



MANUAL DEL ADMINISTRADOR

GUIA RÁPIDA

¿Qué es whatmas?

Es una plataforma integrativa de comunicación que le permite tener en una sola interface multiples canales de comunicación con sus clientes, principalmente las que implican redes sociales y automatizar respuestas para ellos, actualmente esta plataforma permite la integración de Whatsapp, Facebook Messenger y Chat GPT.

Para realizar el monitoreo y configuración de sus mensajes ingrese a la plataforma mediante su navegador preferido (Mozilla firefox recomendado) usando el enlace :

<https://app.whatmas.com/>

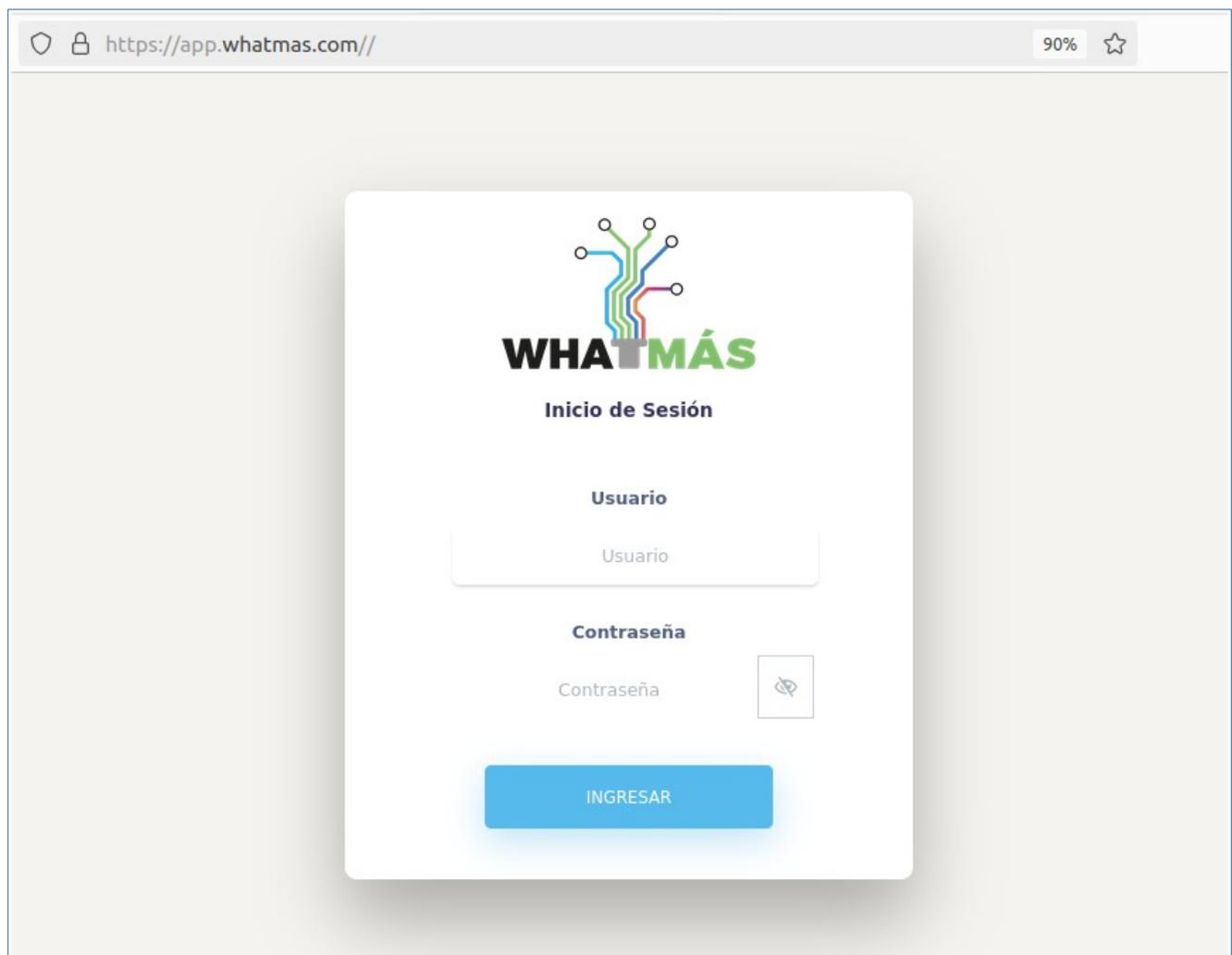
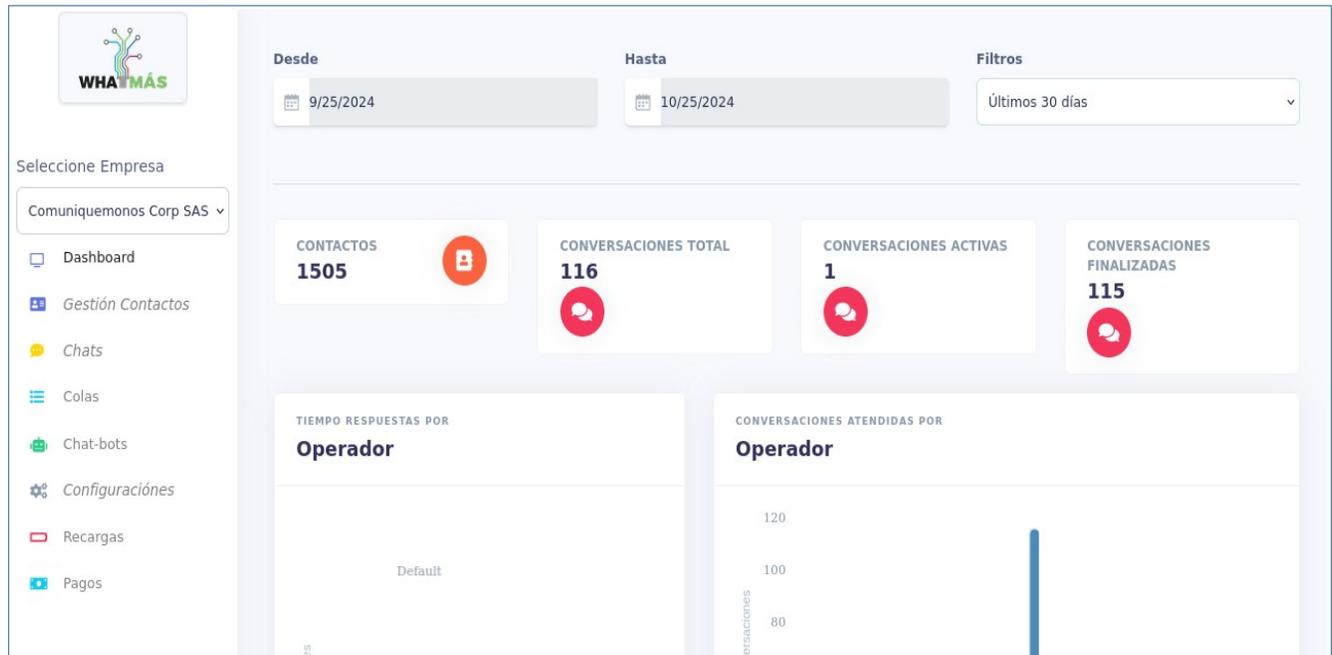


Grafico de reportes:

El dashboard le permite observar un reporte grafico de las actividades mas recientes en su mensajería, puede filtrar por fechas, ver el comportamiento del día , de la semana o incluso del último mes.



