

Estados de Conversaciones en Software Arrows

Guía para Nuevos Usuarios

Software Arrows, nuestra plataforma de atención omnicanal con automatización e inteligencia artificial, permite gestionar las conversaciones con clientes a través de un sistema de **estados**. Estos estados organizan el flujo de atención y ayudan al equipo humano y al bot a saber qué conversaciones requieren intervención.

A continuación, te explicamos **paso a paso** cómo funciona cada uno de los **cuatro estados principales** de las conversaciones en Software Arrows.

1. Estado Pendiente

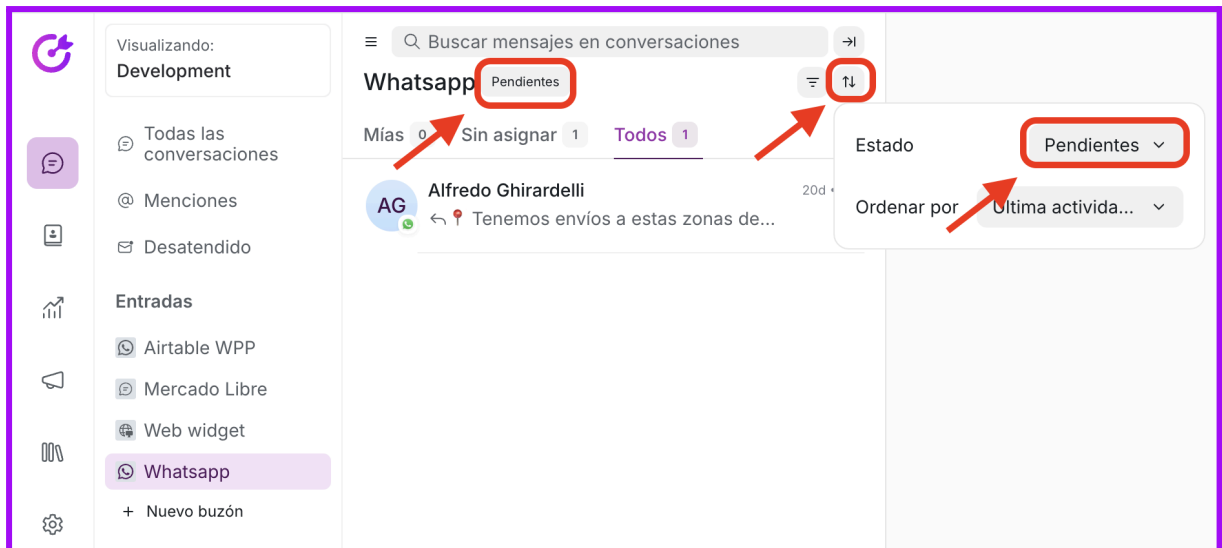
Este es el **estado inicial** en el que suelen estar las conversaciones nuevas. Sirve principalmente para dos fines:

- Indicar que aún **no fueron vistas ni gestionadas por un humano**.
- Habilitar al **Bot con IA** de Software Arrows para que pueda actuar automáticamente.

¿Qué hace el Bot en este estado?

- Responde automáticamente a las consultas del usuario basándose en la base de conocimiento.
- Si detecta que el usuario necesita ayuda humana o que la consulta **requiere intervención personalizada**, el bot **deriva la conversación automáticamente** al estado siguiente: **Abierta**.

 Mientras la conversación esté en **Pendiente**, el bot es el único responsable de atenderla.



