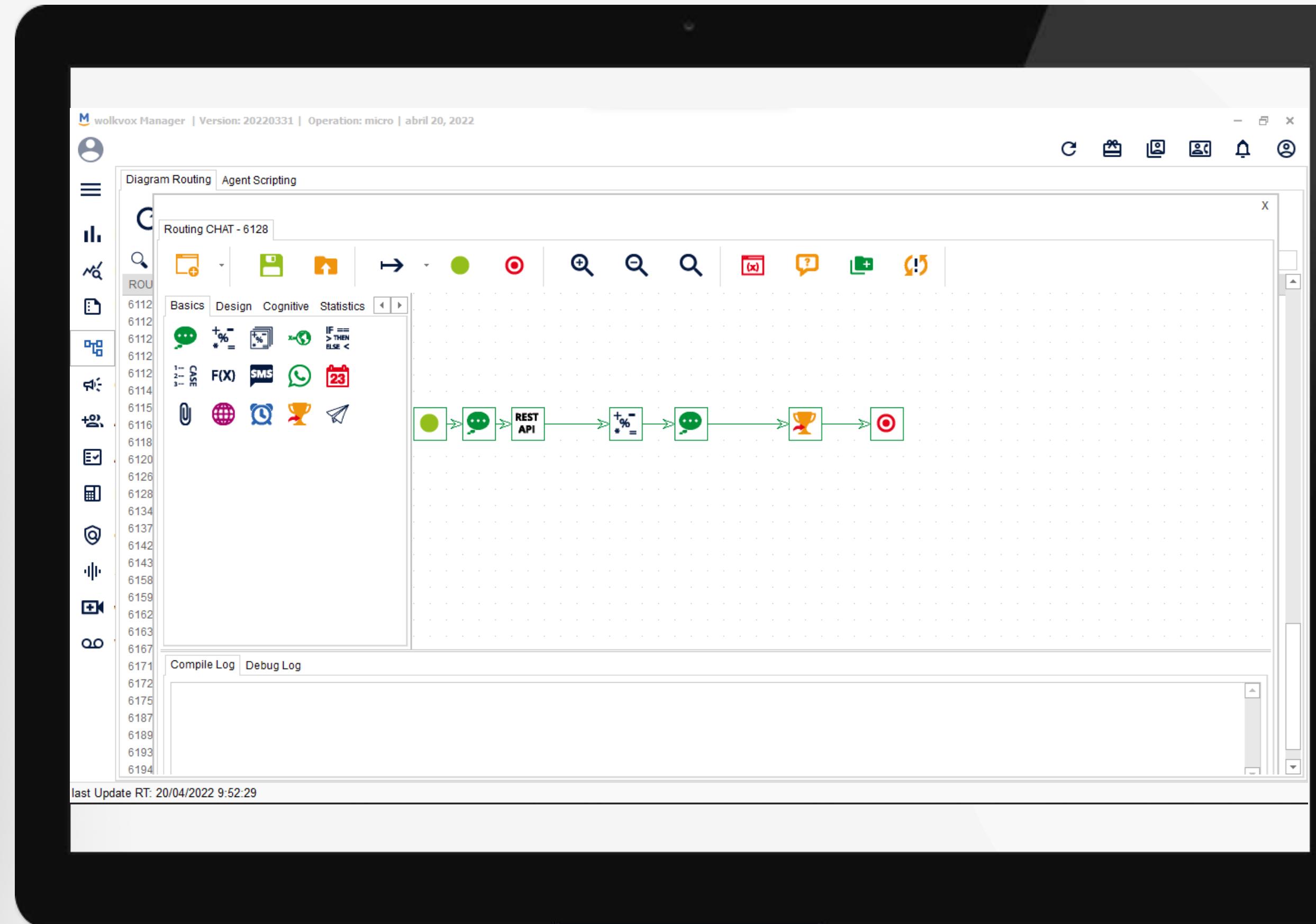


# Omnicanalidad

## Facebook Messenger

### Routing Chat

Crea tu propio chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales con Inteligencia Artificial. Es posible desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line. todo esto en un entorno único que permite con un solo clic hacer cambios en todos los aplicativos que consuman el Routing Chat.





# Omnicanalidad

## Facebook Messenger

### Routing Chat

Una vez configurado el Routing Point que se va a usar para la atención al cliente, nombramos el chatbot, seleccionamos el routing point, ponemos el ID de página y el Access token.

The screenshot shows the ConfigurationBOX software interface. The main menu includes options like Admin, PBX, Voicemail, Salas de Trabajo, Troncales, Dashboard, and Configuración. The Configuration tab is active, showing sub-options for Integraciones, Do Not Call, Agentbox, Omni Channel (Beta), Gamificación, e-mail, Chat WEB, Facebook Messenger, WhatsApp, and Telegram. The Facebook Messenger tab is selected. A sub-menu for Facebook Messenger is open, showing a table with columns Name, ChatBOT, and PageID. It lists three entries: BOT\_chat, Contenidos\_Micro, and Bot Marce. The PageID for BOT\_chat is 370389157105257. Below the table is a form with fields for Name (Routing Point - ChatBot), PageID (dropdown menu), and Access Token (input field). A blue 'Add Facebook Messenger' button is at the bottom. The interface also includes a sidebar with icons for PBX, e-mail, Chat WEB, WhatsApp, Telegram, and a status bar showing 'Calls 0' and 'last Update RT: 14/03/2019 4:05:32 p. m.'



# Omnicanalidad

## Facebook Messenger

El cliente puede interactuar desde sus dispositivos, y tendrá atención las 24 hora del día. Además, puede visualizar el nombre del agente que lo está atendiendo.

The screenshot shows a Facebook page for 'Wolkvox' (https://www.facebook.com/Wolkvox-312299559419444/?ref=bookmarks). The page features a profile picture of a woman, a cover photo with text about the 'solución omnicanal de Contact Center en la nube', and a sidebar with various links like 'Inicio', 'Publicaciones', 'Empleos', etc. On the right, there is a messenger window showing a conversation with an agent named 'Natalia Henao Suarez'. The message content includes: 'más sobre ipdialbox', '2. Ya soy cliente y tengo una duda técnica.', 'por favor espere un momento estamos transfiriéndole al agente TIC- ALEJANDRO CORREA - 1491', and a message from 'wolkvox' asking for a response. The messenger interface includes standard buttons for 'Me gusta', 'Seguir', 'Compartir', and a message input field.



# Omnicanalidad

## Facebook Messenger

### Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, puedes monitorear el chat y ver la información del canal.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The top navigation bar includes the logo, version (20220331), operation (micro), date (abril 20, 2022), and user (roger.henao). The left sidebar has sections for Performance (Dashboard, Data monitor, Reports), Service Design (wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes, PBX), and Tools (Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, Voicemail). The main content area has tabs for ALL, Agents, Skills, Campaigns, Speech Analytics, Gamification, Routing, Chat & Interactions (selected), and Interactions. The Chat & Interactions tab is further divided into Chats and Interactions. The Chats section displays a table of agents and their interaction counts across various channels (Whatsapp, Web, Line, Telegram, Facebook, Instagram). The Interactions section shows a pie chart of agent status: Ready (44.83%, 13), Aux (41.38%, 12), ACW (3.45%, 1), and Talk - Omnibox (10.34%, 3). The bottom of the interface shows the last update time (20/04/2022 10:37:14).

Agent User	Agent Name	Whatsapp	Web	Line	Telegram	Facebook	Instagram
10590	SOP-SERGIO VILLALOBOS	0	0	0	0	0	0
10600	SOP-JUAN ESTEBAN BEDOYA	3	0	0	0	0	0
10650	COM-DIANA RENGIFO	0	0	0	0	0	0
10720	COM-PATRICIA RETAMOZO	0	0	0	0	0	0
10740	COM-VICENTE HURTADO	0	0	0	0	0	0
10750	SOP-CARLOS ROJAS	1	0	0	0	0	0
10760	COM-KAREN	0	0	0	0	0	0



# Omnicanalidad

## Facebook Messenger

### Tiempo Real

En la vista de tiempo real, al dar clic sobre el chat, se puede monitorear la ventana en la que está interactuando el agente con el cliente.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The top navigation bar includes the logo, version (20220331), operation (micro), date (abril 20, 2022), and various icons for settings and notifications. The left sidebar has a user profile for 'roger.henao' (Todos) and a navigation menu with sections: Performance (Dashboard, Data monitor, Reports), Service Design (wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes, PBX), and Tools (Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, Voicemail). The main content area shows a 'Chat & Interactions' tab selected. A specific chat window is open for 'Agent: SOP-JUAN ESTEBAN BEDOYA' and 'User: carloscamiloordozvezlez'. The message history shows:

- Agent: permitame que ya me van a indicar (2022-04-20 10:02:08)
- User: ok gracias. (2022-04-20 10:02:18)
- Agent: listo me indica que no podemos garantizar que en el caller id tenga 10 digitos exactos (2022-04-20 10:11:58)

Below the chat window, there is a small video player showing a recording of the interaction. The bottom of the interface shows a status bar with 'last Update RT: 20/04/2022 10:30:21'. To the right of the main window, there is a pie chart titled 'Agentes x estado' showing the distribution of agents across different states: Ready (48.28%, 14), Talk - Omnidox (13.79%, 4), and AUX (37.93%, 11). The chart is divided into three segments: a large green segment for Ready, a smaller blue segment for Talk - Omnidox, and a purple segment for AUX.



# Omnicanalidad

## Facebook Messenger

### Monitoreo

a plataforma permite contar con información del canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y comentario del chat.

wolkvox Manager | Version: 20220331 | Operation: micro | abril 20, 2022

roger.henao  
Todos

Performance

Monitor IS Mailbox survey Interactions Chats

2022-04-20|2022-04-20 Search By % Search Export

Chats: 25

Chat_id	Customer	Id Customer	Agent	Agent ID	Last_sender	Duration	Start Date	Date Close	Typing	Commentary	ASA	Channel
31664027	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	717	2022-04-20 00:36:54	2022-04-20 00:48:51	SPT		706	
31664026	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	745	2022-04-20 00:36:44	2022-04-20 00:49:09	SPT		711	
31664457	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	19	2022-04-20 04:42:19	2022-04-20 04:42:38	SPT		14	
31664455	Wolkvox	1001112685	SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	91	2022-04-20 04:41:14	2022-04-20 04:42:45	SPT		34	
31664458	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	15	2022-04-20 04:42:44	2022-04-20 04:42:59	SPT		8	
31664465	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	16	2022-04-20 04:43:54	2022-04-20 04:44:10	SPT		11	

last Update RT: 20/04/2022 10:25:46



# Omnicanalidad

## Facebook Messenger

### Históricos

En la pestaña de históricos se podrá acceder a los informes de las interacciones de chat para descargarlos en HTML o Excel.

wolkvox Manager | Version: 20220331 | Operation: micro | abril 20, 2022

roger.henao Todos

Performance

Dashboard

Data monitor

Reports

Service Design

wolkvox Studio

Campaigns

Agents & Skills

Activity Codes

PBX

Tools

Quality Analyzer

Speech Analytics

wolkvox meet

Voicemail

Start date: 20/04/2022

End date: 20/04/2022

CDR Types Diagram Reports Quality Campaings Interactions and Chats

1. Chats

2. Talks

3. Closed interactions x channel

4. Interactions - Detail

5. Closed interactions x agent

6. Closed interactions x Day

7. Closed interactions x Agent and code

8. Chats vs transferred to Agent

9. Interaction transfers

10. Official whatsapp billing

11. Chats transfers

CHAT-ID	CHANNEL	DATE	CUSTOMER NAME	CUSTOMER EMAIL
31664026	whatsapp	2022-04-20 00:36...	BillyJRVargas	—
31664027	whatsapp	2022-04-20 00:36...	BillyJRVargas	—
31664455	web	2022-04-20 04:41...	Wolkvox	PRUEABS@PRU...
31664457	whatsapp	2022-04-20 04:42...	BillyJRVargas	—
31664458	whatsapp	2022-04-20 04:42...	BillyJRVargas	—
31664465	facebook	2022-04-20 04:43...	BillyJRVargas	—
31666195	whatsapp	2022-04-20 07:08...	Sergio	—
31666186	whatsapp	2022-04-20 07:08...	Sergio	—
3166622	web	2022-04-20 07:17...	sergio murillo	pruebas@outlook...
31666444	facebook	2022-04-20 07:17...	SergioMurillo	—
31668635	web	2022-04-20 08:01...	Daniel	dmbecerra98@g...
31670292	whatsapp	2022-04-20 08:09...	MiguelPalacio	—
31670558	whatsapp	2022-04-20 08:11...	MerceBonetRocher	—
31670593	whatsapp	2022-04-20 08:12...	MerceBonetRocher	—
31672084	whatsapp	2022-04-20 08:25...	NONAME	—
31674610	web	2022-04-20 08:50...	Maribel	maria.rodriguez@...
31674610	web	2022-04-20 08:57...	Maribel	maria.rodriguez@...
31676186	whatsapp	2022-04-20 08:59...	Andrs	—
31676193	whatsapp	2022-04-20 08:59...	Andrs	—
31676876	web	2022-04-20 09:05...	Ramon Hasbun	it@interglobalus.c...
31676609	web	2022-04-20 09:05...	Andres Ricardo	andres@gmail.co...
31677047	facebook	2022-04-20 09:08...	PedroLvanAya	—
31681898	whatsapp	2022-04-20 09:45...	Jcp	—
31684951	whatsapp	2022-04-20 10:03...	NONAME	—
31686432	whatsapp	2022-04-20 10:13...	julianaperez	—
31687942	whatsapp	2022-04-20 10:24...	Allan	—
TOTAL(26)				

Create report

last Update RT: 20/04/2022 10:33:21

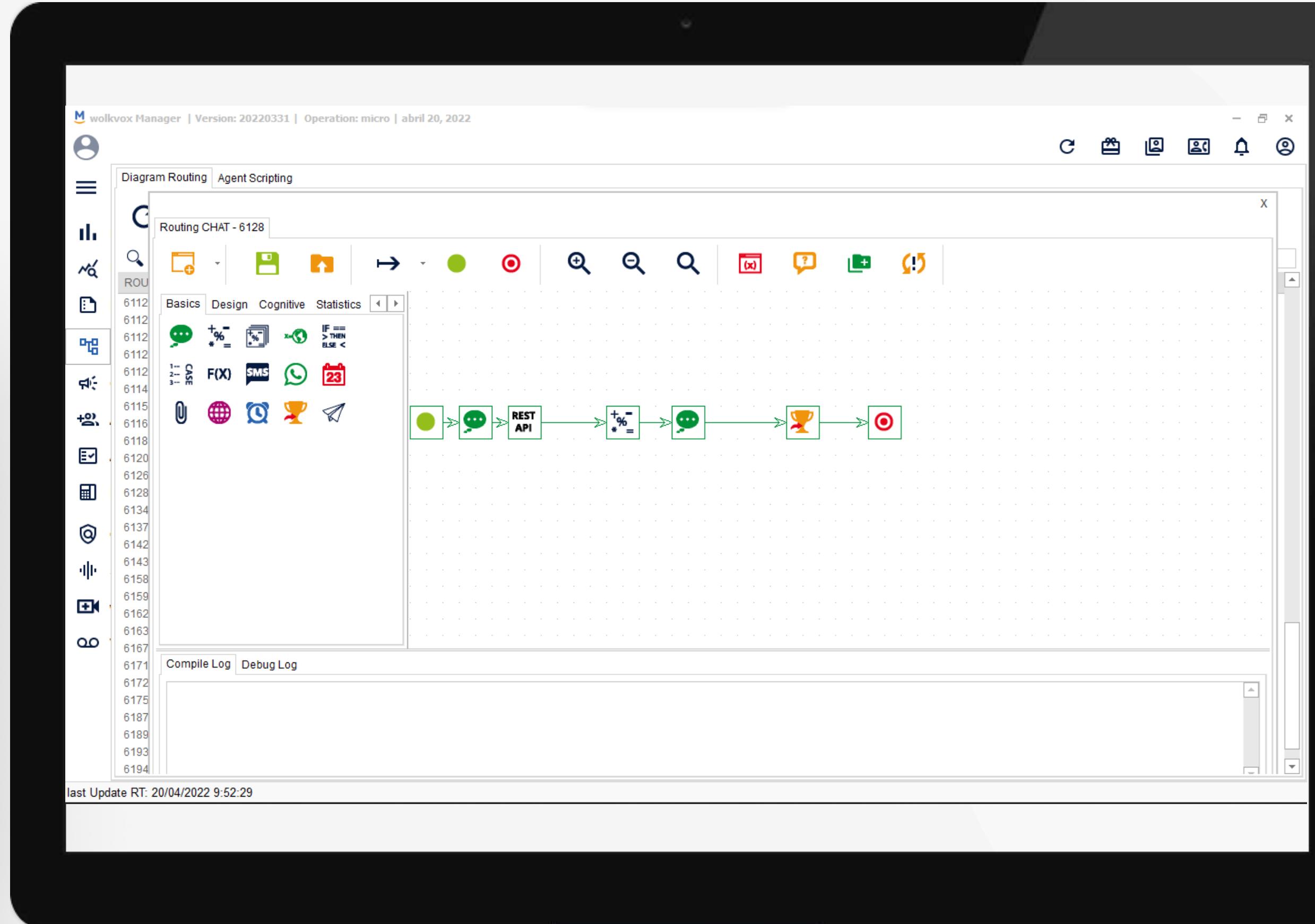


# Omnicanalidad

## Line

### Routing Chat

Crea tu propio chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales con Inteligencia Artificial. Es posible desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line. todo esto en un entorno único que permite con un solo clic hacer cambios en todos los aplicativos que consuman el Routing Chat.





# Omnicanalidad

## Line

### Routing Chat

Una vez configurado el Routing Point que se va a usar para la atención al cliente, nombramos el chatbot, seleccionamos el routing point, ponemos el ID de página y el Access token.

ConfigurationBOX - operation: modulotest03 - user: modulotest03 - (20190228)

Menu

Integraciones Do Not Call Agentbox Omni Channel (Beta) Gamificati

Facebook Messenger Whatsapp Telegram LINE Facebook Page

Agents

Licencias: 5 Logueados: 0 Creados: 9

Nombre Chatbot Opciones

John\_BOT 6169

Selección de un nuevo Chatbot

- 6169
- 6102 | Pruebas
- 6113 | prueba alex
- 6156 | Pruebas Cristian

OK Cancel

Calls 0

last Update RT: 14/03/2019 4:11:51 p. m.

PBX Licencias: 2

100%  
80%  
60%  
40%  
20%  
0%  
Service Level



# Omnicanalidad

## Line

El cliente puede interactuar desde sus distintos dispositivos y tendrá atención las 24 horas del día. Además, puede visualizar el nombre del agente que lo está atendiendo.





# Omnicanalidad

## Line

### Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, se puede monitorear el chat y ver toda la información del canal.

wolkvox Manager | Version: 20220331 | Operation: micro | abril 20, 2022

roger.henao  
Todos

Performance

Dashboard

Data monitor

Reports

Service Design

wolkvox Studio

Campaigns

Agents & Skills

Activity Codes

PBX

Tools

Quality Analyzer

Speech Analytics

wolkvox meet

Voicemail

Chats

Interactions

Agent User Agent Name Whatsapp Web Line Telegram Facebook Instagram

Agent User	Agent Name	Whatsapp	Web	Line	Telegram	Facebook	Instagram
10590	SOP-SERGIO VILLALOBOS	0	0	0	0	0	0
10600	SOP-JUAN ESTEBAN BEDOYA	3	0	0	0	0	0
10650	COM-DIANA RENGIFO	0	0	0	0	0	0
10720	COM-PATRICIA RETAMOZO	0	0	0	0	0	0
10740	COM-VICENTE HURTADO	0	0	0	0	0	0
10750	SOP-CARLOS ROJAS	1	0	0	0	0	0
10760	COM-KAREN	0	0	0	0	0	0

last Update RT: 20/04/2022 10:37:14

Real time History

Agentes x estado - (29)

Ready 44.83 % 13

Talk - Omnibox 10.34 % 3

ACW 3.45 % 1

Aux 41.38 % 12



# Omnicanalidad

## Line

### Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The top bar displays the version (20220331), operation (micro), and date (abril 20, 2022). The left sidebar shows a user profile for 'roger.henao' and a 'Todos' section. The main area is titled 'ALL' and shows a 'Chat & Interactions' tab selected. It displays a conversation between an agent ('SOP-JUAN ESTEBAN BEDOYA') and a user ('carloscamiloordoezvelez'). The general sentiment is listed as 'Neutral'. The conversation history includes messages like 'permitame que ya me van a indicar' (2022-04-20 10:02:08), 'ok gracias' (2022-04-20 10:02:18), and 'listo me indica que no podemos garantizar que en el caller id tenga 10 dígitos exactos' (2022-04-20 10:11:58). A play button and a duration of '0:13' are shown below the messages. The bottom of the interface shows a 'last Update RT: 20/04/2022 10:30:21'. To the right, there is a pie chart titled 'Agentes x estado - (29)' showing the distribution of agents: Ready (48.28%, 14), Aux (37.93%, 11), and Talk - Omnibox (13.79%, 4). The top right corner of the interface has a set of icons for closing, minimizing, maximizing, and exiting.



# Omnicanalidad

## Line

### Monitoreo

La plataforma permite contar con información del canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y los comentarios del chat.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The top navigation bar includes the wolkvox logo, version information (Version: 20220331 | Operation: micro | abril 20, 2022), and a user profile (roger.henao). The main menu on the left is organized into sections: Performance (Dashboard, Data monitor), Service Design (wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes), and Tools (PBX, Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, Voicemail). The main content area is titled 'Chats' and displays a table of 25 recent interactions. The table columns include: Chat\_id, Customer, Id Customer, Agent, Agent ID, Last\_sender, Duration, Start Date, Date Close, Typing, Commentary, ASA, Channel, and a small icon. The data shows various interactions between agents (SOP-BILLY-ROJAS, 10210) and customers (BillyJRVargas, Wolkvox) across different channels (SPT, WhatsApp, Facebook). The bottom of the interface shows a status bar with 'last Update RT: 20/04/2022 10:25:46'.

Chat_id	Customer	Id Customer	Agent	Agent ID	Last_sender	Duration	Start Date	Date Close	Typing	Commentary	ASA	Channel
31664027	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	717	2022-04-20 00:36:54	2022-04-20 00:48:51	SPT		706	WhatsApp
31664026	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	745	2022-04-20 00:36:44	2022-04-20 00:49:09	SPT		711	WhatsApp
31664457	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	19	2022-04-20 04:42:19	2022-04-20 04:42:38	SPT		14	WhatsApp
31664455	Wolkvox	1001112685	SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	91	2022-04-20 04:41:14	2022-04-20 04:42:45	SPT		34	WhatsApp
31664458	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	15	2022-04-20 04:42:44	2022-04-20 04:42:59	SPT		8	WhatsApp
31664465	BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	16	2022-04-20 04:43:54	2022-04-20 04:44:10	SPT		11	Facebook



# Omnicanalidad

## Line

### Histórico

En la pestaña de históricos se podrá acceder a los informes de las interacciones de chat para descargarlos en HTML o Excel.

