

	FORMAT	CODE	
	Agent Manual	VERSION	3
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 1 of 13



Manual de Agente we•R4u

CONTROL DE FIRMAS

FIRMAS	
SYSTEMS REVIEW	USER AREA APPROVAL
PROJECT LEADER	USER LEADER
Nombre y firma	Nombre y firma

DISTRIBUCIÓN	ARCHIVO	ACTUALIZACIÓN	NIVEL DE ACCESO
Gestión de calidad, procesos y medio	Especialista en Calidad, Procesos y Medio Ambiente en el Área Técnica	Especialista en Calidad, Procesos y Medio Ambiente en el Área Técnica	INTERNO Acceso Interno EXTERNO Este documento es confidencial

	FORMAT				CODE	
	Agent Manual				VERSION	3
					DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 2 of 13

VERSION	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DATE	18/04/25	23/04/25	24/04/24							

RESUMEN DE MODIFICACIÓN

VERSION 3, FECHA 24 abril,2025

PUNTO	CAMBIOS DE LA VERSIÓN PREVIA
1	Anexo de figuras
2	Modificación
3	Actualización

	FORMAT	CODE	
	Agent Manual	VERSION	3
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 3 of 13

Índice

1	Objetivo	4
2	Campo de Aplicación	4
3	Desarrollo	4
3.1	Conceptos Generales	4
4	Resumen	5
5	Requisitos Técnicos	5
6	Gestión de Agentes.....	6
6.1	Acceso a la Plataforma	6
7	Descripción General de la Interfaz	8
8	Opción de idioma	¡Error! Marcador no definido.
9	Soporte y Contacto.....	13

	FORMAT	CODE	
	Agent Manual	VERSION	3
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 4 of 13

1 Objetivo

Proporcionar al agente las herramientas y los conocimientos necesarios para utilizar eficazmente la Plataforma we-R4u, para operar correctamente esta herramienta de comunicación y maximice el valor y la funcionalidad de la solución ofrecida en apoyo a su empresa.

2 Campo de Aplicación

El documento está dirigido al área de servicio a cliente y agentes de los diversos servicios proporcionados, con la finalidad de obtener una buena administración de la aplicación we-R4u.

3 Desarrollo

3.1 Conceptos Generales

Esta sección describe los conceptos más utilizados en el documento, ya que es importante tener una idea de las definiciones básicas de las que vamos a hablar en el siguiente manual.

- 
Agentes: Usuarios operativos que interactúan directamente con la plataforma we-R4u para contactar con clientes mediante llamadas o mensajes de texto.

	FORMAT	CODE	
	Agent Manual	VERSION	3
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 5 of 13

4 Resumen

Este manual de usuario está enfocado a todo el personal de soporte y servicio al cliente, proporcionando explicaciones lo más detalladas posibles acerca del funcionamiento de la plataforma we-R4u, en las sesiones de conexión de agentes habilitados para el servicio por la empresa usuaria de esta herramienta de comunicación.

5 Requisitos Técnicos

Asegúrese de cumplir con los siguientes requisitos técnicos para garantizar el correcto funcionamiento del sistema:

-  **Sistema Operativo:** Windows 10 o superior, macOS 10.15 o superior.
-  **Navegador Web:** Google Chrome, Microsoft Edge o Mozilla Firefox (*versiones actualizadas*).
-  **Conexión a Internet:** Velocidad mínima de 50 Mbps para una experiencia óptima.

(Opcional) Resolución de Pantalla: 1366x768 o superior.

	FORMAT	CODE	
	Agent Manual	VERSION	3
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 6 of 13

6 Gestión de Agentes

En esta sección aprenderás cómo ingresar al sistema. Se explicarán los pasos para iniciar sesión y gestionar el acceso desde distintos dispositivos.

