

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 1 of 47



Manual de Usuario General de 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	
	User Manual				VERSION	4
					DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 2 of 47

VERSION	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DATE	24/03/25	01/04/25	03/04/25	24/04/25						

RESUMEN DE MODIFICACIÓN

VERSION 4, FECHA 24 ABRIL,2024

PUNTO	CAMBIOS DE LA VERSIÓN PREVIA
1	Inclusión matriz de soporte
2	Modificación general
3	Reemplazo de img
4	Modificaciones generales

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 3 of 47

Índice

1	Objetivo	4
2	Campo de Aplicación	4
3	Glosario de términos	4
4	Desarrollo	4
4.1	Conceptos Generales	4
5	Resumen	5
6	Beneficios del Uso de la Plataforma Web	6
7	Requisitos Técnicos	6
8	Acceso a la Plataforma	7
9	Descripción General de la Interfaz	10
10	Funciones Principales	11
11	Usuarios Registrados	15
12	Servicio	20
13	Aplicaciones	23
14	Llamadas / SMS Outbound (Campañas)	25
14.1	Llamadas:	26
14.2	SMS:	27
15	Servicio de Llamadas	30
16	Reportes	31
17	Buscador	35
18	Administrador	36
19	Gestión de gentes	40
20	Opción de idioma	45
21	Soporte y Contacto	46
21.1	Opciones de Contacto	47
21.2	Escalamiento automático de reportes de incidencia.	47

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 4 of 47

1 Objetivo

Este documento tiene como objetivo proporcionar al usuario final las herramientas y los conocimientos necesarios para utilizar eficazmente el sistema, garantizando una experiencia positiva y satisfactoria que maximice el valor y la funcionalidad de la solución ofrecida.

2 Campo de Aplicación

El documento está dirigido al área de producción y a los usuarios de la plataforma para una buena administración de la aplicación.

3 Glosario de términos

El glosario se define con los siguientes términos:

Dashboard: Screen utilizado para el diseño de paneles, la visualización de métricas, la elaboración de informes

Reportes: Reportería visual mediante gráficas y tablas de estatus de servicios

Outbound: Refiriendo a llamadas de salida del Sistema

Inbound: Refiriendo a llamadas de entrada del Sistema

Blaster: Llamadas o mensajes masivos automáticos mediante programación de listas

Buscador: Filtro de búsqueda específica para ciertos tópicos

Login: Inicio de sesión principal para acceder al servicio

4 Desarrollo

4.1 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 utilizar en los distintos apartados de este manual.

-  **Administradores:** Encargados de gestionar cuentas de usuario, monitorear campañas y acceder a reportes generales y específicos.
-  **Supervisores:** Responsables del seguimiento del desempeño de las campañas y agentes.
-  **Agentes:** Usuarios operativos que interactúan directamente con el sistema para realizar llamadas o enviar o recibir mensajes.

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 5 of 47

5 Resumen

Bienvenido al Manual de Usuario de la versión web del sistema de we-R4u. Este documento tiene como objetivo proporcionar una guía detallada para comprender y utilizar todas las funcionalidades que ofrece nuestra plataforma. Desde la administración de campañas hasta la visualización de reportes, aquí encontrarás toda la información necesaria para optimizar tu experiencia como usuario.

Nuestra plataforma ha sido diseñada para brindar una experiencia eficiente y fácil de usar, permitiendo a las empresas gestionar sus campañas de llamadas y mensajes, monitorear agentes, y evaluar el rendimiento a través de informes detallados.

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 6 of 47

6 Beneficios del Uso de la Plataforma Web

-  **Acceso Remoto:** Gestiona campañas y monitorea el rendimiento desde cualquier lugar con conexión a internet.
-  **Automatización:** Simplifica procesos con herramientas programadas para el envío sistematizado de mensajes y llamadas.
-  **Análisis en Tiempo Real:** Visualiza reportes actualizados al instante para una toma de decisiones efectiva.
-  **Interfaz Intuitiva:** Diseñada para una experiencia de usuario sencilla y eficiente.

7 Requisitos Técnicos

Este apartado detalla los requerimientos mínimos y recomendados para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma en tu dispositivo. Aquí encontrarás información sobre navegadores compatibles, especificaciones del sistema operativo y configuraciones necesarias para una experiencia óptima.

Por favor, asegúrate 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	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 7 of 47

8 Acceso a la Plataforma

En esta sección aprenderás cómo ingresar al sistema de manera segura. Se explicarán los pasos para iniciar sesión, recuperar tu contraseña en caso de olvido y gestionar el acceso desde distintos dispositivos.



Ingreso a la Plataforma

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

Ingrese la URL de acceso: admin.wex.services

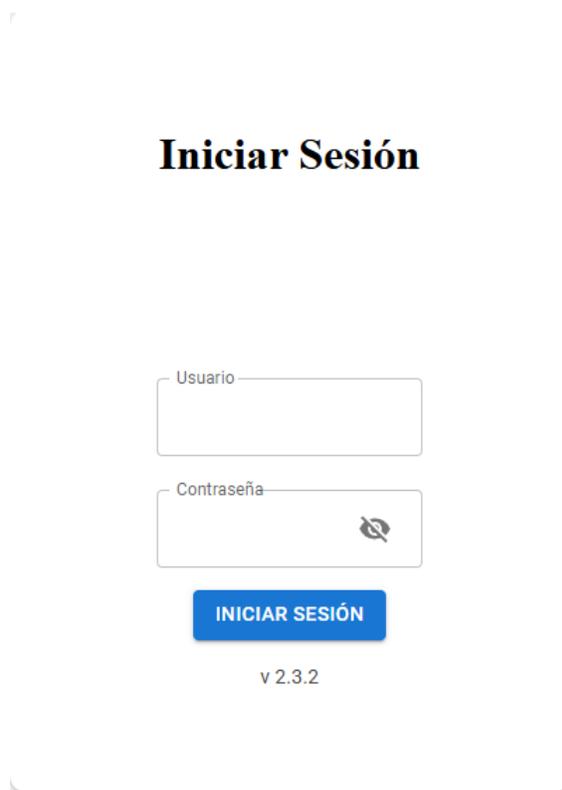
	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 8 of 47

2 Inicio de Sesión

Introduce tu nombre de usuario y contraseña (**proporcionados por el equipo de we-R4u**). (Imagen 1)



Iniciar Sesión

Usuario

Contraseña

INICIAR SESIÓN

v 2.3.2

Imagen 1

Una vez ingresados los datos de forma correcta, haz clic en **Iniciar Sesión**.

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 9 of 47

ⓘ Nota: En caso de ingresar un usuario o contraseña de forma incorrecta o no llenarlos, se indicará que éste no existe; en caso de que el usuario exista, pero tenga más de 3 inicios de sesión éste se bloqueará, por lo que deberá comunicarlo con el soporte técnico del servicio para solicitar el desbloqueo de éste. (Imagen 2)

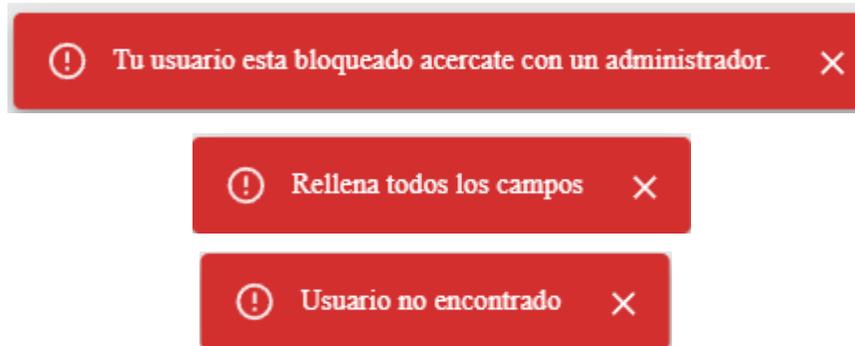


Imagen 2

Para una navegación segura se recomienda lo siguiente:

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

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 10 of 47

9 Descripción General de la Interfaz

Aquí se presenta un recorrido visual por la plataforma, describiendo cada una de sus secciones 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

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 11 of 47

10 Funciones Principales

Este apartado cubre las herramientas y funcionalidades más importantes de la plataforma. Aprenderás a gestionar campañas, configurar opciones de mensajería y llamadas, y visualizar reportes detallados sobre el desempeño de tus operaciones.

Una vez iniciada sesión de forma correcta se mostrará el dashboard general, el cual es el siguiente **(Imagen 3)**:

En este podemos visualizar datos de monitoreo del servicio correspondientes a los Asesores que lo atienden (**en caso de que existan**), en esta notamos quien está dando atención, quien, conectado y a la espera, desconectados, y mostrados de forma gráfica.