Tambien desde el dashboard puede observar si sus agentes están en linea para atender los mensajes entrantes

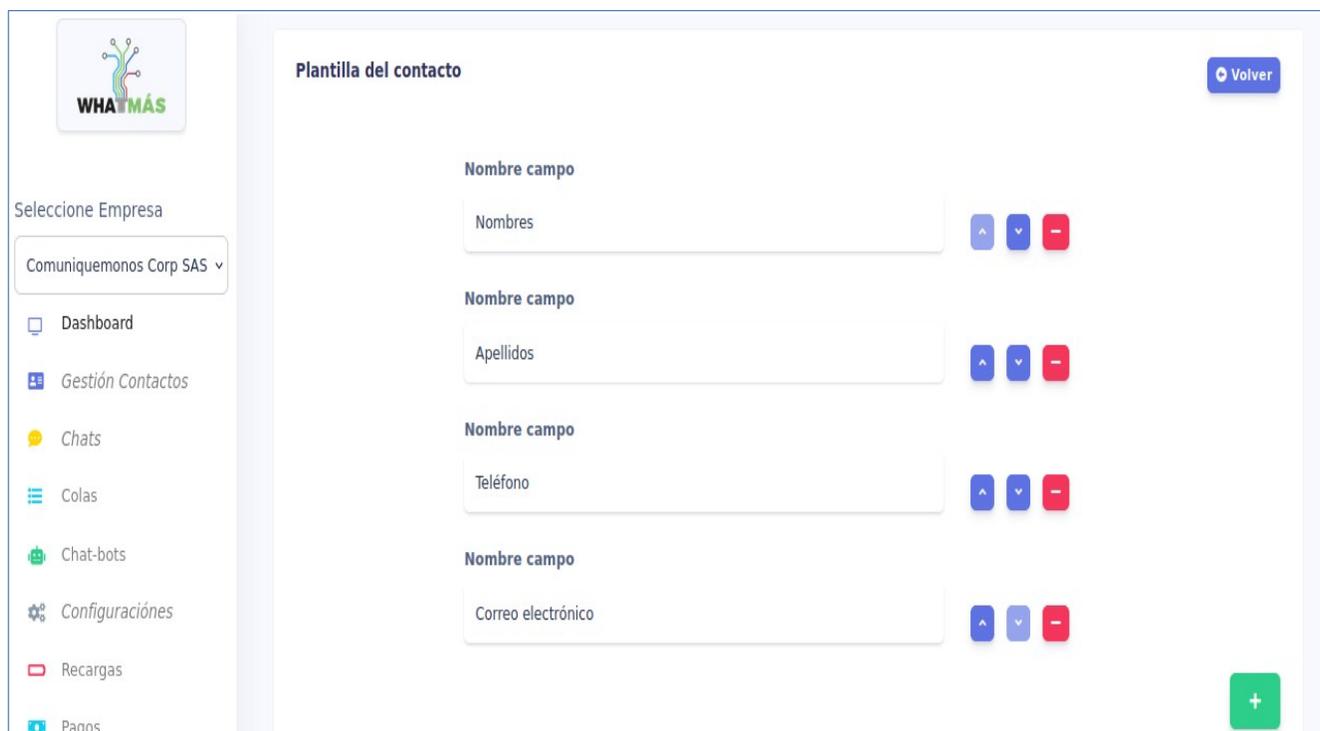
Estado de operadores conectados		
ESTADO	USUARIO	OPERADOR
● Conectado	danellydiaz	Danelly Lizeth Diaz
● Desconectado	lorenaldana	lorena aldana reina
● Conectado	marioarleth1	Mario Arleth Orozco Gil
● Desconectado	paulaoperdor	PAULA OSPINA

y si faltan mensajes por contestar



Gestión de contactos:

Para gestionar sus contactos puede utilizar su propio formato de recolección de información, para ello utilice una plantilla indicando la información que requiere de las personas que le contactan



Cree etiquetas para sus contactos, estas serán adjudicables a aquellos clientes que ya se encuentren en nuestros registros.

