



# SMARTCHAT

Bandeja de Entrada – Panel de información del  
contacto

## Contenido

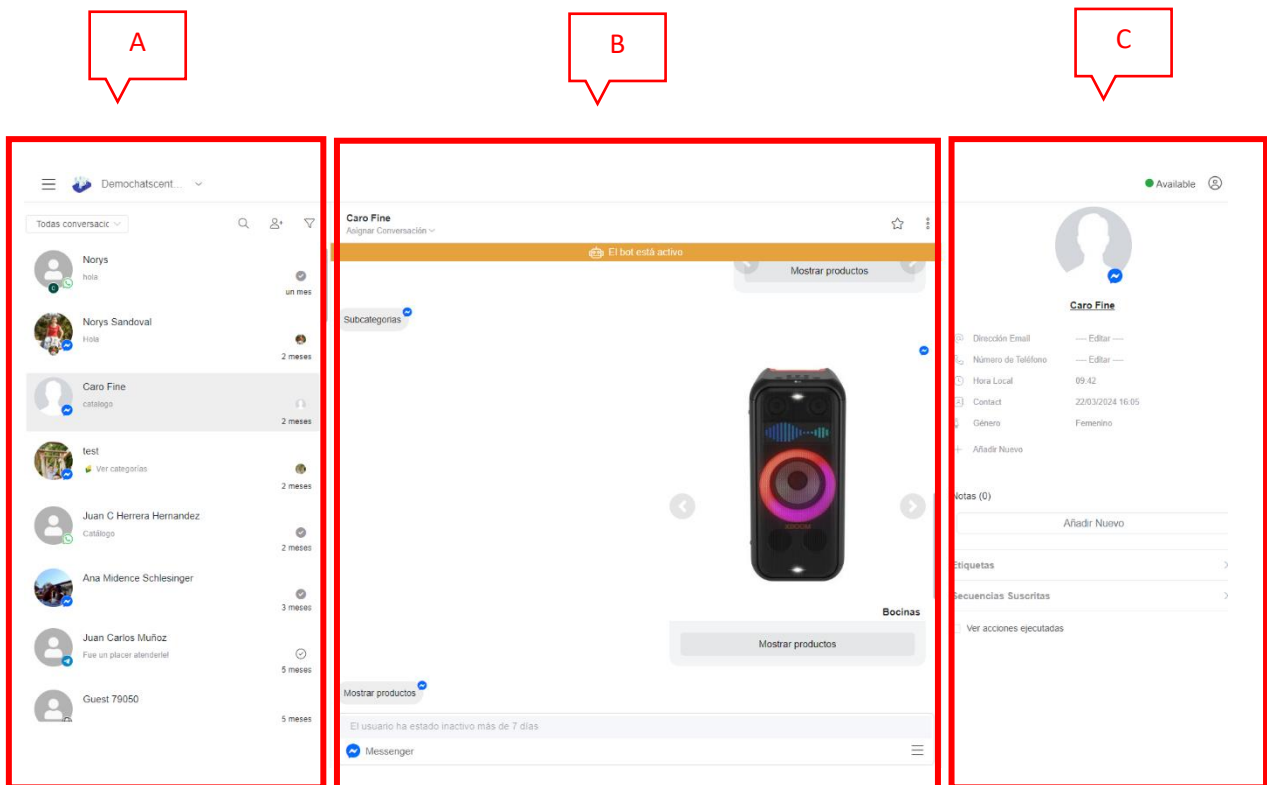
Panel de información del contacto .....	2
Modificar la información del contacto.....	3
Modificar nombre .....	3
Modificar campos personalizados .....	4
Agregar información a un campo personalizado existente .....	5
Crear un campo personalizado .....	7
Eliminar un campo personalizado.....	8
Ir a gestión avanzada del contacto .....	9
Agregar notas.....	11
Agregar o eliminar etiquetas .....	13

# Bandeja de Entrada

En la bandeja de entrada se verán todas las conversaciones que ingresan por los canales conectados en la plataforma, desde aquí se podrán contestar a los mensajes y también se podrá ver y modificar la información de los clientes.

