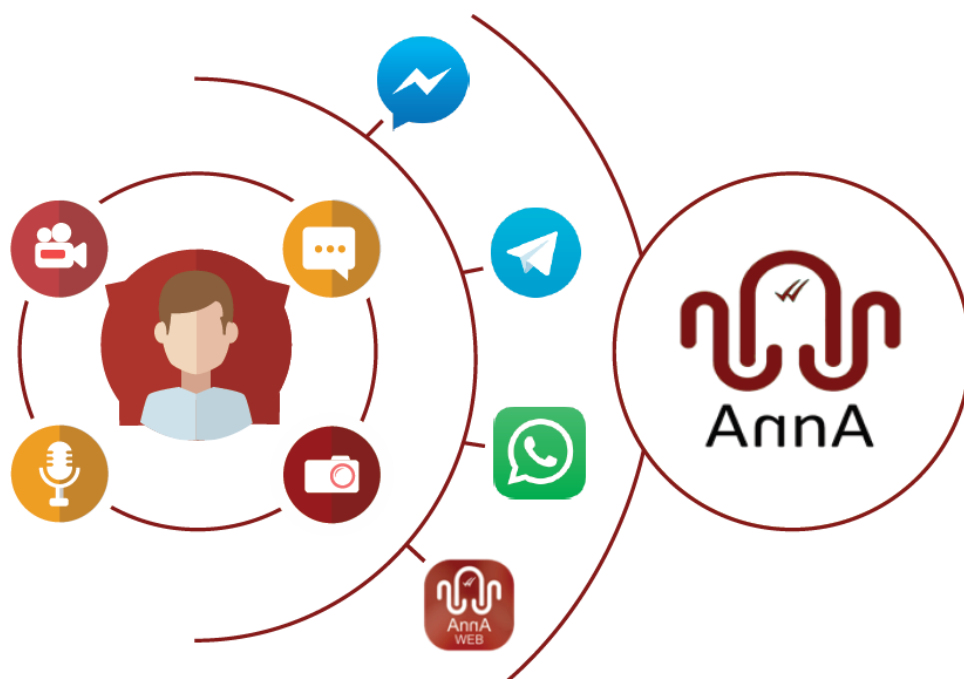


AnnA – Nuevas funcionalidades

Julio 2022





Contenido

A continuación, se detalla el alcance de las nuevas funcionalidades implementadas en **AnnA**, con el objetivo de brindar mayores posibilidades a la hora de desarrollar los flujos conversacionales solicitados por los usuarios.

Importante: Solicitamos no utilizar sesiones iniciadas antes de la fecha de la actualización y recomendamos presionar **CTRL+F5** y/o borrar el historial de navegación de AnnA en el browser para evitar que el mismo utilice programas guardados en memoria caché.

Mejoras implementadas

Las mejoras implementadas son las siguientes:

1. Nueva opción de ordenamiento de mensajes

A partir de esta versión, los asistentes y supervisores podrán elegir entre: Patrón, **Reciente** y Prioridad. La opción **Reciente** es nueva y permite ordenar las conversaciones desde la más reciente a la más antigua, en relación con la fecha/hora de inicio de la asistencia.

2. Supervisor interactuando con el usuario final en una conversación no propia

Hasta el momento, un Supervisor solamente podía interactuar con un usuario final si aquel había tomado una conversación de la cola de espera para comenzar la asistencia. En ese caso, estaba actuando como Asistente, aunque también tuviera permisos de Supervisor. Pero en una conversación iniciada por otro Asistente, un Supervisor solamente podía hacer comentarios privados que únicamente podía leer el Asistente.

A partir de esta versión, se puede configurar un grupo de asistencia para que permita que un Supervisor pueda intervenir en una conversación y que los mensajes que envíe le lleguen al usuario final también y no solamente al Asistente en forma privada. Cabe recordar que en el mensaje aparece el nombre de la persona que lo envió, por lo tanto, en el desarrollo de la conversación se podrá ver en el sector derecho de la pantalla, los mensajes salientes y quién los envió (nombre de asistente o supervisor).

También se mantiene la posibilidad de enviar mensajes privados, que quedarán alineados en el centro de la pantalla como hasta el momento. Esto se logra presionando el ícono "Habilitar el modo privado" que se encuentra en el sector inferior derecho de la pantalla, al lado del panel de escritura.

3. Prioridad de asignación de asistente

Para los casos en que el grupo de asistencia esté configurado en modo de asignación automático de conversaciones, antes de asignar una nueva conversación a un asistente, AnnA podrá verificar si el último asistente que atendió al usuario está disponible al momento de asignar la nueva conversación. En caso de que esté disponible, se la asignará. De lo contrario, se seguirá el mismo mecanismo configurado en el grupo.