6.1 Acceso a la Plataforma

1 Ingreso a la Plataforma

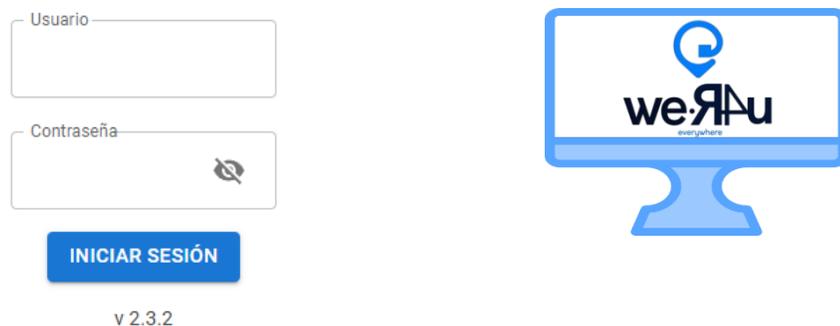
Abre el navegador web de tú preferencia (**Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari, entre otros**).

Ingrese la URL de acceso: web.wex.services

2 Inicio de Sesión

Introduce tu nombre de usuario y contraseña (**proporcionados por tu administrador del servicio, de no tenerlos solicítalos con tu supervisor**). (Imagen 1)

Iniciar Sesión



Usuario

Contraseña

INICIAR SESIÓN

v 2.3.2

Imagen 1

	FORMAT	CODE	
	Agent Manual	VERSION	3
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 7 of 13

Una vez ingresados los datos de forma correcta, hacemos click en el botón **Iniciar Sesión**.

⚠ Nota: En caso de ingresar un usuario o contraseña de forma incorrecta o no completarlos, se indicará que este no existe; en caso de que el usuario exista, pero tenga más de 3 intentos de inicio de sesión incorrectos, este se bloqueará, por lo que deberá comunicarlo con el equipo de we•R4u para solicitar el desbloqueo de este, (como se muestra en la imagen 2).

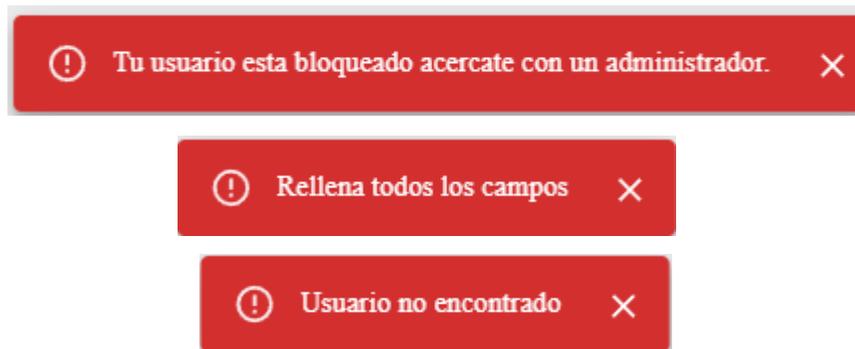


Imagen 2

Para cualquier duda o aclaración adicional, le recomendamos consultar el siguiente video explicativo “[Inicio de Sesion we.r4u](#)”, el cual muestra de manera detallada y paso a paso cómo poder iniciar sesión de manera correcta en el siguiente enlace.

[▶ Ver video instructivo](#)

Para una navegación segura se recomienda lo siguiente:

- **No compartas tu contraseña con terceros.**
- **Cierra sesión al finalizar tus actividades.**

	FORMAT	CODE	
	Agent Manual	VERSION	3
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 8 of 13

7 Descripción General de la Interfaz

En este apartado se presenta un recorrido visual para las funcionalidades específicas para Agentes, describiendo cada una de sus pantallas principales. Conocerás la disposición de los menús, las funciones clave y cómo navegar fácilmente dentro del sistema.