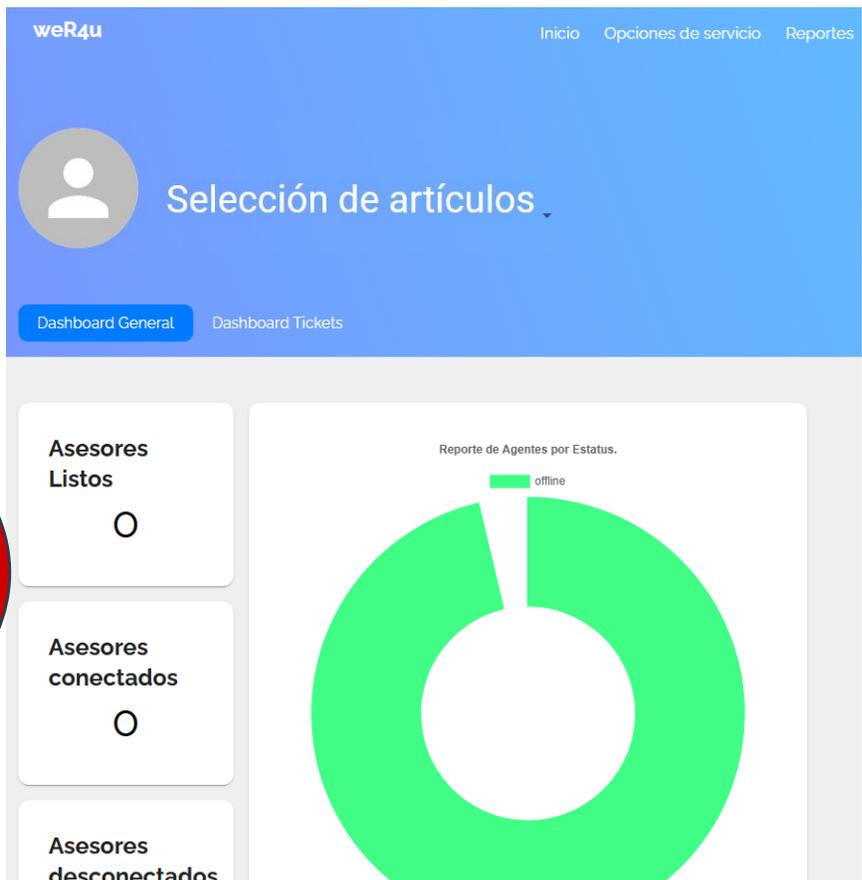


Imagen 3

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 12 of 47

Al encontrar agentes conectados, podrás visualizar que agente, el estatus en el que se encuentra y su queue asignada, de igual forma permitiendo que puedas desconectarlo directamente (**Imagen 4**)

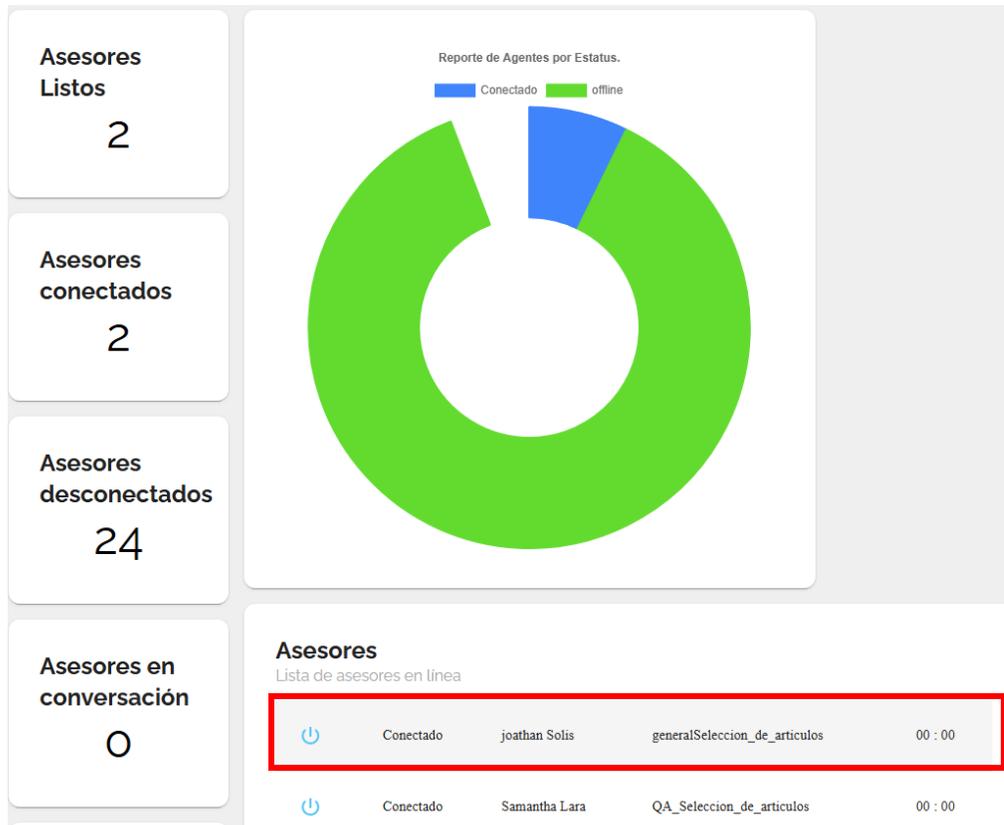


Imagen 4

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 13 of 47

De igual forma, visualizamos la barra de navegación con demás opciones correspondientes a dicho servicio, tal como “Opciones de Servicio”, “Reportes”, “Buscador” y “Cuenta”.

Continuamos con “Opciones de servicio”. Al dar clic sobre esta opción nos redirigirá a clasificaciones más específicas del servicio seleccionado (**Imagen 5**):

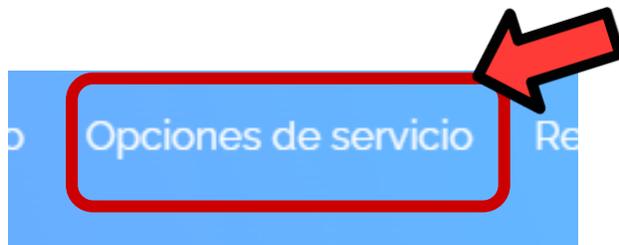
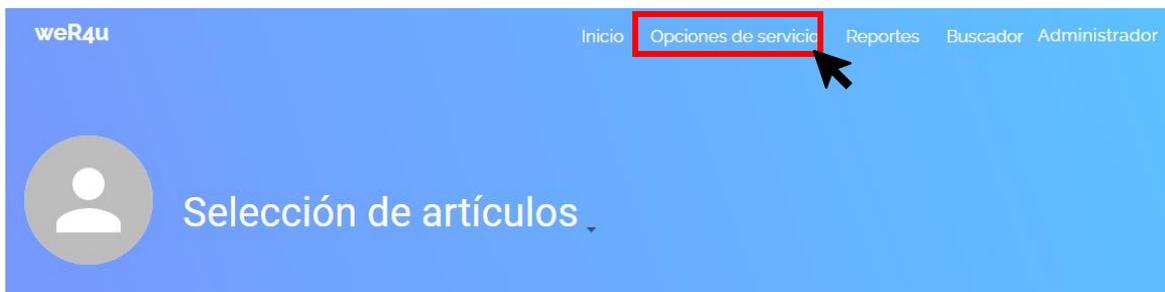


Imagen 5

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 14 of 47

Lo primero que visualizaremos es la siguiente pantalla (**Figura 1**), mostrando el Nombre del Servicio y el Saludo Inicial que da el mismo al comunicarse con ellos (**Figura 1.1**)

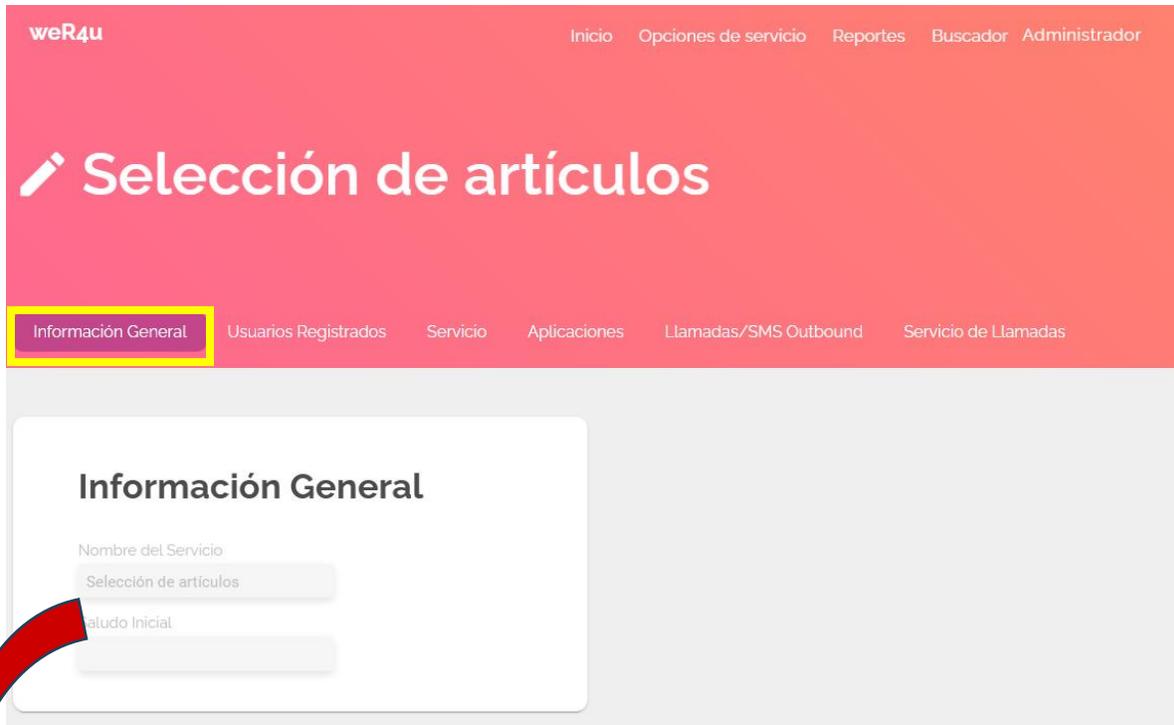


Figura 1

Información General

Nombre del Servicio

Mumuso

Saludo Inicial

Gracias por asistir a la demo de we

Figura 1.1

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

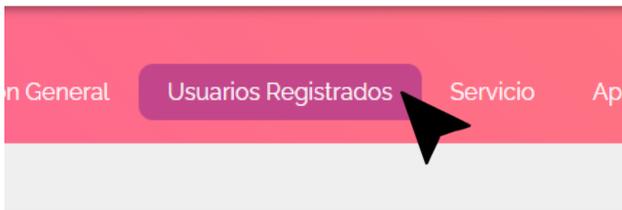
Page. 15 of 47

En esta pantalla (**Figura 1**), visualizamos diversas pestañas de configuración (**Figura 2**), siendo “**Información General**” la pestaña default, seguida de “**Usuarios Registrados**”, “**Servicio**”, “**Aplicaciones**”, “**Llamadas/SMS Outbound**” y “**Servicio de Llamadas**”, las cuáles describiremos a continuación:



Figura 2

11 Usuarios Registrados



Este dashboard (**Figura 2.1**) permite Agregar, Editar, Suspendir, Dar de baja o buscar de forma específica o por filtros a los usuarios registrados en dicho servicio, al dar click, la vista es como se muestra a continuación (**Figura 2.2**):