CHAT-ID	CHANNEL	DATE	CUSTOMER NAME	CUSTOMER EMAIL
31664026	whatsapp	2022-04-20 00:36...	BillyJRVargas	—
31664027	whatsapp	2022-04-20 00:36...	BillyJRVargas	—
31664455	web	2022-04-20 04:41...	Wolkvox	PRUEABS@PRU...
31664457	whatsapp	2022-04-20 04:42...	BillyJRVargas	—
31664458	whatsapp	2022-04-20 04:42...	BillyJRVargas	—
31664465	facebook	2022-04-20 04:43...	BillyJRVargas	—
31666195	whatsapp	2022-04-20 07:08...	Sergio	—
31666186	whatsapp	2022-04-20 07:08...	Sergio	—
3166622	web	2022-04-20 07:17...	sergio murillo	pruebas@outlook...
31666444	facebook	2022-04-20 07:17...	SergioMurillo	—
31668635	web	2022-04-20 08:01...	Daniel	dmbecerra98@g...
31670292	whatsapp	2022-04-20 08:09...	MiguelPalacio	—
31670558	whatsapp	2022-04-20 08:11...	MerceBonetRocher	—
31670593	whatsapp	2022-04-20 08:12...	MerceBonetRocher	—
31672084	whatsapp	2022-04-20 08:25...	NONAME	—
31674610	web	2022-04-20 08:50...	Maribel	maria.rodriguez@...
31674610	web	2022-04-20 08:57...	Maribel	maria.rodriguez@...
31676186	whatsapp	2022-04-20 08:59...	Andrs	—
31676193	whatsapp	2022-04-20 08:59...	Andrs	—
31676876	web	2022-04-20 09:05...	Ramon Hasbun	it@interglobalus.c...
31676609	web	2022-04-20 09:05...	Andres Ricardo	andres@gmail.co...
31677047	facebook	2022-04-20 09:08...	PedroLvanAya	—
31681898	whatsapp	2022-04-20 09:45...	Jcp	—
31684951	whatsapp	2022-04-20 10:03...	NONAME	—
31686432	whatsapp	2022-04-20 10:13...	julianaperez	—
31687942	whatsapp	2022-04-20 10:24...	Allan	—
TOTAL(26)				

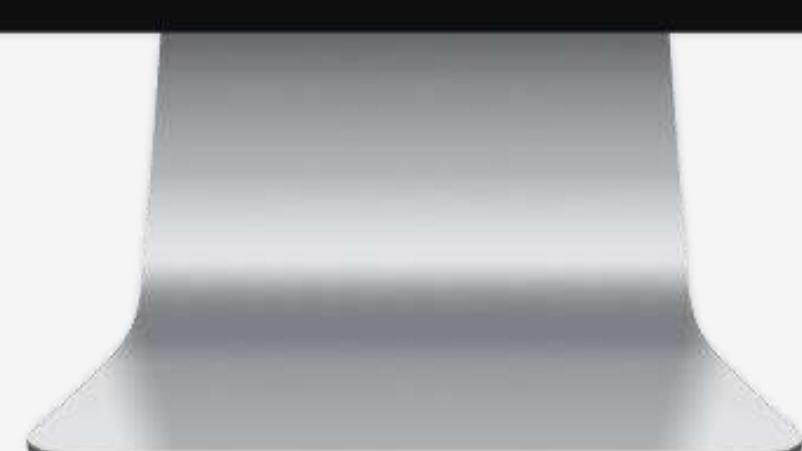
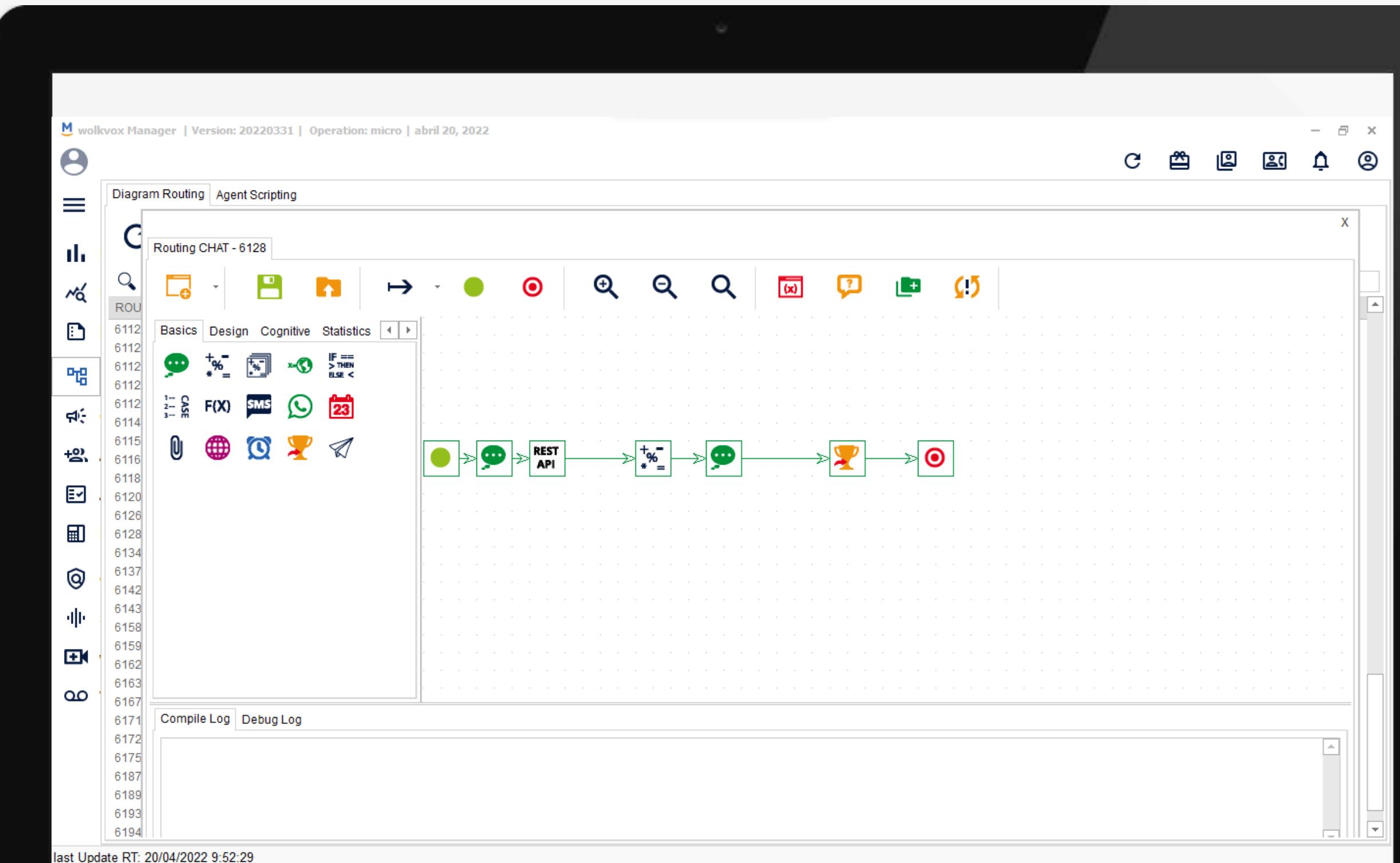


# Omnicanalidad

# Telegram

# Routing Chat

Crea tu propio chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales con Inteligencia Artificial. Es posible desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line. todo esto en un entorno único que permite con un solo clic hacer cambios en todos los aplicativos que consuman el Routing Chat.





# Omnicanalidad Telegram

## Routing Chat

Una vez configurado el Routing Point que se va a usar para la atención al cliente, nombramos el chatbot, seleccionamos el routing point, ponemos el ID de página y el Access token.

ConfigurationBOX - operation: modulotest03 - user: modulotest03 - (20190228)

Menu

Agents

Licencias: 5

Logueados: 0

Creados: 9

Integraciones

Do Not Call

Agentbox

Omni Channel (Beta)

Gamificación

Chat WEB

Facebook Messenger

Whatsapp

Telegram

LINE

PBX

Licencias: 2

last Update RT: 15/03/2019 7:58:16 a.m.



# Omnicanalidad Telegram

El cliente puede interactuar desde sus distintos dispositivos y tendrá atención las 24 horas del día. Además, puede visualizar el nombre del agente que lo está atendiendo.

The image shows a computer monitor and a smartphone displaying a Telegram conversation. The computer monitor shows a web browser window for <https://web.telegram.org/#/im?p=@microsyslabsbot>. The conversation is with the 'microsyslabs' bot. The messages are as follows:

- Bot: Bienvenido a wolkvox 8:36:11
- Bot: Qué te trajo aquí para que nos echaras un vistazo? 8:36:12
- Customer: 1. Me gustaría saber más sobre wolkvox 8:36:13
- Customer: 2. Ya soy cliente y tengo una duda técnica. 8:36:14
- Agent (Natalia Henao): Hola Hola 8:36:17
- Agent (Natalia Henao): 1
- Agent (Natalia Henao): microsyslabs 8:36:18
- Agent (Natalia Henao): por favor espere un momento estamos transfiriéndolo al agente COM-NATALIA HENAO - 1370
- Customer: COM-NATALIA HENAO: Hola bienvenido a wolkvox, como podemos ayudarte? 8:36:19
- Customer: Quiero saber las funcionalidades que tienen? 8:36:20

The smartphone on the right shows the same conversation in the Telegram app. The wolkvox bot messages are identical. The customer's messages are also identical. The agent's message 'Hola Hola' is also present. The customer's message 'Quiero saber las funcionalidades que tienen?' is also present.



# Omnicanalidad Telegram

## Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, se puede monitorear el chat y ver toda la información del canal.

wolkvox Manager | Version: 20220322 | Operation: micro | marzo 29, 2022

micro  
Administrator

Performance

- Dashboard
- Data monitor
- Reports

Service Design

- wolkvox Studio
- Campaigns
- Agents & Skills
- Activity Codes
- PBX

Tools

- Quality Analyzer
- Speech Analytics
- wolkvox meet
- Voicemail

Chats

Agent User	Agent Name	Whatsapp	Web	Line	Telegram	Facebook	Instagram	Total Day
10090	IMP-AUGUSTO CUERVO	0	0	0	0	0	0	0
10140	COM-DANIEL GONZALEZ	0	0	0	0	0	0	0
10240	SOP-PASCUAL PALACIOS	0	0	0	0	0	0	0
10300	COM-ANDREA VILLARREAL	0	0	0	0	0	0	0
10310	TIC-ANGIE VILLA	0	0	0	0	0	0	0
10340	SOP-DANIEL STEVEN OSORIO	0	0	0	0	0	0	0

Interactions

last Update RT: 29/03/2022 12:09:13 p. m.

TIME - Agentes - all - (30)

- 11010 - COM-ADOLFO ARMA
- 10670 - COM-ALEXANDER QUI
- 10660 - COM-ALFREDO CALDE
- 10300 - COM-ANDREA VILLAR
- 10140 - COM-DANIEL GONZAL
- 10650 - COM-DIANA RENGIFO
- 10760 - COM-KAREN LORENA
- 10380 - COM-MARIA ISABEL R
- 10740 - COM-VICENTE HURTA
- 10090 - IMP-AUGUSTO CUERV
- 10860 - IMP-CESAR ANDRES R
- 10490 - IMP-GUSTAVO PASTR
- 10440 - IMP-LEANDRO SEBAS
- 10370 - SOP-ALEXANDER MOR
- 12690 - SOP-ANDRES GUILLE
- 11060 - SOP-ANDRES RICARD
- 12830 - SOP-CARLOS NARVAE
- 10750 - SOP-CARLOS ROJAS C
- 12990 - SOP-DANIEL BETANC
- 10340 - SOP-DANIEL STEVEN
- 10770 - SOP-DAVID DANGOND
- 10950 - SOP-DEIVINSON PER
- 11020 - SOP-DIEGO LEANDRO
- 10530 - SOP-GIOVANNY OVIE
- 11040 - SOP-JEISSON ALEXAN
- 10920 - SOP-JESUS ALEXAND
- 10240 - SOP-PASCUAL PALACI



# Omnicanalidad Telegram

## Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.

wolkvox Manager | Version: 20220331 | Operation: micro | abril 20, 2022

roger.henao  
Todos

Performance

- Dashboard
- Data monitor
- Reports

Service Design

- wolkvox Studio
- Campaigns
- Agents & Skills
- Activity Codes
- PBX

Tools

- Quality Analyzer
- Speech Analytics
- wolkvox meet
- Voicemail

Agents Skills Campaigns Speech Analytics Gamification Routing Chat & Interactions

ALL

Agent: SOP-JUAN ESTEBAN BEDOYA Channel: 📡

User: carloscamiloordoezvelez General Sentiment: Neutral

2022-04-20 10:01:28

permitame que ya me van a indicar 2022-04-20 10:02:08

ok gracias 2022-04-20 10:02:18

listo me indica que no podemos garantizar que en el caller id tenga 10 dígitos exactos 2022-04-20 10:11:58

last Update RT: 20/04/2022 10:30:21

Real time History

Agentes x estado - (29)

Ready 48.28 % 14

Aux 37.93 % 11

Talk - Omnibox 13.79 % 4



# Omnicanalidad Telegram

## Monitoreo

La plataforma permite contar con información del canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y los comentarios del chat.

wolkvox Manager | Version: 20220322 | Operation: micro | marzo 29, 2022

micro  
Administrator

Performance

Monitor IS Mailbox survey Interactions Chats

2022-03-29|2022-03-29 Agent ID %

Search Export

Customer	Id Customer	Agent	Agent ID	Last_sender	Duration	Start Date	Date Close	Typing	Commentary	ASA	Channel	Sentiment
BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	105	2022-03-29 00:31:19	2022-03-29 00:33:04	SPT		67	📞	😊
BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	117	2022-03-29 00:31:14	2022-03-29 00:33:11	SPT		55	📞	😊
BillyJ		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	221	2022-03-29 04:45:44	2022-03-29 04:49:25	SPT		34	👉	😊
BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	237	2022-03-29 04:45:34	2022-03-29 04:49:31	SPT		40	📞	😊
BillyJRVargas		SOP-BILLY-ROJAS	10210	AGENT	254	2022-03-29 04:45:24	2022-03-29 04:49:38	SPT		45	📞	😊
		SOP-BILLY-				2022-	2022-					

last Update RT: 29/03/2022 12:55:10 p. m.



# Omnicanalidad Telegram

## Históricos

En la pestaña de históricos se podrá acceder a los informes de las interacciones de chat para descargarlos en HTML o Excel.

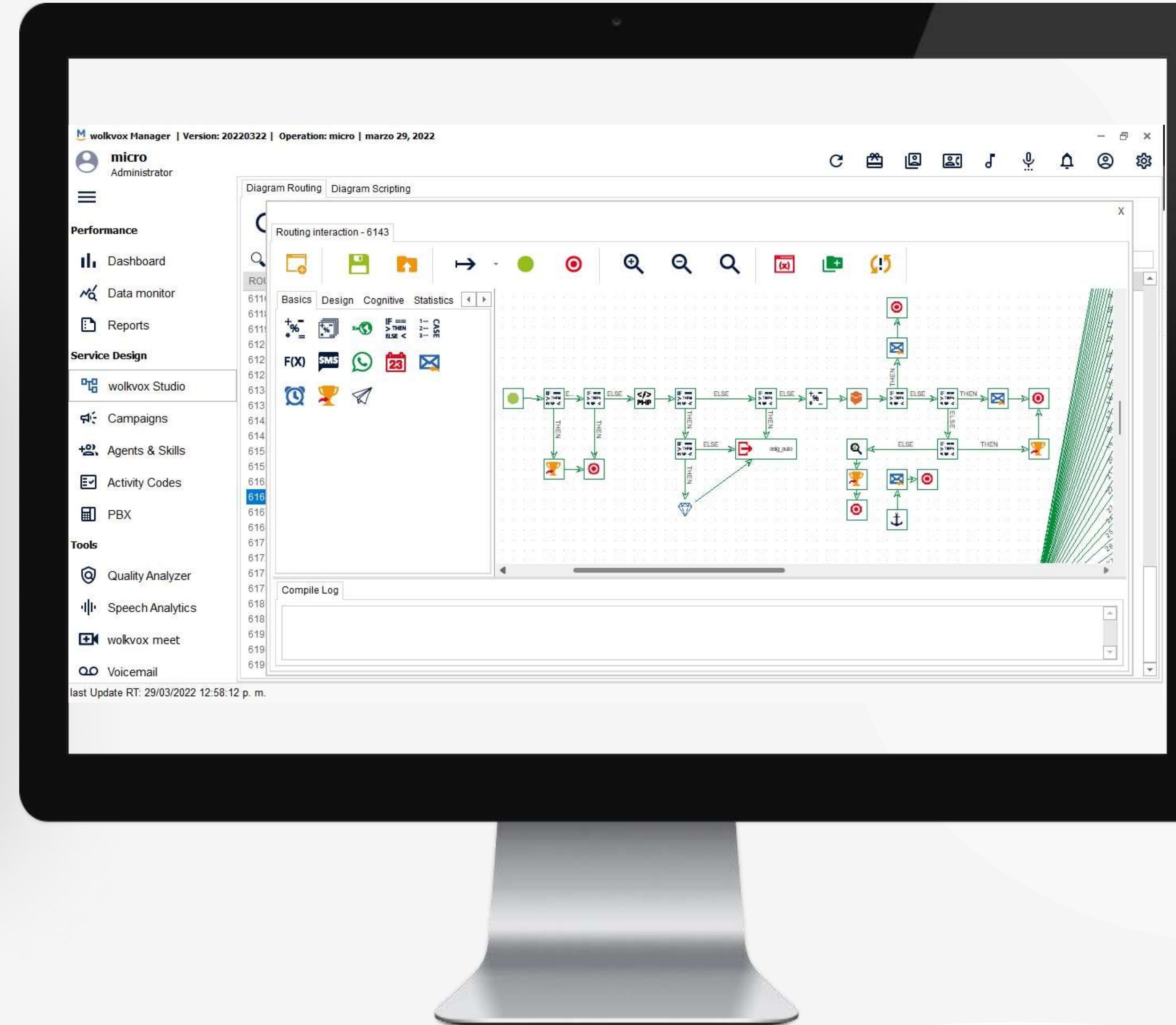


# Omnicanalidad

## E-mail

### Routing

Diseña tu propio motor de enrutamiento de interacciones como Email, Facebook, Instagram y Twitter, para que estas se respondan a través de bots. En caso de que no exista coincidencia en las respuestas configuradas, realiza el desborde de la interacción a un asesor para que este continúe con el proceso de atención al cliente.





# Omnicanalidad

## E-mail

### Routing

Una vez configurado el Routing Point que se va a usar para la gestión al cliente por medio de email, configuramos el dominio y subdominio para comenzar con la atención.

wolkvox Manager | Version: 20220322 | micro Administrator

**Configuration**

Random Hold Integrations Do Not Call Agentbox Omni Channel CRM CRM wolkvox

**Performance**

Dashboard Data monitor Reports

**Service Design**

wolkvox Studio Campaigns Agents & Skills Activity Codes PBX Quality Analyzer Speech Analytics wolkvox meet Voicemail

**Tools**

6116 6118 6119 6120 6126 6128 6134 6137 6142 6143 6158 6159 6162 6163 6167 6168 6171 6172 6175 6178 6187 6189 6193 6194 6196

ADD EMAIL

Name: Name

Inbox\*: Correo entrante

Forward to\*: User @ Subdomain .cxanswer.com

Routing point\*: Select an Option

Add/Remove Recipients: Consultants can add or remove recipients in their email responses.

Compose: Agents can compose mailings, view sent and archived mailings.

last Update RT: 29/03/2022 1:00:12 p. m.



# Omnicanalidad

## E-mail

### Agente

El agente puede gestionar las interacciones que ingresan desde los canales Email, Facebook Page, Instagram y Twitter.

The screenshot shows the wolkvox Agent software interface. At the top, it displays the version (20220310) and operation (micro). The main title is "COM-ADRIANA ESCANDON" with a status bar showing "Ready - 00:57:56". The interface includes a sidebar with icons for messaging, calls, and files. The main area is a list of interactions, each with a checkbox, a small icon representing the channel (Facebook, Instagram, etc.), the user's name, the action taken, and the date and time. The interactions listed are:

Usuario	Acción	Fecha y Hora
Pedro Ivan Aya	Posted in wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 09:23:31
sergioe_murillo	comentó en wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 07:15:38
Sergio Murillo	Commented on a publication by wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 07:13:58
Juan Esteban Wolkvox	Posted in wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 03:58:11
juaneswolkvox	comentó en wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 03:54:25
Juan Esteban Wolkvox	Posted in wolkvox.	dom. 03 abr. 2022 03:55:54
juaneswolkvox	comentó en wolkvox.	dom. 03 abr. 2022 03:53:18

At the bottom of the list, it says "1-7 de 7". Below the list, a message "Register OK!!!" is displayed. The interface has a dark theme with a light-colored sidebar and a dark header bar with various icons.



# Omnicanalidad

## E-mail

### Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, puedes monitorear el chat, así como la información del canal, del agente que va a gestionar al cliente, el nombre del usuario que escribió, asunto y fecha.

wolkvox Manager | Version: 20220322 | Operation: micro | marzo 29, 2022

micro  
Administrator

Performance

Dashboard

Data monitor

Reports

Service Design

wolkvox Studio

Campaigns

Agents & Skills

Activity Codes

PBX

Tools

Quality Analyzer

Speech Analytics

wolkvox meet

Voicemail

last Update RT: 29/03/2022 1:02:53 p. m.

Agents Skills Campaigns Speech Analytics Gamification Routing Chat & Interactions

Chats

interactions

ID agent	Name	Email	Facebook Page	Instagram	Twitter
--	Sin asignar	155	1	0	0
10000	TIC-DARIO BURGOS	16	0	0	0
10020	Juan Felipe Angel	476	0	0	0
10060	TIC-DANIEL GRAJALES	6	0	0	0
10090	IMP-AUGUSTO CUERVO	1	0	0	0
10120	SOP-SERGIO GRAJALES	3	0	0	0
10140	COM-DANIEL GONZALEZ	175	0	0	0
10150	COM-JOHN RINCON	0	2	0	0

Times x Agent Status x agent

Real time History

Agentes x estado - (27)

Ready 44.44 % 12

ACW 3.7 % 1

Aux 51.85 % 14



# Omnicanalidad

## E-mail

### Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.

The screenshot displays the wolkvox Manager software interface. The top bar shows the version (20220322), operation (micro), and date (march 29, 2022). The left sidebar includes sections for Performance (Dashboard, Data monitor, Reports), Service Design (wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes, PBX), and Tools (Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, Voicemail). The main area shows an email interaction with the subject "[Id #30712956842869] - Solicitud Indicativo EEUU" from 'mesadeayuda@microsyslabs.com' to 'SOP-DEVINSON PEREA (10950)'. The message was sent on 2022-03-29 at 12:12:40. A preview of the email content shows a recipient list and an image file named 'image.png'. To the right, a pie chart titled 'Agentes x estado - (26)' shows the distribution of agents: Ready (42.31%, 11), Aux (57.69%, 15). The interface is set to 'Real time' mode.



# Omnicanalidad

## E-mail

### Monitoreo

La plataforma permite contar con información de canal, agente, asunto y fecha.

The screenshot shows the wolkvox Manager interface with the following details:

**Header:** wolkvox Manager | Version: 20220322 | Operation: micro | marzo 29, 2022

**User:** micro Administrator

**Navigation:** Monitor, IS Mailbox survey, Interactions, Chats

**Search:** Fecha: 03/29/2022 - 03/29/2022, Buscar por: Canal, Valor: %, Buscar

**Buttons:** Excel, Export

**Table Headers:** channel, Customer, Agent, Skill, Subject, State, Cod Act, Attachments, Creation, Closed

**Table Data:**

channel	Customer	Agent	Skill	Subject	State	Cod Act	Attachments	Creation	Closed
✉	monitor@wolkvox.com	SOP-DAVID DANGOND	4127	[id #30712960053933] - DNIS WARNING: 6043496062 (sumimedical) server ipdialbox0040 2022/03/29/17:21:16	open	0	29 Mar 2022 17:21:30		
✉	monitor@wolkvox.com	SOP-DAVID DANGOND	4127	[id #30712959969376] - DNIS WARNING: 6043496062 (sumimedical)	open	0	29 Mar 2022 17:20:17		

last Update RT: 29/03/2022 5:28:37 p. m.