Esta funcionalidad permite la eventual continuidad de una conversación finalizada con anterioridad y brinda la posibilidad de una atención más personalizada de cara al usuario final.

4. Nuevas funciones

A partir de esta actualización, se implementan las siguientes funciones:

- a) **DESK_GRID_SELECT_FIRST**
S -> Al elegir una conversación de la lista de la izquierda, la misma se posiciona al tope de la lista. (default)
N -> Al elegir una conversación de la lista de la izquierda, la misma permanece en el lugar en el que se encontraba.
- b) **DESK_FILTER_SHOW_COMBO**
Se utiliza para configurar la propiedad MOSTRAR en los filtros de Anna Desk. Puede configurarse para mostrar valores fijos como 15 , 50 y 100 (default) ó bien puede definirse que se muestre un combo box que se llene con otras opciones de valores específicos.
- c) **DESK_FINALIZATION()**
Se utiliza para saber el motivo por el cual se finalizó una asistencia en Anna Desk. Esta función puede retornar los siguientes valores:
 - TIMEOUT
 - USER
 - ATTENDANT
 - SUPERVISOR

5. Notificaciones activas

En esta actualización se implementa la posibilidad de enviar notificaciones activas desde AnnA hacia los usuarios.

Pero, ¿qué es una notificación activa?. Una notificación activa es un tipo de mensaje predeterminado, con una estructura mixta de partes fijas y partes variables, que tiene que estar previamente declarada y aprobada por Whatsapp y que tiene un costo asociado a su envío.

Esto podría resultar útil en las siguientes situaciones:

a. Restablecer la comunicación con un usuario luego de 24 hs de inactividad

Supongamos que se mantiene una conversación con un usuario, y por algún motivo, transcurren más de 24 horas sin interacción en la conversación. Esto hace que la conversación pase a un estado en el cual el Asistente ya no puede enviar mensajes (Whatsapp podría considerarlo SPAM).

A partir de esta versión, dada la situación planteada en el párrafo anterior, el Asistente podría enviar una notificación activa para continuar la conversación.

b. Enviar información durante una conversación activa

Hemos agregado la opción de envío de notificaciones dentro de "Galería", modificando los textos existentes (Multimedia, Frases, Contactos) por íconos que representan las tres opciones. Y al final, hemos agregado un ícono correspondiente al envío de notificaciones.

La barra de "Galería" queda entonces configurada de la siguiente manera:



Allí se podrán visualizar todas las plantillas de notificaciones disponibles para enviar. El Asistente deberá elegir alguna de ellas para completar los datos variables y poder enviarla.

Al hacer click en la plantilla elegida, la misma se abrirá y AnnA mostrará su estructura, permitiendo completar los distintos campos para poder previsualizar la notificación a enviar.

Cliente
5491155679114 German Ardemagni

Plantilla
Cita Quay

Nombre del Usuario (Ej: Germán)
PhoneName()

Empresa (ej: Quay S.A.)
Ponga el valor para {{2}}

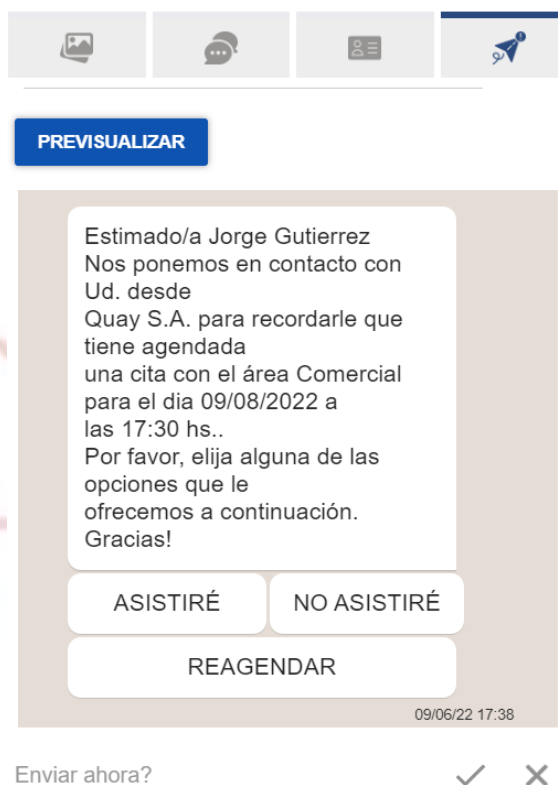
Cita con: (ej: el área de Preventa)
Ponga el valor para {{3}}

Fecha de la cita (ej: 12/04/2021)
Ponga el valor para {{4}}

Hora de la cita (ej: 15:30hs)
Ponga el valor para {{5}}

PREVISUALIZAR

En el caso que se muestra arriba, la plantilla permite notificar al usuario respecto de una cita o reunión. Para ello se completan los datos correspondientes y se Previsualiza, antes de enviarla, a efectos de corroborar que la notificación se enviará de acuerdo con los datos que hemos ingresado.