La interfaz de usuario se compone de las siguientes secciones principales:

- **Dashboard General:** Vista principal con acceso rápido a métricas clave y redireccionamiento a otras opciones
- **Barra de Navegación:** Barra con diversas opciones a redireccionar
- **Opciones de Servicio:** Configuraciones específicas del servicio seleccionado en el dashboard principal

Una vez realizado el inicio de sesión de forma correcta, se nos mostrará la siguiente ventana, en la cual, se nos asignará de forma automática un número telefónico para contacto del servicio al que fue asignado como agente (**Figura 1**).

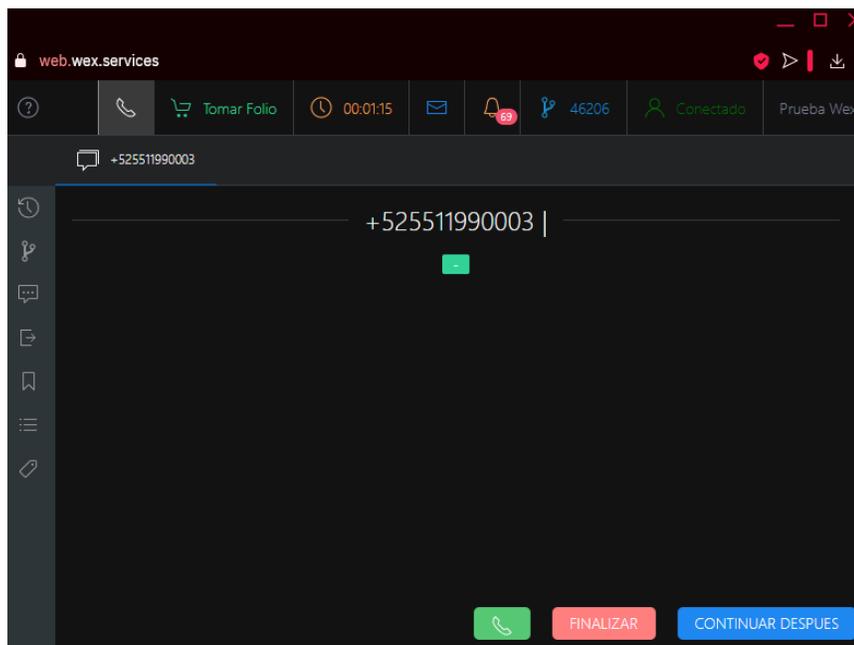


Figura 1

	FORMAT	CODE	
	Agent Manual	VERSION	3
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 9 of 13

Al seleccionar llamar, se indicará mediante un mensaje que la llamada está en progreso (**Figura 1.1**)

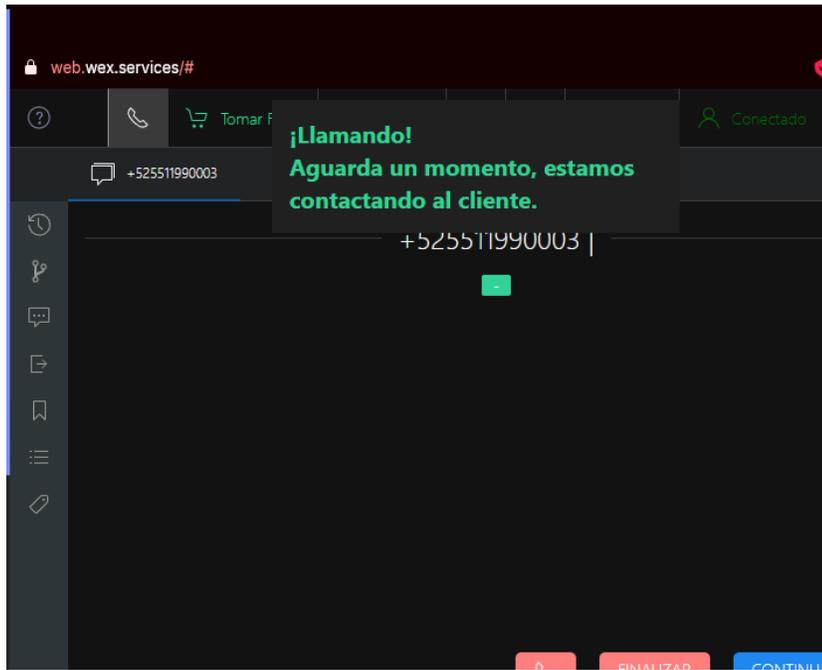


Figura 1.1

Realizará la marcación, al finalizar la atención del caso abrirá un recuadro como el siguiente (**Figura 1.2**):