**Left Sidebar:**

- Performance: Dashboard, Data monitor
- Service Design: wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes, PBX
- Tools: Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, Voicemail

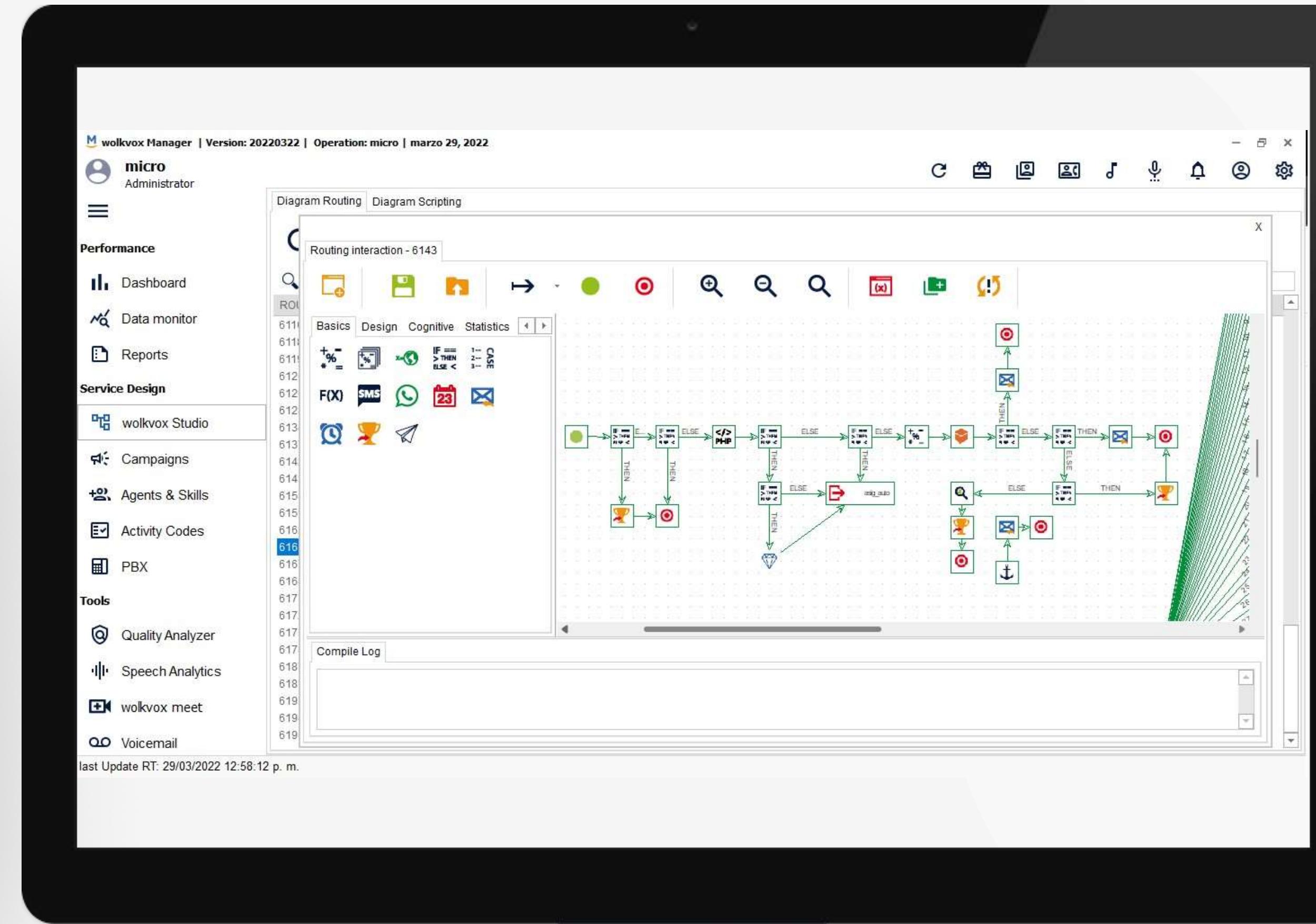


# Omnicanalidad

## Twitter

### Routing

Diseña tu propio motor de enrutamiento de interacciones como Email, Facebook, Instagram y Twitter, para que sean respondidas por bots. En caso de que no exista coincidencia en las respuestas configuradas, realiza el desborde de la interacción a un asesor para que este continúe con el proceso de atención al cliente.





# Omnicanalidad Twitter

## Routing

Una vez configurado el Routing Point que se va a usar para la gestión al cliente por medio de Twitter, configuramos el dominio y subdominio para comenzar con la atención.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. On the left, the sidebar menu includes: micro (Administrator), Performance (Dashboard, Data monitor, Reports), Service Design (wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes, PBX), Tools (Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, Voicemail). The main area shows a 'Configuration' tab with various icons for Do Not Call, Agentbox, Omni Channel, CRM, Gamification, and Speech Analytics. Below this is a list of channels: Two way SMS, Telegram, Line, Facebook Page, Instagram, and Twitter. A central dialog box is titled '¿Autorizar a wolkvox connector a acceder a tu cuenta?' (Authorize the wolkvox connector to access your account?). It contains fields for 'Usuario o correo' (User or email) and 'Contraseña' (Password), and a checkbox for 'Recordar mis datos - ¿Olvidaste tu contraseña?' (Remember my data - Did you forget your password?). It includes 'Autorizar la aplicación' (Authorize application) and 'Cancelar' (Cancel) buttons. To the right of the dialog, there is information about the 'wolkvox connector' (by Microsyslabs SAS, www.wolkvox.com), its purpose (omnicanal solution for Twitter), and links to 'Política de privacidad' (Privacy Policy) and 'Términos y Condiciones' (Terms and Conditions). The bottom of the dialog lists the permissions granted to the application: Ver los Tweets de tu cronología (incluidos los Tweets protegidos) así como tus Listas y colecciones, Ver la información de tu perfil y la configuración de tu cuenta de Twitter, Ver las cuentas que sigues, silencias y bloques, Seguir y dejar de seguir cuentas en tu nombre, Actualizar tu perfil y la configuración de tu cuenta, and Publicar y Eliminar Tweets en tu nombre e interactuar.



# Omnicanalidad

## Twitter

### Agente

El agente puede gestionar las interacciones que ingresan desde los canales Email, Facebook Page, Instagram y Twitter.

The screenshot shows the wolkvox Agent interface. At the top, it displays the version (20220310) and operation (micro). The main title is "COM-ADRIANA ESCANDON" with a status bar showing "Ready - 00:57:56". The interface includes a sidebar with icons for Home, Agent, Queue, Chat, and Call. The main area is a list of interactions:

Usuario	Acción	Fecha
Pedro Ivan Aya	Pedro Ivan Aya posted in wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 09:23:31
sergioe_murillo	sergioe_murillo comentó en wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 07:15:38
Sergio Murillo	Sergio Murillo commented on a publication by wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 07:13:58
Juan Esteban Wolkvox	Juan Esteban Wolkvox posted in wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 03:58:11
juaneswolkvox	juaneswolkvox comentó en wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 03:54:25
Juan Esteban Wolkvox	Juan Esteban Wolkvox posted in wolkvox.	dom. 03 abr. 2022 03:55:54
juaneswolkvox	juaneswolkvox comentó en wolkvox.	dom. 03 abr. 2022 03:53:18

At the bottom, it says "Register OK!!!" and shows page navigation buttons: "Anterior 1 Siguiente".



# Omnicanalidad

## Twitter

### Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, se puede monitorear el chat, así como la información del canal, del agente que va a gestionar al cliente, el nombre del usuario que escribió, asunto y fecha.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The top bar displays the version (20220322), operation (micro), and date (marzo 29, 2022). The left sidebar includes sections for Performance (Dashboard, Data monitor, Reports), Service Design (wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes, PBX), Tools (Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, Voicemail), and a user profile (micro, Administrator). The main content area is titled 'ALL' and shows tabs for Agents, Skills, Campaigns, Speech Analytics, Gamification, Routing, Chat & Interactions, and Chat & Interactions (selected). The Chat & Interactions tab displays a table of agents with their names, email addresses, and social media links (Facebook Page, Instagram, Twitter). A pie chart on the right shows the distribution of agents by status: Ready (44.44%, 12), ACW (3.7%, 1), and Aux (51.85%, 14). The bottom of the interface shows a footer with navigation icons and the text 'last Update RT: 29/03/2022 1:02:53 p. m.'

ID agent	Name	Email	Facebook Page	Instagram	Twitter
--	Sin asignar	155	1	0	0
10000	TIC-DARIO BURGOS	16	0	0	0
10020	Juan Felipe Angel	476	0	0	0
10060	TIC-DANIEL GRAJALES	6	0	0	0
10090	IMP-AUGUSTO CUERVO	1	0	0	0
10120	SOP-SERGIO GRAJALES	3	0	0	0
10140	COM-DANIEL GONZALEZ	175	0	0	0
10150	COM-JOHN RINCON	0	2	0	0



# Omnicanalidad

## Twitter

### Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The top bar displays the version (20220322), operation (micro), and date (march 29, 2022). The left sidebar shows the user (micro, Administrator) and a navigation menu with links to Dashboard, Data monitor, Reports, Service Design (wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes, PBX), and Tools (Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, Voicemail). The main area is titled 'Chat & Interactions' and shows a conversation between 'TIC-JAIRO CAICEDO (10250)' and '@PWolkvox'. The message from '@PWolkvox' is dated 2022-03-18 at 18:23:07. The conversation window also shows a reply from 'pruebas\_wolkvox' (@PWolkvox) in response to '@wolkvox'. A pie chart on the right side of the interface shows the status of agents: Ready (68%, 17 agents) and Aux (32%, 8 agents).



# Omnicanalidad

## Twitter

### Monitoreo

La plataforma permite contar con información de canal, agente, asunto y fecha.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The top bar displays the version (20220322) and operation (micro) on March 29, 2022. The left sidebar shows navigation links for Performance, Service Design, and Tools. The main area is titled 'Monitor' and displays a table of interactions. The table columns are: channel, Customer, Agent, Skill, Subject, State, Cod Act, Attachments, Creation, and Closed. There are two entries in the table:

channel	Customer	Agent	Skill	Subject	State	Cod Act	Attachments	Creation	Closed
✉	monitor@wolkvox.com	SOP-DAVID DANGOND	4127	[id #30712960053933] - DNIS WARNING: 6043496062 (sumimedical) server ipdialbox0040 2022/03/29/17:21:16	open		0	29 Mar 2022 17:21:30	
✉	monitor@wolkvox.com	SOP-DAVID DANGOND	4127	[id #30712959969376] - DNIS WARNING: 6043496062 (sumimedical)	open		0	29 Mar 2022 17:20:17	

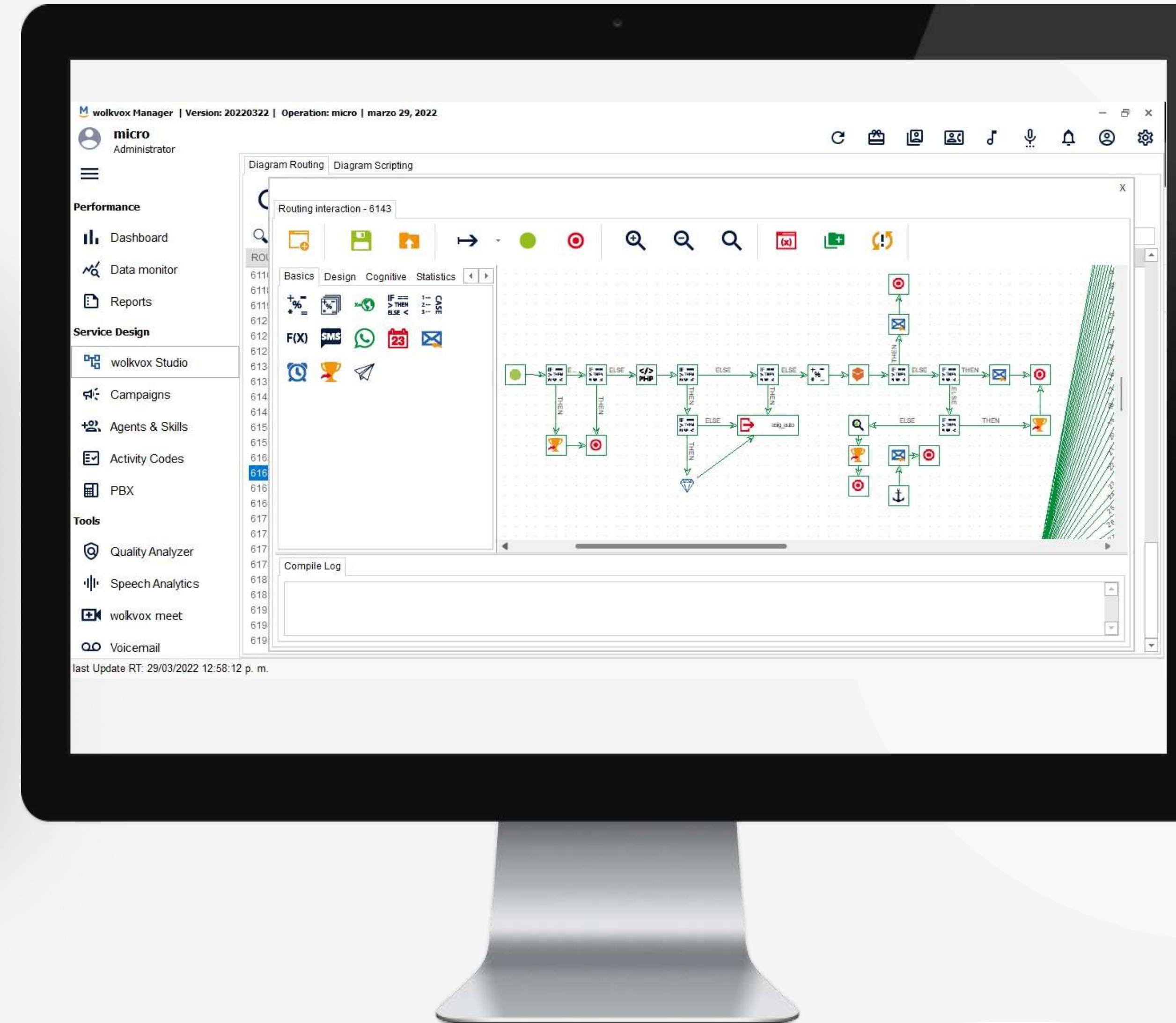
At the bottom of the table, it says 'last Update RT: 29/03/2022 5:28:37 p. m.'



# Omnicanalidad Facebook Page

## Routing

Diseña tu propio motor de enrutamiento de interacciones como Email, Facebook, Instagram y Twitter, para que estas se respondan a través de bots. En caso de que no exista coincidencia en las respuestas configuradas, realiza el desborde de la interacción a un asesor para que este continúe con el proceso de atención al cliente.





# Omnicanalidad Facebook Page

## Routing

Una vez configurado el Routing Point, configuraremos la cuenta y el enrutamiento a usar.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. On the left, a sidebar menu includes 'Performance' (Dashboard, Data monitor, Reports), 'Service Design' (wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes, PBX), and 'Tools' (Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, Voicemail). The main area is titled 'EDIT ACCOUNT' and shows a 'routing point' dropdown menu with '6190 | PRUEBAS VILLALOBOS' selected. Below the dropdown are 'Save Changes' and 'Cancel' buttons. The top navigation bar includes tabs for Configuration, Do Not Call, Agentbox, Omni Channel, CRM wolkvox, Gamification, Speech Analytics, and social media integration (Two way SMS, Telegram, Line, Facebook Page, Instagram, Twitter). A pie chart in the bottom right corner shows data with 'Aux' at 36%.



# Omnicanalidad

## Facebook Page

### Agente

El agente puede gestionar las interacciones que ingresan desde los canales Email, Facebook Page, Instagram y Twitter.



The screenshot shows the wolkvox Agent software interface. At the top, it displays the version (20220310) and operation (micro). The main title is "COM-ADRIANA ESCANDON" with a status "Ready - 00:57:56". The interface includes a sidebar with icons for Home, Chat, Calls, Email, and Contacts. The main area is a list of interactions, each with a checkbox, a small icon, the user's name, the action taken, and the date and time. The list shows interactions from Facebook, Instagram, and the wolkvox platform. At the bottom, there is a message "Register OK!!!" and navigation buttons for "Anterior" (Previous), "Siguiente" (Next), and a page number "1".

Usuario	Acción	Fecha y Hora
Pedro Ivan Aya	Pedro Ivan Aya posted in wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 09:23:31
sergioe_murillo	sergioe_murillo comentó en wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 07:15:38
Sergio Murillo	Sergio Murillo commented on a publication by wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 07:13:58
Juan Esteban Wolkvox	Juan Esteban Wolkvox posted in wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 03:58:11
juaneswolkvox	juaneswolkvox comentó en wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 03:54:25
Juan Esteban Wolkvox	Juan Esteban Wolkvox posted in wolkvox.	dom. 03 abr. 2022 03:55:54
juaneswolkvox	juaneswolkvox comentó en wolkvox.	dom. 03 abr. 2022 03:53:18



# Omnicanalidad

## Facebook Page

### Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, se puede monitorear el chat, así como la información del canal, del agente que va a gestionar al cliente, el nombre del usuario que escribió, asunto y fecha.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The top bar displays the version (20220322), operation (micro), and date (marzo 29, 2022). The left sidebar has a 'Facebook' icon and a list of navigation items: Agents, Skills, Campaigns, Speech Analytics, Gamification, Routing, Chat & Interactions, and a search bar. The main area is titled 'COM-MARIA ISABEL RODRIGUEZ (10380)' and shows a table of interactions. The table columns are: Channel, Customer, Subject, and Creation date. The data in the table is as follows:

Channel	Customer	Subject	Creation date
Instagram	test_jcp_dev	test_jcp_dev comentó en wolkvox.	2022-03-11 16:10:41
Facebook	Jcp Dev	Jcp Dev commented on a publication by wolkvox.	2022-03-11 16:00:25
Twitter	Catalina Orozco	@Kta_Orozco ha respondido a un tweet de @wolkvox	2022-02-04 19:03:28
Email	Jairo Caicedo Pérez	[Id #131014087304] - prueba 030222	2022-02-03 14:36:58
Email	demo microsyslabs	[Id #131013571740] - RV: Correo de Prueba	2021-12-21 14:52:39
Facebook	Alexander	Alexander Moreno posted in wolkvox.	2021-11-17

At the bottom of the main area, it says 'last Update RT: 29/03/2022 6:04:37 p. m.' To the right, there is a sidebar titled 'Times x Agent' and 'Status x agent' with a list of agent names and their times.

TIME - Agentes - all - (15)
10290 - ADM-SUSANA GOMEZ (114:)
11010 - COM - ADOLFO ARMANDO V
10670 - COM-ALEXANDER QUINTER
10660 - COM-ALFREDO CALDERON (
10300 - COM-ANDREA VILLARREAL (
10260 - COM-CINDY OROZCO (TIME
10650 - COM-DIANA RENGINO (113
10760 - COM-KAREN LORENA MARR
10870 - COM-MARCELA OSORIO (10
10740 - COM-VICENTE HURTADO (E
10440 - IMP-LEANDRO SEBASTIAN
10530 - SOP-GIOVANNY OVIEDO (1
11040 - SOP-JEISSON ALEXANDER I
10780 - SOP-OLMAN AMILCAR ESCA
10310 - TIC-ANGIE VILLA (TIME 6:1



# Omnicanalidad

## Facebook Page

### Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The top bar displays the version (20220322), operation (micro), and date (marzo 29, 2022). The main menu includes Agents, Skills, Campaigns, Speech Analytics, Gamification, Routing, Chat & Interactions, and a search bar. The Chat & Interactions tab is selected. A sidebar on the left contains various icons for managing agents, skills, campaigns, and interactions. The main window shows a conversation with a customer named 'COM-JOHN RINCON (10150)'. The customer message is: 'Esteban posted in wolkvox.' The response from the agent 'Esteban' is: 'me gustaria que me llamaran'. The interface also includes a timeline at the bottom and a sidebar on the right showing a list of agents and their status.

last Update RT: 29/03/2022 5:59:31 p. m.