Figura 2.1

En caso de requerir mayor información o una guía visual, le invitamos a revisar el siguiente video “[Usuarios we.r4u](#)”, donde se explica cada procedimiento de forma clara y detallada:

 [Ver video instructivo](#)

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 16 of 47

we4u

Inicio Opciones de servicio Reportes Buscador [Administrador](#)

[Información General](#)
[Usuarios Registrados](#)
[Servicio](#)
[Aplicaciones](#)
[Llamadas/SMS Outbound](#)
[Servicio de Llamadas](#)

Usuarios Registrados

Perfil seleccionado: Todos

Usuario	Nombre	Queue	Estado	Editar	Eliminar
sandy-wex2	Sandra Cortes	Comisionistas_Seleccion_de_articulos	Activo	Editar	
sandy@wex2	Sandra Cortes	Comisionistas_Seleccion_de_articulos	Activo	Editar	
AgenteGus@wex	GusQA	generalSeleccion_de_articulos	Activo	Editar	
sam@wex2	Samantha Lara	QA_Seleccion_de_articulos	Activo	Editar	
jona@wex2	joathan Solis	generalSeleccion_de_articulos	Activo	Editar	
vladimir@wex2	Vladimir R.	Comisionistas_Seleccion_de_articulos	Activo	Editar	
usuario@wex2	UsuarioPrueba	Comisionistas_Seleccion_de_articulos	Activo	Editar	
Pruebas@wex2	usuario Prueba 2	generalSeleccion_de_articulos	Activo	Editar	

Figura 2.2

GusLiraQA	QATESTER	Comisionistas_Seleccion_de_articulos	Activo	Editar	
-----------	----------	--------------------------------------	--------	--------	---

Páginas 10 ▾ 1-10 of 22 < >
 AGREGAR USUARIO

Figura 2.3

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 17 of 47

Para agregar usuarios nos dirigimos al botón **“AGREGAR USUARIO”** (Figura 2.3), ubicado al final del dashboard **“Usuarios Registrados”** (Figura 2.2) lo que abrirá una ventana secundaria con un formulario con los datos correspondientes a llenar para la creación de un nuevo usuario (Figura 2.4).

Agregar Usuario

<p>Nombre</p> <input type="text"/>	<p>Número de atenciones simultáneas</p> <input type="text" value="1"/>
<p>Usuario</p> <input type="text"/>	<p>Queue</p> <input type="text" value="General"/>
<p>Perfil</p> <input type="text" value="Agente"/>	<p>Estatus</p> <input type="text" value="Activo"/>
	<p>Contraseña</p> <input type="text"/>
	<p>Confirmar contraseña</p> <input type="text"/>



CANCELAR

GUARDAR

Figura 2.4

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 18 of 47

⚠ Nota: Al crear usuarios, la contraseña debe cumplir los siguientes requerimientos para ser aceptada (Figura 2.5):

La contraseña debe tener las siguientes características:

- Mínimo 8 caracteres.
- Máximo 15 caracteres.
- Al menos una letra mayúscula.
- Al menos una letra minúscula.
- Al menos un dígito.
- No espacios en blanco.
- Al menos un carácter especial ej. \$@!%*?&

Figura 2.5

Para editar usuarios ya creados, únicamente nos dirigimos al botón **“Editar”** adjunto al registro deseado (**Figura 2.6**), y de forma similar al Crear un Usuario, se abrirá una ventana secundaria con los datos actuales permitiendo la opción de realizar cualquier modificación deseada, una vez terminadas, daremos clic al botón **“GUARDAR”**, en caso de que no se deseen cambios, daremos clic en **“CANCELAR”** (**Figura 2.7**), por ejemplo:



Figura 2.6



	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 19 of 47

Editar Usuario ×

Nombre <input type="text" value="QATESTER"/>	Número de atenciones simultáneas <input type="text" value="1"/>
Usuario <input type="text" value="GusLiraQA"/>	Queue <input type="text" value="General"/>
Perfil <input type="text" value="Agente"/>	Status <input type="text" value="Activo"/>
Servicio <input type="text" value="Seleccion de articulos"/>	Nueva contraseña <input type="text" value=""/>

⚠

CANCELAR

GUARDAR

Figura 2.7

Para cualquier duda o aclaración adicional en cuanto a la edición de usuarios, le recomendamos consultar el video explicativo “[Usuarios we.R4u](#)”, el cual muestra de manera detallada y paso a paso cómo realizar cada una de las acciones descritas a partir del segundo 24.

 [Ver video instructivo](#)

Para buscar mediante filtros usuarios específicos, podemos hacerlo mediante búsqueda específica, por usuario, por nombre o en todo caso, por tipo de usuario (**Figura 2.8**).

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 20 of 47

Usuarios Registrados



Buscar por usuario o nombre

Usuario	Nombre	Queue	Estado	Editar
sandy-wex2	Sandra Cortes	Comisionistas_Seleccion_de_articulos	Activo	Editar

Perfil seleccionado

- Todos
- Agente
- Supervisor
- Calidad

Figura 2.8

12 Servicio

La siguiente pestaña **“Servicio”** de este apartado, previamente mostrada (**Figura 2**) nos permite visualizar y agregar configuraciones correspondientes a **“Clasificaciones”** que son las tipificaciones de los contactos que usan los agentes para clasificar sus llamadas o mensajes, **“CRM”**, si se tiene acceso a este sistema de la empresa en el servicio de atención de los agentes y **“Queues”**, que se refiere a los distintos tipos, grupos, o filas de atención, a los que se asignan los agentes para atender a los clientes (**Figura 3**).

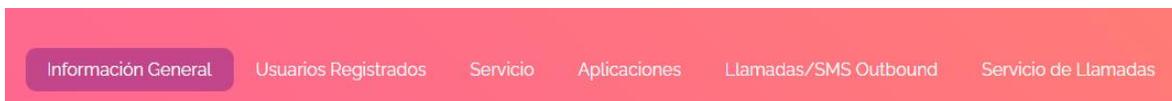


Figura 2



	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 21 of 47

weR4u Inicio Opciones de servicio Reportes Buscador [Administrador](#)

Servicio

Clasificaciones

Clasificación	Eliminar
pruebas 123	

[AGREGAR](#)

CRM

CRM	Eliminar
Identificador	QUITAR

[AGREGAR](#)

Queues

Queue	Asunto
General	generalSeleccion_de_articulos
Ventas_In	Ventas_In_seleccion_de_articulos
Comisionistas	Comisionistas_Seleccion_de_articulos
QA	QA_Seleccion_de_articulos

Figura 3

Si se desea agregar alguna tipología de contacto, un CRM distinto, o una fila de atención adicional, únicamente daremos clic en el botón **“AGREGAR”** correspondiente al servicio que se desea agregar, lo que abrirá ventanas correspondientes para agregar la información respectiva como se muestra en las imágenes siguientes, una vez llenada de forma correcta la información, sea Clasificación, CRM o Queue, esta se verá reflejada (**Figura 3.1**).

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 22 of 47



The image shows three stacked modal windows. The top one is titled 'Agregar Clasificación' and has a 'Nueva Clasificación' input field. The middle one is 'Agregar CRM' with a 'Nuevo CRM' input field. The bottom one is 'Agregar Nuevo Queue' with 'Nombre del Queue' and 'Asunto del Queue' input fields. Each modal has a 'CANCELAR' button and a 'GUARDAR' button. The 'GUARDAR' buttons are highlighted with red boxes. A blue line connects these three buttons to a 'CLICK' label with a mouse cursor arrow pointing to it.

Figura 3.1

Nota: Para eliminar CRM, únicamente daremos clic sobre el botón “QUITAR” o el símbolo de eliminación, en el caso de Clasificaciones, pero en caso de “Queues” solamente pueden ser eliminados en base de datos, para ello comuníquese con Soporte Técnico.

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 23 of 47

Si desea una explicación visual de los procedimientos aquí mencionados (CRM, QUEUES, Clasificaciones), le recomendamos acceder al siguiente video tutorial “[Servicios we.R4u](#)”.

 [Ver video paso a paso](#)

13 Aplicaciones

En la pestaña de Aplicaciones podremos ingresar a los “**IVR Activos**” para el servicio, de igual forma que las opciones de la pestaña anterior, únicamente daremos click en “**Agregar**”, e ingresaremos la información correspondiente a la nueva opción menú del IVR, una vez completada confirmaremos o cancelaremos dicho cambio, como se muestra a continuación (**Figura 4**):

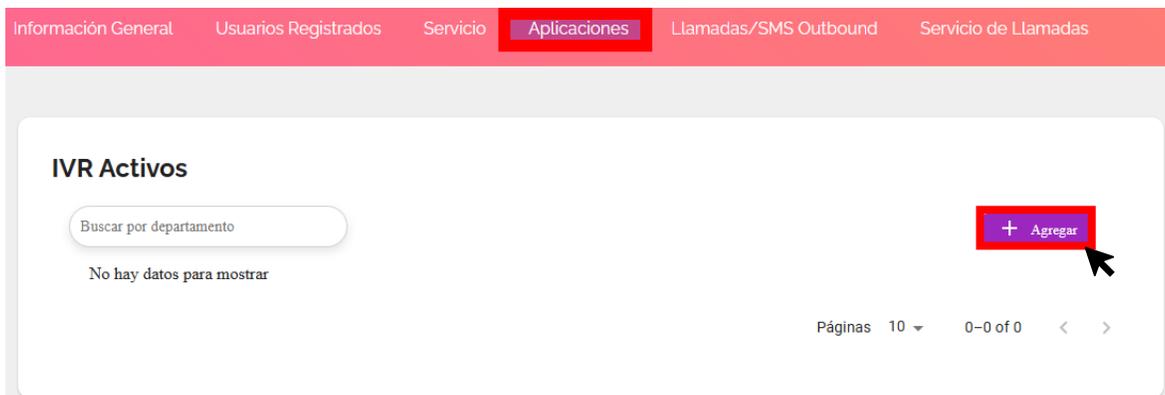


Figura 4

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 24 of 47

Al dar click en el botón **“Agregar”** (Figura 4), se mostrará la siguiente ventana (Figura 4.1), la cual contará con los campos: **“Departamento”**, correspondiente al que se atenderá este IVR (Ventas, Soporte, Pagos, entre otros), **“Marcador”**, en el cuál podremos asignar un número del 1 al 9 para realizar la llamada de seguimiento y por último tenemos **“Mensajes”**, en el cuál podremos escribir, por ejemplo, un mensaje de bienvenida o información del departamento al que se realizó la llamada.