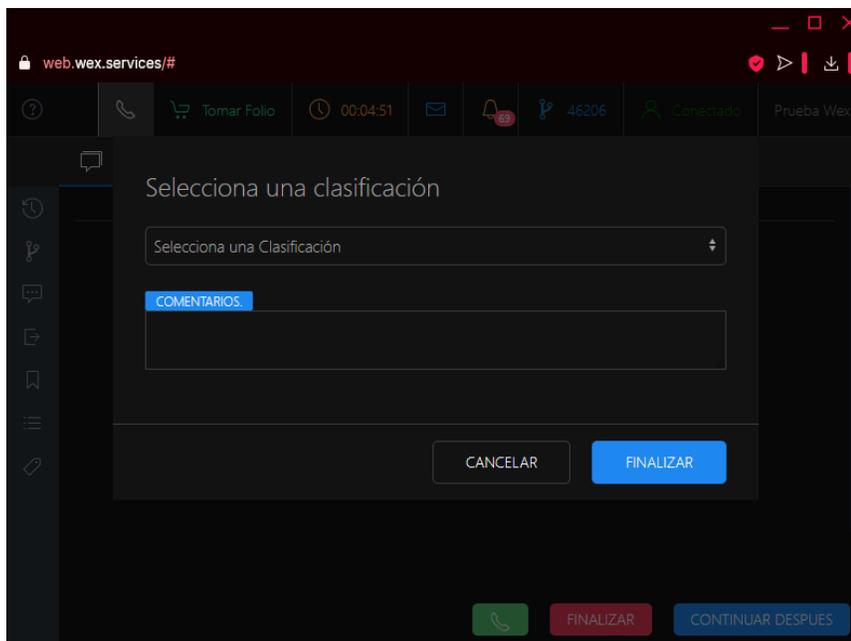


Figura 1.2

	FORMAT	CODE	
	Agent Manual	VERSION	3
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 10 of 13

Al dar click en “Selecciona una clasificación”, se cuenta con opciones como las siguientes para clasificar el estatus del contacto o lo que ocurrió con la llamada como resultado de la atención (**Figura 1.3**):