TIME - Agentes - all - (24)

- 11010 - COM - ADOLFO ARMANDO
- 10670 - COM-ALEXANDER QUINTER
- 10660 - COM-ALFREDO CALDERON
- 10300 - COM-ANDREA VILLARREAL
- 10260 - COM-CINDY OROZCO (TIME
- 10650 - COM-DIANA RENGIFO (113
- 10760 - COM-KAREN LORENA MARR
- 10870 - COM-MARCELA OSORIO (10
- 10740 - COM-VICENTE HURTADO (8
- 10440 - IMP-LEANDRO SEBASTIAN
- 12555 - MONITOREO SOC (TIME 4:
- 12690 - SOP-ANDRES GUILLERMO S
- 11060 - SOP-ANDRES RICARDO OCH
- 10750 - SOP-CARLOS ROJAS (1126
- 12990 - SOP-DANIEL BETANCUR MC
- 10340 - SOP-DANIEL STEVEN OSOR
- 10770 - SOP-DAVID DANGOND (106
- 10530 - SOP-GIOVANNY OVIEDO (1
- 11040 - SOP-JEISSON ALEXANDER I
- 10920 - SOP-JESUS ALEXANDER RO
- 10780 - SOP-OLMAN AMILCAR ESCA
- 10240 - SOP-PASCUAL PALACIOS (T
- 10590 - SOP-SERGIO VILLALOBOS (
- 10310 - TIC-ANGIE VILLA (TIME 6:0



# Omnicanalidad

## Facebook Page

### Monitoreo

La plataforma permite contar con información de canal, agente, asunto y fecha.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The top bar displays the version (20220322), operation (micro), and date (marzo 29, 2022). The left sidebar includes sections for Performance (Dashboard, Data monitor, Reports), Service Design (wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes, PBX), and Tools (Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, Voicemail). The main area is titled 'Monitor' and shows a table of interactions. The table columns are: channel, Customer, Agent, Skill, Subject, State, Cod Act, Attachments, Creation, and Closed. Two interactions are listed:

channel	Customer	Agent	Skill	Subject	State	Cod Act	Attachments	Creation	Closed
✉	monitor@wolkvox.com	SOP-DAVID DANGOND	4127	[Id #30712960053933] - DNIS WARNING: 6043496062 (sumimedical) server ipdialbox0040 2022/03/29/17:21:16	open		0	29 Mar 2022 17:21:30	
✉	monitor@wolkvox.com	SOP-DAVID DANGOND	4127	[Id #30712959969376] - DNIS WARNING: 6043496062 (sumimedical)	open		0	29 Mar 2022 17:20:17	

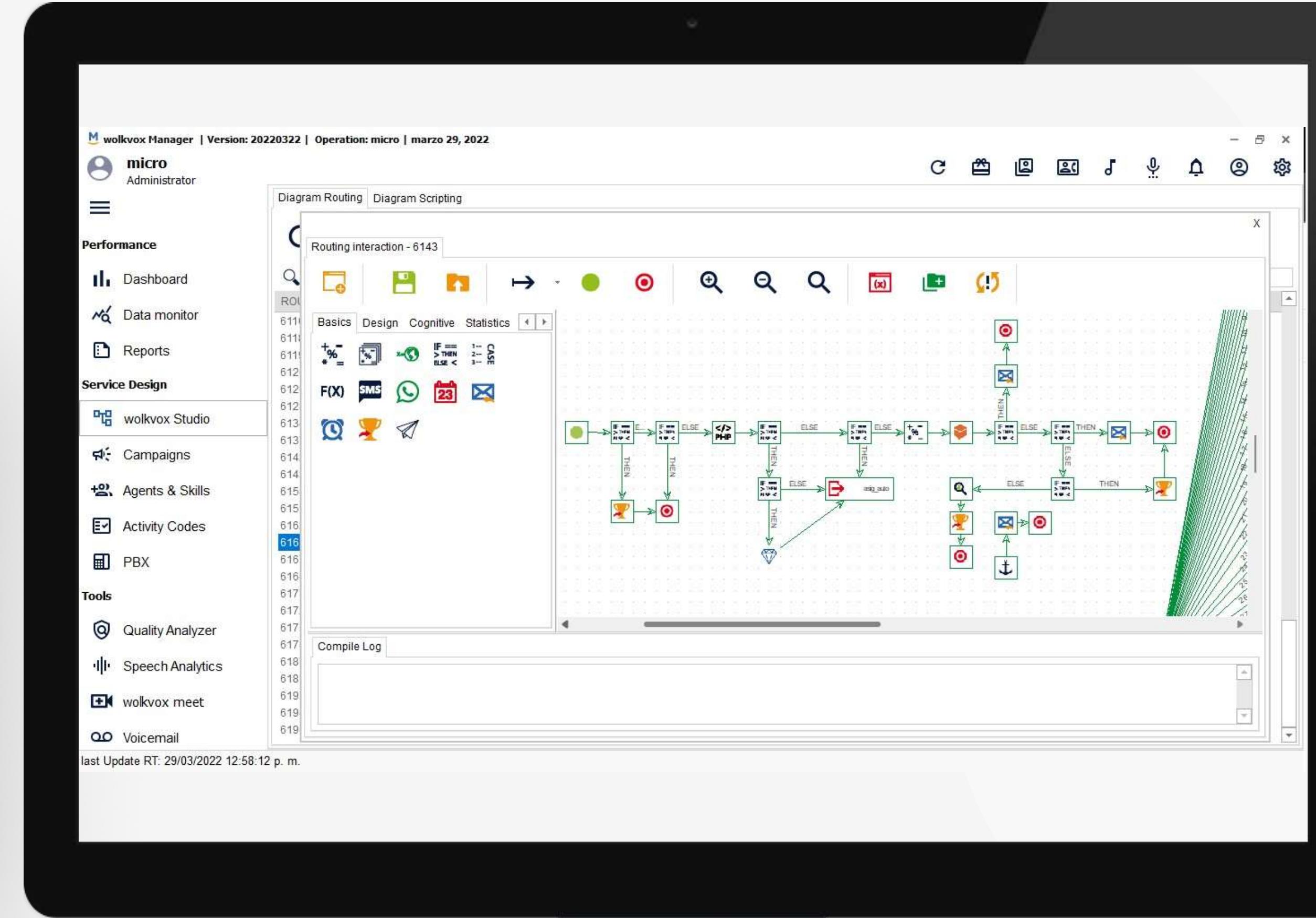
last Update RT: 29/03/2022 5:28:37 p. m.



# Omnicanalidad Instagram

## Routing

Diseña tu propio motor de enrutamiento de interacciones como Email, Facebook, Instagram y Twitter, para que estas se respondan a través de bots. En caso de que no exista coincidencia en las respuestas configuradas, realiza el desborde de la interacción a un asesor para que este continúe con el proceso de atención al cliente.





# Omnicanalidad Instagram

## Routing

Una vez configurado el Routing Point, configuraremos la cuenta y el enrutamiento a usar.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The main window is titled 'Edit Account' and is focused on the 'routing point' configuration. The 'routing point' dropdown menu is open, showing the option '6190| PRUEBAS VILLALOBOS'. The interface includes a navigation bar with various icons for 'Do Not Call', 'Agentbox', 'Omni Channel', 'CRM wolkvox', 'Gamification', and 'Speech Analytics'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Two way SMS', 'Telegram', 'Line', 'Facebook Page', 'Instagram', and 'Twitter'. The left sidebar contains a navigation menu with sections like 'Performance', 'Service Design', and 'Tools', each with sub-options. A pie chart in the bottom right corner shows data with 'Aux' at 36%.



# Omnicanalidad Instagram

## Agente

El agente puede gestionar las interacciones que ingresan desde los canales Email, Facebook Page, Instagram y Twitter.

The screenshot shows the wolkvox Agent software interface. At the top, it displays the version (20220310) and operation (micro). The main title is "COM-ADRIANA ESCANDON" with a status bar showing "Ready - 00:57:56". The interface includes a sidebar with icons for different communication channels: Email, Facebook, Twitter, and Instagram. The main area is a list of interactions, with the first few entries being:

Usuario	Acción	Fecha
Pedro Ivan Aya	Pedro Ivan Aya posted in wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 09:23:31
sergioe_murillo	sergioe_murillo comentó en wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 07:15:38
Sergio Murillo	Sergio Murillo commented on a publication by wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 07:13:58
Juan Esteban Volkvox	Juan Esteban Volkvox posted in wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 03:58:11
juaneswolkvox	juaneswolkvox comentó en wolkvox.	lun. 04 abr. 2022 03:54:25
Juan Esteban Volkvox	Juan Esteban Volkvox posted in wolkvox.	dom. 03 abr. 2022 03:55:54
juaneswolkvox	juaneswolkvox comentó en wolkvox.	dom. 03 abr. 2022 03:53:18

At the bottom of the list, it says "1-7 de 7". Below the list, there is a message "Register OK!!!"



# Omnicanalidad

## Instagram

### Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, se puede monitorear el chat, así como la información del canal, del agente que va a gestionar al cliente, el nombre del usuario que escribió, asunto y fecha.

The screenshot shows the wolkvox Manager interface with the following details:

**Header:** wolkvox Manager | Version: 20220322 | Operation: micro | marzo 29, 2022

**Toolbar:** Includes icons for search, refresh, and various system functions.

**Left Sidebar:** Contains icons for Agents, Skills, Campaigns, Speech Analytics, Gamification, Routing, Chat & Interactions, and a list of agents.

**Central Panel:** A table titled "COM-MARIA ISABEL RODRIGUEZ (10380)" showing chat interactions. The columns are: Channel, Customer, Subject, and Creation date.

Channel	Customer	Subject	Creation date
Instagram	test_jcp_dev	test_jcp_dev comentó en wolkvox.	2022-03-11 16:10:41
Facebook	Jcp Dev	Jcp Dev commented on a publication by wolkvox.	2022-03-11 16:00:25
Twitter	Catalina Orozco	@Kta_Orozco ha respondido a un tweet de @wolkvox	2022-02-04 19:03:28
Email	Jairo Caicedo Pérez	[Id #131014087304] - prueba 030222	2022-02-03 14:36:58
Email	demo microsyslabs	[Id #131013571740] - RV: Correo de Prueba	2021-12-21 14:52:39
Facebook	Alexander	Alexander Moreno posted in wolkvox.	2021-11-17

**Right Panel:** Displays "Times x Agent" and "Status x agent" reports. The "Times x Agent" report lists agents and their times, with a total of 15 agents. The "Status x agent" report lists agents and their status.

last Update RT: 29/03/2022 6:04:37 p. m.



# Omnicanalidad Instagram

## Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. At the top, it displays the version (20220322), operation (micro), and date (marzo 29, 2022). The main window is titled "Chat & Interactions" and shows a message from "test\_jcp\_dev" to "wolkvox" dated 2022-03-11 at 16:10:41. The message content is: "De: test\_jcp\_dev  
Para: wolkvox". Below the message is a thumbnail of an Instagram post. The post has a yellow background with the word "Agility" in large white letters. It features a circular image of several people working at a table with laptops and papers. Below the image, the caption reads: "wolkvox wolkvox is the fastest to implement cloud solution in the market. We are always available to solve your petitions and help you optimice your operation to give memorable experiences to your customers. #wolkvox #agility #software #technology #manifesto". The post was made by "test\_jcp\_dev" on 2022-03-11 at 16:10:41. The bottom of the interface shows a sidebar with various icons and a list of agents on the right. The list is titled "TIME - Agentes - all - (15)" and includes 15 entries, each with a color-coded status bar and a numerical ID.

TIME	Agent	Status	ID
Green	10290 - ADM-SUSANA GOMEZ	1141	
Green	11010 - COM - ADOLFO ARMANDO V	1142	
Green	10670 - COM-ALEXANDER QUINTER	1143	
Green	10660 - COM-ALFREDO CALDERON	1144	
Green	10300 - COM-ANDREA VILLARREAL	1145	
Green	10260 - COM-CINDY OROZCO	1146	
Green	10650 - COM-DIANA RENGIFO	1147	
Green	10760 - COM-KAREN LORENA MARR	1148	
Green	10870 - COM-MARCELA OSORIO	1149	
Green	10740 - COM-VICENTE HURTADO	1150	
Green	10440 - IMP-LEANDRO SEBASTIAN	1151	
Green	10530 - SOP-GIOVANNY OVIEDO	1152	
Green	11040 - SOP-JEISSON ALEXANDER	1153	
Green	10780 - SOP-OLMAN AMILCAR ESCA	1154	
Green	10310 - TIC-ANGIE VILLA	1155	(TIME 6:1)



# Omnicanalidad Instagram

## Monitoreo

La plataforma permite contar con información de canal, agente, asunto y fecha.

The screenshot shows the wolkvox Manager software interface. The top bar displays the version (20220322), operation (micro), and date (marzo 29, 2022). The left sidebar includes sections for Performance (Dashboard, Data monitor), Service Design (wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes, PBX), and Tools (Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, Voicemail). The main area is titled 'Monitor' and shows a table of interactions. The table columns are: channel, Customer, Agent, Skill, Subject, State, Cod Act, Attachments, Creation, and Closed. Two rows of data are visible:

channel	Customer	Agent	Skill	Subject	State	Cod Act	Attachments	Creation	Closed
✉	monitor@wolkvox.com	SOP-DAVID DANGOND	4127	[Id #30712960053933] - DNIS WARNING: 6043496062 (sumimedical) server ipdialbox0040 2022/03/29/17:21:16	open		0	29 Mar 2022	17:21:30
✉	monitor@wolkvox.com	SOP-DAVID DANGOND	4127	[Id #30712959969376] - DNIS WARNING: 6043496062 (sumimedical)	open		0	29 Mar 2022	17:20:17

At the bottom left of the main area, it says 'last Update RT: 29/03/2022 5:28:37 p. m.'



## Inteligencia Artificial

wolkvox te ayuda automatizar tus servicios por medio de Bots, contando con un sistema de automatización simple, fácil de usar y dinámico, que te permite gestionar ágilmente las interacciones de tus clientes con respuestas predefinidas, que dan la posibilidad de comunicar a un asesor si es necesario.



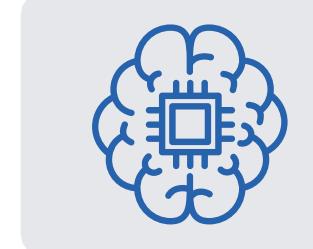
### Virtual Agent

Programa y envía de forma masiva mensajes pregrabados, emails, SMS y whatsapp.



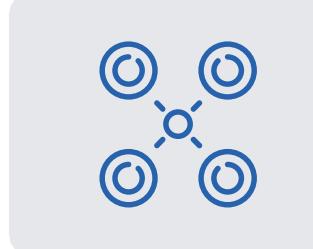
### Análisis de Imagen con IA - Vision

Identifica todos los elementos que hacen parte de una imagen vía whatsapp



### Inteligencia Artificial

Contamos con sistemas de IA que permiten a los Bots aprender de los procesos en los que son usados, para que las interacciones sean más humanas con el paso del tiempo.



### Interacciones Inteligentes

Diseña tu propio motor de enrutamiento para las interacciones que ingresan por Email, Twitter, Facebook, e Instagram.



# Inteligencia Artificial y Bots

## Configura tus Campañas

Al momento de crear la campaña, debes seleccionar en el Skill VA (Virtual Agent) para que el marcador predictivo actúe sin tener agentes conectados.

**Campaign Configuration**

ID	NAME
11147	SYKES_PRUEBA_
11148	SYKES_PRUEBA_2_
11179	prueba_sipmovil
11273	campaa_Comunicaciones
11400	prueba_david
11555	Prueba_amd_sergio
11608	Prueba_recall_mateo
11871	prueba_busqueda
12243	JhonyPRUEBAS
12249	prueba_mensajes_texto
12607	pruebas_DIDs_clientes
12681	SMS_PRUEBA
12790	Comunicaciones
12874	pruebavision
13003	_base_de_datos_de_natal
13017	Clientes_Admin
13108	Prueba_WhatsApp_comerc
13193	Eventos
13278	Prueba_Walter
13345	Pruebas_sergio
13801	Pruebas
14139	pruebas_mauro
14325	Reseller
14326	Formulario_wolkvox
14370	PRUEBACOBRANZA

last Update RT: 29/03/2022 6:06:11 p. m.



# Inteligencia Artificial y Bots

## Virtual Agent

Después de elegir el canal IVR, debes asignarle el Routing Voice para contactar a tus clientes.

Además, se pueden crear modelos de enrutamiento con desborde a agente o simplemente un agente virtual que gestiona las interacciones automáticamente.

El virtual Agent, puede realizar hasta 10.000 gestiones por hora.

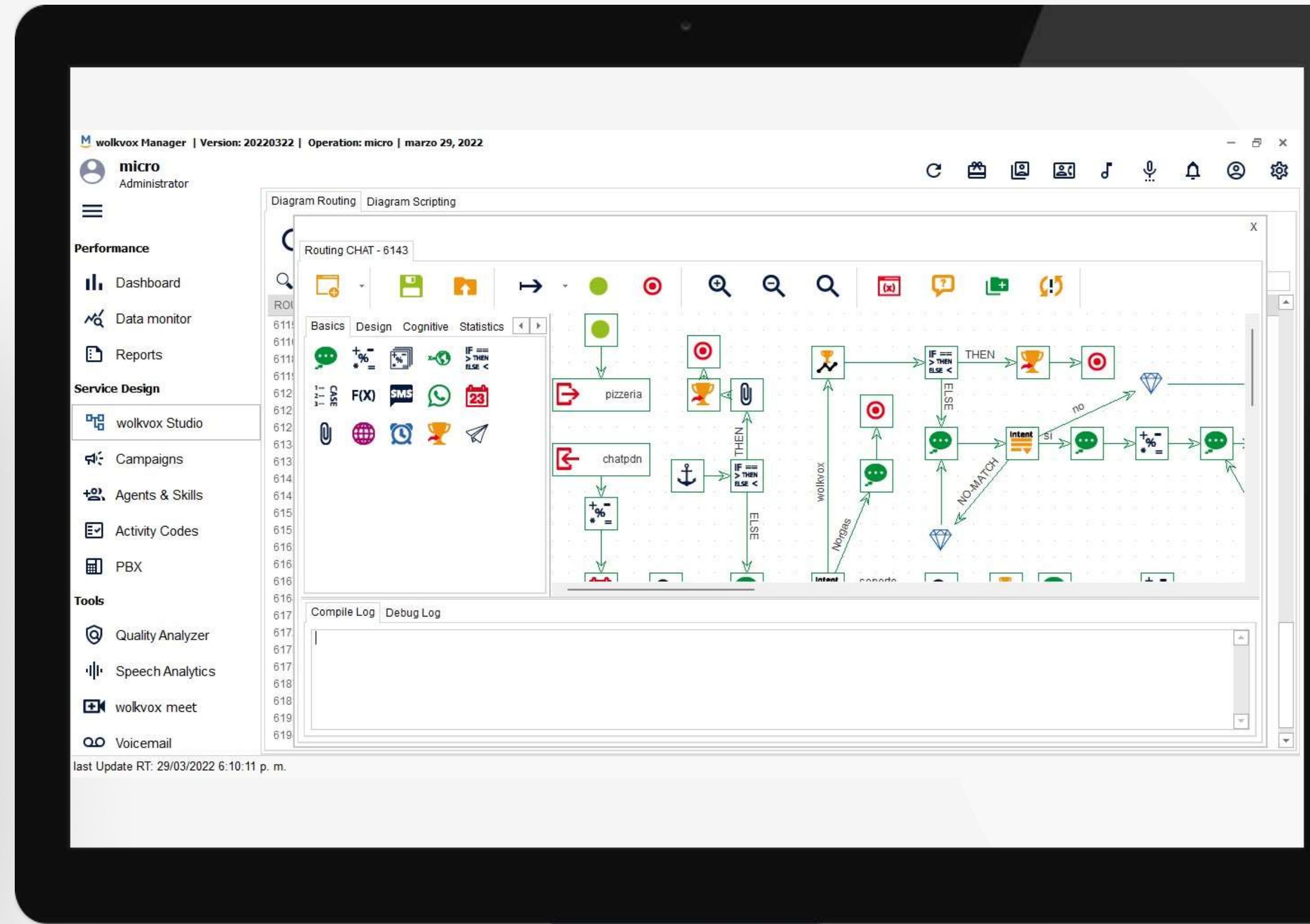




# Inteligencia Artificial y Bots

## Chatbots

Crea tu propio Chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente en nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales con Inteligencia Artificial. Puedes desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line, compartiendo un solo entorno en el que, con un solo clic, puedes hacer cambios en todos los aplicativos que consumen el Routing Chat.

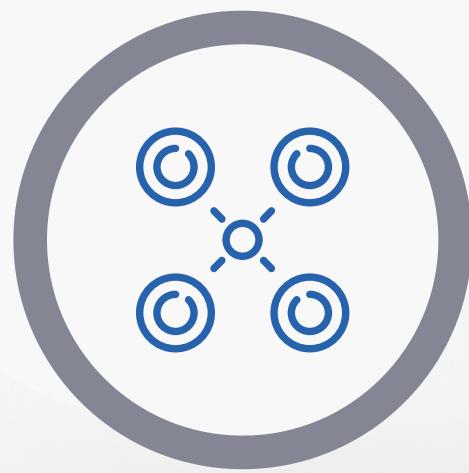




# Inteligencia Artificial y Bots

## Agente

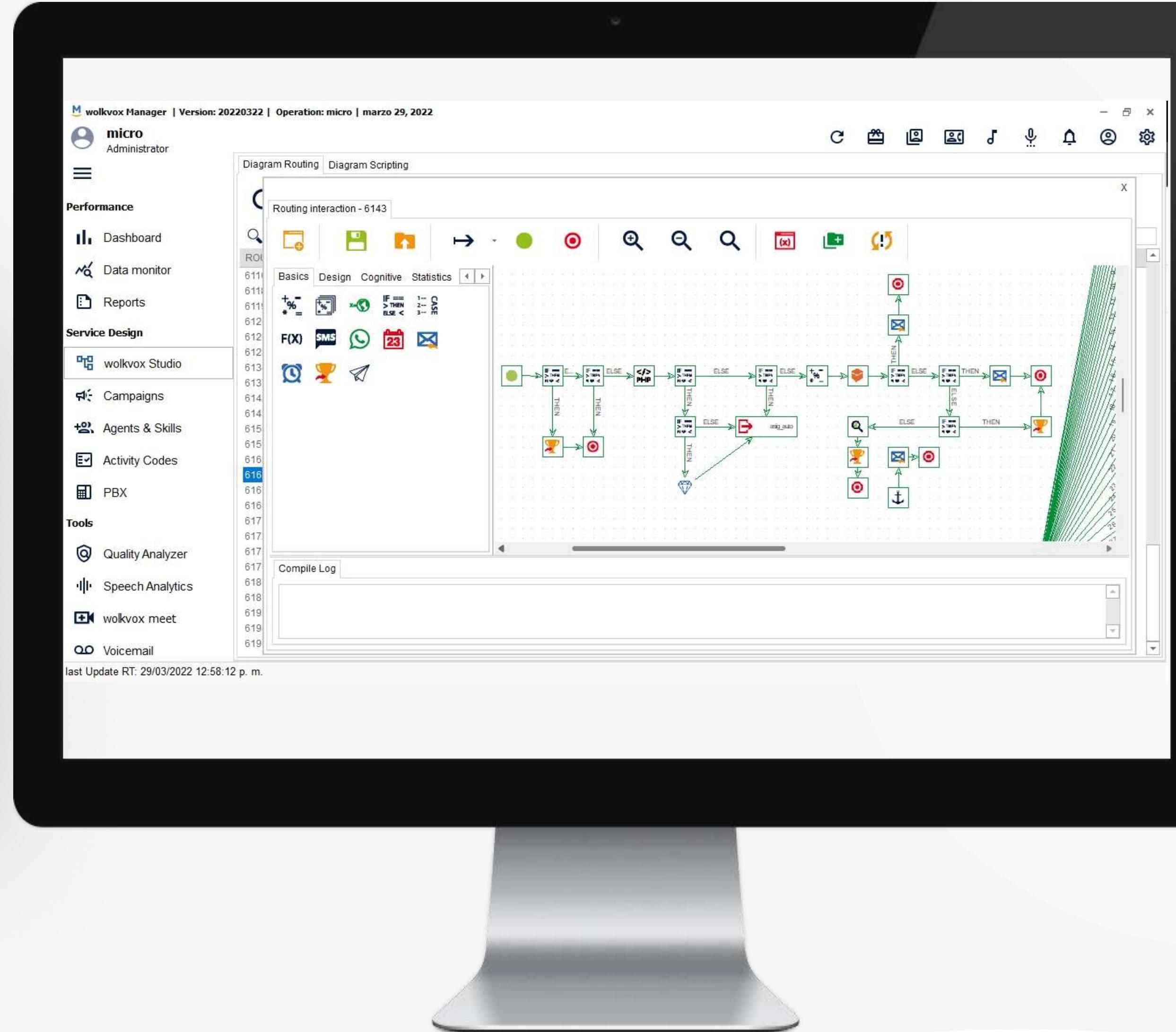
El agente puede atender los chats provenientes de WhatsApp. En el entorno de chat, el agente transfiere los chats a distintas extensiones y tipifica el 100 % de ellos.

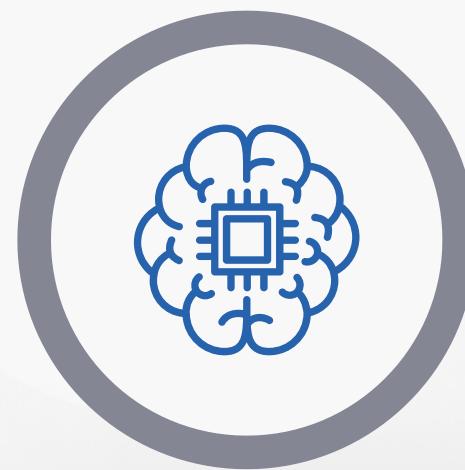


# Inteligencia Artificial y Bots

## Interacciones Inteligentes

Diseña tu propio motor de enrutamiento de interacciones como Email, Facebook, Instagram y Twitter, para que sean respondidas por bots. En caso de que no exista coincidencia en las respuestas configuradas, realiza el desborde de la interacción a un asesor para que este continúe con el proceso de atención al cliente.