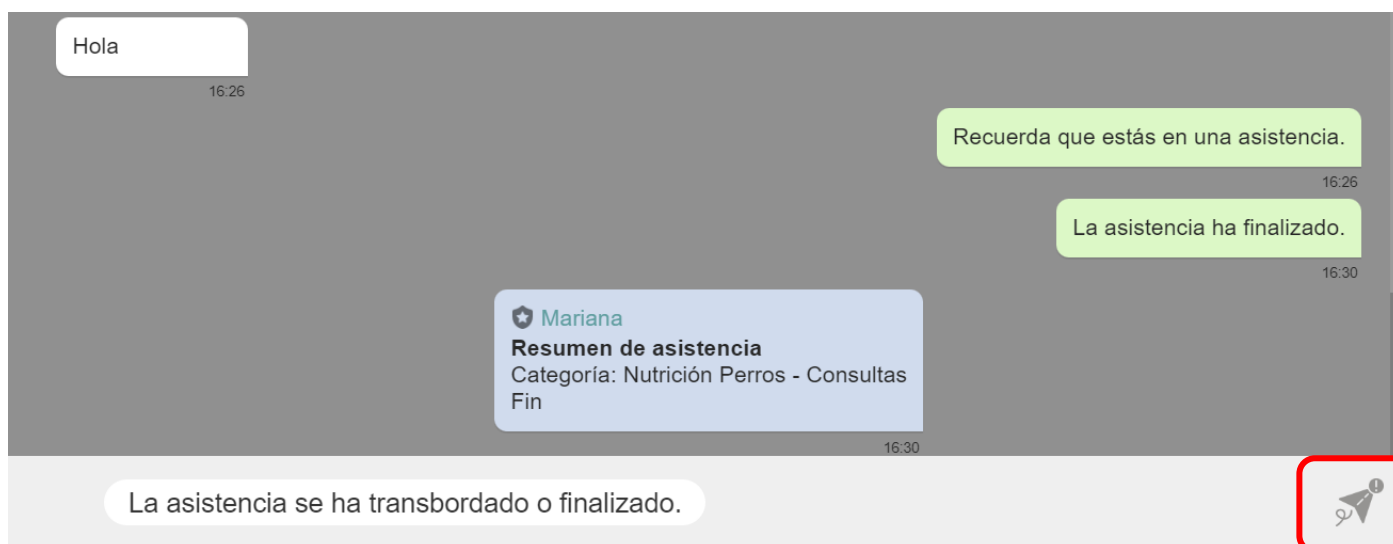
Al presionar el botón “Previsualizar”, AnnA muestra debajo la notificación tal cual saldrá. El Asistente solamente deberá presionar el ícono correspondiente al “Check” para que la misma se envíe.

Nótese que la notificación puede ser informativa pero también puede contener botones con respuestas posibles, relacionadas al mensaje que se está enviando. Estos detalles se definen a la hora de crear la plantilla de notificación, antes de enviarla a Whatsapp para su aprobación, lo que permitirá su posterior uso.

Es importante mencionar que Whatsapp analiza y aplica reglas sobre los contenidos de las plantillas de notificaciones que se envían para su aprobación. En caso de no cumplir con dichas regulaciones, la misma será rechazada y no podrá utilizarse.

c. Restablecer el contacto con un usuario con una asistencia finalizada

Esta funcionalidad permite reiniciar el contacto con un usuario al que se le brindó asistencia con anterioridad y la conversación está finalizada. Eligiendo la conversación del panel de conversaciones finalizadas, el Asistente verá el ícono de notificación activa en el sector inferior derecho de la pantalla (ver debajo). Presionando el mismo, podrá elegir una plantilla de notificación para completar y enviar.



6. Palabra clave para salida de una asistencia

A partir de esta actualización, un usuario podrá abandonar una conversación en curso con un Asistente de AnnA Desk enviando un mensaje con una palabra clave previamente definida en la configuración del grupo de asistencia. Como ejemplo, se podría configurar **#salir** como palabra clave. Esto se debe informar al usuario en algún mensaje previo al inicio de la asistencia, de manera tal de darle la posibilidad de abandonar la misma en cualquier momento de la asistencia.

Como parte de la configuración de esta funcionalidad en el grupo de asistencia, también puede definirse si esta palabra clave solamente actúa en el momento en que el usuario espera en cola a ser atendido o también puede utilizarse durante la conversación con el asistente.