Agregar Nuevo IVR ×

Departamento

Marcador

Mensajes

CANCELAR GUARDAR

Figura 4.1

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 25 of 47

14 Llamadas / SMS Outbound (Campañas)

Esta pestaña se utiliza para crear, administrar y monitorear campañas de llamadas y mensajes de lanzamiento programado o instantáneo como lo muestra la siguiente imagen (**Figura 4.2**)

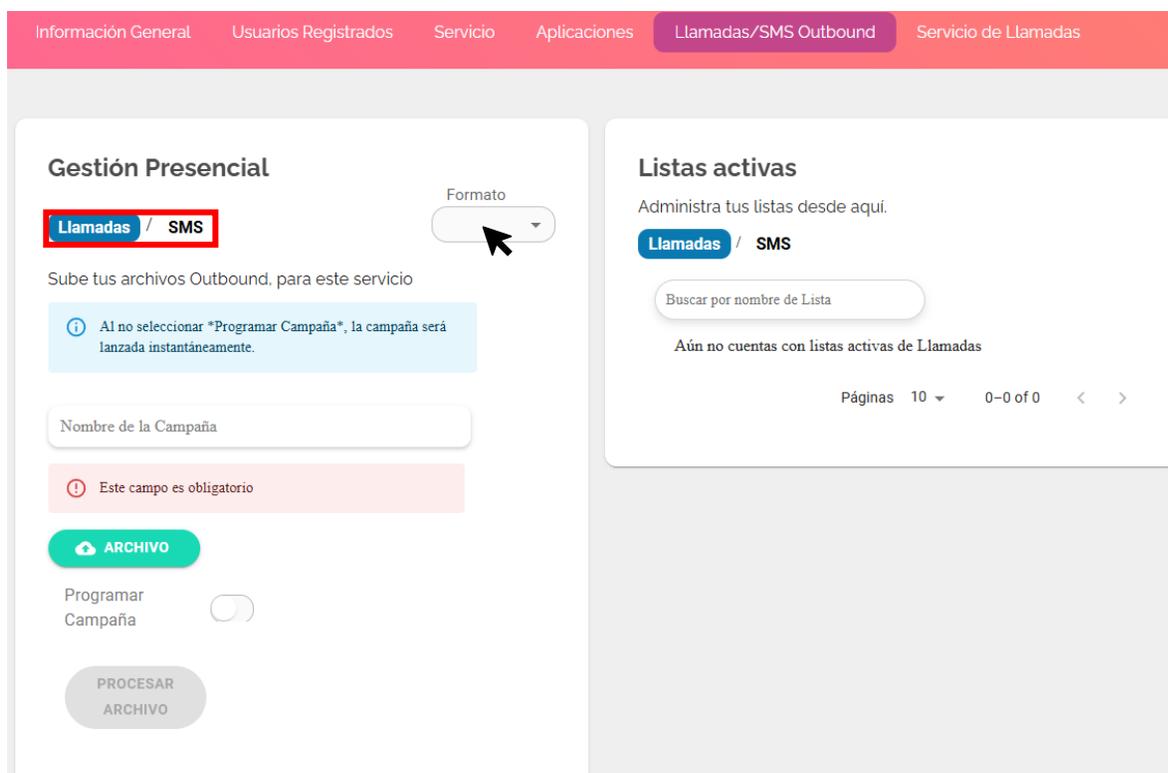


Figura 4.2

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 26 of 47

Para ello se nos permite seleccionar entre campañas de llamadas o de mensajería masiva únicamente marcando la opción deseada.



Figura 4.3



Una vez hecho esto, procedemos a descargar el formato correspondiente para el tipo de campaña deseado, sea Llamadas o SMS (**Figura4.3**).

Al seleccionar el formato deseado, descargará un formato excel (xlsx) con los campos a llenar (**NO AGREGAR NI ELIMINAR CAMPOS**), es necesario contar con la información principal en formato Excel con el cliente que se desea contactar, número telefónico y el mensaje a entregar, esto para facilitar el llenado de los formatos Excel correspondientes (**Figuras 4.4 y 4.5**)

14.1 Llamadas:

A	B	C
Telefono	Nombre	mensaje
Ingrese un número	ingresa nombre del cliente	Ingrese un mensaje

Figura 4.4

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 27 of 47

14.2 SMS:

A	B	C	D
numero	mensaje		
Ingrese un número	Ingrese un mensaje		

Figura 4.5

Una vez completada la información con el total de registros deseados, procedemos a nombrar la campaña (**campo obligatorio**), con el fin de identificarla para futuros análisis o reportes (**Figura 4.6**), una vez ingresado el nombre de la campaña, cargamos dicho archivo mediante el botón mostrado “**ARCHIVO**”.

Nombre de la Campaña

Test List

📁
ARCHIVO

formatCalls (1).xlsx

Programar Campaña

**PROCESAR
ARCHIVO**

Figura 4.6

Le sugerimos revisar el siguiente material audiovisual, en el cual se ilustran de manera precisa y ordenada las acciones descritas sobre este apartado de “**LLAMADAS/SMS OUTBOUNDS**”.

[Ver video explicativo](#)

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 28 of 47

Si se desea un lanzamiento programado, únicamente habilitar la opción dando click sobre el switch de **“Programar Campaña”** como lo muestra la vista siguiente, esto nos habilitará una opción de calendario (**Figura 4.6.1**) para programar fecha y hora de lanzamiento, de no ser requerido, únicamente dar click sobre el botón **“PROCESAR ARCHIVO”** una vez llenos los campos requeridos (**Figura 4.7**).

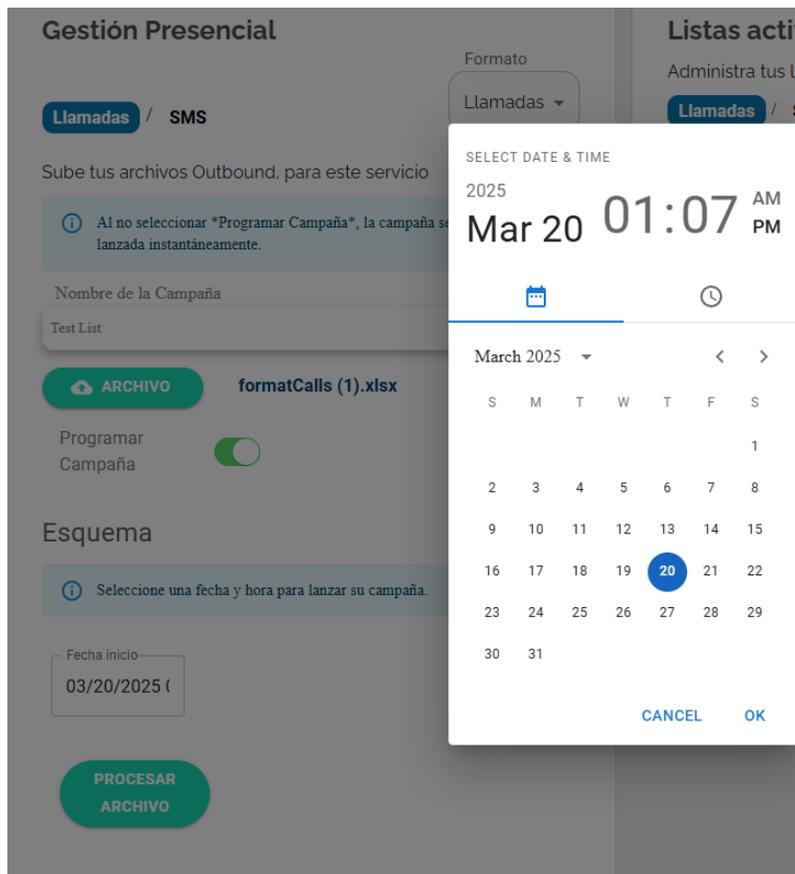


Figura 4.6.1

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 29 of 47

Gestión Presencial

Formato

Llamadas

/

SMS

Sube tus archivos Outbound, para este servicio

i Al no seleccionar ***Programar Campaña***, la campaña será lanzada instantáneamente.

Nombre de la Campaña

Test List

📁 ARCHIVO

formatCalls (1).xlsx

Programar Campaña

PROCESAR

ARCHIVO



Figura 4.7

ⓘ **Nota:** Una vez todos los campos obligatorios han sido debidamente completados, el botón “PROCESAR ARCHIVO” cambiará de color, es decir, será habilitado, permitiendo el lanzamiento de campañas, en cambio, si un campo permanece sin ser llenado, dicha opción permanecerá bloqueada.

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 30 of 47

Para complementar esta información, puede consultar el siguiente video demostrativo, el cual detalla paso a paso sobre el proceso de [“Programación de campaña”](#), a partir del minuto 1 con 15 segundos:

 [Ver video explicativo](#)

15 Servicio de Llamadas

Esta opción de Servicio de Llamadas permite visualizar un teclado numérico (**Figura 5**), con opción de realizar llamadas directas, disponibles únicamente para administradores, además de indicar los registros marcados en un historial, con opción de marcación rápida al seleccionar un número telefónico previamente marcado para evitar su marcación de cero (**Figura 5.1**).