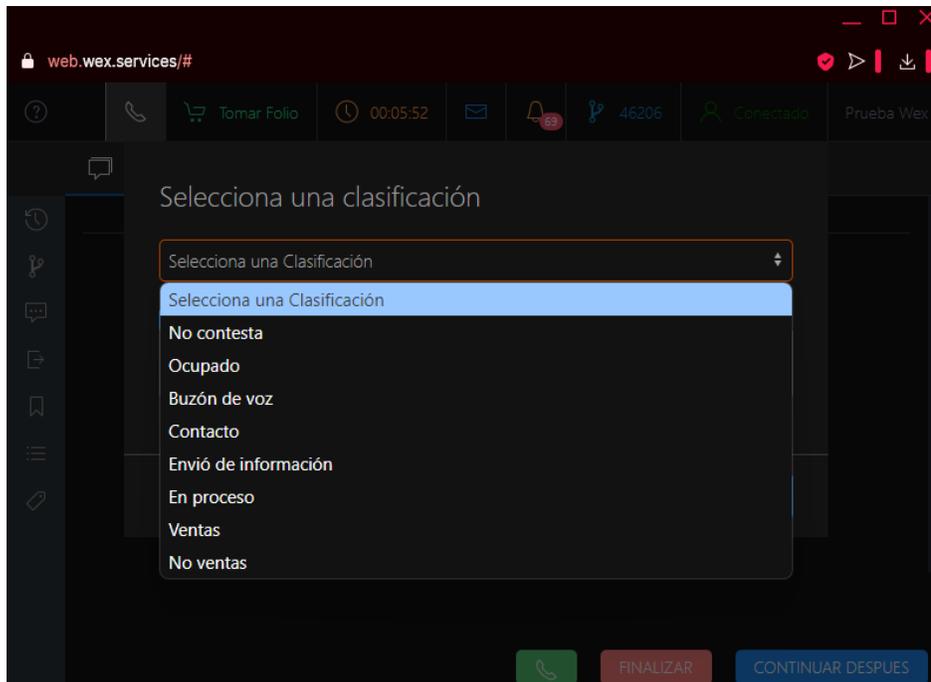


Figura 1.3

ⓘ **Nota:** De no haber más casos a la espera, se nos mostrará el mensaje correspondiente indicando que estamos al día.

	FORMAT	CODE	
	Agent Manual	VERSION	3
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 11 of 13

De igual forma podemos ingresar comentarios para indicar de forma detallada lo que ocurrió con el caso atendido, por ejemplo, si no responde, manda a buzón, o algún comentario en particular que el cliente realice durante la llamada, una vez completados los campos correspondientes, daremos click al botón finalizar, y regresaremos a la pantalla principal (**Figuras 1.4-1.5**)



Estamos al día, no hay mas personas esperando

Figura 1.4



Figura 1.5

	FORMAT	CODE	
	Agent Manual	VERSION	3
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 12 of 13

8 Opción de Idioma

La plataforma tiene la opción de cambiar de idioma entre EN/ES al “Iniciar Sesión” (**Imagen 1**)

