



# EPIRON

## Konecta

- Cola de atención por horario de ingreso

# ¿CÓMO CREAMOS UNA COLA POR HORARIO?

Configurar Colas de Atención

Grupo de Cuentas: GC WhatsApp - Telegram - Epiron Try

Colas Configuradas para el Grupo

Nombre	Tipo	Orden	Categoría	Comp...	Com...	Fecha ...	Fecha Fin	Fecha últ...	Usuar...	Clasificación	Si el estad...	Permite ...	Tipo ...	Vigente
Cola por Defecto Gru...	ByDefault	0	Por Cola	1	0	04/06/...		09/04/2021	i1886...		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entr...	<input checked="" type="checkbox"/>
8.MASIVO - WEB	Cola Combin...	2	Por Cola	2	0	08/04/...		18/05/2021	i1886...		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
1.OFERTA PPD - WEB	Cola Combin...	3	Por Cola	2	0	04/06/...		18/05/2021	i1886...		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Cola Captura de dato...	ByAccount	4	Por Cola	1	0	04/06/...		18/05/2021	i1886...		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Cola Necesito soporte	ByContent	5	Por Cola	1	0	04/06/...		18/05/2021	i1886...		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Cola por Cuenta - Tr...	ByAccount	8	Por Cola	1	0	04/06/...		18/05/2021	i1886...		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Entr...	<input checked="" type="checkbox"/>
Prueba whats (Luca)	ByContent	9	Por Cola	1	0	04/06/...		20/05/2021	i2996...		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Cola por Cuenta Tele...	ByAccount	10	Por Cola	1	0	18/05/...		18/05/2021	i1886...		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
WhatsApp Try FH	Cola Combin...	11	Por Cola	2	0	04/06/...		18/05/2021	i1886...		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Entr...	<input checked="" type="checkbox"/>
Cola fuera de horario	ByDayAndTi...	12	Por Cola	1	0	04/06/...		18/05/2021	i1886...		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Entr...	<input checked="" type="checkbox"/>

Nueva Cola de Atención

Tipo \* Seleccione... Nombre \*

Fecha Inicio \* Fecha Fin

Categoría Respuesta Rápida

Permite El calamien

Imagen de Cola

Clasificación

Si el estado posee clasificación, usar este árbol

Guardar Cancelar

Las colas por fuera de horario permiten que se configure una cola para un horario o fecha en el que no se brinda la atención, filtrando los casos a ella y teniendo la posibilidad de darles un cierre, una respuesta automática e inclusive darles un orden de prioridad al momento de darles atención.

Una vez creada la cola de atención es necesario ubicarla en el orden adecuado teniendo en cuenta que la validación que hará es: "si el caso está dentro del día y de la franja horaria configurada en la cola". Como se muestra en el ejemplo la cola se ubica por encima de la de cuenta debido a que se validará día y horario, si no cumple, pasa a la siguiente cola de atención.

## DÍAS Y HORARIOS FUERA DE ATENCIÓN

Cuando se configura el horario de la cola se debe tener en cuenta que en caso de necesitar agregar un fuera de horario para una cola de atención que va de 8:00 a 18:00 hs., será necesario cargar el horario de antes de las 8:00 es decir de 00:00 a 7:59 hs. Y el horario posterior a las 18:00, 18:00 a 23:59 hs.; como se muestra en la imagen de ejemplo.

Cuando se carga el día es necesario cargar el mismo en dos fracciones como se muestra en el ejemplo.

Al crear la cola es necesario darle un nombre y establecer si al momento de priorizarla se quiere que la categoría sea por cola o por agente

Es importante cargar todos los días y horarios donde no se brindará la atención, esto se puede cargar por día de la semana pero también para fechas específicas.

Una vez finalizada la configuración se presiona guardar.