Etiquetas Crear

NOMBRE	COLOR	ACCIONES
Regional Atlantico		
Regional Bogotá		
Regional santanderes		
Regional Sur		

Página 1 de 1

Cree una lista de contactos , para eso puede usar o no la plantilla creada previamente.

Contactos Crear

Filtro

Buscar

NÚMERO	CAMPO PLANTILLA	ACCIONES
+		
+346978 978 8	Francy	
+506978 8978	Luis Carlos Herrera De Costa Rica	
+50660978 978	Luis herrera	

Para responder a sus contactos podrá usar mensajes predeterminados , utilice las plantillas de mensajes para ello.

Respuestas Predeterminadas Crear

NOMBRE	KEY	DESCRIPCIÓN	FINALIZAR	AUTOMÁTICO	
saludo	sl	Hola, cómo estás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Solicitud Tramitada	sol	Tu solicitud fue tramitada, un gusto atenderte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Saludo validar	valida	Buen día, ya se válida y se carga	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DATOS	datos	Estos son los datos para la creación de usuario - Nombre completo -Número de cédula -Dirección -Ciudad -Correo electrónico -Teléfono -Fotocopia o imagen de la cédula por ambas caras	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
MEDIOS DE PAGO	PAGOS	Tenemos distintos medios de pago disponibles para que recargues tu plataforma o tu aplicación y comiences o continúes trabajando con nosotros. TRANSFERENCIAS BANCARIAS desde \$50.000 en adelante -Bancolombia -Ahorro a la mano -Nequi -Davivienda -Daviplata -Colpatria - Pagos por pse CONSIGNACIONES -Baloto desde \$50.000 -Efecty desde \$100.000 -Grupo Aval \$100.000 Por favor indicar que medio de pago te queda más cómodo para enviarte el número de	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Gestion de usuarios-agentes:

Una buena gestion de usuarios permite definir cuales de nuestros agentes atenderán a nuestros contactos en un requerimiento de este último, por ejemplo cuando este requiera comunicarse con una seccion específica de nuestra empresa.

Inicialmente identifique los grupos de atención y cree una cola.

Colas Crear

NOMBRE	ACCIONES
contabilidad	
ventas	

Página 1 de 1

Una vez creada la cola, cree los usuarios-agentes que necesite y agreguelos a las colas - grupos de atención - a los que corresponda, un agente-usuario puede pertenecer a varias colas, para ello ingrese a Configuraciones » Usuarios.

Crear usuario Volver

Usuario (Inicio sesión): Fulanito

Nombre: Fulanito De Tal

Contraseña:

Repite Contraseña:

Rol: Administrador

Extensión telefónica: 123

Asignar cola: contabilidad, ventas

Idioma: Español

CREAR

Obsérvelo creado en la lista de usuarios:

Usuarios Crear

CLIENTE	USUARIO	ROL	COLAS	EXTENSIÓN	IDIOMA	ACCIONES
Fulanito De Tal	Fulanito	Administrador	contabilidad, ventas	123	Español	
Demo	paulaadmin	Administrador			Español	

verifique su historial de pagos y recargas:

Listado de Recargas

Administre las recargas

Desde: 2024-10-25 Hasta: 2024-10-25 Valor: Ej: \$230000

Buscar 🔍

EMPRESA	VALOR	FECHA	ACCIONES
---------	-------	-------	----------

Página 1 de 0

Configure su chatbot para automatizar su mensajería antes de contactar con un asesor.



Seleccione Empresa: **Comuniquemonos Corp SAS**

Nombre programa: test Minutos: 60 Label Time Out: Asignar canal(es):

Prioridad / Label: 1 Tipo: Decir Texto: saludo

Prioridad / Label: 2 Tipo: Horario Día: Lun, Mar, Mie, Jue, Vie, Sab, Dom, Festivo Hora inicio: 8:00 Hora final: 18:00

Ir si: SALUDAR Ir no: VERIFICAR HORARIO