Los elementos de la bandeja de entrada son los siguientes:

- A. Listado de conversaciones
- B. Área de mensajes
- C. Panel de información del contacto

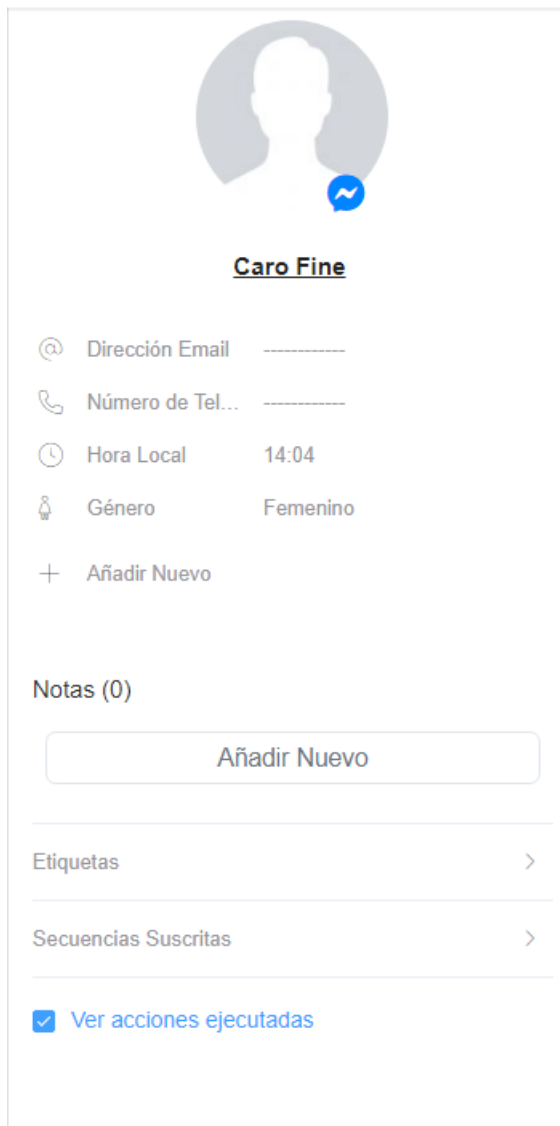


## Panel de información del contacto

Este panel permite:

- Visualizar y modificar la información del contacto mientras se tiene una conversación con él.
- Ir a la gestión avanzada del contacto
- Agregar notas para informar al supervisor u otras agentes de alguna información relevante del contacto.
- Agregar o eliminar etiquetas
- Habilitar o deshabilitar la visualización de los eventos o acciones ejecutadas en la conversación (asignación o eliminación de etiquetas, asignación de conversación a un

agente, archivado (cierre) de conversación y trasado de conversación a un agente o a bot, entre otras)



The image shows a contact profile card for 'Caro Fine'. At the top is a circular profile picture placeholder with a blue speech bubble icon. Below the name, there are several fields: 'Dirección Email' with a placeholder, 'Número de Tel...' with a placeholder, 'Hora Local' showing '14:04', and 'Género' showing 'Femenino'. There is a '+ Añadir Nuevo' button. Below this is a 'Notas (0)' section with an 'Añadir Nuevo' button. At the bottom, there are links for 'Etiquetas', 'Secuencias Suscritas', and a checked checkbox for 'Ver acciones ejecutadas'.

Modificar la información del contacto

Modificar nombre

Hacer click en el nombre, se presentará un menú de opciones, seleccionar **Renombrar**.



**Caro Fine**

- Más Informaciones
- Renombrar**

Se abrirá una ventana para modificar el nombre y apellidos. El nombre completo es opcional. Si se deja en blanco, concatena el nombre y apellidos ingresados

### Renombrar


Nombre

Apellidos (Opcional)

Nombre Completo (Opcional)

Modificar campos personalizados  
Hacer click sobre el valor del campo que se desea modificar

---



**Caro Fine D**

@ Dirección Email -----

📞 Número de Tel... -----

🕒 Hora Local 14:04

♀ Género Femenino **San Salvador**

T Ciudad **San Salvador**

+ Añadir Nuevo

Se abrirá una ventana en la parte inferior del campo. Modificar el valor del campo y hacer click en el botón **Guardar**