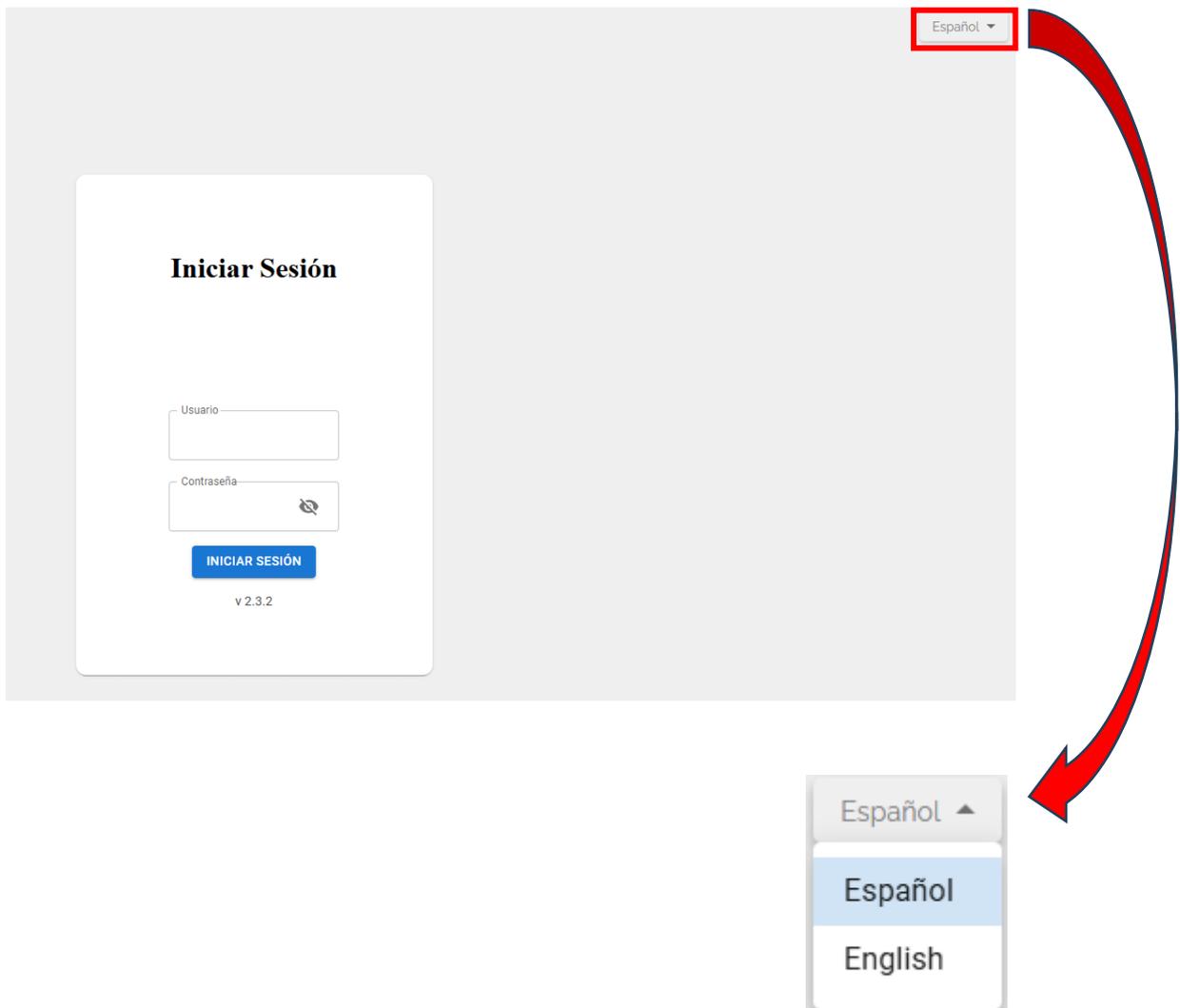


Imagen 1

	FORMAT	CODE	
	Agent Manual	VERSION	3
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 13 of 13

9 Soporte y Contacto

Este apartado está referido a brindarle asistencia sobre cualquier inconveniente que pueda surgir durante el uso de la plataforma we-R4u como agente. Aquí encontrará información detallada sobre cómo solucionar problemas comunes y cómo ante la posible causa recibir ayuda de su supervisor o administrador del servicio.

Si el problema persiste o requiere asistencia adicional, comuníquese con su administrador del servicio el cual nos hará llegar la situación del problema y de ser así, nuestro equipo de soporte técnico les asistirá para resolver su incidencia.

Funcionalidad	Problema	Causa Posible	Solución propuesta	Contacto
Inicio de Sesión	No se puede iniciar sesión	Usuario o contraseña incorrectos	Verifica que los datos sean correctos e intenta nuevamente.	Usuario /Supervisor del Servicio
	Usuario bloqueado tras tres intentos fallidos	Se ha excedido el número de intentos permitidos	Contactar al soporte del servicio para el desbloqueo.	Usuario /Supervisor del Servicio
	No se llenaron los campos de usuario y contraseña	Olvido o error del usuario	Completar los campos obligatorios antes de iniciar sesión.	Usuario /Supervisor del Servicio
Interfaz de Usuario	No se muestra el Dashboard General	Problema de carga en la plataforma	Actualizar la página o revisar la conexión a Internet.	Usuario /Supervisor del Servicio
Llamadas y Seguimiento	No se puede realizar una llamada	Error en la conexión o falta de permisos	Verificar conexión a Internet o permisos del navegador.	Usuario /Supervisor del Servicio
	No aparece el cuadro de clasificación tras la llamada	Fallo en la interfaz o recarga de sesión	Recargar la página o cerrar sesión e iniciar nuevamente.	Usuario /Supervisor del Servicio
	No se guardan los comentarios ingresados	Problema con la base de datos	Revisar conexión o contactar a soporte.	Usuario /Supervisor del Servicio
Personalización	No se puede cambiar el idioma de la plataforma	Configuración incorrecta o error de carga	Verificar ajustes de idioma en la interfaz principal e intentar nuevamente.	Usuario /Supervisor del Servicio