Facebook

> En el apartado de Redes Sociales podemos encontrar Messenger integrado a la plataforma uContact. Esta sección describe el proceso de creación y configuración de campañas para dicho canal.

Administración de Messenger

- Tener en cuenta que para activar Facebook Messenger **es necesario permitir desde el explorador web las ventanas pop-ups**. Esto permitirá continuar el proceso de creación sin inconvenientes.
- El usuario que configure la campaña de Facebook Messenger en uContact, debe estar logueado como administrador de la página que desea asociar.

Configuración de campaña de Messenger

Para poder aplicar los siguientes pasos para asociar la cuenta de Facebook en uContact, primero que nada debe de existir una página de Facebook creada para la cuenta de Facebook en cuestión.

image-1670962198631.png

Configuración básica

- **Nombre:** Nombre para identificar la campaña de Facebook Messenger
- **Nivel de Servicio:** El nivel de servicio es el porcentaje de las interacciones que fueron atendidos/abandonadas por el agente antes/después de un tiempo límite estipulados.
- **Nombre de la página:** Aquí es necesario ingresar solamente el nombre de nuestra página de Facebook tal cual está escrita (no la URL, sino solamente el nombre). Deben ser respetados: acentos, mayúsculas, espacios, etc.
- **Estrategia:** Es el comportamiento que va a tener la campaña.
- **Horario:** Por defecto la campaña trae por defecto el horario de **L a V de 09:00 a 18:00.**
  - **Para agregar** horarios se seleccionan los días de la semana y horarios Desde y Hasta en formato 24 hs. Luego presionamos '+' , se carga nuestro horario a la lista y

hacemos click en Guardar.
- **Para eliminar** un horario simplemente lo seleccionamos de la lista, presionamos el botón '**-**' y click en Guardar.

> Recuerde que tanto para activar campañas como para que las interacciones lleguen a uContact desde messenger, debe poseer una IP publica en la IP Externa de la sección Configuración - Telefonía.

Configufracion Avanzada

Umbrales: Son métricas para realizar las estadísticas de las campañas en tiempo real, las mismas se miden en tiempo (segundos).

- **Tasa de abandono:** Es el tiempo transcurrido de mensajes para considerar que los mismos fueron abandonados por los clientes durante el día.
- **Tiempo chat:** Tiempo transcurrido para considerar que el mensaje entre agente y cliente llego al límite, terminando asi la interacción. El valor cero indica al sistema que no existirá un tiempo limite para para las interacciones entre agente y cliente.
- **ACD:** Cantidad máxima de clientes que están en la cola de la campaña esperando para ser atendidos por un agente de la campaña.

Interacciones Máximas por Agente: Limita el numero de interacciones activas que puede tener un agente. Las interacciones restantes quedan en cola.

Fuera de horario: Mensaje que le aparecerá al cliente si la campaña esta fuera de hora. El usuario puede configurar tres mensajes diferentes en su correspondiente idioma, es (ESPAÑOL), en (ENGLISH), pt (PORTUGUES). Selecciona un idioma y escribe el mensaje de fuera de horario personalizado, luego selecciona otro idioma y así con los que desee.

Habilitado: El sistema puede tener registrado una campaña que no se encuentre en funcionamiento sin necesidad de eliminarla, de esta manera el supervisor no perderá datos relevantes de la misma. Si este checkbox se encuentra seleccionado la campaña quedará activa en el sistema.

Respuestas Pre-armadas: Se pueden diseñar respuestas pre-armadas, las cuales aparecerán en una lista cuando el Agente se encuentre en una interacción con el cliente. Utilizando los botones de + y - debajo del cuadro de mensajes se podrá agregar o borrar respuestas de la lista.

Activacion de campaña

Luego de ingresados los parámetros para la creación de la campaña de Facebook Messenger en uContact, al presionar el boton “Guardar” se presenta una ventana pop-up para activar la misma en el sistema.

image-1670962413139.png

El usuario deberá presione “Continuar” siempre y cuando el usuario relativo a la cuenta de Facebook en cuestión, tenga permisos de administración de la página que se desea asociar.

Al continuar, se le solicitará al usuario elegir del listado de páginas disponibles para dicha cuenta de Facebook, cuál de estas se requiere asociar a la campaña de uContact.

image-1670962434765.png

Luego de presionar el boton “Siguiente”, se deberá habiltar los permisos necesarios para manejar Facebook Messenger para dicha cuenta.

> Es importante destacar que se deben habilitar y aceptar **TODOS** los permisos que se muestran en este paso para que la integración funcione correctamente.

image-1670962479992.png

Luego de hacer click en “Listo”, Facebook notificará visualmente en la siguiente pantalla que la conexión fue realizada exitosamente.

image-1670962499215.png

Por último tras presionar el botón “Aceptar”, se mostrará una imagen que confirmará la activación exitosa de la página de Facebook en la campaña correspondiente, que se deberá cerrar para terminar el proceso.

image-1670962519205.png

A partir de ese momento, la campaña de Facebook Messenger estará lista en uContact para recibir interacciones. Solamente resta agregar a los agentes que serán miembros de la campaña que se acaba de crear para que estos comiencen a procesar las interacciones que los clientes realicen sobre la pagina.