T Ciudad San Salvador

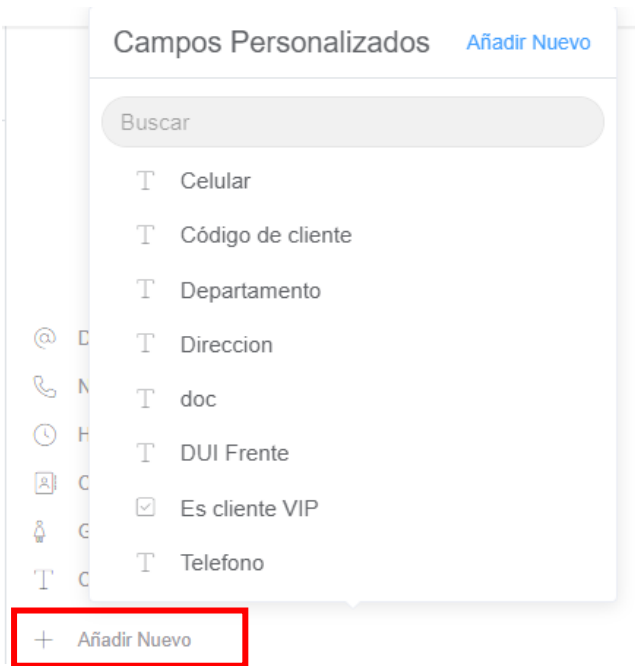
Ciudad ×

San Salvador

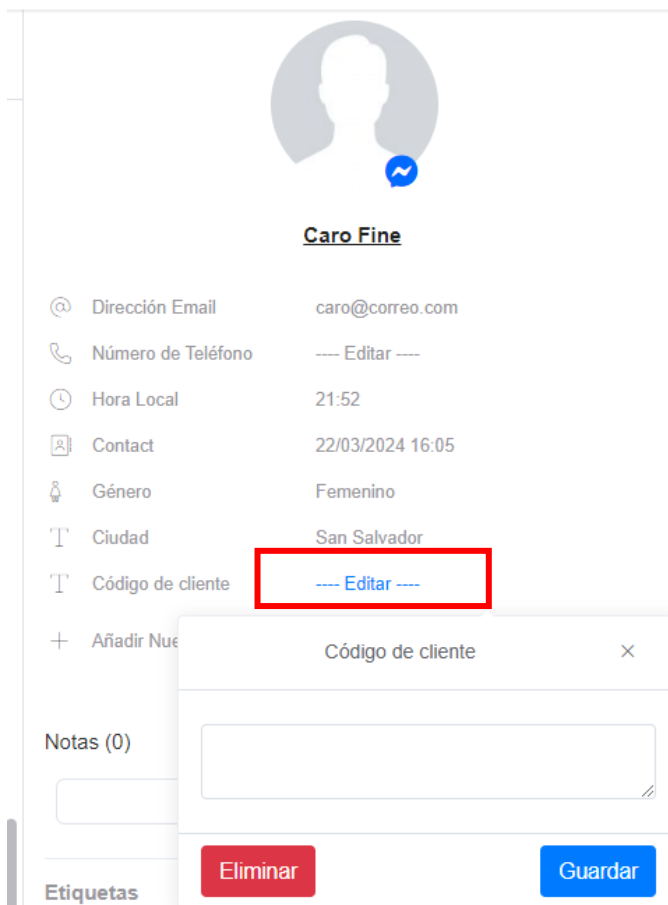
Eliminar Guardar

#### Agregar información a un campo personalizado existente

En el panel de información del contacto solo aparecerán los campos estándar y los personalizados que tengan un valor y hayan sido habilitados que se vean en la bandeja de entrada en la administración de campos personalizados. Si se quiere agregar información de un campo existente que no aparece en la vista, hacer click sobre el link + **Añadir Nuevo**. Se abrirá una ventana con la lista de campos personalizados que existen en ese momento pero que no tienen ningún valor para ese contacto.