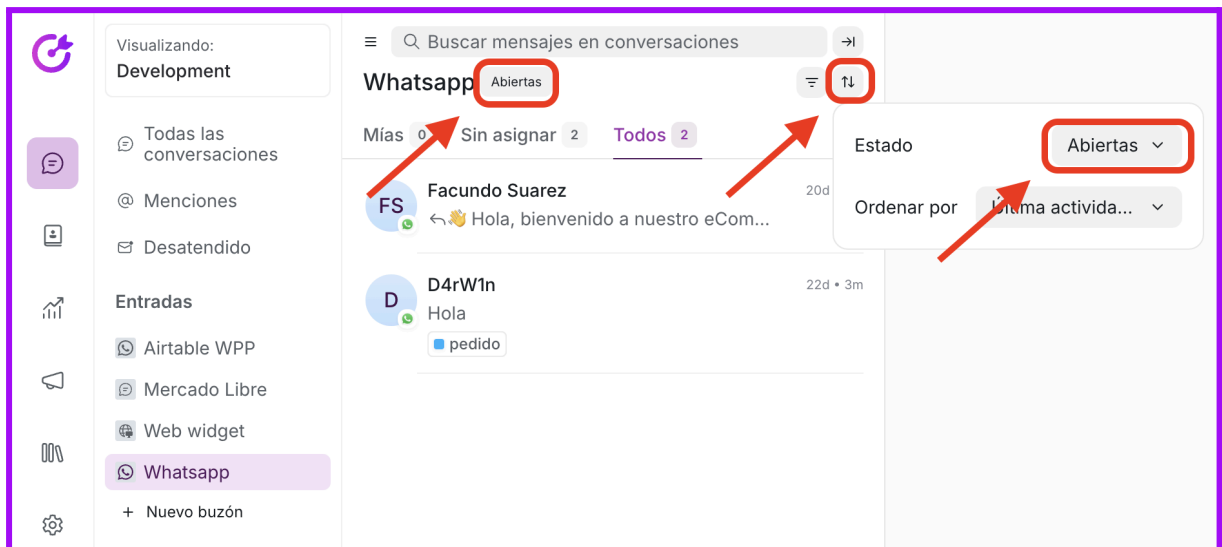
2. Estado Abierta

Una vez que el bot determina que necesita ayuda de una persona, o si un operador abre una conversación directamente de forma manual, el estado pasa a **Abierta**.

Este estado indica que:

- La conversación **requiere intervención humana**.
- Es visible para todo el equipo en la bandeja de entrada.
- Puede ser asignada a un agente o grupo/equipo específico.
- El bot está deshabilitado

🔔 Las conversaciones en estado **Abierta** quedan activas y disponibles para seguimiento por parte del equipo humano.




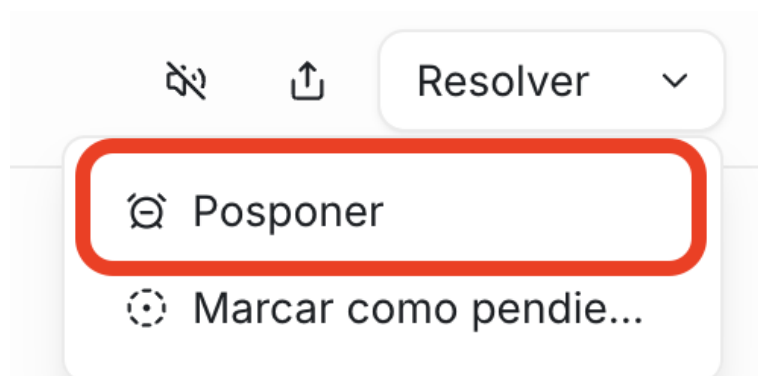
🕒 3. Estado Pospuesta

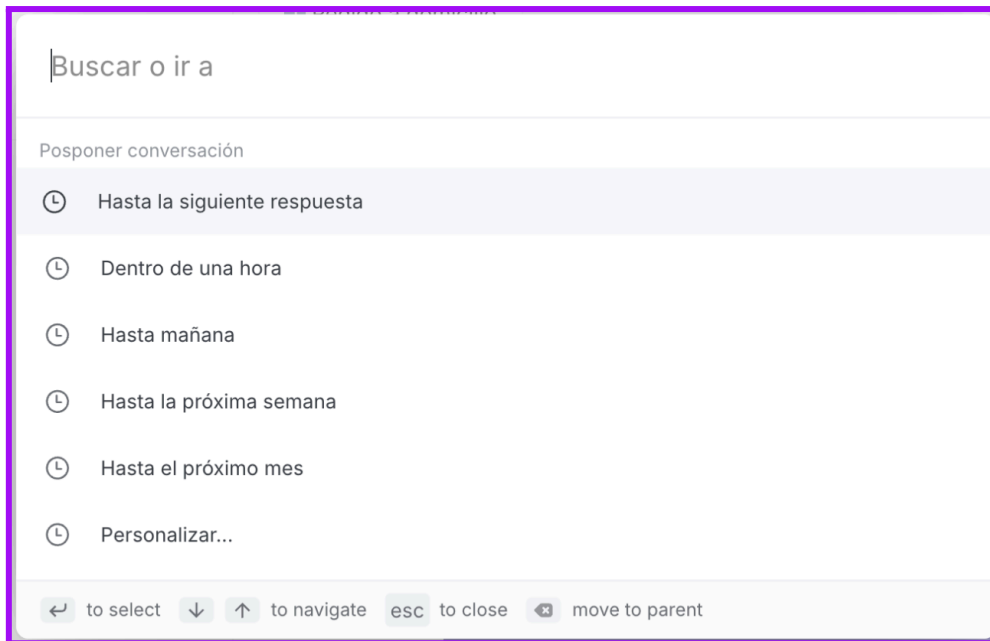
Este estado sirve para **pausar temporalmente** una conversación que no necesita atención inmediata.

