Interfaz del administrador

Comienza con un video introductorio que te ayudará a obtener una visión general del espacio de trabajo de un administrador.

:dizzy: **02.1. Creación de agentes | 3 min**

El rol del agente en la gestión de la comunicación con el cliente es de vital importancia para un Contact Center, por lo que en este video te enseñaremos todo lo que necesitas saber para crear agentes en uContact y brindarles todas las herramientas que necesitan para construir experiencias unificadas.

:dizzy: **02.2. Grupos de seguridad y creación de supervisores | 4 min**

Para optimizar al máximo las estrategias y el rendimiento de un Contact Center resulta fundamental mantenerse al tanto de lo que está sucediendo en todo momento. Para eso, en este video aprenderás cómo configurar Supervisores y Grupos de Seguridad, lo que permitirá medir el rendimiento del equipo en tiempo real.

:dizzy: **02.3. Directorio telefónico | 2 min**

En uContact puedes administrar los contactos en el directorio telefónico de tu Contact Center, asignándolos a agentes en particular y/o crear una agenda común para todo el equipo. Aprende cómo hacerlo mirando este video corto y dinámico.

:dizzy: **02.4. Estrategias de telefonía | 2 min**

¿Cómo distribuir todas las interacciones telefónicas recibidas en tu Contact Center de forma efectiva y acorde a las necesidades de tu negocio? Mira este video y conoce las siete estrategias existentes en uContact para gestionar la telefonía.

:dizzy: **02.5. Estrategias omnicanales | 2,5 min**

Mira este video y aprende cómo combinar las estrategias omnicanales que ofrece uContact para así personalizar aún más la forma en la que las interacciones digitales son distribuidas entre los distintos agentes y/o campañas activas en tu Contact Center.

:dizzy: **02.6. Configuración de campañas de Facebook y Messenger | 5,5 min**

Para que los agentes de tu Contact Center puedan gestionar comentarios en publicaciones en Facebook, recibir, distribuir y/o enviar mensajes directos en Messenger, es necesario crear una campaña para cada uno de estos canales. Aprende a crear una campaña de Facebook y Messenger, a activar los proveedores y a agregarle miembros para que quede lista para su funcionamiento en este video.

:dizzy: **02.7. Reciclaje de listas para marcadores | 5 min**

Mira este vídeo y aprende cómo alcanzar aquellos contactos que no has podido contactar en ninguno de los intentos del marcador automático utilizando el reciclaje de listas (manual o automático) de uContact.

Revision #11
Created 9 September 2022 21:40:35 by Alejandra Vega
Updated 29 May 2024 17:25:37 by Alejandra Vega