> Para ver el estado de la campaña se recomienda hacer clic en el icono de refrescar en la esquina superior derecha de la tabla de campañas

image-1670962573404.png

Tener en cuenta

En caso de que el ícono de 'TOKEN ACTIVO' aparezca en rojo quiere decir que la campaña está inactiva.

Esto puede ocurrir cada un determinado tiempo estipulado por Facebook en base a sus políticas de seguridad.

Para activarla nuevamente, seleccionamos la campaña y presionamos el botón ‘Activar con Facebook’ en la esquina inferior izquierda de la pantalla de configuración, luego de eso seguiremos los pasos de activación nuevamente

Miembros

Para agregar o quitar agentes de las campañas, el usuario debe seguir los mismos pasos mencionados en el apartado Agregar Miembros.

image-1670962677898.png

> **IMPORTANTE** Los miembros que sean añadidos a la campaña deben encontrarse previamente en una **campaña de voz**, de lo contrario los agentes no recibirán interacciones de este tipo.

Agente Messenger

El usuario tipo agente podrá utilizar Facebook Messenger de la siguiente manera.

image-1670962757171.png

Interacciones

El agente tendrá en su bandeja de interacciones el mensaje con el cual comenzó la interacción.

El mismo se titulará con el **nombre de la campaña** por la cual ingresó y el **nombre del usuario que lo envió,** debajo de esto aparecerá **el comienzo del mensaje**.

El agente deberá abrir la interacción para poder visualizar el mensaje entero y arriba de la interacción se detallará:

- La campaña por la cual está ingresando el mensaje
- El nombre de usuario de Facebook de la persona que lo mandó.

Debajo podrá ver el cuadro para redactar y los siguientes botones:

- **Respuestas Prediseñadas**
  En la configuración de campaña se podrán añadir respuestas pre-definidas, las cuales aparecerán en esta sección para que el agente pueda utilizarlos directamente.
- **Adjuntos**
  El Agente podrá adjuntar diferentes tipos de archivos al mensaje.
- **Emojis**
  Se desplegará una lista con emojis para añadir a los mensajes.
- **Enviar**
  Enviará el mensaje escrito al usuario.

Supervisor de Messenger

Monitoreo de campañas de Messenger

Los usuarios con perfil supervisor podrán ver las estadísticas en tiempo real de las campañas de Facebook Messenger.

Para acceder al panel de estadísticas de la campaña se deberá acceder a través de el menú lateral de uContact en la sección **Supervisor->Campañas->Redes Sociales** y seleccionar la pestaña de Messenger en la esquina superior derecha de la pantalla:

image-1670962817131.png

Detalle de tabla inferior izquierdo
Muestra una información completa de los agentes y como se van desempeñando en la campaña en cuestión. La información que los supervisores pueden identificar de los agentes participantes es:

Icono de estado del agente: Junto con él puede aparecer: en caso de que el agente esté en una llamada aparecerá un **teléfono**; y si el agente está en **break** aparecerá la imagen correspondiente a ese break.

Estado de Canales: Si el agente se encuentra con una interacción activa, aparecerá el logo de la misma. Pueden aparecer más de un tipo de logo, dependiendo del tipo de interacción.

Estado: Estado del agente en tiempo real. Los estados pueden ser: Desconectado, Ocupado, Libre, Libre en break y Ocupado en break (siendo break cualquiera de los disponibles).

Agente: Nombre del agente.

Completados: Cantidad de interacciones (conversaciones con el cliente) completadas por el agente.

Tiempo: Tiempo de la último cambio de estado del agente.

Detalle de tabla inferior derecha

Muestra los datos de los clientes de Facebook que se encuentran en espera de ser atendidos por un agente del sistema. La informacion especifica de los clientes es:

Usuario: Nombre de usuario de Facebook del cliente.

En Espera: Tiempo que el cliente lleva en espera.

Grabaciones de Messenger

Todas las interacciones son guardadas en el sistema, las mismas pueden ser vistas en esta sección filtrando por **fecha**, **usuario** y **campaña**.

image-1670962932596.png

> En la esquina superior derecha del recuadro donde se despliegan los mensajes, se encuentra el icono de refrescar.Al presionarlo, si la interacción se encuentra activa, cada mensaje nuevo que llegue se cargará en el recuadro y la conversación podrá ser seguida en tiempo real.

Crear Página de Facebook

Si no dispone de una página de Facebook, siga los siguientes pasos para lograr crear una

Como crear una pagina en Facebook

image-1670963034859.png

image-1670963054421.png

image-1670963068460.png

Revision #3
Created 22 July 2022 16:52:34 by Alejandra Vega
Updated 29 May 2024 17:25:38 by Alejandra Vega