



# Ficha técnica Inbound

## Características

- Para el manejo de Inbound por App se puede usar cualquier sistema operativo.
- No existe límite de licencias y agentes.
- Los idiomas dispuestos en la plataforma son: Español, Inglés, Portugués y Francés. Si en tu navegador pones el idioma la plataforma se traduce a dicho idioma.
- A través de Inbound puedes enviar archivos de acuerdo a las especificaciones de este [enlace](#), a excepción del formato .exe que al enviarlo se convierte en formato .txt.

[Ingresar a Tellit](#)

[Ver manual de uso](#)



## Prerrequisitos

- Los agentes deben tener activas las licencias.
- Tener una red social ( Instagram, Pág Web, Messenger de Facebook, Whatsapp, Telegram, Apple ) activa.
- Tener un navegador como Google Chrome.

## Rendimiento parametrizado bajo los siguientes parámetros

1. Debes contar **mínimo 1 licencia** en adelante.
2. **Tener habilitado los canales disponibles:** Instagram, Pág Web, Messenger de Facebook, Whatsapp, Telegram, Apple. En Inbound podrás recibir conversaciones que se generen desde comentarios de tus publicaciones de Instagram, desde el Messenger de Facebook, conversaciones de Telegram, colocar un botón en la página web que derive a un chat de Inbound, Whatsapp y Apple en Mensajes directos, atiende las conversaciones con tu agente asignado.
3. Se pueden **crear roles según los permisos** que desees habilitarle a cada uno de los usuarios.
4. La plataforma te **permite hacer transferencia de conversaciones entre campañas**. En el módulo se pueden transferir conversaciones entre diferentes opciones del menú, Ej: 1. Servicio al Cliente 2. Mercadeo, se puede transferir conversaciones entre Servicio al Cliente y Mercadeo, teniendo en cuenta que debe ser del mismo canal por donde ingrese la conversación.
5. Se puede tener **conversaciones simultáneas atendidas por agente:** Normal (6 Conversaciones) Premium (ilimitada).

6. La plataforma tiene un **Histórico de Reportes** de 6 meses.
7. Se puede **tener el módulo de Tipificaciones**: Inbound te permite crear las conclusiones de cierre de cada conversación de acuerdo a tu negocio Por ejemplo cierre de conversación por venta cerrada.
  - 7.1 Se puede tener la **opción de Subtipificaciones**: puedes definir el motivo del cierre de tu conversación y darle una breve descripción para dar mas detalle como por ejemplo: Venta Cerrada y subtipificarlo como Venta de Electrodomésticos.
8. Poder **parametrizar Horarios**: configura los horarios de tus servicios en la plataforma y envía mensajes automáticos cuando no hay disponibilidad de agentes o por estar fuera del horario.
9. Tener la **opción de Galerías de Contenidos**: puedes administrar los contenidos de textos, imágenes y videos que son autorizados por tu compañía para que sean usados por los agentes y estos no tengan que recurrir a archivos externos. Esto te permitira tener un control de estos contenidos. Más información en este [enlace](#).
10. Poder **crear atajos**: crea textos y parametrízalos con letras, numeros o palabras claves (Ej: Bienvenida: Bienvenido a la Empresa ABC, hablas con {Nombre agente de servicio}, ¿Cómo te puedo ayudar?) optimizando el tiempo de los agentes para transcribir textos. La configuración se puede realizar por campaña.
11. Configurar **Campos Dinámicos**: Crea campos para capturar datos de tus clientes que te escriben por cualquier canal según la necesidad de tu negocio, (Ej: Nombre, Correo, Cédula etc) los cuales se van a alojar en el reporte de Auditoría. Los campos se pueden relacionar con el contacto o con la conversación.
12. Se permite **crear Etiquetas**: Segmenta tus clientes de acuerdo a la importancia que tiene en tu negocio. Ejem: VIP, Plata, Oro.
13. En la plataforma se cuenta con **diferentes Tipos de Reportes**: Descarga tu reportes de (tiempos, mensajes, licencias, rendimiento, auditoría, encuestas, Bots y conversaciones).
14. Se tendra **activo el módulo de Whatsapp** para enviar difusiones masivas.
15. La plataforma te **permite colocar el estado en el que se encuentre tu agente** (hora de almuerzo, Offline, Online; fuera de horario etc...)

---

## Para tener en cuenta

1. Una licencia no puede utilizarse simultáneamente por varios usuarios.
2. Para el canal de Whatsapp la línea tiene que ser certificada.
3. No se podrá modificar o eliminar conversaciones.
4. La configuración de clientes, proyectos, campañas, canales, usuarios, roles, estados, tipificaciones, estados, redes permitidas, horarios, expresiones regulares, campos dinámicos y etiquetas y entry points se hace desde el perfil administrador.
5. El cliente es responsable de almacenar la información posterior al tiempo que se guarda la reportería.
6. Los tiempos de almacenamiento anteriormente estipulados se pueden ampliar.
7. Se pueden crear nuevos usuarios sobre las licencias.
8. No se pueden transferir conversaciones entre canales diferentes.