

Entrenar

La bandeja de respuestas que el agente ya escribió pero todavía no manda. De aquí no sale nada sin que tú lo apruebes.

FICHA	BLOQUE	DÓNDE
02-03	Atender clientes	Ajustes → Manual

1 Entrenar

La bandeja de respuestas que el agente ya escribió pero todavía no manda. De aquí no sale nada sin que tú lo apruebes.

1. Lee la tarjeta completa: arriba “El cliente dijo” y abajo “El agente propone”.
2. Si la respuesta está bien, toca “Aprobar y enviar”: sale tal cual, sin cambios.
3. Si está casi bien, toca “Corregir”, escribe tu versión en “Tu versión (se envía y el agente aprende la diferencia)” y guarda: se manda la tuya y el agente crea una regla con la diferencia.
4. Si esa conversación no es para el agente, toca “Rechazar”: la conversación pasa a atención humana.
5. En iPhone también funciona deslizando: a la derecha aprueba, a la izquierda rechaza.
6. Cuando no queda nada por revisar, la pantalla te muestra “Lo que ya aprendió de tus correcciones”. Léelo cada tanto: ahí compruebas si aprendió lo que querías.

Corregir vale mucho más que rechazar: rechazar solo tapa el hoyo de hoy, corregir enseña. Y cuando lleves varios días aprobando casi todo sin cambiarle nada, cámbiale el modo a “Automático” en Agente: si no, sigues contestando tú.

Si algo no cuadra

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