

Etiquetas (Labels) y Equipos (Teams)

Organización eficiente de conversaciones y agentes

En Software Arrows, la organización del trabajo y la correcta distribución de tareas son claves para brindar un servicio ágil y de calidad. Para eso existen dos herramientas fundamentales:

- **Etiquetas (Labels):** clasifican las conversaciones por temas, clientes, productos, campañas o lo que sea útil para tu negocio.
- **Equipos (Teams):** agrupan agentes de atención según su especialidad, área o rol.

A continuación, te explicamos cómo se usan y por qué son tan importantes.

◆ Etiquetas (Labels)

¿Qué son?

Las etiquetas en Software Arrows te permiten **marcar y categorizar** conversaciones de forma rápida y visual. Ayudan a entender de qué trata cada conversación y a generar reportes útiles para mejorar la atención.

¿Cómo se crean?

Desde la configuración de Software Arrows podés:

- Crear una nueva etiqueta.
- Asignarle un **nombre**, una **descripción** y un **color**.
- Editarlas en cualquier momento.

Visualizando: SoftwareClock

Etiquetas

Las etiquetas le ayudan a clasificar y priorizar conversaciones y clientes potenciales. Puede asignar una etiqueta a una conversación o contacto usando el panel lateral.

Nombre	Descripción	Color	
abierta_asesor	Conversaciones que estan siendo atendidas manualmente	#22FF00	
agustin		#710B86	
arrows	Conversacion Arrows	#8636A6	
bot	Conversaciones que estan siendo atendidas por el robot AI automaticamente	#FFA400	
desarrollo	pedido de empresa	#F27B08	
escribirle		#E312B1	
test-de-calidad		#858FA9	

Añadir etiqueta

Añadir etiqueta

Las etiquetas permiten agrupar las conversaciones.

Nombre de la etiqueta

cliente_potencial

Descripción

Con esta etiqueta identificar potenciales clientes

Color

Mostrar etiqueta en la barra lateral

Cancelar Crear

✓ Las etiquetas creadas estarán disponibles para todos los agentes del equipo.

¿Cómo se usan?

- Se muestran en la barra lateral de cada conversación.
- Se pueden aplicar **manualmente** a cada conversación con un solo clic.
- También se pueden asignar **automáticamente**, por ejemplo, si un mensaje contiene palabras clave como "reclamo", "pedido", "soporte técnico", etc.

¿Para qué sirven?

- Facilitan la **búsqueda y filtrado** de conversaciones.

- Permiten **generar reportes por categoría**.
- Ayudan a entender qué temas generan más consultas.
- Son útiles para campañas de mensajes masivos vía whatsapp o clientes específicos (por ejemplo: “Black Friday”, “Cliente VIP”, “WhatsApp 2024”).

Reportes por etiqueta

Desde el panel de Software Arrows podés:

- Ver métricas por etiqueta: tiempo de primera respuesta, tiempo de resolución, cantidad de mensajes, etc.
- Descargar estos reportes para análisis interno o toma de decisiones.

Equipos (Teams)

¿Qué son?

Los equipos agrupan agentes según su función o área, por ejemplo:

