

Agente

Usuario encargado de gestionar las conversaciones y solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención.

Funcionalidades

- Atención de conversaciones en tiempo real.
- Gestión de chats asignados.
- Consulta del historial de conversaciones.
- Transferencia de conversaciones a otros agentes o áreas.
- Uso de respuestas rápidas y plantillas.
- Registro de notas internas.
- Consulta de información del cliente.
- Seguimiento de casos abiertos.

Beneficios

- Centralización de la atención.
 - Reducción de tiempos de respuesta.
 - Mejor seguimiento de solicitudes.
 - Mayor productividad operativa.
-
-

Revision #4

Created 22 July 2022 17:05:12 by Alejandra Vega

Updated 17 June 2026 22:30:49 by Alejandra Vega