Se usa típicamente cuando:

- El cliente necesita tiempo para responder.
- Se está esperando una acción externa (como una entrega o aprobación).
- El operador quiere volver a revisar más tarde.

 17 Se puede configurar un **recordatorio** para que la conversación vuelva a estado **Abierta** automáticamente después de un tiempo





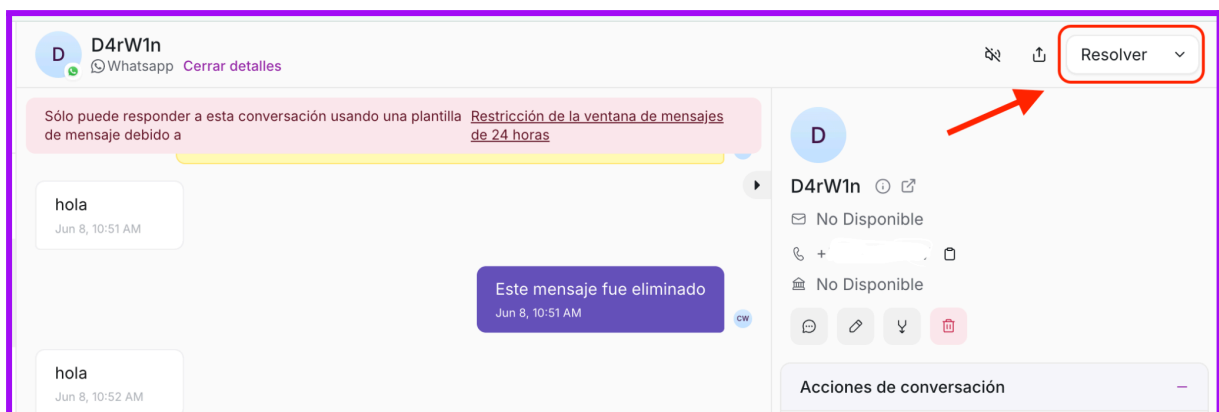
✓ 4. Estado Resuelta

El estado **Resuelta** indica que:

- El tema fue solucionado.
- No se requiere más intervención (ni humana ni del bot).

📌 Aunque la conversación esté resuelta, si el cliente responde nuevamente, el sistema **puede reabrirla automáticamente** (según configuración).

Este estado **ayuda a cerrar ciclos** y mantener la bandeja organizada, permitiendo a los equipos enfocar su atención en los casos activos. Manejo tipo "Tickets".





Flujo Típico con el Bot de Software Arrows

Para ilustrar cómo se usan estos estados en conjunto con el bot:

1. **El cliente escribe un mensaje** nuevo → La conversación entra en estado **Pendiente**.
2. **El Bot responde automáticamente** e intenta resolver la consulta.
3. Si no puede resolver o detecta una necesidad humana → El Bot **cambia el estado a Abierta**.
4. **El agente humano toma el caso** y gestiona la conversación.
5. Una vez terminado → El agente marca la conversación como **Resuelta**.
6. Si necesita pausar sin cerrar → Se puede usar el estado **Pospuesta**.



¿Por qué es importante entender los estados?

- Facilita la **colaboración entre el Bot y el equipo humano**.
- Ayuda a mantener una **bandeja limpia y priorizada**.
- Mejora la **experiencia del cliente**, reduciendo tiempos de espera y errores.
- Permite usar las métricas y reportes de Software Arrows para analizar y optimizar el servicio.