# Inteligencia Artificial y Bots

## Inteligencia Artificial

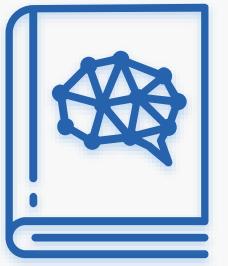
Configura Inteligencia Artificial de la forma más simple. Solo debes configurar las intenciones que se analizarán y entrenar a tu asesor de Inteligencia Artificial para que se haga más exacto con el tiempo.

The screenshot shows the Dialogflow training interface. The left sidebar has a 'Training' tab selected. The main table lists intents with their counts and last update date. The table has columns for Conversation, Requests, No match, and Date.

Conversation	Requests	No match	Date
no tengo tiempo	2	0	Jan 15
paso-agente	8	5	Jan 15
no tengo tiempo	2	0	Jan 15
no tengo tiempo	2	0	Jan 15
estoy enfermo	2	0	Jan 15
ESTOY ENFERMO	2	0	Jan 15
estoy enfermo	2	0	Jan 15
estoy enfermo	1	0	Jan 15
no tengo tiempo	2	0	Jan 15
hola	1	0	Jan 15

Annotations on the right side of the interface include:

- A note: "Please use test console above to try a sentence."
- A link: "See how it works in Google Assistant."



## Voice of Customer - VoC Speech and Text Analytics

wolkvox integra diferentes sistemas de análisis de voz para que tu Contact Center brinde el mejor servicio a tus clientes a través de las distintas operaciones.



### Voz del Agente

Descubre si tus asesores están siguiendo los protocolos pactados por tu compañía en su gestión.



### Voz del Cliente

Detecta las palabras más usadas por tus clientes automáticamente.



### Contrato Digital

Realiza validaciones en tiempo real de los parámetros necesarios para tus negociaciones.



### ASR (Automatic Speech Recognition)

Permite a tus clientes interactuar con los IVRs utilizando su voz, para navegar de forma simple, amigable e innovadora.



# Speech Analytics

## Voz del Agente

### Protocolo del Negocio

De acuerdo al guión definido para cada proceso, el Speech Analytics tiene la capacidad de verificar en tiempo real si se está brindando toda la información al cliente, así mismo puede pasar de voz a texto todo lo dicho por el agente.

The screenshot shows a web browser window for <https://www.ipdialbox.com/monitor/monitor/index.php/registro>. The page is titled 'MONITOR' and displays a transcription of a phone conversation. The transcription starts with a greeting and a statement about data protection. It then lists several questions with a 'Iniciar Grabación' button. A list of tasks is on the right, each with a status indicator (Hecho or No Verificado). A text box at the bottom contains a snippet of the transcription.

Buenos días, después de nuestra conversación telefónica, estamos listos para grabar su orden verbal para el servicio adquirido.

De acuerdo con la Ley Hâbeas data 1581 de 2012, CLARO le informa comprometerse a colecciónar y conservar todos sus datos personales en plena confianza.

Vamos a empezar a grabar su orden verbal. Le voy a hacer algunas preguntas y usted deberá responder sin agregar otras informaciones u observaciones, o deberemos repetir la grabación. Estaré a su disposición para responder a todas sus preguntas al final de la grabación:

**Iniciar Grabación**

- Me puede decir su nombre y apellido /Razón social de la empresa?
- Me puede decir su cédula / NIT?
- Me puede decir la dirección donde quedará instalado el servicio?
- Me puede dar la ciudad y el departamento de la dirección del servicio?
- Me pueda dar un teléfono celular válido?
- Me puede dar un correo electrónico válido?

Nuestra empresa CLARO, va a configurar su nuevo paquete adquirido con el número de contrato NNNNNNNN, el cual cuenta con Telefonía Ilimitada, Internet de 5 Megas y Televisión Avanzada, con un costo final de \$105.900, tal y como se ha conversado y acordado con usted. Esta de acuerdo?

Me puede confirmar que el equipo técnico le puede contactar, y darle

#	Guion	Hecho
1	Pregunta por el nombre	Hecho
2	Pregunta por la cédula	Hecho
3	Pregunta por la Dirección	Hecho
4	Pregunta por la Ciudad	No Verificado
5	Pregunta por el celular	No Verificado
6	Pregunta por correo electrónico	No Verificado
7	Dice guion contrato	No Verificado

me puede decir la dirección donde quedará instalado el servicio (dato: 0.8774910569190979)



# Speech Analytics

## Voz del Agente

### Monitoreo

En la pestaña de Monitoreo, es posible reproducir la llamada. La funcionalidad muestra las etiquetas del segundo en el que se dijeron las palabras claves parametrizadas en las categorías. También, se pueden observar, por separado, el diálogo del cliente y del agente.

The screenshot displays a speech analytics monitoring interface. On the left, a search panel allows filtering by start date (4/03/2019), end date (18/03/2019), search by (id\_call), and value (%). A search button and a 'Search speech analytics calls' link are also present. The main area shows a call recording from 'MediaBox - IPDIALBOX' with a waveform. The transcription shows segments like '00:29 - Agent - señor mauricio mi nombre es alejandra tardo mas de sora es servida cliente exito punto con como esta ah ya vivo dejando asi yo creo que yo te mande un correo anticipó que ese correo a perdido es el que me dieron' and '00:33 - customer - es correcto de janda'. Below the waveform, a table lists call details: 1414.155233864..., 1414, 264, 2019-03-11, 16:15:27, 04, no, yes, no, no, no, no; 1101.155233713..., 1101, 150, 2019-03-11, 15:48:24, no, no, no, no, no, no, no; and 1022.155233442..., 1022, 160, 2019-03-11, 04, no, no, no, yes - 44:una, no, no. The interface includes a playback slider from 00:00:29 to 00:04:19, a speed control (Velocidad) at 100%, and a download icon. The bottom status bar indicates 'last Update RT: 18/03/2019 9:36:34 a. m.'

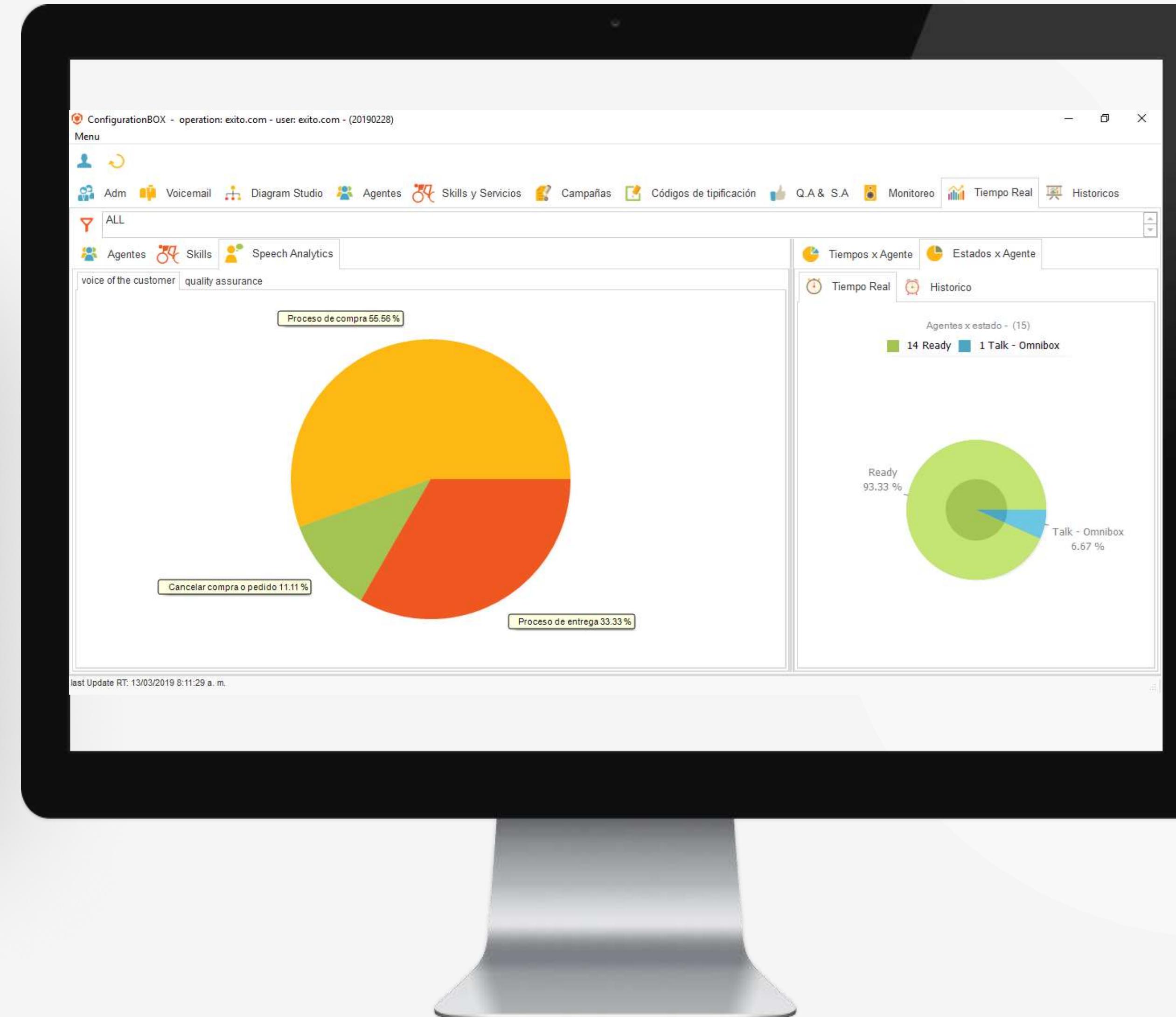


# Speech Analytics

## Voz del Agente

### Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña voz del cliente, se obtiene la información del porcentaje de llamadas por categoría





# Speech Analytics

## Contrato Digital

La plataforma wolkvox te permite realizar contratos digitales usando un protocolo informático que, mediante la aplicación de sistemas de reconocimiento de voz, automatiza y procesa el diálogo de una llamada convirtiéndola en texto. Con esto, facilita y verifica el cumplimiento de la negociación de un acuerdo, sin necesidad de tener una cláusula contractual física.

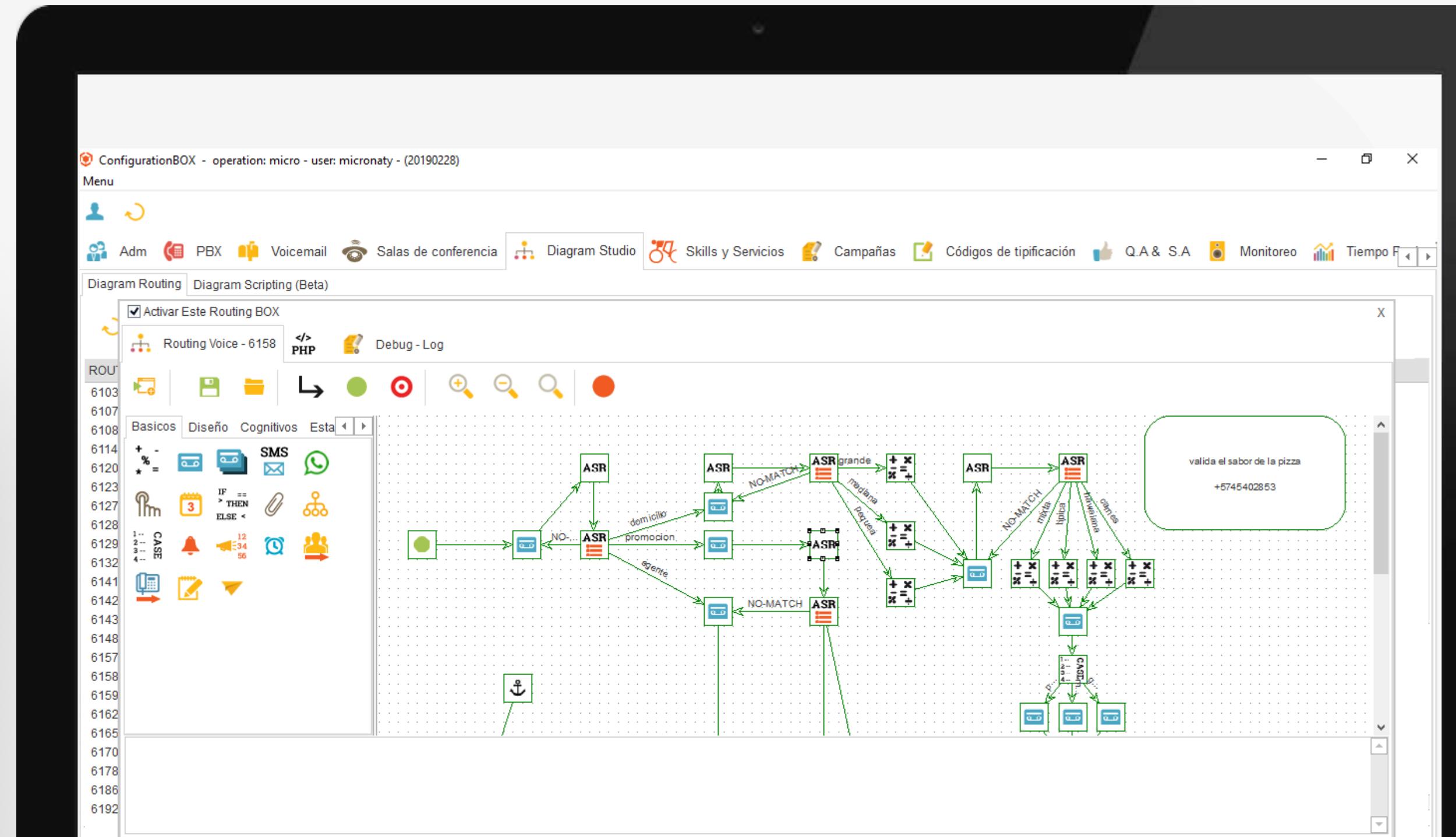
The screenshot shows the wolkvox Speech Analytics software interface. At the top, a status bar displays 'AGENT - 20190328 - COM-NATALIA HENAO' and a green 'Ready - 53.33 seg' button. Below the status bar is a toolbar with various icons. The main window is divided into several sections: 'Info Llamada' and 'Preview' tabs, a table with 'ITEM' and 'VALUE' columns, and a large text area for the conversation. The text area shows a message from the 'Agent' in Spanish: 'Quiero confirmar con usted la compra sera por: 100 licencias, con un almacenamiento de 4\_meses, configurara 120 troncales de entrada, Si crearemos troncal de salida, el canal de chat web en en las interacciones email y se contara con 10 horas de desarrollo. Por favor'. Below this, a 'Customer' message says 'es correcto'. At the bottom of the text area are red and blue buttons labeled 'REC' and 'STOP' respectively. The right side of the interface includes a vertical toolbar with icons for settings, messages, and a refresh button.



# Speech Analytics

# ASR (Automatic Speech Recognition)

Al momento de crear IVRs en el Routing Coice es posible configurar funcionalidades de ASR. Con estas, el sistema reconocerá y analizará de forma automática la voz del cliente para enrutar la llamada (según la opción dictada), tomar esos datos y usarlos en alguna intención, o simplemente almacenarlos para otro tipos de usos.

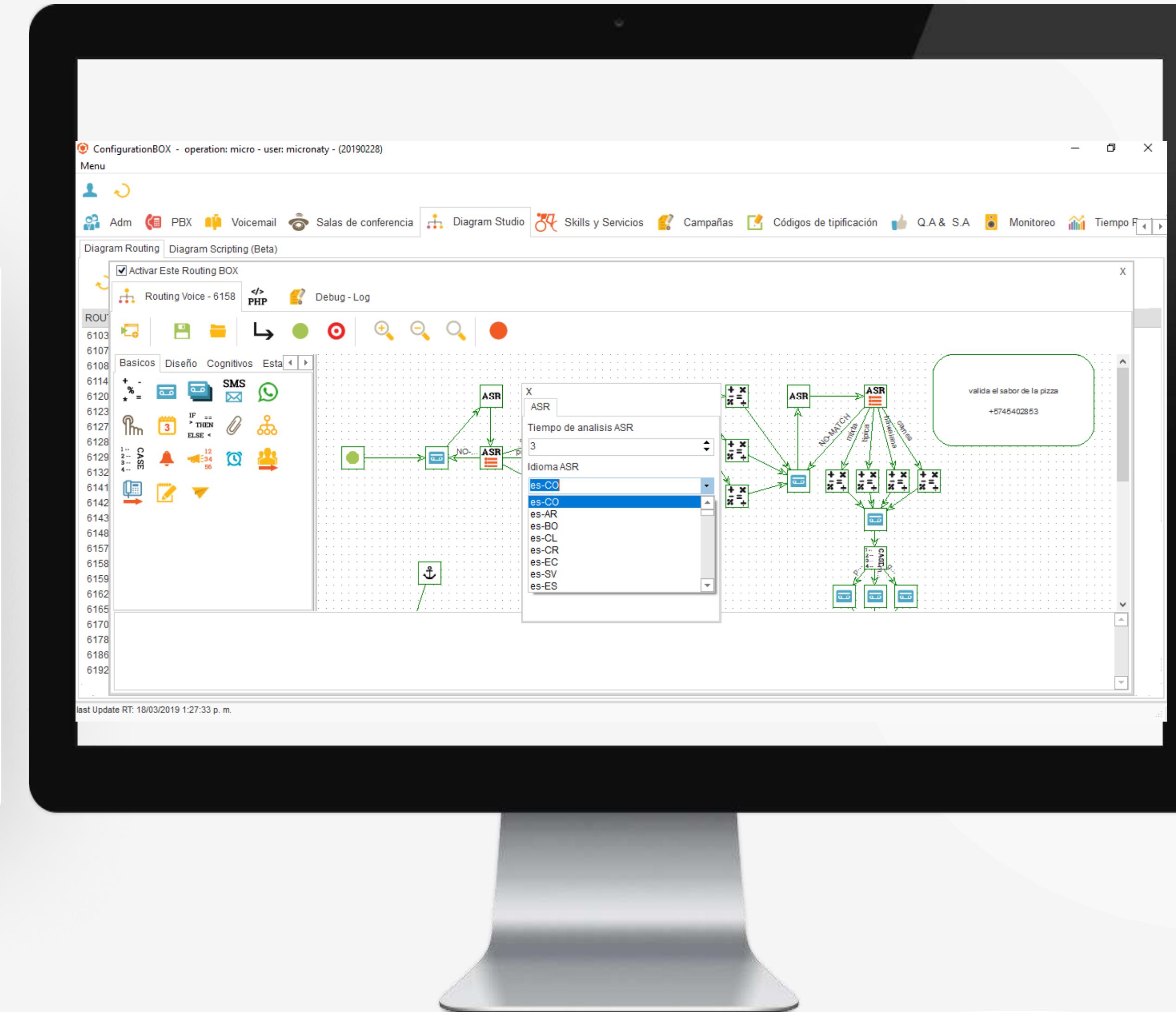




# Speech Analytics

## ASR (Automatic Speech Recognition)

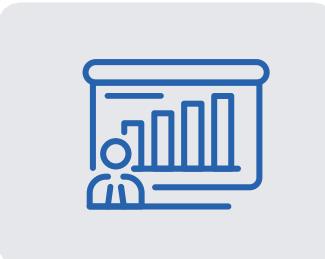
Al usar ASR se puede seleccionar el idioma y país en el cual se va a utilizar, para que sea más preciso en su reconocimiento.





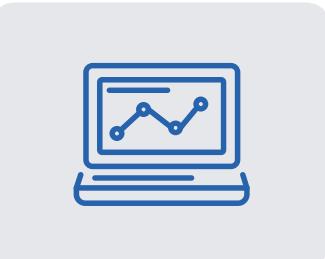
## Reports

wolkvox cuenta con 11 vistas de informes en tiempo real y con más de 75 reportes históricos, para realizar un seguimiento efectivo de tus operaciones con métricas basadas en las normas COPC.



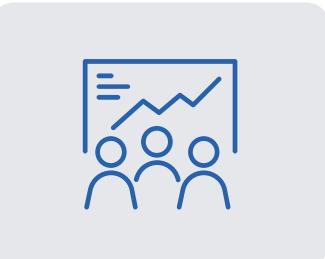
### Monitoreo en Tiempo Real

Toma decisiones durante las operaciones, analizando el comportamiento en tiempo real de agentes, colas y campañas.



### Reportes Históricos

Analiza toda la información histórica de las operaciones de Contact Center contando con más de 60 informes (agentes, colas, tipificación, campañas...) y con la opción de descargarlos en Excel y HTML.



### Business Intelligence

Wolkvox cuenta APIs que te permiten integrar diferentes sistemas de reportería y crear paneles gerenciales para el análisis de datos.



# Reports

## Tiempo Real

### Agentes

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión de agentes, contiene estadísticas de llamadas, tiempos de gestión, tiempos improductivos, ocupación, Hits y RPC.

ConfigurationBOX - operation: grupo-gelsa-cali - user: grupo-gelsa-cali - (20190228)

Menu

Salas de conferencia Diagram Studio Agentes Skills y Servicios Campañas Códigos de tipificación Q.A & S.A Monitoreo Tiempo Real Historicos

ALL

Agentes Skills Campañas Routing Chat & Interacciones

Agentes Día Agentes últimos 20 minutos

ID	NAME	STATE	CAL...	INBOU...	OUTBO...	IN...	TIME	RE...	IN...	OU...	N...	AU...	RI...	LOG...	AHT
1203	CLO-I...	Talk	63	11	52	0	0:01:19	0:41:03	0:03:40	0:00:26	0:00:21	0:24:37	0:02:36	2:33:09	0:01:21
1023	CLO-...	ACW	62	0	62	0	0:00:49	0:14:19	0:00:00	0:00:44	0:01:00	0:31:25	0:00:00	2:33:39	0:01:44
1483	CLO-...	Break...	58	12	46	0	0:07:38	0:52:27	0:03:58	0:00:45	0:00:25	0:00:00	0:00:00	2:38:32	0:01:50
1172	CLO-...	Talk	52	7	45	0	0:00:11	0:35:30	0:05:39	0:01:19	0:00:18	0:04:29	0:02:14	2:36:46	0:02:12
1205	CLO-...	Talk	47	0	47	0	0:04:14	0:04:23	0:00:00	0:01:29	0:00:47	0:25:59	0:13:47	2:30:44	0:02:16
1177	CLO-...	Talk	47	0	47	0	0:03:30	0:14:19	0:00:00	0:01:21	0:00:35	0:30:26	0:12:21	2:28:11	0:01:56
1411	CLO-...	Talk	44	0	44	0	0:00:28	0:22:22	0:00:00	0:01:20	0:00:41	0:16:32	0:15:45	2:23:07	0:02:01
1637	CLO-...	Talk	43	13	30	0	0:02:34	0:28:46	0:02:48	0:01:02	0:00:48	0:24:57	0:00:00	2:35:00	0:02:21
1045	CLO-...	ACW	40	0	40	0	0:00:31	0:17:01	0:00:00	0:01:43	0:00:54	0:34:37	0:00:00	2:36:43	0:02:38
1693	CLO-...	Talk	39	9	30	0	0:01:57	0:24:34	0:06:03	0:00:43	0:00:30	0:37:53	0:00:31	2:38:21	0:02:27
1152	CLO-...	Talk	37	0	37	0	0:00:38	0:03:27	0:00:00	0:01:49	0:01:03	0:28:40	0:17:26	2:35:21	0:02:52
1822	CLO-...	Talk	36	0	36	0	0:16:05	0:02:33	0:00:00	0:01:17	0:01:06	0:28:51	0:12:30	2:09:21	0:02:22
1048	MDE-...	Talk	35	0	35	0	0:10:50	0:38:45	0:00:00	0:01:37	0:00:21	0:10:23	0:00:44	1:59:09	0:01:59
1279	CLO-...	Talk	34	0	34	0	0:00:52	0:04:37	0:00:00	0:01:58	0:01:30	0:18:06	0:03:39	2:23:56	0:03:27
1133	CLO-...	Talk	33	0	33	0	0:01:53	0:09:23	0:00:00	0:01:25	0:01:26	0:38:52	0:07:52	2:30:23	0:02:51
1151	CLO-...	ACW	33	0	33	0	0:06:19	0:07:54	0:00:00	0:01:58	0:01:00	0:29:42	0:11:21	2:27:04	0:02:58
1181	CLO-...	ACW	32	0	32	0	0:02:28	0:18:38	0:00:00	0:02:32	0:01:12	0:23:29	0:00:00	2:41:41	0:03:44
1726	CLO-...	ACW	32	0	32	0	0:00:56	0:11:14	0:00:00	0:02:59	0:00:48	0:21:16	0:00:31	2:34:05	0:03:47
1330	CLO-...	Sopor...	32	0	32	0	0:13:41	0:07:06	0:00:00	0:02:09	0:00:37	0:32:35	0:10:32	2:18:56	0:02:46
1189	CLO-...	Sopor...	31	9	22	0	0:04:13	0:20:40	0:06:18	0:01:33	0:00:52	0:12:37	0:00:00	2:30:52	0:03:48
1284	MDE-...	Ready	30	0	30	0	0:00:11	0:23:52	0:00:00	0:01:01	0:00:28	0:03:51	0:20:07	1:32:18	0:01:29

last Update RT: 20/03/2019 10:34:21 a.m.