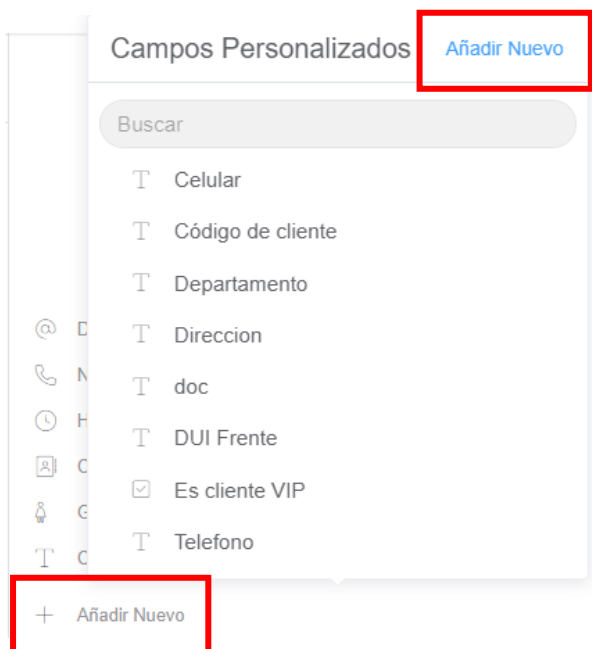


Al seleccionar el campo, se agregará a la lista de campos. Para establecer un valor, hacer click en el texto ---- **Editar** ---- y luego proceder a modificar su valor según se explicó en el apartado **Modificar campos personalizados**

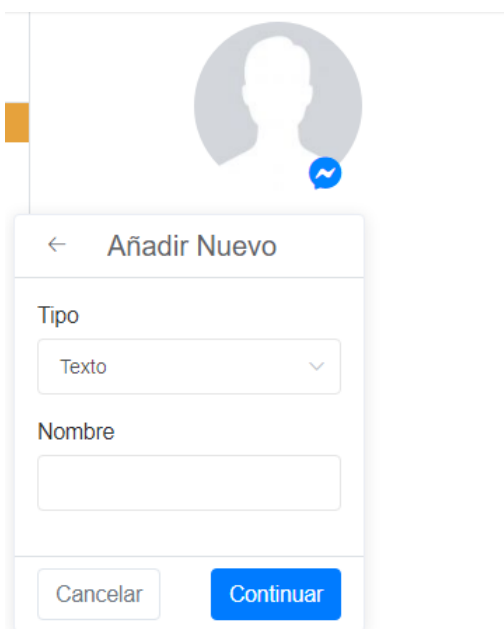


### Crear un campo personalizado

Si se quiere crear un campo personalizado, hacer click sobre el link **+ Añadir Nuevo** y al aparecer la ventana desplegable con la lista de campos, hacer click en el link **Añadir Nuevo**

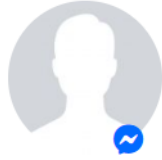


Se abrirá una ventana para crear un campo personalizado. Seleccionar el tipo de dato y colocarle un nombre. Luego hacer click en el botón **Continuar**



Por ejemplo si se agrega el campo **tipo**, éste se agregará a la vista y se podrá agregar un valor según se explicó en el apartado anterior.





**Caro Fine**

@ Dirección Email	caro@correo.com
📞 Número de Teléfono	--- Editar ---
🕒 Hora Local	21:52
📅 Contact	22/03/2024 16:05
♀ Género	Femenino
🏠 Ciudad	San Salvador
T Código de cliente	--- Editar ---
T tipo	--- Editar ---

+ Añadir Nuevo tipo ×

Notas (0)

Etiquetas

Eliminar Guardar

Eliminar un campo personalizado

Hacer click sobre el valor del campo que se desea eliminar. Se abrirá una ventana en la parte inferior del campo. Hacer click en el botón **Eliminar**

The image shows a contact profile for 'Caro Fine'. The profile includes a silhouette icon with a blue checkmark, the name 'Caro Fine', and a list of fields: Dirección Email (caro@correo.com), Número de Teléfono (--- Editar ---), Hora Local (21:52), Contact (22/03/2024 16:05), Género (Femenino), Ciudad (San Salvador), Código de cliente (--- Editar ---), and tipo (--- Editar ---). A modal dialog titled 'Añadir Nuevo' is open over the 'tipo' field, showing a text input area and two buttons: 'Eliminar' (red) and 'Guardar' (blue). Below the modal, there are sections for 'Notas (0)' and 'Etiquetas'.

Aparecerá una alerta para confirmar la eliminación. Hacer click en el botón **Eliminar** para confirmar.

The image shows a confirmation alert dialog with a white background and a grey border. The text inside reads: 'Se eliminará un elemento. No puedes deshacer esta acción.' At the bottom, there are two buttons: 'Cancelar' (white with grey border) and 'Eliminar' (blue with white text).


[Ir a gestión avanzada del contacto](#)

Hacer click sobre el nombre del contacto, se presentará un menú de opciones, seleccionar **Más Información**




**Caro Fine D**

 [Más Informaciones](#)

 Renombrar

Se abrirá una pestaña con la gestión avanzada del contacto.