Día semana	Horario Inicio	Horario Fin	Fecha	Borrar
Lunes	00:00	07:59		X
Lunes	18:00	23:59		X

### Editar Cola de Atención

Tipo \* Cola por horario de ingreso Nombre \* Cola Por horario Facebook - Fuera de

Fecha Inicio \* 18/06/2020 Fecha Fin

Categoría Por Cola Respuesta Rápida ... X

Permite Escalamiento  Vigente

Imagen de Cola Tipo de Caso Estado Clasificación

Seleccione + X

1-Entrante ... X

Si el estado posee clasificación, usar este árbol

Configuración

Horario de inicio: \* 00:00 Horario de fin: \* 23:59

Día de la semana: Seleccione... Fecha: 31/12/2022 **Agregar >>**

Arrastre una columna aquí para agrupar por dicha columna

Día semana	Horario Inicio	Horario Fin	Fecha	Borrar
Viernes	15:25	15:30		X
Sábado	09:00	19:00		X
Jueves	21:00	23:59		X
Viernes	21:00	23:59		X
Jueves	00:00	07:00		X
Viernes	00:00	07:00		X
	00:00	23:59	31/12/2022	X

**Guardar** **Cancelar**

Si lo que se quiere configurar es un feriado, se debe cargar por fecha. por ejemplo 31 de diciembre y 1 de enero.  
En caso de que no se respondan casos durante todo el día, el horario a cargar es de 00:00 a 23:59 hs.

# RESPUESTA Y CIERRE INMEDIATO

Cuando se crea una cola de atención por horario puede ser que se requiera dar un cierre inmediato a los casos, para ello es necesario configurar un proceso de cierre inmediato, en el cual se puede cargar una respuesta automática.

**Configurar Grupos Cuentas**

Filtros

Empresa: EPIRON U. Negocio: Atención Cliente

Grupo: [ ]  Grupos Activos

Cuenta Asociada a un Grupo: [ ]  Cuentas Activas

Buscar

Nombre	Fecha Inicio	Fecha Fin
Grupo de Cuenta Chat ...	19/10/2017	09/12/2017
Grupo de Cuenta Chat ...	02/11/2017	09/12/2017
Grupo de Cuenta Face...	01/03/2019	23/09/2019
Grupo de Cuenta Insta...	11/03/2019	27/09/2019
Grupo de Cuenta Linke...	17/11/2022	17/11/2022
Grupo de Cuenta Mail -...	14/03/2019	28/07/2019
Grupo de Cuenta Merc...	23/10/2020	04/03/2021
Grupo de Cuenta PlayS...	29/09/2020	15/04/2021
Grupo de Cuenta Teleg...	06/08/2021	29/09/2021
Grupo de Cuenta Twitt...	01/03/2019	31/01/2020
Grupo de Cuenta Video...	10/06/2019	27/08/2019
Grupo de Cuenta What...	04/06/2019	03/08/2019
Grupo de Cuenta YouT...	29/09/2020	10/12/2020

**Configuración de Procesos**

Grupo de cuentas: Grupo de Cuenta Facebook - Epiron Try

Vigentes

Cola	Orden de ejecución	Vigente
Cola Face privado Mixto - Buenas - Prueba proceso 25		21 <input checked="" type="checkbox"/>
IA - Prueba Plantilla Derivacion Facebook a WhatsApp		23 <input checked="" type="checkbox"/>
Cola por Privado Facebook - TRY		25 <input checked="" type="checkbox"/>
Cola por Privado Facebook - TRY		26 <input checked="" type="checkbox"/>
Cola Por horario Facebook - Fuera de Atención - TRY		28 <input checked="" type="checkbox"/>
Cola Por canal Facebook		29 <input checked="" type="checkbox"/>
Cola por nombre de usuario - Facebook		30 <input checked="" type="checkbox"/>

Procesos

ID	Nombre	Tipo	Requerido	Vigente	Atributo	Valor	Detalle
9	Cierre Inmediato	Cerrador	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estado de cierre	36	Cerrado por Robot
					Envía mensaje al cerrar	<input checked="" type="checkbox"/>	
					Mensaje que se desea enviar al cerrar	Hola! En este mo...	
					Envía mensaje al iniciar la atención	<input checked="" type="checkbox"/>	
							Hola! En este momento no estamos atendiendo, te recordamos que el horario de atención es de 10:06 a 21! ...
					Tiempo (en minutos) hacia atras pa...	720	