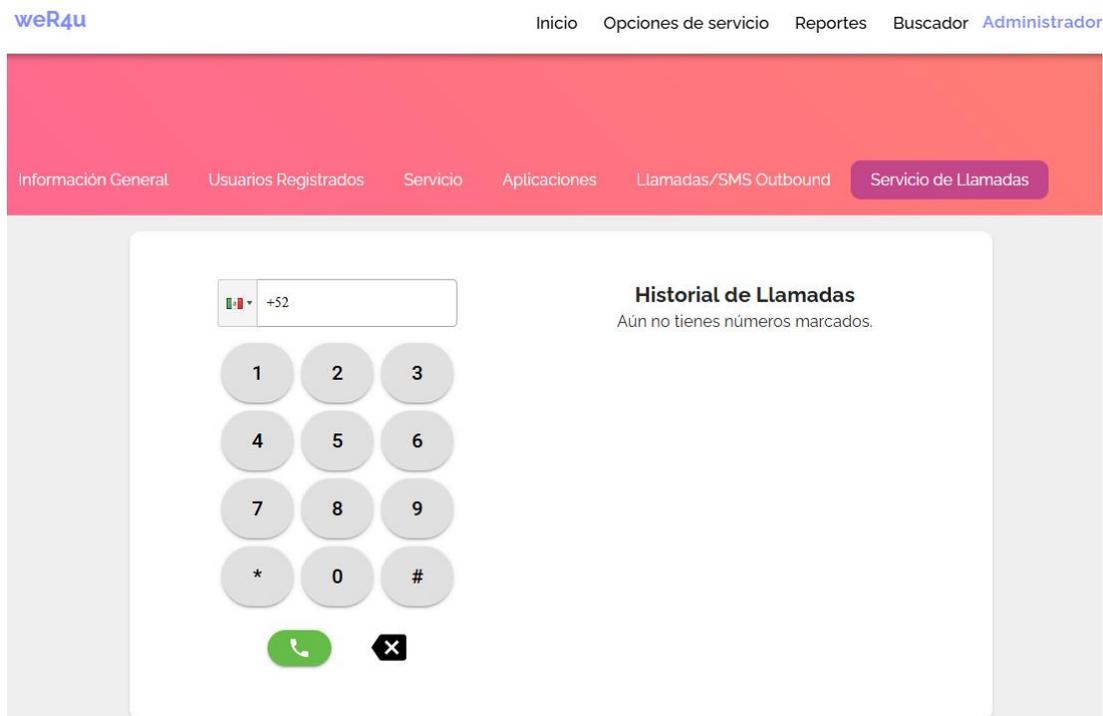


Figura 5

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 31 of 47



Figura 5.1

16 Reportes

Ahora regresando al tablero principal continuamos con la funcionalidad de la opción de Reportes en nuestra barra de navegación, la cual nos da acceso a visualizar reportes gráficos y tabulados de los servicios habilitados, así como la opción de descargar archivos en formato Excel.

Para acceder únicamente daremos click en la opción “**Reportes**” en la barra superior del dashboard principal (**Figura 6**).



Figura 6

Luego de dar click en Reportes, como segunda barra de menú de opciones del dashboard principal, se nos mostrarán 3 tipos principales de reportes a obtener, de “**Gráficas**”, “**Listas**” y “**Mapas**”, en las cuales las Gráficas y Listas, son útiles para interpretar la efectividad y productividad de distintos tipos de campañas tanto de llamadas como de mensajes de texto en distintos servicios. La opción de Mapas es principalmente útil en gestión de equipos presenciales en campo.

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 32 of 47

Por ejemplo, para el lanzamiento de campañas (**Figura 6.1**):

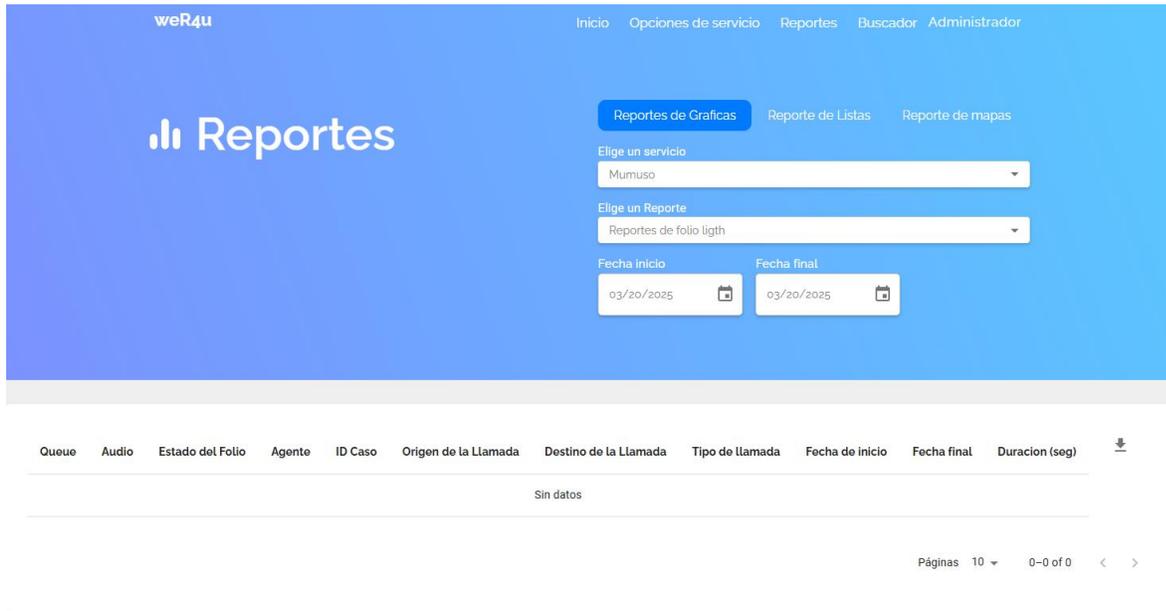


Figura 6.1

En esta primera pantalla notamos campos como el servicio al cual corresponderá el reporte (en caso de tener más de un servicio activo se mostrará un listado con todos estos, de no ser así, solo se mostrará el servicio único). El tipo de reporte que se desea sacar de dicho servicio y el período al que esté referido el reporte, puede ser desde 1 día hasta 1 año si así se desea (**Figura 6.2**).

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 33 of 47

Una vez seleccionada la información, se nos mostrará el reporte de la siguiente forma (**Figura 6.3**):

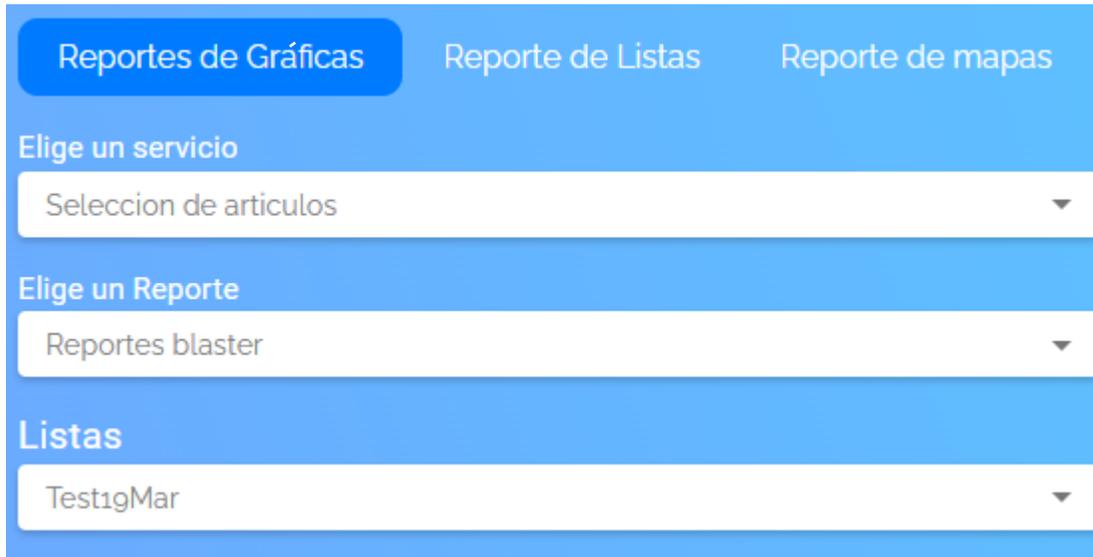


Figura 6.2

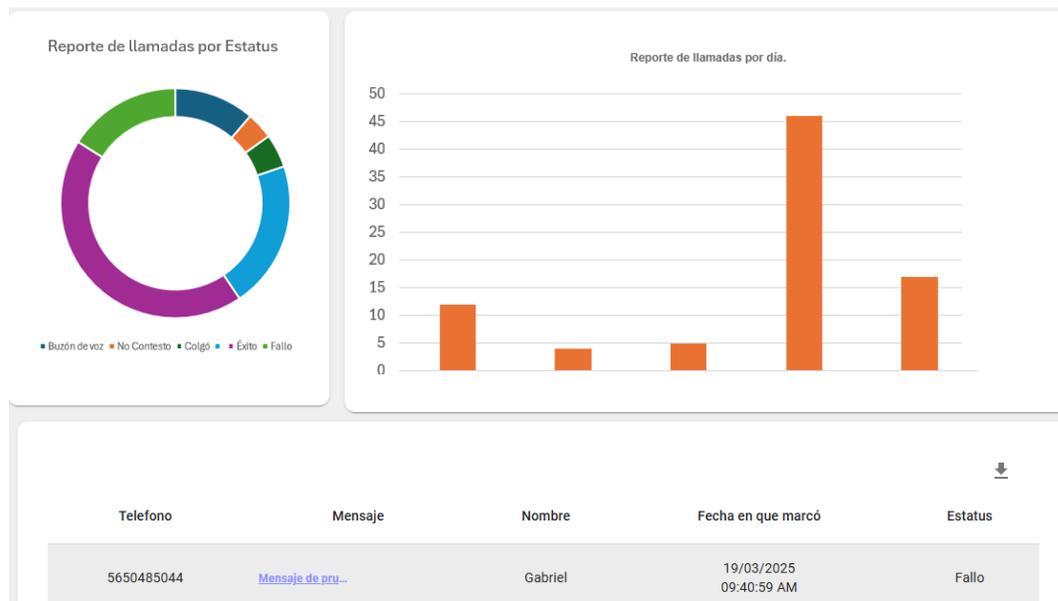


Figura 6.3

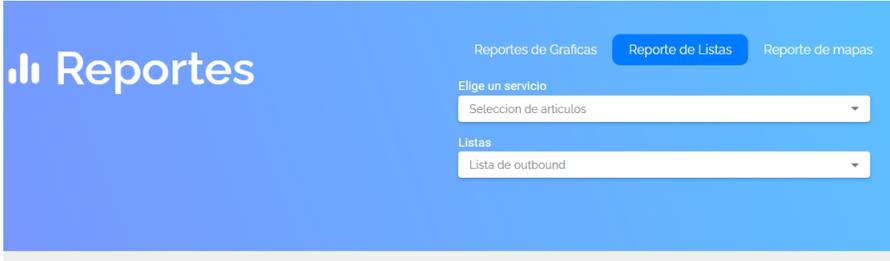
	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 34 of 47

Mostrando datos de forma gráfica y tabulada, además de contar con opción de descarga de dicho reporte en formato Excel (**xlsx**).