Tiempo Real Historico

Agentes x estado - (110)

- 25 Ready
- 31 Talk - Omnibox
- 21 ACW
- 33 Aux

Talk - Omnibox 28.18 % Ready 22.73 %

ACW 19.09 % Aux 30 %

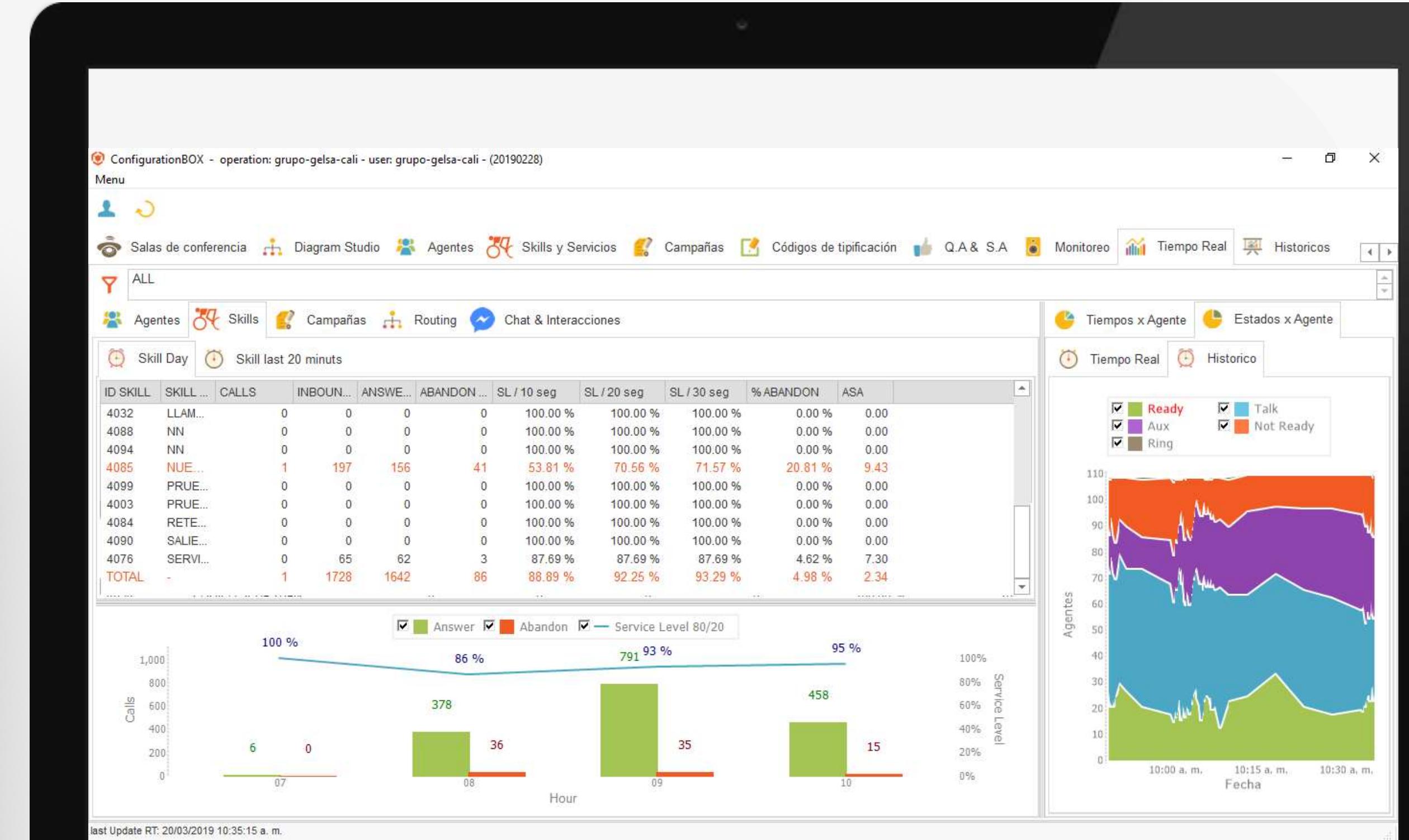


# Reports

## Tiempo Real

### Skill

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de las colas y niveles de servicio, contando con estadísticas de llamadas ingresadas, abandonadas y contestadas, niveles de servicio en 10-20-30 segundos, ASA y ATA.





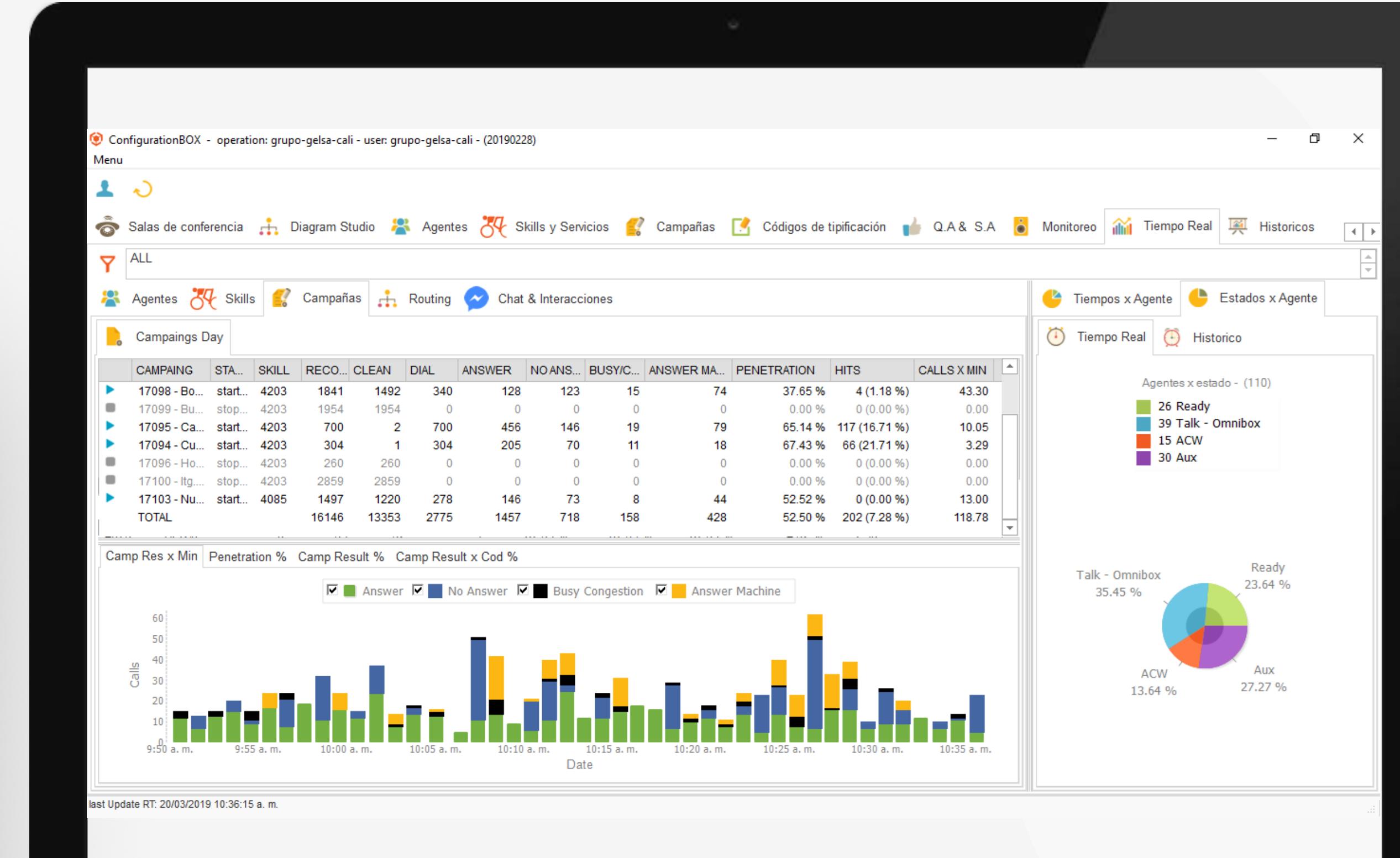
# Reports

## Tiempo Real

### Campañas

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión de campañas, así como información de registros contactados, Hits, penetración de la base de datos y llamadas por minuto.

Cuenta también con gráficas que permiten conocer el desempeño de la campaña minuto a minuto.





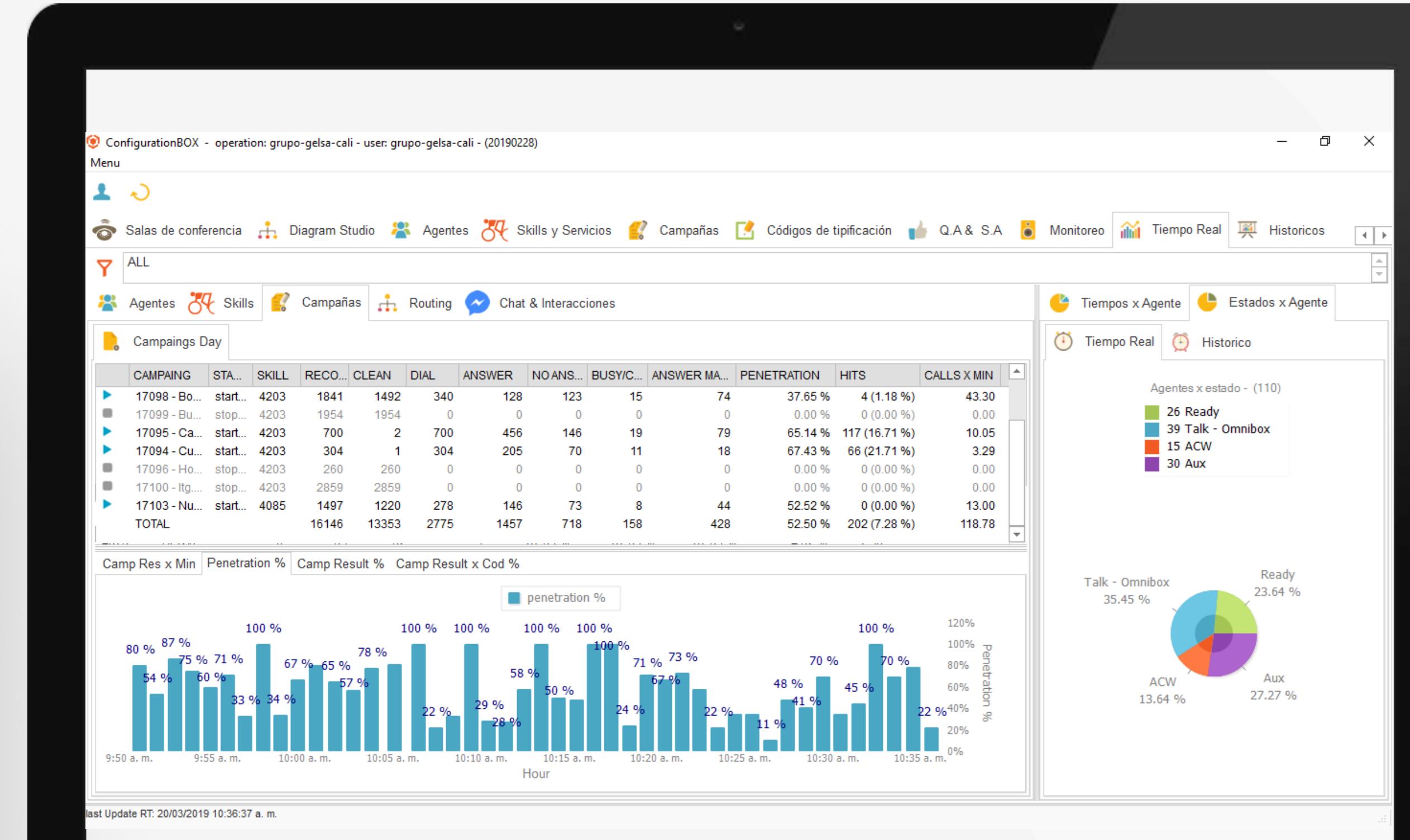
# Reports

## Tiempo Real

### Campañas

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión de campañas, así como información de registros contactados, Hits, penetración de la base de datos y llamadas por minuto.

Cuenta también con gráficas que permiten conocer el desempeño de la campaña minuto a minuto.





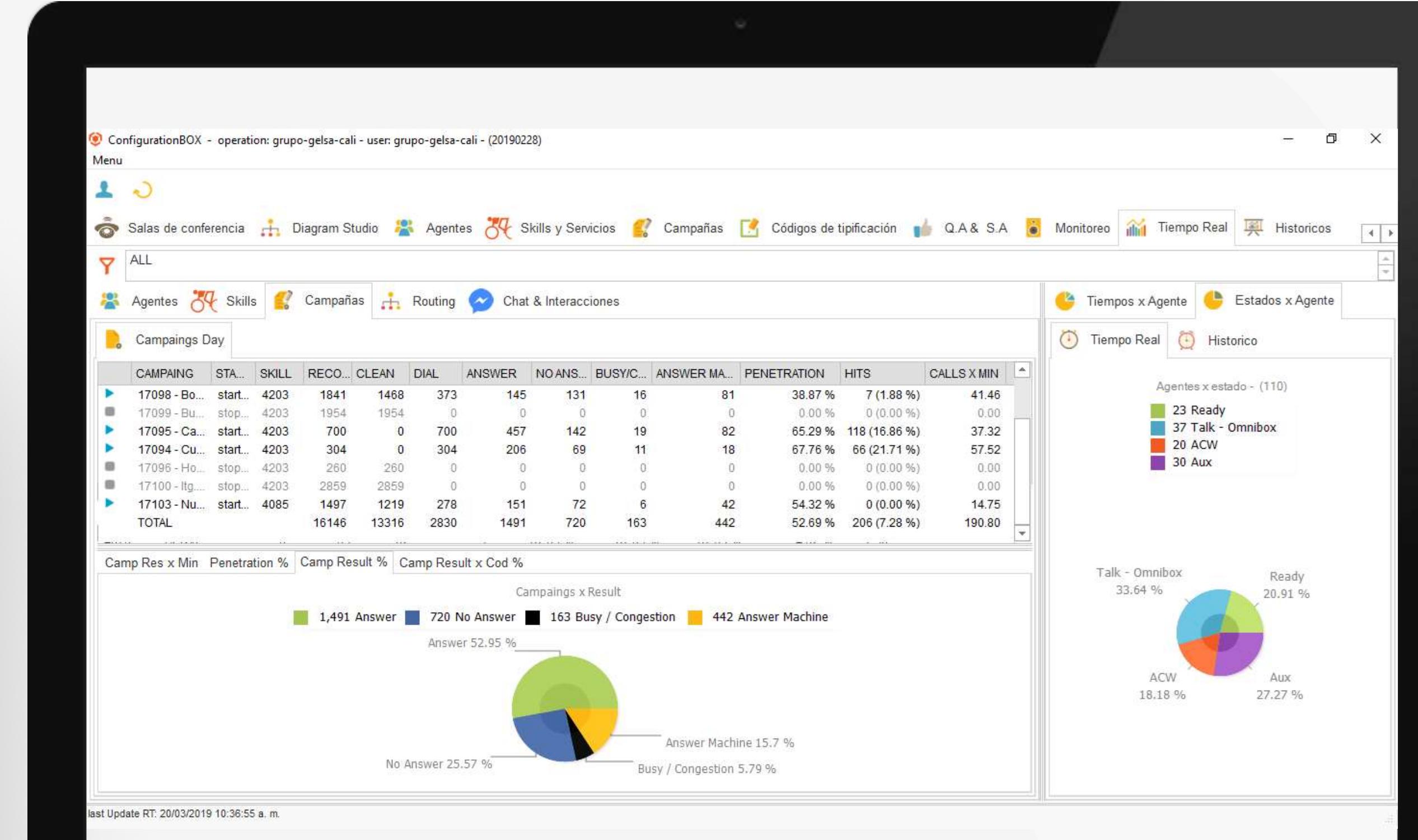
# Reports

## Tiempo Real

### Campañas

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión de campañas, así como información de registros contactados, Hits, penetración de la base de datos y llamadas por minuto.

Cuenta también con gráficas que permiten conocer el desempeño de la campaña minuto a minuto.





# Reports

## Tiempo Real

### Routing

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión de los modelos de enrutamiento creados en el wolkvox Studio.

ConfigurationBOX - operation: grupo-gelsa-cali - user: grupo-gelsa-cali - (20190228)

Menu

Salas de conferencia Diagram Studio Agentes Skills y Servicios Campañas Códigos de tipificación Q.A & S.A Monitoreo Tiempo Real Historicos

ALL

Agentes Skills Campañas Routing Chat & Interacciones

ROUTING	NAME	IVR DURATION	EMAILS	FACEBOOK PA...	TWITTER	BOT FACEBOOK	BOT WHATSAPP	BOT WEB CHAT	BOT LINE	BOT TELEGRAM
6119	IVR ADMINI...	14	3 (min)	0	0	0	0	0	0	0
6116	IVR CANAL ...	0	0 (min)	0	0	0	0	10	0	0
6127	NUEVO_IV...	193	184 (min)	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL(217)	207	187 (min)	0	0	0	0	10	0	0

last Update RT: 20/03/2019 10:37:32 a.m.

Tiempo Real Historico

Agentes x estado - (110)

- 21 Ready
- 36 Talk - Omnibox
- 22 ACW
- 31 Aux

Talk - Omnibox 32.73 % Ready 19.09 %

ACW 20 % Aux 28.18 %



# Reports

## Tiempo Real

### Chats e Interacciones

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión chats e interacciones, contando con los datos del cliente, asesor que lo atiende, canal y tiempo de interacción.



# Reports

## Tiempo Real

### Chats e Interacciones

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión chats e interacciones, contando con los datos del cliente, asesor que lo atiende, canal y tiempo de interacción.

ConfigurationBOX - operation: micro - user: micronaty - (20190228)

Menu

Voicemail Salas de conferencia Diagram Studio Skills y Servicios Campañas Códigos de tipificación Q.A & S.A Monitoreo Tiempo Real Historicos

ALL

Agentes Skills Campañas Gamificación Routing Chat & Interacciones

Chats Interacciones

Canal	Agent	Foto	Cliente	Duracion
MQ	TIC-ALEJANDRO CORREA		Microsyslabs	00:37:30
MQ	TIC-JOSE DAVID		Natalia Henao	00:01:01
MQ	TIC-JAIRO CAICEDO		natalia	00:00:24
MQ	TIC-JOSE DAVID		Natalia Henao Suarez	00:00:17

Last Update RT: 14/03/2019 4:49:44 p. m.

Tiempo Real Historico

Agentes x estado - (8)

3 Ready 2 Talk - Omnibox 2 ACW 1 Aux

Ready 37,5 %

Talk - Omnibox 25 %

ACW 25 %

Aux 12,5 %

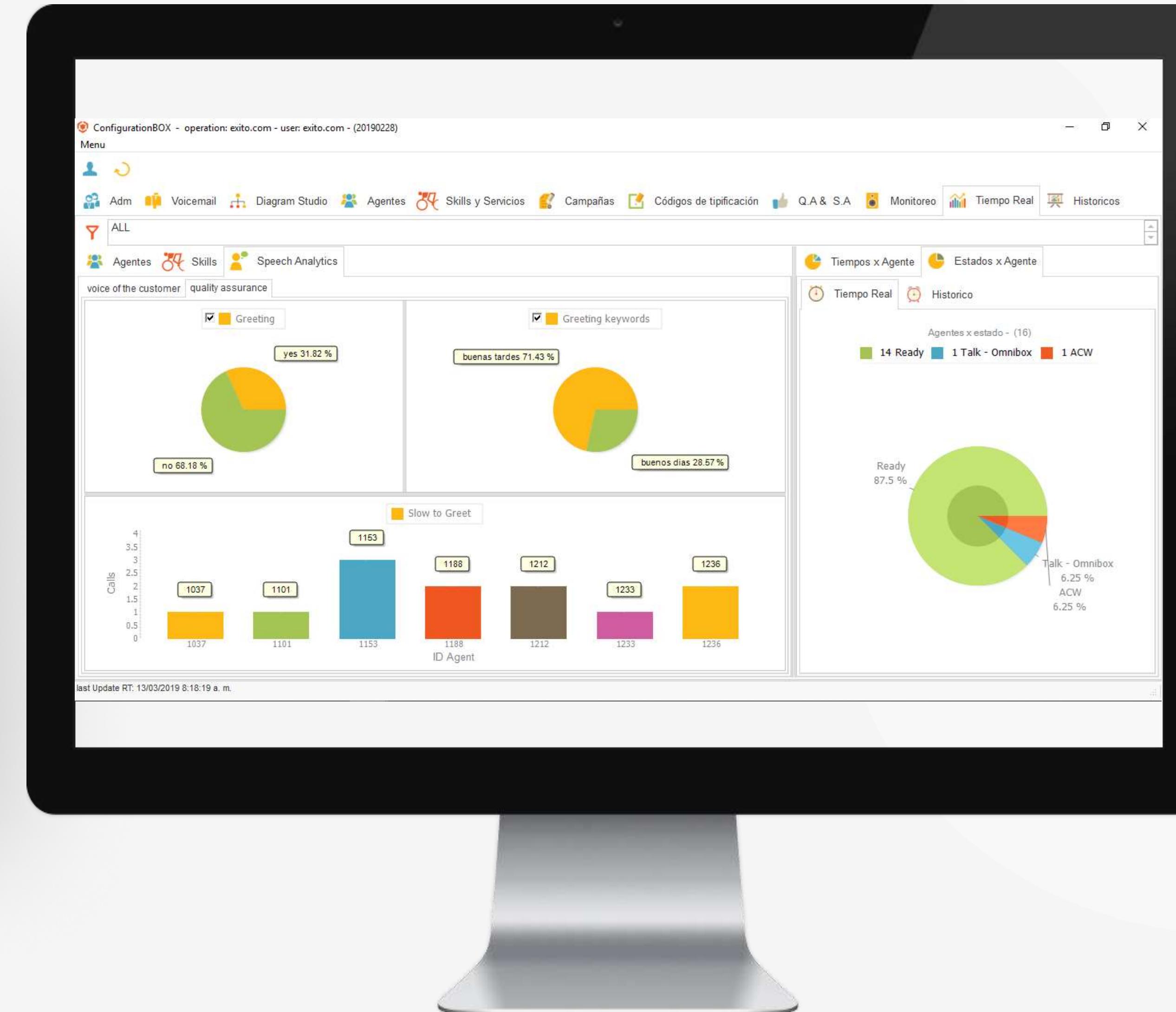


# Reports

## Tiempo Real

### Speech Analytics

En la vista de Tiempo Real, en la pestaña Quality Assurance, se analiza el desempeño de los agentes, en cumplimiento de protocolos de saludo y agilidad de atención al cliente.