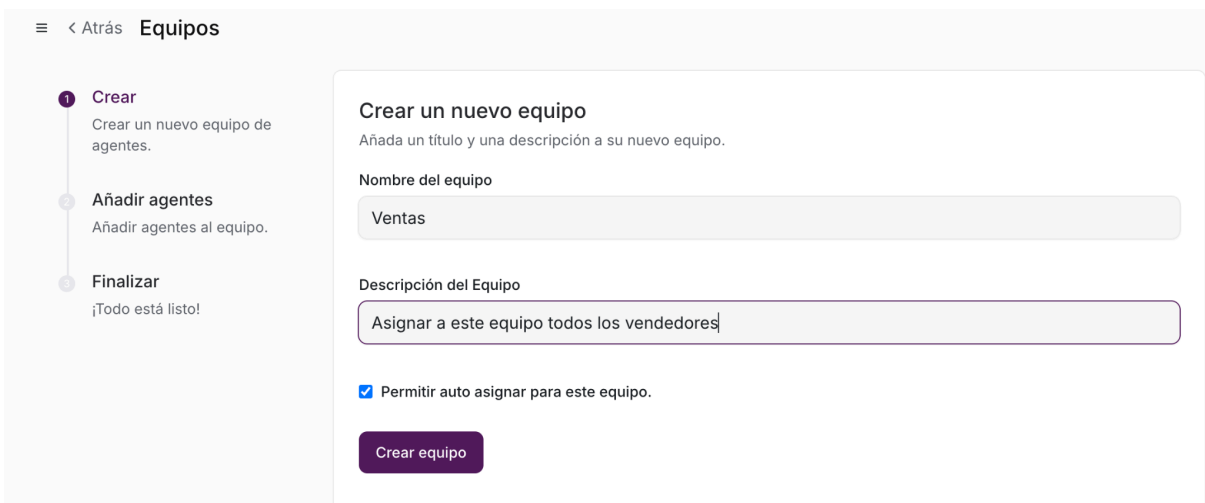
- Soporte Técnico
- Ventas
- Postventa
- Atención VIP

Esto permite asignar las conversaciones correctas a las personas correctas, mejorando la **eficiencia y calidad** del servicio.

¿Cómo se crean?

En segundos podés crear un equipo:

1. Asignás un **nombre** y una **descripción**.
2. Agregás a los agentes que formarán parte.
3. El equipo aparecerá en la barra lateral para su fácil identificación.



Asignación automática

Con las **automatizaciones de Software Arrows**, podés configurar reglas para que ciertas conversaciones lleguen directamente a un equipo.

Por ejemplo:

- Si un mensaje contiene la palabra “devolución”, enviarlo al equipo de **Postventa**.
- Si llega desde un canal específico (como Instagram), derivarlo a **Marketing**.

Esto agiliza la atención y garantiza que **cada consulta llegue al equipo indicado**.

Métricas por equipo

Software Arrows ofrece analítica avanzada para ver cómo está rindiendo cada equipo:

- Número de conversaciones atendidas.
- Tiempo promedio de primera respuesta.

- Total de mensajes entrantes y salientes.
- Tiempo de resolución.

Se pueden **filtrar por rango de fechas y horarios comerciales**, y exportar para análisis externo.

Ejemplo práctico

Imaginemos que tenés un ecommerce con tres áreas clave:

- **Ventas**
- **Soporte técnico**
- **Administración**

Podés:

- Crear esos 3 equipos.
- Crear etiquetas como “Consulta envío”, “Error de pago”, “Stock agotado”.
- Configurar automatizaciones para que cuando alguien escriba “no me llegó mi pedido”, se etiquete como “Consulta envío” y se asigne automáticamente al equipo de **Soporte técnico**.

Resultado: cada conversación llega al lugar correcto, con claridad y sin perder tiempo.


Beneficios de usar Etiquetas y Equipos en Software Arrows

- Mejora la **organización y visibilidad**.
- Reduce el tiempo de respuesta.
- Mejora la **experiencia del cliente**.
- Facilita el análisis y la toma de decisiones.
- Permite crecer sin perder control.

¿Querés llevar tu clasificación al siguiente nivel?

Si tu negocio necesita **clasificar automáticamente** las conversaciones por equipos o aplicar **etiquetas inteligentes** basadas en el contenido del mensaje, podemos ayudarte.

En Software Arrows, contamos con soluciones de **Inteligencia Artificial** que permiten identificar temas, intenciones y prioridades en tiempo real para que cada conversación llegue **al lugar correcto sin intervención manual**.

 Contactá al representante de Arrows con el que estés trabajando y. Con gusto te asesoraremos para implementar una clasificación personalizada y eficiente para tu negocio.