Función similar para el resto de las opciones disponibles (**Figura 6.4 y Figura 6.5**):



The screenshot shows a web interface titled 'Reportes' with a blue header. It includes navigation tabs for 'Reportes de Graficas', 'Reporte de Listas' (which is selected), and 'Reporte de mapas'. Below the tabs, there are two dropdown menus: 'Elige un servicio' with 'Selección de artículos' selected, and 'Listas' with 'Lista de outbound' selected. A download icon is visible below the filters. Below the filters is a table with the following data:

TELEFONO	QUEUE	NOMBRE	EMAIL	EMPRESA	CP	CAI
525569070842	QA_Seleccion_de_articulos	AARON LOZANO CHAVEZ	aaronsantos@dilsametales.com	DESPERDICIOS INDUSTRIALES LOZANO, S.A. DE C.V.	66480	PROLON GUSTAV ORI
525569070843	Comisionistas_Seleccion_de_articulos	AARON LOZANO CHAVEZ	aaronsantos@dilsametales.com	DESPERDICIOS INDUSTRIALES LOZANO, S.A. DE C.V.	66481	PROLON GUSTAV ORI
525569070844	QA_Seleccion_de_articulos	AARON LOZANO	aaronsantos@dilsametales.com	DESPERDICIOS INDUSTRIALES	66482	PROLON GUSTAV

Figura 6.4

Para Reporte de Listas, hemos únicamente de seleccionar el Servicio (en caso de tener más de 1 servicio habilitado) y posteriormente la lista outbound que fue cargada con anterioridad (**Figura 6.4**).

Para cualquier duda o aclaración adicional, le recomendamos consultar el siguiente video explicativo, el cual muestra de manera detallada y paso a paso sobre las acciones descritas en cuanto al apartado de [reportes](#):

 [Ver video instructivo](#)

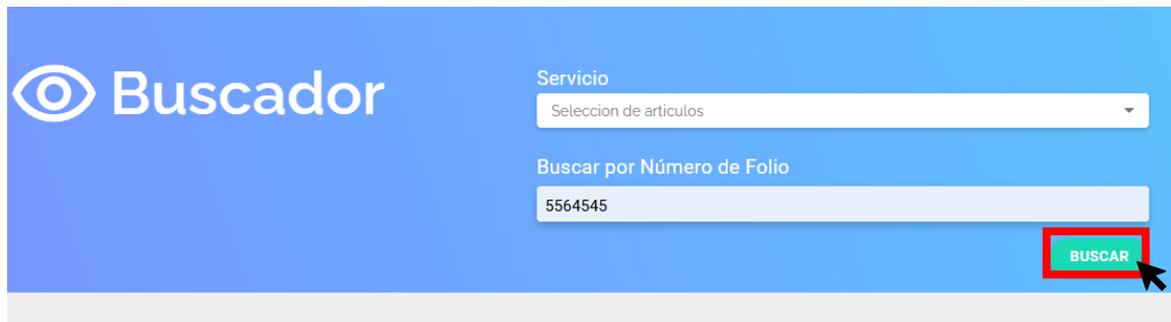
	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 35 of 47

17 Buscador.

Esta sección permite buscar registros específicos de ciertas listas por folios, pueden encontrarlos en las opciones de Reportería antes vistas, siendo estos los ID de los reportes extraídos (**Figura 7**).



No se encontraron registros

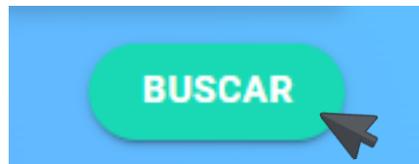


Figura 7

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 36 of 47

18 Administrador.

➤ En esta sección se explica cómo administrar tu perfil de usuario. Aprenderás a cambiar tu contraseña, actualizar tus datos personales y gestionar los permisos y roles dentro del sistema.

En dicha sección contamos con las opciones básicas de configuración de nuestra cuenta, estas serán visibles al dar click en el botón de Administrador y luego sobre nuestro nombre de usuario, ubicado en el Dashboard Principal (Figura 8 y Figura 8.1)

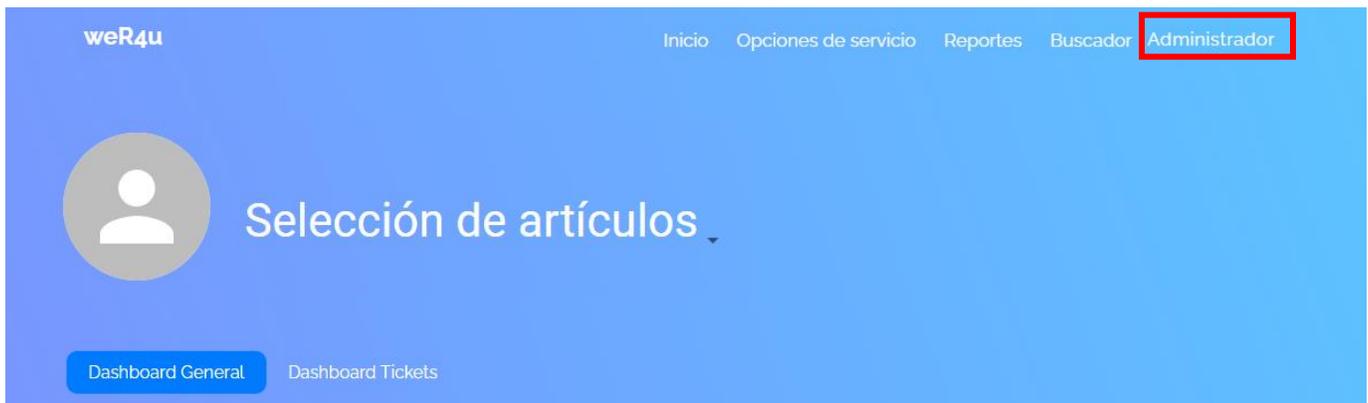


Figura 8

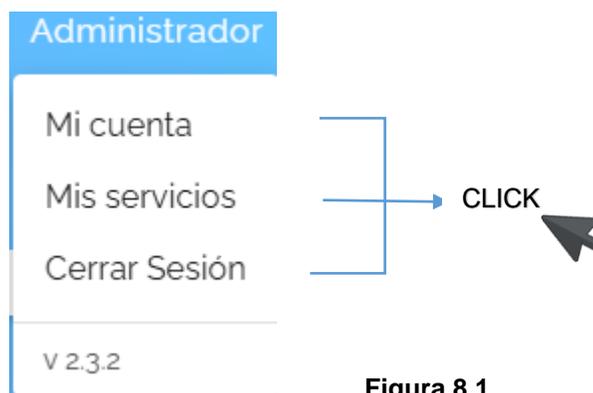


Figura 8.1

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 37 of 47

En esta contamos con “**Mi cuenta**”, “**Mis servicios**” y “**Cerrar Sesión**”

Mi cuenta: Nos permite visualizar y modificar datos personales tales como nombre y contraseña; si se desea modificar alguno de estos campos únicamente ingresar la información actualizada y dar clic sobre el botón “**ACTUALIZAR PERFIL**” o “**CAMBIAR CONTRASEÑA**”. (Figura 9)