# Reports

## Reportes históricos

### Agentes

En la pestaña de agente se puede acceder a 11 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información del desempeño y productividad de los agentes.

ConfigurationBOX - operation: grupo-gelsa-cali - user: grupo-gelsa-cali - (20190228)

Menu

Salas de conferencia Diagram Studio Agentes Skills y Servicios Campañas Códigos de tipificación Q.A & S.A Monitoreo Tiempo Real Historicos

Fecha Inicio: 19/03/2019 Fecha Fin: 19/03/2019

EXT	ID	NAME A...	CALLS	INBOU...	OUTBOU...	INTE...	READY...	INBOU...	OUTBOU...	ACW TIME	RING TI...	LOGIN TIME	AHT	OCCU...	AUX TIME	HITS	RPC	A
1884	CLO-M...	25	25	0	0	5:46:56	1:37:09	0:00:00	0:24:14	0:01:04	9:39:06	0:04:51	25.86 %	1:49:43	1	11	0	
1883	112...	MDE-L...	92	0	92	0	0:27:35	0:00:00	2:09:53	2:20:51	0:48:34	9:09:04	0:02:56	78.05 %	3:22:11	7	59	0
1882	104...	MDE-L...	130	0	130	0	1:19:21	0:00:00	3:57:14	2:26:51	0:03:29	9:57:55	0:02:57	82.26 %	2:11:00	15	123	0
1881	113...	CLO-JE...	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00 %	0:00:00	0	0	0	
1879	CLO-M...	0	0	0	0	9:57:29	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	9:57:29	0:00:00	0:00 %	0:00:00	0	0	0
1878	115...	MDE-VI...	41	1	40	0	5:01:42	0:02:49	3:02:25	1:24:18	0:29:57	9:02:39	0:02:52	26.17 %	1:33:28	0	20	0
1877	925...	MDE-FA...	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00 %	0:00:00	0	0	0	
1868	439...	MDE-L...	64	0	64	0	4:26:52	0:00:00	1:12:05	1:10:18	0:39:29	9:00:37	0:02:13	31.73 %	1:31:53	4	43	0
1843	114...	CLO-EL...	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00 %	0:00:00	0	0	0	
1837	111...	CLO-A...	60	0	60	0	0:57:41	0:00:00	3:44:34	2:09:11	0:25:54	9:42:20	0:05:53	80.89 %	2:25:00	5	48	0
1822	104...	CLO-JA...	88	0	88	0	0:54:35	0:00:00	3:34:21	1:52:07	0:14:28	8:50:44	0:03:42	82.54 %	2:15:13	5	82	0
1811	111...	MDE-M...	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00 %	0:00:00	0	0	0	
1746	104...	MDE-S...	176	0	176	0	2:29:30	0:00:00	4:32:21	0:46:07	0:02:52	9:52:26	0:01:48	67.64 %	2:01:36	22	153	0
1726	CLO-M...	53	0	53	0	2:42:00	0:00:00	2:40:23	1:39:38	0:05:05	9:27:26	0:04:54	60.88 %	2:20:20	1	47	0	
1700	102...	MDE-DI...	181	0	181	0	3:13:03	0:00:00	3:50:52	0:53:09	0:00:00	9:57:20	0:01:34	59.53 %	2:00:16	19	177	0
1693	CLO-LI...	42	37	5	0	3:28:58	2:53:07	0:11:28	0:38:59	0:05:01	9:51:37	0:05:19	51.10 %	2:34:04	13	28	0	
1686	CLO-RI...	31	22	9	0	5:33:33	1:21:06	0:22:40	0:36:39	0:03:13	9:56:58	0:04:31	29.43 %	1:59:47	0	13	0	
1637	111...	CLO-DI...	35	31	4	0	5:25:00	1:59:19	0:04:31	0:13:55	0:02:15	9:53:10	0:03:56	29.62 %	2:08:10	6	23	0
1558	111...	CLO-A...	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00 %	0:00:00	0	0	0	
1483	386...	CLO-VI...	34	30	4	0	5:58:28	1:10:33	0:01:53	0:12:39	0:04:18	9:55:33	0:02:30	19.00 %	2:27:42	6	27	0
1466	113...	CLO-G...	32	27	4	1	5:42:44	1:47:29	0:14:54	0:20:48	0:01:26	9:46:57	0:04:28	29.38 %	1:39:36	10	20	0
1418	114...	CLO-E...	0	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00 %	0:00:00	0	0	0	
1412	112...	MDE-Y...	171	0	171	0	2:49:19	0:00:00	3:38:00	1:04:49	0:01:18	9:58:17	0:01:39	62.37 %	2:24:51	17	171	0
1411	114...	CLO-AL...	119	0	119	0	1:13:43	0:00:00	3:52:01	1:41:39	0:25:39	9:14:15	0:02:48	77.05 %	2:01:13	1	88	0
1405	115...	CLO-K...	44	38	6	0	5:40:09	1:08:54	0:07:00	0:12:54	0:01:51	9:57:05	0:02:01	20.61 %	2:46:17	0	41	0
1388	101...	MDE-L...	40	0	40	0	3:47:07	0:00:00	1:29:04	1:44:12	0:21:23	8:51:40	0:04:49	43.75 %	1:29:54	6	19	0
1381	114...	CLO-F...	0	0	0	0	0:00:29	0:00:00	0:00:00	0:00:03	0:00:00	2:55:03	0:00:00	9.38 %	2:54:31	0	0	0
1380	439...	MDE-C...	129	0	129	0	1:35:43	0:00:00	4:59:20	1:06:41	0:00:20	9:59:25	0:02:50	79.21 %	2:17:21	15	129	0

Generar reporte

last Update RT: 20/03/2019 10:02:30 a. m.



# Reports

## Reportes históricos

### Skill y Servicios

En la pestaña de Campaña se puede acceder a 11 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información de las colas y niveles de servicio.



# Reports

## Reportes históricos

### CDR

En la pestaña de CDR se puede acceder a 6 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información de los consumos telefónicos y CDR (Call Data Records).

The screenshot shows a software interface for managing reports. At the top, there is a navigation bar with various icons and the text "ConfigurationBOX - operation: grupo-gelsa-cali - user: grupo-gelsa-cali - (20190228)". Below the navigation bar, there is a menu bar with items like "Salas de conferencia", "Diagram Studio", "Agentes", "Skills y Servicios", "Campañas", "Códigos de tipificación", "Q.A & S.A", "Monitoreo", "Tiempo Real", and "Historicos".

Below the menu bar, there are two date selection fields: "Fecha Inicio" (19/03/2019) and "Fecha Fin" (19/03/2019). To the right of these fields is a table with columns: AGENT, DATE, DESTINY, TELEPH..., COST, SEG, MIN, COD\_ACT, and TYPE\_CALL. The table contains numerous rows of data, each representing a call record with details like the agent, date, destination, cost, and type.

Below the table, there is a section titled "CDR" with a list of six report options:

- 1. Detalle de las llamadas (selected)
- 2. Llamadas y consumo telefónico por agente (aprox)
- 3. SMS - Detalle
- 4. Duración de las llamadas agrupado por tiempo
- 5. Detalle de las llamadas para las no conectadas
- 6. Detalle de llamadas no conectadas agrupado por resultado

At the bottom of the interface, there is a button labeled "Generar reporte" (Generate report) with a bar chart icon.



# Reports

## Reportes históricos

### Tipificación

En la pestaña de Tipificación se puede acceder a 5 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información de las tipificaciones y efectividad de las llamadas.

COUNT	QUEUE	COD	DESC
2870	4203	016	LLAMAR_OTRO_DIA
1677	4085	014	NO_ESTA
1153	4203	001	NO_CONTESTA
1050	4058	003	VENTA
845	4203	018	PROBLEMAS_TECNICOS
558		004	HORA_OBLIGATORIA
549	4085	002	TODAVIA TIENE PRODUCTOS
471		017	CLIENTE_CUELGA
333	4085	006	NO TIENE DINERO
214	4203	019	CLIENTE_DE_VIAJE
177		005	YA COMPRO A LA COMPETENCIA
127	4058	024	ENTRANTE_SERVICIENTE
108	4085	007	CALAMIDAD_DOMESTICA
88	4085	013	NO_VIVE_CAMBIO_DE_CASA
77	4203	015	CUMPLEAÑOS
71		012	SACAR_DEL_SISTEMA
48	4074	037	NO_LLAMAR
41	4076	027	TRANSFERENCIA
37	4076	025	ENTRANTE_CARTERA
30	4058	023	ENTRANTE_VENTAS
29		029	SALIENTE_SAC
14		026	CARTERA_OTRA_LLAMADA
10		008	PROBLEMAS_DE_CALIDAD
9	4085	009	NO_ME_GUSTARON_LOS_PRODUCTOS
4	4203	011	NO_ME_GUSTO_EL_PRECIO
2	4076	020	NN
2	4203	010	NO_ME_GUSTO_EL_SERVICIO
1	4076	036	VENTA_SAC
1	4203	028	VENTA_CARTERA



# Reports

## Reportes históricos

### Cientes

En la pestaña de Clientes se puede acceder a 1 informe exportable en HTML y Excel. Este se encuentra la información de los clientes con todas las llamadas realizadas y el número de identificación.



# Reports

## Reportes históricos

### Diagram Reports

En la pestaña de Diagram Reports se puede acceder a 10 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información los consumos de IVR, detalle de las encuestas de satisfacción, uso de la espera inteligente, CDR de ASR y de TTS, codificaciones del script y CDR de routing interacciones y Chatbots.

IVR_ID	IVR NAME	COD OPC ME...	DN TRA...	DATE	RESULT	ANI	DURATION
6159	DEG - NO ...	PULSE		2019-03-19 21:02...	HUNGUP	93195249...	27
6159	DEG - NO ...	PULSE		2019-03-19 20:45...	OK	93195249...	12
6159	DEG - NO ...	PULSE		2019-03-19 20:43...	OK	93195249...	12
6159	DEG - NO ...	PULSE		2019-03-19 20:36...	OK	93116439...	12
6159	DEG - NO ...	PULSE		2019-03-19 20:35...	OK	93113367...	11
6159	DEG - NO ...	PULSE		2019-03-19 20:34...	OK	93116439...	11
6159	DEG - NO ...	PULSE		2019-03-19 20:33...			
6159	DEG - NO ...	PULSE		2019-03-19 20:33...			
6158	PIZZERIA C...	PULSE		2019-03-19 19:58...			
6143	MICROSYS...	PULSE		2019-03-19 19:12...			
6143	MICROSYS...	PULSE		2019-03-19 18:09...			
6143	MICROSYS...	Sop-id_call>...	4126	2019-03-19 17:06...	OK	30581326...	27
6143	MICROSYS...	DNIS>54028...	3971	2019-03-19 16:59...	OK	44806350	21
6143	MICROSYS...	DNIS>54028...	3961	2019-03-19 16:58...	OK	44806350	19
6143	MICROSYS...	Sop-id_call>...	4126	2019-03-19 16:45...	OK	26410270	44
6143	MICROSYS...	PULSE		2019-03-19 16:45...	HUNGUP	14551032	8
6143	MICROSYS...	Sop-id_call>...	4126	2019-03-19 16:42...	OK	52556673...	30
6143	MICROSYS...	PULSE		2019-03-19 16:41...	HUNGUP	52556673...	16
6143	MICROSYS...	REQSop-DN...		2019-03-19 16:41...	HUNGUP	31743514...	19
6143	MICROSYS...	Sop-id_call>...	4126	2019-03-19 16:22...	OK	52555503...	29
6143	MICROSYS...	Sop-id_call>...	4126	2019-03-19 16:19...	OK	52555503...	30
6143	MICROSYS...	PULSE		2019-03-19 16:19...	HUNGUP	52555503...	37
6143	MICROSYS...	Sop-id_call>...	4126	2019-03-19 16:05...	OK	30434458...	20
6143	MICROSYS...	Sop-id_call>...	4126	2019-03-19 16:04...	OK	30161005...	32
6143	MICROSYS...	Sop-id_call>...	4126	2019-03-19 15:50...	OK	46045454	62
6158	PIZZERIA C...	PULSE		2019-03-19 15:38...	OK	31935847...	62
6143	MICROSYS...	PULSE		2019-03-19 15:31...	HUNGUP	32146925...	21
6143	MICROSYS...	Sop-id_call>...	4126	2019-03-19 15:22...	OK	46045454	37
6143	MICROSYS...	Sop-id_call>...	4126	2019-03-19 15:08...	OK	31767234...	21



# Reports

## Reportes históricos

### Calidad

En la pestaña de Calidad se puede acceder a 5 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información de aseguramiento de calidad por agente, atributo y analista.

ConfigurationBOX - operation: MICRO - user: micronaty - (20190228)

Menu

Voicemail Salas de conferencia Diagram Studio Skills y Servicios Campañas Códigos de tipificación Q.A & S.A Monitoreo Tiempo Real Historicos

Fecha Inicio: 1/03/2019 Fecha Fin: 19/03/2019

Calidad Campañas

1. Resultados por agente  
2. Resultado por evaluacion por agente  
3. Detalle de la evaluación por atributo  
4. Resultados por atributo  
5. Resultado por analista de calidad

AGENT	AGENT NAME	EVALUATIONS	PRECISION UNIT ...	PRECISION OPP... ACCURACY
10007	COM-PAULA FRA...	3	0.00 %	44.44 % 49.33 %
1065	TIC-JOSE DAVID	1	100.00 %	100.00 % 77.00 %
1148	COM-SEBASTIAN ...	3	0.00 %	37.50 % 39.91 %
1199	COM-ANDRES RI...	1	100.00 %	100.00 % 90.00 %
12794	DANIEL ALEXAND...	1	0.00 %	50.00 % 73.00 %
1370	COM-NATALIA HE...	1	100.00 %	100.00 % 90.00 %
1719	COM-MARCELA O...	2	0.00 %	20.00 % 37.50 %

Generar reporte

last Update RT: 20/03/2019 10:09:43 a. m.



# Reports

## Reportes históricos

### Campañas

En la pestaña de Campañas se puede acceder a 3 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información de las campañas, resultado por teléfono y por tipificación de las campañas.



# Reports

## Reportes históricos

### Chat

En la pestaña de Chat se puede acceder a 2 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información de los chats que se han gestionado desde la plataforma por los agentes, incluyendo lo conversado con el cliente.

ConfigurationBOX - operation: MICRO - user: micronaty - (20190228)

Menu

Voicemail Salas de conferencia Diagram Studio Skills y Servicios Campañas Códigos de tipificación Q.A & S.A Monitoreo Tiempo Real Historicos

Fecha Inicio: 1/03/2019 Fecha Fin: 19/03/2019

Chat

1. Chats 2. Conversaciones

CHAT-ID	CHANNEL	DATE	CUSTOMER...	CUSTO...	CUSTO...	AGENT ID	AGENT NAME	AGENT C...	CHAT DUR...	COD ACT	COMMENTS
6076	line	2019-03-01 09:54...	Microsystems			0	1491	TIC-ALEJAN...	0	380	010
6078	line	2019-03-01 09:55...	Alejandro			0	1491	TIC-ALEJAN...	0	301	010
6082	whatsapp.v2	2019-03-01 11:21...	Juan Migue...			40	1719	COM-MARCE...	48	224	010
6086	line	2019-03-01 14:29...	Microsystems			0	1491	TIC-ALEJAN...	0	773	TIMEOUT...
6088	telegram	2019-03-01 14:32...	Alejandro C...			1	1491	TIC-ALEJAN...	0	26	010
6097	web	2019-03-01 16:11...	Alejandro C...	prueb...	123456...	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	7	010
6115	web	2019-03-01 16:19...	Alejandro C...	prueb...	123456...	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	513	010
6102	web	2019-03-01 16:21...	Alejandro C...	prueb...	123456...	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	8	010
6106	web	2019-03-01 16:24...	jairo	jairo.c...	319241...	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	202	010
6108	web	2019-03-01 16:24...	Alejandro C...	prueb...	123456...	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	193	010
6110	web	2019-03-01 16:25...	adfsdfa	asdfasd	dsadfs...	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	178	010
6112	web	2019-03-01 16:25...	sdfgdsdfqsd	asdfa...	gasdfq	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	165	010
6117	web	2019-03-01 16:26...	a	a	a	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	165	010
6119	web	2019-03-01 16:32...	Alejandro C...	prueb...	123456...	0	1491	TIC-ALEJAN...	4	711	010
6121	web	2019-03-01 16:33...	Alejandro C...	prueb...	123456...	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	613	TIMEOUT...
6123	web	2019-03-01 16:33...	a	a	a	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	630	010
6125	web	2019-03-01 16:34...	d	d	d	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	614	010
6127	web	2019-03-01 16:36...	b	b	b	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	489	010
6130	line	2019-03-01 16:53...	Microsystems			0	1491	TIC-ALEJAN...	0	12	010
6135	whatsapp.v2	2019-03-01 17:23...	Manuel Hui...			62	1719	COM-MARCE...	18	798	TIMEOUT...
6147	facebook	2019-03-02 14:46...	Victor Garc...			213	1086	TIC-MATEO ...	302	512	INFO
	line	2019-03-04 09:33...	Microsystems			0	1491	TIC-ALEJAN...	0	770	TIMEOUT...
	telegram	2019-03-04 09:36...	Alejandro C...			0	1491	TIC-ALEJAN...	0	77	010
	telegram	2019-03-04 09:37...	Alejandro C...			22	1491	TIC-ALEJAN...	6	54	010
	line	2019-03-04 09:41...	Alejandro			0	1491	TIC-ALEJAN...	0	626	TIMEOUT...
	web	2019-03-04 09:47...	Alejandro C...	prueb...	123456...	0	1491	TIC-ALEJAN...	4	603	010
	web	2019-03-04 09:47...	Alejandro C...	prueb...	123456...	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	861	TIMEOUT...
	web	2019-03-04 09:47...	asdf	prueb...	asdf	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	645	TIMEOUT...
	web	2019-03-04 09:56...	afgvdfg	prueb...	cvbncv...	0	1491	TIC-ALEJAN...	0	469	010

Generar reporte

last Update RT: 20/03/2019 10:11:29 a.m.



## Big Data

La marcación inteligente es un proceso automático que unifica la data telefónica en un solo repositorio de base de datos, el cual es procesado y analizado diariamente. wolkvox conoce la información básica de la llamada y esta es enviada al sistema de marcación inteligente, el cual la organiza y analiza para futuras consultas. El sistema de marcación inteligente se hace más preciso con el tiempo, aprende de nuevos contactos con el cliente, ajustando y dándole precisión a cada solicitud.



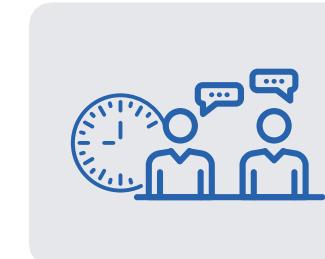
### Inbound

Obtén los datos de las llamadas de entrada y enlázalos automáticamente a la cédula del cliente para futuras consultas.



### Outbound

Basándose en los RPC y Hits, el sistema analiza y muestra cuáles son los números y el horario de mayor contacto.



### Estrategia

Puedes crear estrategias de marcación basadas en el mejor horario de contacto de tus clientes.



# Big Data

## Marcador Inteligente

### Agente

Normalmente los agentes buscan en el CRM o sistema de gestión la información del cliente, pero a veces los números están desactualizados, por lo que el Marcador Inteligente muestra los números de contacto en los que históricamente se ha localizado al cliente.

The screenshot shows the Wolkvox Agent software interface. At the top, it displays 'AGENT - 20190218 - COM-NATALIA HENAO' and a 'Ready - 25:04 seg' status. The main window is titled 'Info Llamada' and 'Preview'. On the left, there is a sidebar with various icons for navigation and communication. On the right, there are sections for 'Codificación' (Coding) and 'Agent Script'. The 'Codificación' section contains fields for 'Código de Actividad (ID | Descripción)' and 'Código de Actividad 2 (ID | Descripción)', along with a 'Comentarios' (Comments) area. At the bottom, there are buttons for 'Codificar' (Code) and 'Codificar & Ready'. A message in the bottom right corner says 'Esperando Codificación...' (Waiting for Coding...). The interface is designed to be user-friendly with large buttons and clear labels.



# Big Data

## Marcador Inteligente

### Líder

El líder debe cargar las cédulas de los clientes que desea analizar con el Marcador Inteligente, y el sistema le descargará un archivo plano con la información de los contactos.

ConfigurationBOX - operation: conalc-icetex - user: conalc-icetex - (20190228)

Menu

Adm Voicemail Diagram Studio Agentes Skills y Servicios Campañas Códigos de tipificación Q.A & S.A Monitoreo Tiempo Real Historicos

Ejemplo archivo \*.csv

ID	NAME
11763	PRUEBA
12355	PRUEBAS_INTEGRACION
13731	CAMPAA_DE_PRUEBA
15620	ICETEX_EXTERIOR
15621	ICETEX_PAIS
15989	UGPP_inexactos
17019	LOCALIZACION
17040	DIRECTOS
17059	CREDIBLIDADES
17075	SG_MARZ_16

Subir

OUR	SKILL	OPT1	OPT2	OPT3	OPT4	OPT5	OPT6	OPT7
4049		CEDULA	RANGO					
4132								
4041								
VAGENT		CEDULA	RANGO					
VAGENT		CEDULA	RANGO					
VAGENT								
4160								
4091								
4049								
4091								

last Update RT: 18/03/2019 11:27:02 a. m.



# Big Data

## Marcador Inteligente

### Líder

El Marcador Inteligente le devuelve los teléfonos efectivos por cédula y la hora más probable de contacto con el cliente.

CC	TEL1	TEL2	TEL3	HORA
124	'1072711060	'93174258111	'93112310068	'915106187
174	'1090441570	'93219726879	'975710513	'975770579
213	'1018493720	'93053713214	'93144669344	'93193318468
272	'1030682965	'912618516	'93196152637	'93046061262
325	'23176210	'948281207	'948263721	'948283435
337	'1128435334	'942684776	'93104111436	'945221846
346	'1017231904	'93006368641	'945875923	'93017367811
393	'1019134249	'93508073233	'914649743	'944446065
396	'1107054170	'93172413731	'93138862289	'924480704
424	'1234089747	'956483010	'93118092961	'93013792791
520	'30724337	'93104746036	'93137541330	'927207557
568	'1193377785	'953011311	'93042049812	'953655057
599	'1140829461	'93017212288	'93205036851	'954304437
653	'1037613594	'945838502	'945606780	'93177831264
731	'1032485377	'93023425422	'915608503	'93013937141
764	'1151934855	'93175201607	'923745173	'924400049
776	'1032410548	'93002853758	'913936808	'914325100
879	'1095827257	'976475596	'976972243	'976497802
939	'1214733765	'93128434938	'944615703	'944615703
943	'1072650991	'918631185	'93168093360	'918621185
1097	'1100690310	'956640193	'93205375492	'93116470478



## Telefonía

La plataforma wolkvox brinda diferentes planes de telefonía para que cuentes con soluciones integrales: en entrada, aumenta o disminuye fácilmente tus troncales, mientras que para salida dispones de enmascaramiento aleatorio, simultaneidad ilimitada y detección de máquina contestadora.