Nombre **Caro Fine**  
Dirección Email **caro@correo.com**   
Número de Teléfono ---   
Género **Femenino**  
Idioma **Spanish**  
Zona Horaria **-6**  
Fecha **22/03/2024 16:05**  
Última Vez Visto **hace una hora**  
Última interacción **hace una hora**  
Origen **Directo**  
Estado **Suscrito**  
ID de Contacto **5941804375838586**

[Bandeja de Entrada](#)


**Gestionar Datos de Contacto**



[Descargar Datos de Contacto](#)



[Eliminar Contacto](#)



**Etiquetas** 


**Campos personalizados con valor**  

**Campos personalizados sin valor** 

**Secuencias Suscritas**  

**Pedidos**  


**Flujos/pasos vistos**  

**Registro de errores** 

## Agregar notas

Hacer click en el botón **Añadir Nuevo** de la sección de **Notas**

---



**Caro Fine D**

@ Dirección Email	-----
☎ Número de Tel...	-----
🕒 Hora Local	14:18
♀ Género	Femenino
🏠 Ciudad	San Salvador
🏠 Departamento	-----
+ Añadir Nuevo	

Notas (0)

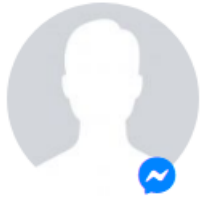
**Añadir Nuevo**

---

Etiquetas	>
Secuencias Suscritas	>
<input checked="" type="checkbox"/> Ver acciones ejecutadas	

---

Se abrirá una sección para ingresar la nota, que puede tener hasta 2000 caracteres. Luego de ingresar la nota, hacer click en el botón **Guardar**



**Caro Fine D**

📧 Dirección Email -----

☎ Número de Te... -----

🕒 Hora Local 14:18

♀ Género Femenino

🏠 Ciudad San Salvador

🏠 Departamento -----

+ Añadir Nuevo

**Notas (0)**

Este cliente hizo un pedido especial

36/2000

Cancelar

Guardar

Etiquetas >

Secuencias Suscritas >




Se listará la nota, la cual incluirá el avatar del agente que creo o modificó la nota y la fecha y hora de creación o modificación de la nota.

Se presentarán opciones para modificar y eliminar la nota al lado del encabezado de la nota

**Caro Fine D**

📧 Dirección Email -----  
☎️ Número de Te... -----  
🕒 Hora Local 14:18  
👤 Género Femenino  
📍 Ciudad San Salvador  
📄 Departamento -----  
+ Añadir Nuevo

Notas (1)

 2023-01-04 16:12  

Este cliente hizo un pedido especial

Añadir Nuevo

Etiquetas >  
Secuencias Suscritas >

Ver acciones ejecutadas

**Editar** (pointing to pencil icon)  
**Eliminar** (pointing to trash icon)




### Agregar o eliminar etiquetas

Para agregar o eliminar etiquetas, expandir la sección de **Etiquetas**.

### Caro Fine D

@ Dirección Email -----  
📞 Número de Te... -----  
🕒 Hora Local 14:18  
👤 Género Femenino  
📍 Ciudad San Salvador  
📍 Departamento -----  
+ Añadir Nuevo

#### Notas (1)

 2023-01-04 16:17    
Este cliente hizo un pedido especial

Añadir Nuevo

Etiquetas 

Cita 

Para agregar una etiqueta, hacer click sobre el cuadro de texto o sobre la flecha hacia abajo. Aparecerá el listado de etiquetas. Si el contacto ya tiene una etiqueta, esta aparecerá marcada. Seleccionar la etiqueta deseada.

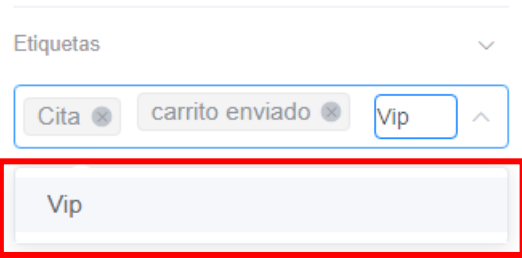
Etiquetas 

Cita 

carrito enviado

**Cita** 

Si se quiere agregar una etiqueta que no existe, escribir el nombre en la caja de texto y luego hacer click sobre el nombre de la etiqueta que aparece en la lista inferior



Para eliminar una etiqueta del contacto, hacer click sobre la x que aparece al lado del nombre de la etiqueta.