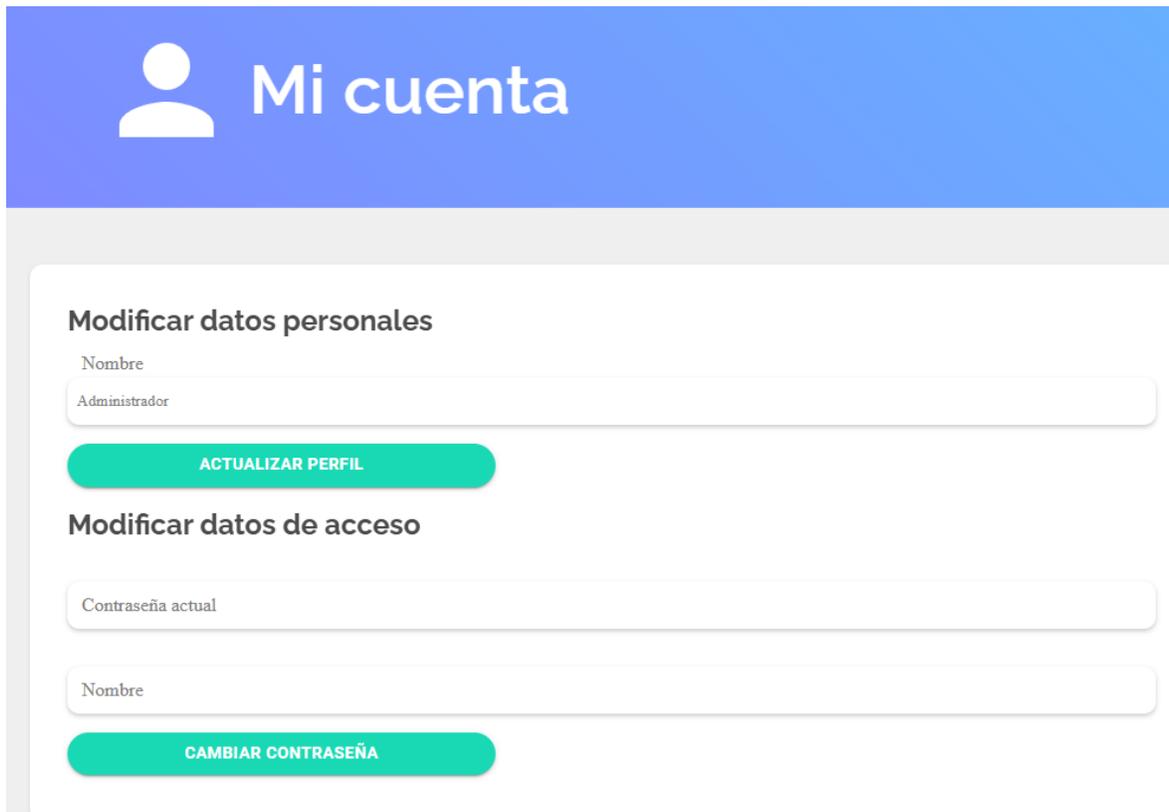


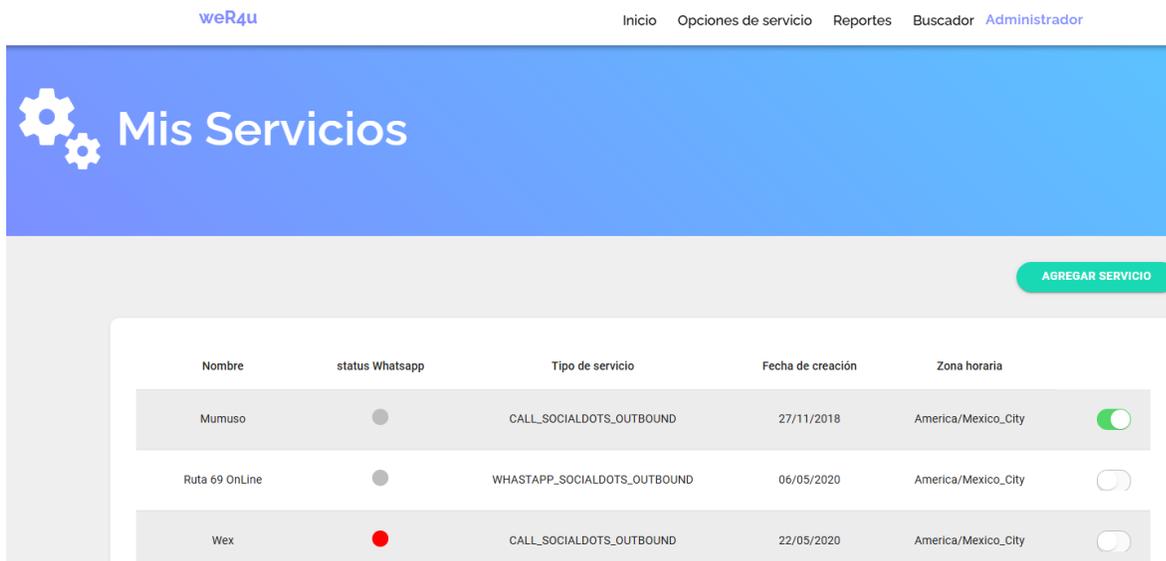
Figura 9

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 38 of 47

En la opción **“Mis Servicios”** podemos visualizar el servicio o servicios que este usuario tiene asignados, así como habilitar o deshabilitar los mismos mediante el switch adjunto al nombre del servicio, si se encuentra activo, dicho switch se mostrará en verde, de no ser así, permanecerá grisáceo (**Figura 9.1**).



The screenshot shows the 'Mis Servicios' page in a web application. At the top, there is a navigation bar with the 'weR4u' logo and menu items: Inicio, Opciones de servicio, Reportes, Buscador, and Administrador. The main header is blue with the text 'Mis Servicios' and a gear icon. A green button labeled 'AGREGAR SERVICIO' is located in the top right corner. Below this is a table with the following data:

Nombre	status Whatsapp	Tipo de servicio	Fecha de creación	Zona horaria	
Murmuso	●	CALL_SOCIALDOTS_OUTBOUND	27/11/2018	America/Mexico_City	<input checked="" type="checkbox"/>
Ruta 69 OnLine	●	WHASTAPP_SOCIALDOTS_OUTBOUND	06/05/2020	America/Mexico_City	<input type="checkbox"/>
Wex	●	CALL_SOCIALDOTS_OUTBOUND	22/05/2020	America/Mexico_City	<input type="checkbox"/>

Figura 9.1

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 39 of 47

Al seleccionar “**Cerrar Sesión**” nos redirigirá al inicio de sesión inicial (**Imagen 1**), pantalla que permite el acceso al sistema solicitando las credenciales correspondientes; esto ya fue mencionado anteriormente.

Iniciar Sesión

Usuario

Contraseña 

INICIAR SESIÓN

v 2.3.2

Imagen 1

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 40 of 47

19 Gestión de Agentes

Para iniciar sesión como Agente, el procedimiento inicial es similar, ingresamos a web.wex.services e ingresamos nuestros datos para inicio de sesión (**Imagen 1**)

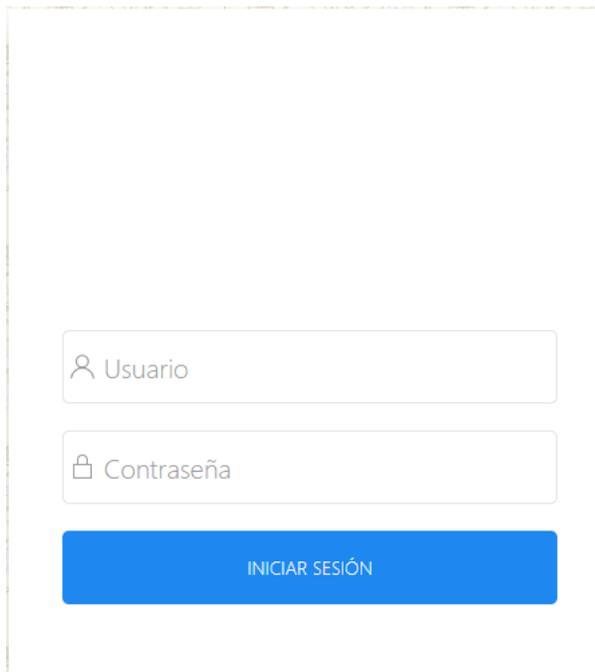


Imagen 1

Una vez ingresada la información, daremos click al botón “INICIAR SESIÓN”

En caso de requerir más información o una guía visual, le invitamos a revisar el siguiente video, donde se explica cada procedimiento de forma clara y detallada sobre el [inicio de sesión](#):

 [Ver video instructivo](#)

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 41 of 47

⚠ **Nota:** En caso de ingresar un usuario o contraseña de forma incorrecta o no complementarlos, se indicará que no existe; en caso de que el usuario exista, pero tenga más de 3 intentos de inicio de sesión equivocados, este se bloqueará, por lo que deberá comunicarse con el administrador del servicio para solicitar el desbloqueo de éste (Imagen 2).



Imagen 2

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 en que esté firmado el agente (**Figura 10**).

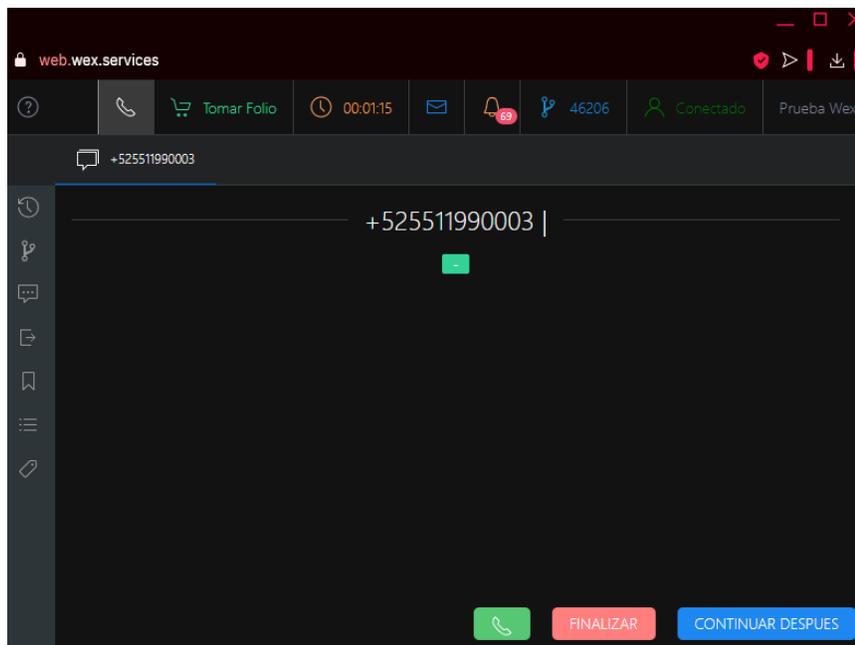


Figura 10

Al seleccionar llamar, se indicará mediante un mensaje que la llamada está en progreso (**Figura 10.1**).

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 42 of 47

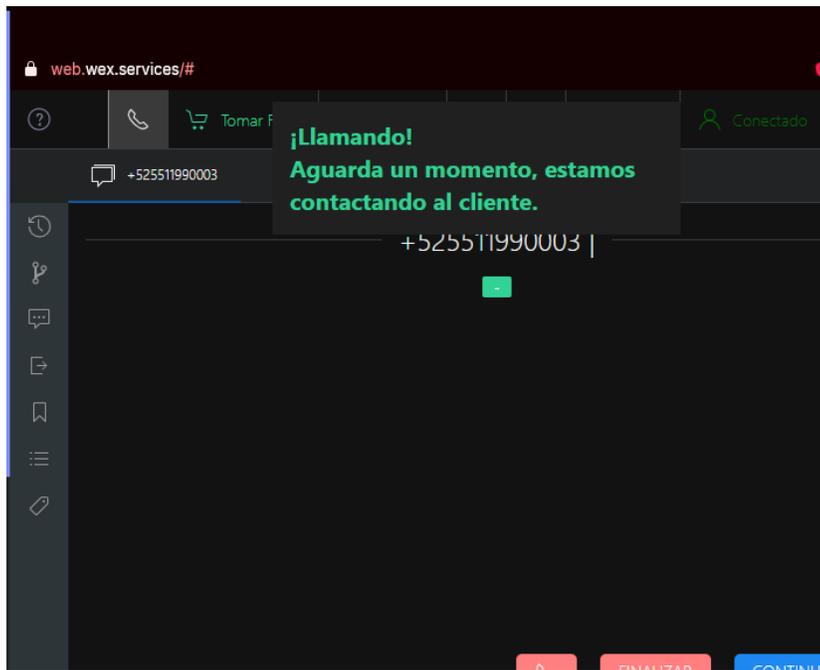


Figura 10.1

Realizará la marcación, y en caso de finalizar la llamada, abrirá un recuadro como el siguiente (Figura 10.2):