### Inbound - Outbound

Con wolkvox, cuentas con DIDs y troncales SIP en más de 70 países.



### Salida

wolkvox ofrece planes de telefonía ajustados a tus necesidades y con los precios mas bajos del mercado.



### SMS

Puedes hacer envíos de mensajes de texto personalizados de forma manual y masiva.



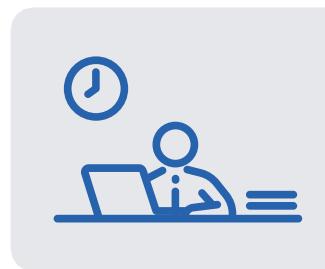
### Web RTC

Permite comunicaciones en tiempo real para llamadas de voz y video desde tu página web.



## Horus

Es una aplicación parametrizable diseñada para monitorear local y remotamente la productividad de tus colaboradores y prevenir amenazas internas. Esta herramienta genera reportes de desempeño al personalizar aplicaciones productivas y no productivas y permite detallar la labor de las diferentes áreas de tu compañía.



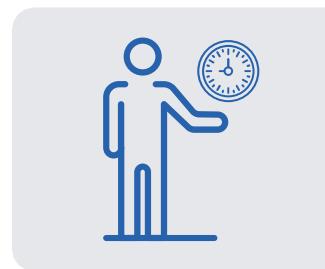
### Time & Attendance

Mide y registra la adherencia al turno de tus empleados, así como sus diferentes estados.



### Apps Analytics

Analiza, captura y consolida aplicaciones de escritorio, agrupándolas entre productivas y no productivas.



### Historial

Obtén información relacionada con la productividad de tus empleados para saber en qué usan su tiempo laboral.



# Horus

## Time & Attendance

Obtén toda la información en tiempo real de estados de tus colaboradores: tiempo conectado, porcentaje de aplicaciones productivas, tiempo que lleva en la aplicación, tiempo promedio por aplicación, aplicaciones abiertas en el día, promedio de teclas por minuto, ejecutable en el que se encuentra, ventana en la que está trabajando, además de una foto actualizada de su pantalla y de su webcam.

**MONITOREO EN TIEMPO REAL**

Usuario	Estado	Tiempo	Apps prod	Tiempo total apps	AVG tiempo apps	Apps hoy	Teclas por min	Ejecutable	Ventana	Pantalla	Web cam
deg	ready	00:11:38	97 %	00:11:02	00:00:09	4	4	CHROME.E...	CRISTIAN HERRERA DICE QUE... - GOOGLE CHROME		
natalia.msl	ready	00:12:33	95 %	00:15:18	00:00:35	7	27	POWERPN...	WOLKVOX V2 - POWERPOINT		
esteban.msl	ready	00:07:07	89 %	00:06:10	00:00:08	4	0	CHROME.E...	MICROSYSLABS.COM -		



# Horus

## App Analytics

Captura y consolida las aplicaciones en las que han ingresado tus colaboradores diariamente, contando además con los archivos a los que han accedido usando cada una de ellas.

The screenshot shows the 'backofbox' application interface. The left sidebar includes 'Administración', 'Dashboard', 'Tiempo real', and 'Historico'. The main area is titled 'Aplicacion usuario' and features a pie chart with the following data:

Aplicación	Porcentaje
CHROME.EXE	46.3%
ANYDESK.EXE	32.9%
LOCKAPP.EXE.PC.OFF	11.4%
LOCKAPP.EXE	5.3%
MSTSC.EXE	1.4%
EXPLORER.EXE	0.7%
SEARCHUI.EXE	0.3%
POINTOFIX.EXE	0.3%
SNIPPINGTOOL.EXE	0.3%
UNTRACEABLE	0.3%
PEOPLEXPERIENCEHOST.EXE	0.3%
SHELLEXPERIENCEHOST.EXE	0.3%

Below the pie chart is a table titled 'Aplicaciones' with columns 'Time' and 'Window Application'.

Aplicaciones	Time	Window Application
	00:15:26	WHATSAPP - GOOGLE CHROME
	00:10:36	"CORREO PRINCIPAL" (289) - DIEGO.VALENCIA@MICROSYSLABS.COM - CORREO DE MICROSYSLABS.COM - GOOGLE CHROME
	00:10:10	"CORREO PRINCIPAL" (287) - DIEGO.VALENCIA@MICROSYSLABS.COM - CORREO DE MICROSYSLABS.COM - GOOGLE CHROME



# Horus

## App Analytics

Puedes escoger cualquier aplicación e ingresar para hacer un monitoreo de mayor profundidad contando con la línea de tiempo de la aplicación. También, tienes la opción de tomar una captura de pantalla en caso de presentarse algún movimiento de mouse o de pantalla.

The screenshot displays the Horus application interface, specifically the 'backofbox' module. The left sidebar contains navigation links: 'Administración', 'Dashboard', 'Tiempo real' (Real-time), and 'Historico'. The main content area shows a timeline of application activity. The first event is a screenshot titled 'WHATSAPP - GOOGLE CHROME' with the timestamp '2019-03-18 09:27:16'. It includes fields for 'Date' and 'Time' (00:00:32) and a 'Screens:' section showing a thumbnail of a WhatsApp interface. A green edit icon is in the top right of this card. The second event, also titled 'WHATSAPP - GOOGLE CHROME' with the timestamp '2019-03-18 09:27:52', has a similar structure. The interface is set against a background of a computer monitor on a desk.



# Horus

## Historical

El sistema cuenta con múltiples informes sobre exportables donde se puede obtener toda la información de los tiempos y productividad de tus colaboradores.

The screenshot shows a web browser window for the 'backofbox' application, specifically the 'Historical' reporting module. The URL in the address bar is <https://www.ipdialbox.com/backofbox/view/index.php/historical>. The browser's toolbar includes various icons for applications like WhatsApp, Zoho Home, Monitor Ipdialbox, and several Backofbox modules. The main interface has a blue header with the 'backofbox' logo and a navigation menu on the left containing 'Administración', 'Dashboard', 'Tiempo real', and 'Historico'. The main content area is titled 'Historico Reportes' and features a 'FILTROS' (Filters) section. Under 'FILTROS', there are three dropdown menus: 'Rango de fecha' (Date range) set to '03/18/2019 - 03/18/2019', 'Reporte' (Report) set to '-Seleccione un reporte-' (Select a report), and 'Modulo(s)' (Module(s)) with a list of options including 'Productividad', 'Reporte aplicación por agente', 'Reporte de aplicación por línea de tiempo del agente', 'Reporte aplicaciones', 'Reporte estado', 'Reporte estado por hora', 'Reporte estado por hora del agente', and 'Tiempo de logueo por dia'.



# Horus

## Historical

Al seleccionar un reporte, podrás acceder a las tablas con toda la información, complementadas además con gráficos. Estos reportes son exportables en Excel y PDF.

The screenshot shows the 'Historical' report page of the backofbox application. The URL in the browser is <https://www.ipdialbox.com/backofbox/view/index.php/historical>. The page has a blue header with the 'backofbox' logo. On the left, a sidebar menu includes 'Administración', 'Dashboard', 'Tiempo real', and 'Historico'. The main content area is titled 'Historico Reportes' and contains a 'FILTROS' section with 'Rango de fecha' (02/17/2019 - 03/18/2019), 'Reporte' (Productividad), and 'Modulo(s)' (admin, arus-set-soport-sura). A 'Generar reporte' button is present. Below this, a section titled 'Productividad Global' displays a table of productivity metrics and two circular charts. The table data is as follows:

% de tiempo en aplicaciones productivas	70.2%
Tiempo en aplicaciones productivas	144:11:44
Tiempo en aplicaciones NO productivas	61:12:26
Tiempo total en aplicaciones	205:24:10

The first chart shows a green circle with '71 %' and the text '% de tiempo en apps productivas'. The second chart shows a blue circle with '14' and the text 'Teclas presionadas por minuto'. The overall interface is clean and modern, using a light blue and white color scheme.



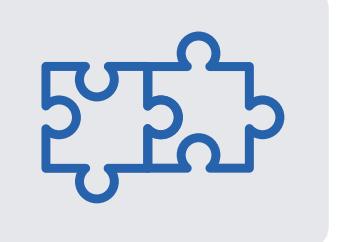
## wolkvox CRM

Gestiona y automatiza la relación con tus clientes desde la nube, al contar con una solución de software enfocada en procesos de atención al cliente, ventas y cobranzas que unifica en un mismo escritorio toda la información obtenida por tus agentes en wolkvox Manager.



### A la Medida

Personaliza los módulos, campos, permisos y genera reportes de acuerdo a tus necesidades.



### Intuitivo

Plataforma amigable y de fácil manejo, sin cursos de inducción.



### Integrado

Integración nativa con wolkvox Manager para realizar la gestión desde un escritorio unificado.



### Sin Inversión

En personal ni en tecnología especializada.



### Actualizaciones Automáticas

De nuevas funcionalidades, sin costo.



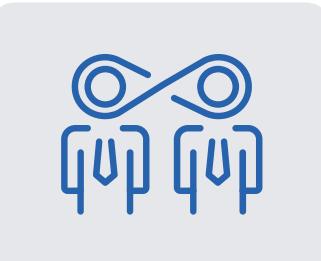
## RPA (Robotic Process Automation)

Por medio de la Inteligencia Artificial, puedes automatizar los procesos RPA (Robotic Process Automation) digitales de principio a fin, utilizando bots para tomar decisiones de manera rápida, segura, eficiente y útil. RPA está enfocado en crear la fuerza digital de tu compañía para ejecutar tareas de back office, front office, agentes virtuales, tareas ofimáticas, entre otras.



### Automatizaciones Inteligentes

Mide y registra la adherencia al turno de tus empleados, así como sus diferentes estados.



### Ejecución de Tareas

Analiza, captura y consolida aplicaciones de escritorio, agrupándolas entre productivas y no productivas.



### Inteligencia Artificial

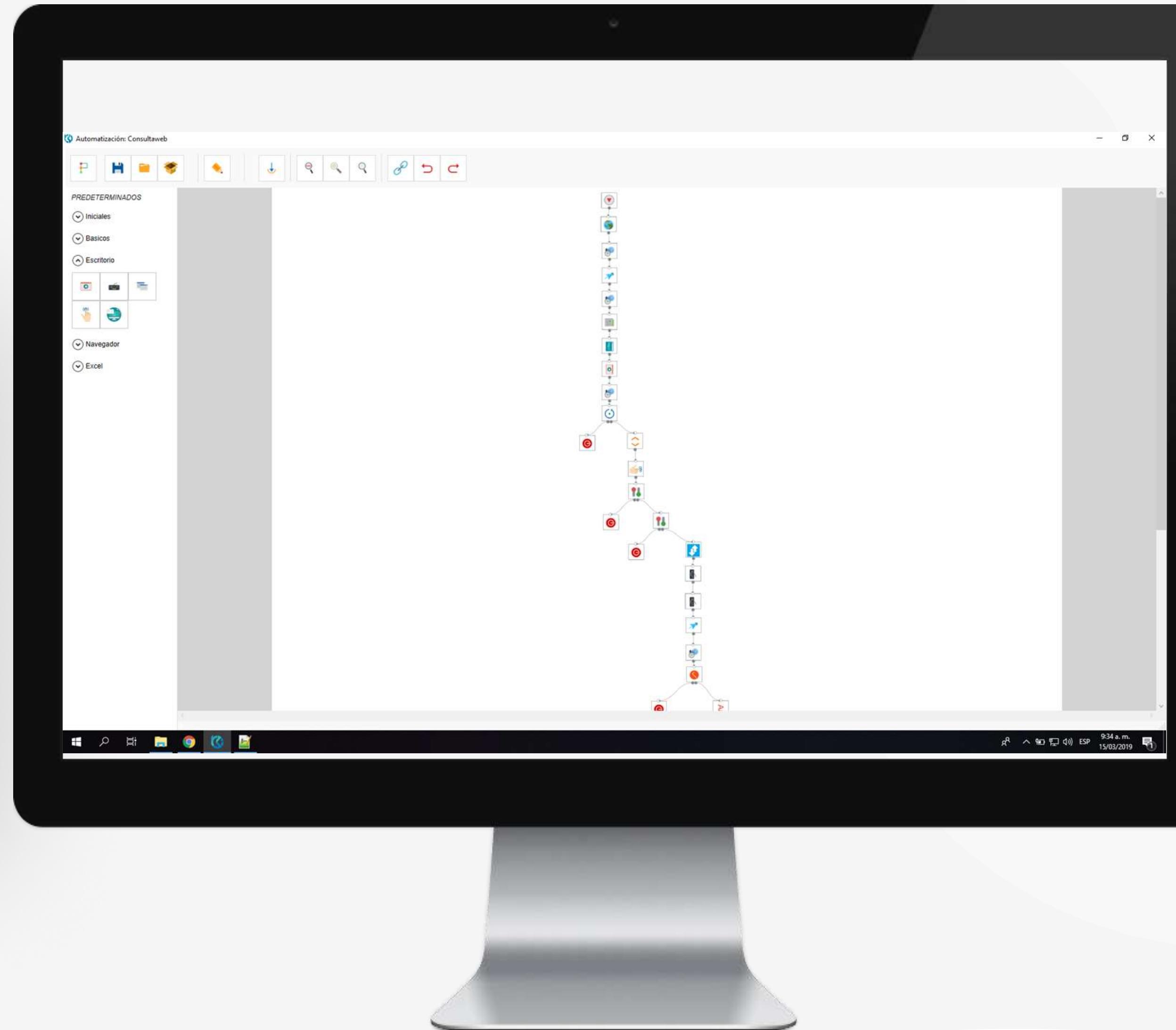
Obtén información relacionada con la productividad de tus empleados para saber en qué usan su tiempo laboral.



RPA

## Ambiente Gráfico

Mediante componentes gráficos puedes crear los diferentes sistemas de automatización para cada uno de tus procesos.

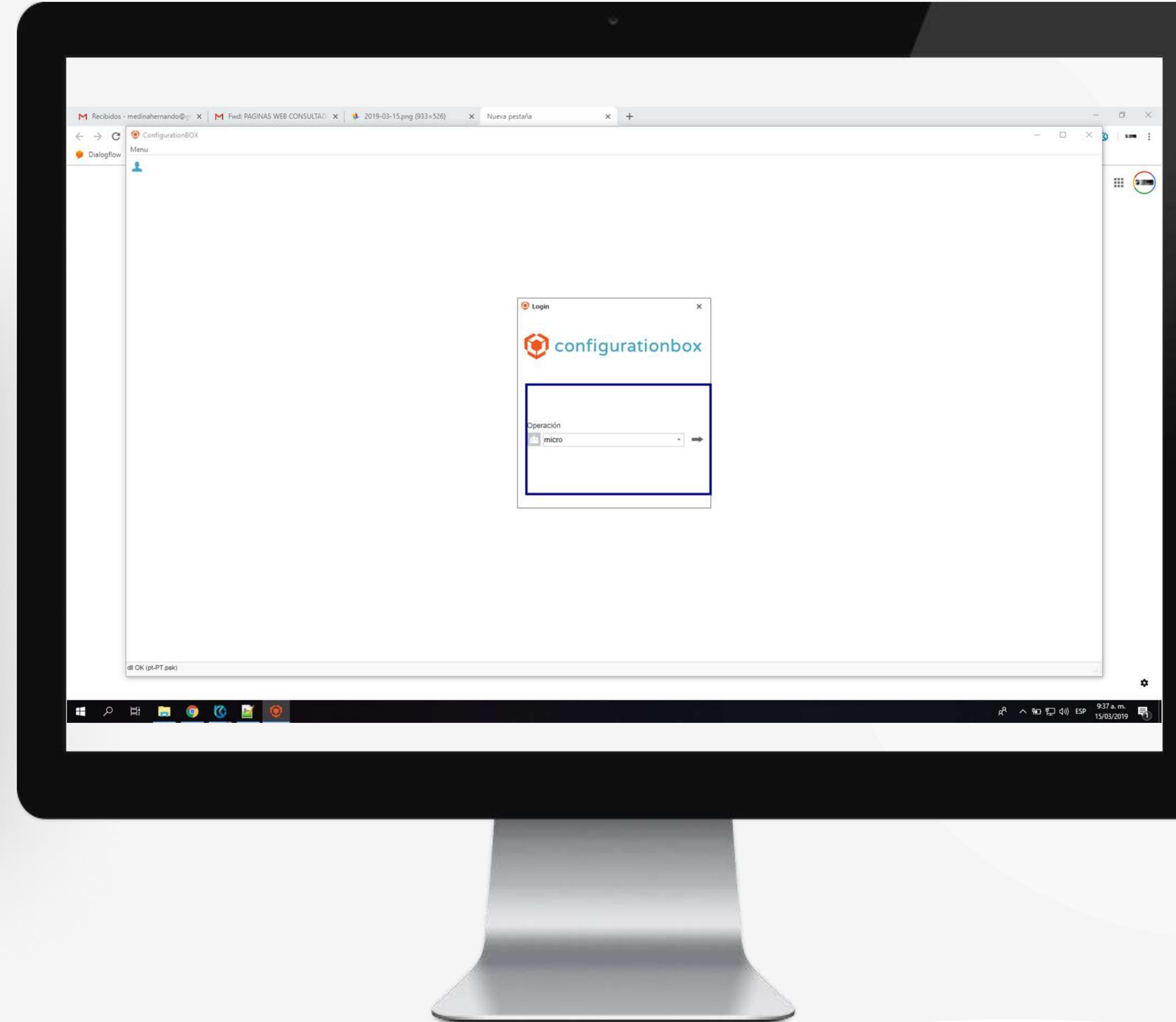




RPA

## Selector web y App de escritorio

Mediante el selector web y de aplicaciones de escritorio, puedes elegir de forma fácil las instancias que vas a usar en cada uno de tus procesos de automatización.





# RPA

## Inteligencia Artificial

Configura Inteligencia Artificial de la forma más simple. Debes determinar las intenciones que se analizarán y entrenar al asesor de Inteligencia Artificial para que se haga más exacta con el tiempo.

The screenshot shows the Dialogflow training interface. The left sidebar has a 'Training' tab selected. The main table lists conversational examples with columns for 'Conversation', 'Requests', 'No match', and 'Date'. The examples include 'no tengo tiempo', 'paso-agente', and various variations of 'estoy enfermo' and 'ESTOY ENFERMO'. A 'UPLOAD' button is at the top right of the table. A message at the bottom left says 'Please use test console above to try a sentence.' and a link 'See how it works in Google Assistant.'

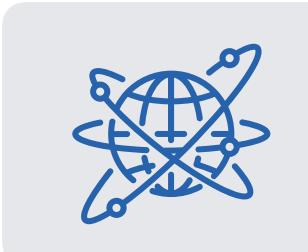
Conversation	Requests	No match	Date
no tengo tiempo	2	0	Jan 15
paso-agente	8	5	Jan 15
no tengo tiempo	2	0	Jan 15
no tengo tiempo	2	0	Jan 15
estoy enfermo	2	0	Jan 15
ESTOY ENFERMO	2	0	Jan 15
estoy enfermo	2	0	Jan 15
estoy enfermo	1	0	Jan 15
no tengo tiempo	2	0	Jan 15
hola	1	0	Jan 15



## wolkvox BI

Se enfoca en realizar el proceso de ETL, extraer, transformar y cargar la información clave obtenida en tus canales de contacto y recopilada de acuerdo a las métricas de wolkvox Manager, que se clasifican en diferentes categorías: Servicio y Velocidad de respuesta, Campañas, Eficiencia y Efectividad y Satisfacción y Calidad.

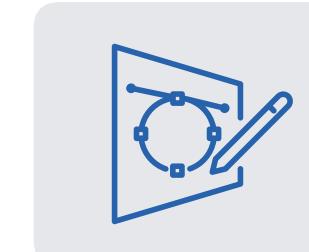
Al extraer, transformar y analizar estas métricas, yendo de lo general a lo particular, podrás:



Acceder a un análisis de 360° sobre la compañía, comprensible para todos los miembros.



Obtener información valiosa y de calidad para optimizar tus procesos operativos y contar con indicadores de gestión exactos y simples.



Ubicar puntos de referencia claros, basados en datos históricos y actuales, que te permitan tomar mejores decisiones.



Conocer a profundidad el comportamiento de los clientes, sus necesidades o sus patrones de compra.



## wolkvox Meet

Es una aplicación de videoconferencia basada en la nube integrada nativamente con wolkvox Contact Center, que comunica a los líderes de operación con los agentes para desarrollar reuniones en línea, capacitaciones e inducciones de personal.

Utiliza wolkvox Meet y:



Crea reuniones de manera ágil y simple en nuestra plataforma de videoconferencias.



Comparte información y escucha a tus agentes en un ambiente seguro, sin usar aplicaciones externas protegiendo los datos de tu operación.



Utiliza funcionalidades como chat grupal e individual, calendario de reuniones y monitoreo en línea de calidad de internet de los participantes.



## TCPA Compliance

Se trata de una funcionalidad con la que puedes configurar un límite máximo de intentos de contacto a cada uno de tus clientes en los diferentes canales que hacen parte de tu operación. Su importancia radica en que las leyes de diferentes países exigen que se respeten los derechos de los consumidores y se brinde protección y un uso correcto de sus datos personales al ejecutar campañas outbound.

Al contar con esta funcionalidad:



Construyes una relación sana entre compañía-consumidor al intentar contactar a tus clientes la cantidad de veces más apropiada para tus estrategias.



Cumples con la normatividad, que te exige respetar los derechos de tus usuarios y utilizar correctamente sus datos personales.



Cuentas con una funcionalidad que te permite automatizar este proceso en los diferentes canales que hacen parte de tu operación, ya que requiere de un control constante e incluso personalizado.

# Nuestros CLIENTES

wolkvox cuenta con clientes de todos los sectores: banca, salud, comercio, tecnología, moda, BPOs, entre otros. **Ellos dejan su centro de contacto en nuestras manos** y tú, ¿qué esperas?



AMERICAN EAGLE  
OUTFITTERS



# Beneficios

- ✓ **Omnicanalidad:** conéctate con tus clientes por múltiples canales de comunicación.
- ✓ Desarrolla tus estrategias de **People Centricity**.
- ✓ **Aumenta la productividad** de tus asesores y reduce los tiempos improductivos.
- ✓ Mejora tus **índices de contactabilidad**.
- ✓ **Reduce los costos** y el volumen de llamadas por agente con la automatización de los procesos inbound y outbound.
- ✓ **Mejora la CX** a través de funciones avanzadas:  

  - ASR
  - TTS
  - AI

Feeling Analytic
- ✓ Obtén **información importante de tu negocio** para tomar mejores decisiones, basadas en el análisis.

Pulso Cobranzas SA es partner promotor autorizado  
contáctenos para agendar una presentacion para su  
empresa

---



Correo: [somos@pulsocobranzas.com](mailto:somos@pulsocobranzas.com)

WhatsApp: +505 86253674

Web: [www.pulsocobranzas.com/wolkvox](http://www.pulsocobranzas.com/wolkvox)

