

Inbox

Todas las conversaciones de todos los canales en una sola lista, ordenada por urgencia y no por hora.

FICHA

02-01

BLOQUE

Atender clientes

DÓNDE

Ajustes → Manual

1 Inbox

Todas las conversaciones de todos los canales en una sola lista, ordenada por urgencia y no por hora.

1. Empieza por la tarjeta de arriba, “N cosas requieren tu atención”: son los asuntos que no pueden esperar. Toca uno y te lleva a la conversación.
 2. Filtra con las tres filas de chips: la primera por canal (cada uno trae su número), la segunda por situación (“Requiere atención”, “Cliente esperando”, “IA puede resolver”, “Seguimiento pendiente”, “VIP”, “Cliente molesto”) y la tercera por estado (“Abierta”, “Necesita humano”, “Por aprobar”, “Resuelta”).
 3. Toca un renglón para abrir la conversación. La pastilla de la derecha te dice el estado o la intención que detectó el agente; si dice “El agente está escribiendo...”, déjalo terminar.
 4. En iPhone desliza el renglón: “Resolver” la cierra, “Tomar” la pasa a atención humana y te la asigna, “Devolver a IA” se la regresa al agente.
 5. Los botones “Resolver”, “Tomar yo”, “Devolver a IA” y “Reabrir” hacen lo mismo sin deslizar.
 6. Busca con la lupa por nombre, teléfono, empresa, mensaje o etiqueta. Con dos letras o más también busca en el historial completo, en la sección “En todo el historial”.
 7. En el menú de filtros (arriba a la derecha) prende “Solo asignadas a mí” para ver nada más lo tuyo, o toca “Actualizar” para recargar.
- “Abierta”: el agente la está llevando, no necesita nada de ti.
 - “Necesita humano”: alguien del equipo tiene que contestar. Estas son las urgentes.
 - “Por aprobar”: el agente ya escribió la respuesta y te espera en Entrenar.
 - “Resuelta”: cerrada. Se va hasta abajo de la lista.

La lista NO está en orden de hora: un cliente molesto que lleva 40 minutos esperando sube hasta arriba. Si andas buscando “el mensaje de hace rato”, úsalo con el buscador, no bajando la lista.

Si algo no cuadra

- El botón ? de esa pantalla abre esta misma ayuda dentro de la app.