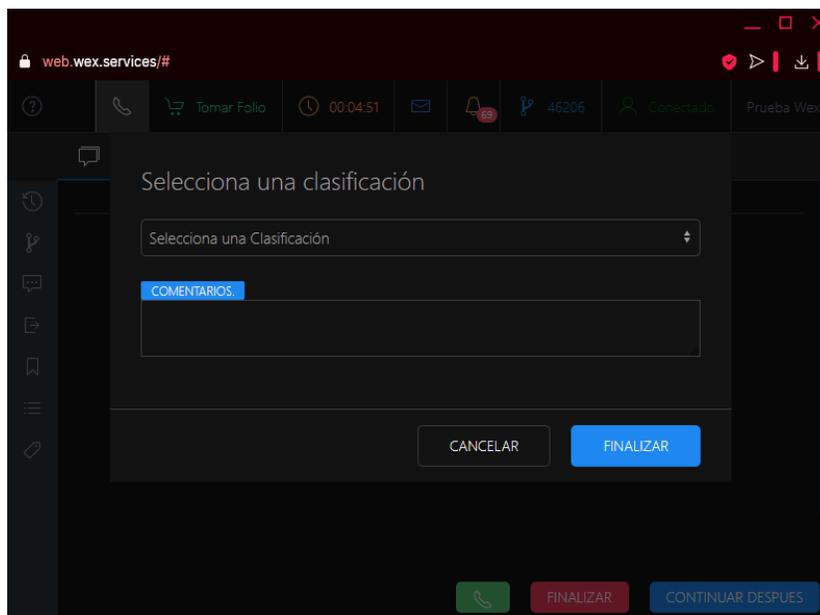


Figura 10.2

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 43 of 47

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 10.3**):

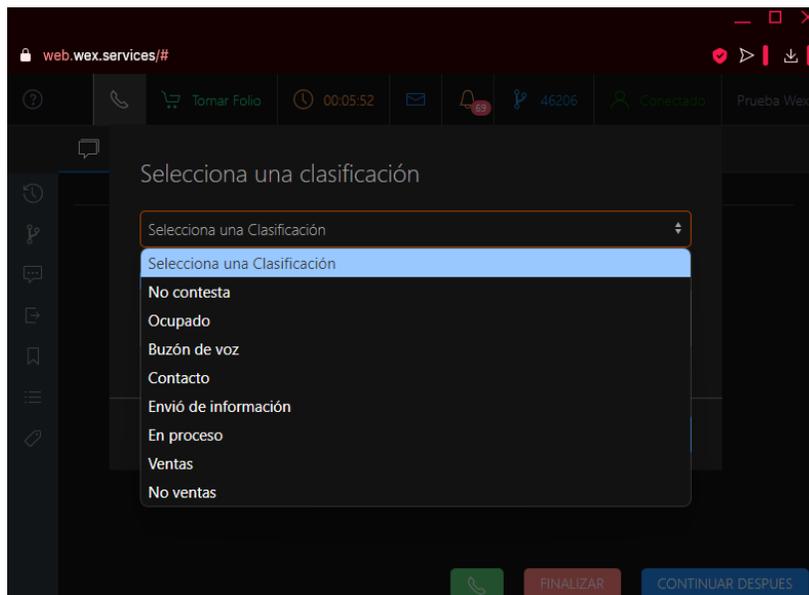


Figura 10.3

De igual forma podemos ingresar comentarios para describir de forma detallada lo que ocurrió con el caso atendido. Una vez finalizado el llenado de los campos correspondientes, daremos click al botón finalizar, y regresaremos a la pantalla principal (Figura 10.4 y Figura 10.5)

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 44 of 47



Figura 10.4

Estamos al día, no hay mas personas esperando



Figura 10.5

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

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 45 of 47

20 Opción de idioma.

El servicio permite opciones de personalización desde la pantalla de Inicio de Sesión del Servicio (**Imagen 1.1**), como lo es el idioma entre EN/ES

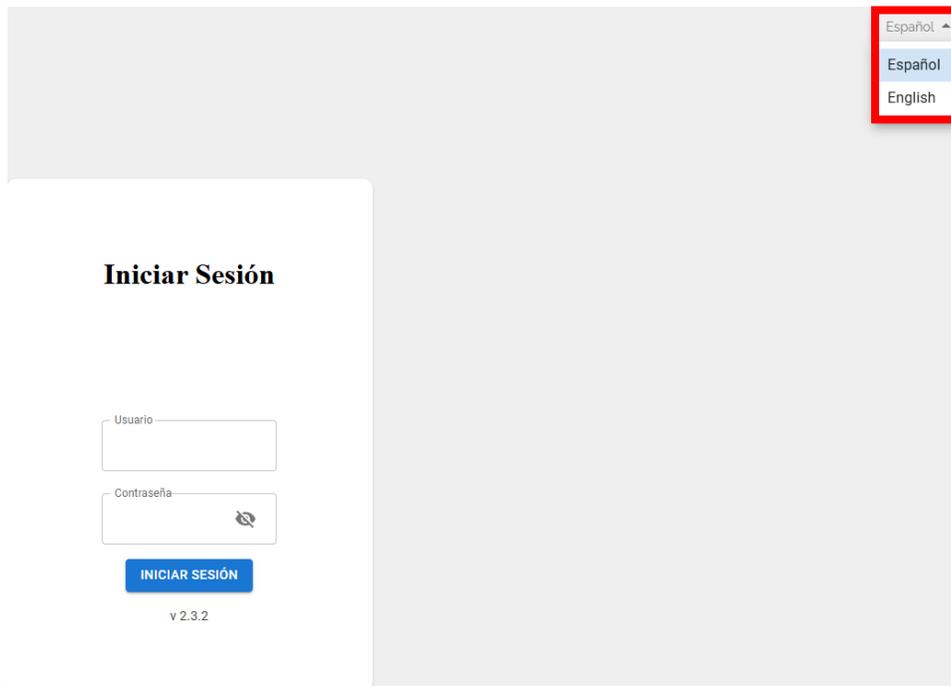


Imagen 1

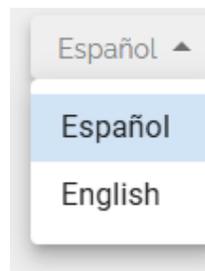


Imagen 1.1

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 46 of 47

21 Soporte y Contacto

Este apartado está referido a brindarle asistencia sobre cualquier inconveniente que pueda surgir durante el uso de la plataforma we-R4u. Aquí encontrarás información detallada sobre cómo solucionar problemas comunes y cómo contactar al equipo de Soporte Técnico de we-R4u para recibir ayuda adicional, buscamos garantizar que cualquier problema que enfrente tenga una solución rápida y efectiva, asegurando que su servicio o campaña funcione adecuadamente.

Matriz de Ayuda

Problema	Causa Posible	Solución
No puedo acceder a la plataforma	Usuario o contraseña incorrectos	Verifica que ingresaste correctamente tus credenciales. Si el problema persiste, comuníquese con el equipo de soporte de Wer4u
La plataforma carga lentamente	Conexión a Internet inestable	Asegúrate de tener una conexión estable. Intenta cerrar otras pestañas o aplicaciones que consuman ancho de banda.
No se generan los reportes	Error en la selección de parámetros	Revisa que hayas seleccionado correctamente los filtros del reporte. Si persiste, intenta cerrar sesión y volver a entrar.
No se pueden programar campañas	Falta de permisos o errores en los datos ingresados	Verifica que tu cuenta tenga los permisos adecuados y revisa la configuración de la campaña.
No puedo subir archivos a la plataforma	El archivo excede el tamaño permitido o tiene un formato no compatible	Asegúrate de que el archivo cumpla con los requisitos de tamaño y formato. Prueba con otro navegador.
No se envían los mensajes programados	Error en la configuración de la campaña o problemas con la conexión del servidor	Revisa que los datos ingresados sean correctos y que el servicio esté activo.
No recibo correos de recuperación de contraseña	Problema con el servidor de correo o error en la dirección ingresada	Verifica que ingresaste correctamente tu correo. Revisa la bandeja de spam o intenta nuevamente más tarde.
La sesión se cierra inesperadamente	Tiempo de inactividad, problema con las cookies del navegador o iniciaste sesión en otro navegador u equipo	Asegúrate de mantener actividad en la plataforma y revisa la configuración de cookies en tu navegador, así como no intentes acceder al mismo usuario 2 veces mientras estás active

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	4
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 47 of 47

Problema	Causa Posible	Solución
No puedo cambiar mi contraseña	Restricciones de seguridad o error en la validación de datos	Revisa los requisitos de la nueva contraseña y asegúrate de ingresar los datos correctamente.
La interfaz se muestra desconfigurada	Caché del navegador desactualizado o conflicto con extensionescto con extensiones	Limpia la caché del navegador y desactiva extensiones que puedan interferir.

21.1 Opciones de Contacto

Si la incidencia que se presenta no se soluciona con la matriz de ayuda, puedes comunicarte con nuestro equipo de soporte a través de los siguientes medios:

Correo Electrónico: soporte@wer4u.io

Teléfono: +52 55 70 05 50 36

Horario de Atención: Lunes a Viernes, de 07:00 a 18:00 hrs.

Chat en Vivo: Disponible en la plataforma de <https://wer4u.io> dentro del horario de atención.

Centro de Ayuda en Línea: Accede a nuestra sección de preguntas frecuentes y tutoriales en <https://wer4u.io>

21.2 Escalamiento automático de reportes de incidencia.

Si el problema no se resuelve en 24 horas, el caso se escalará a un especialista, que se pondrá en contacto contigo.

En casos críticos, Soporte Técnico proporcionará reportes constantes, diagnósticos y pronósticos de solución.

¡Gracias por utilizar we-R4u!



Correo Electrónico: soporte@wer4u.io



Teléfono: +52 55 70 05 50 36



Horario de Atención: Lunes a Viernes, de 9:00 a 18:00 hrs.

