

Chats360

PLATAFORMA OMNISCANAL
REDES SOCIALES



01

¿Qué es Chats360 ?

Plataforma Omnicanal inteligente para atención de redes sociales

¿Qué es Chats360 ?

Una plataforma OMNICanal centraliza la atención al cliente desde múltiples canales. Permite gestionar todas las conversaciones en un solo lugar, brindando una experiencia unificada, automatizada y eficiente.

Chats360 es una plataforma OMNICanal inteligente para atención en redes sociales.

Automatiza y centraliza tu atención al cliente

Chats360 unifica mensajes desde WhatsApp, Facebook, Webchat, Instagram, Telegram, Line y correo electrónico en una sola bandeja.

Pensado para empresas que buscan medir resultados

Diseñada para áreas de soporte, cobranza, ventas y marketing en Latinoamérica.

Flexible, escalable y lista para integrarse

Incluye funciones avanzadas como importación de campos dinámicos, métricas de rendimiento, difusiones y SLA.

Conectada a WhatsApp Business desde el primer día

Compatible con WhatsApp Cloud API y Twilio, sin costos por agente ni límites ocultos y otros agentes próximamente.

Difusión de mensajes por WhatsApp con plantillas aprobadas

Ideal para campañas de cobranza, marketing o notificaciones automatizadas.

Conexión con bots inteligentes y sistemas externos

Chats360 puede integrarse fácilmente con asistentes virtuales, sistemas internos o plataformas externas, permitiendo automatizar tareas, mostrar datos relevantes del cliente o activar flujos automáticos.



02

Funcionalidades Disponibles

Funcionalidades principales de [Chats360](#)

Acuerdos de Niveles de Servicio - SLA

1. Definición de tiempos críticos por cliente o flujo

Configura tiempos máximos para:

- FRT (First Response Time): Primera respuesta
- NRT (Next Response Time): respuestas posteriores
- RT (Resolution Time): tiempo total de resolución.

2. Gestión en horas laborales o 24/7

Permite definir si se considera solo horario laboral, útil para adaptar la medición a la realidad de cada equipo.

3. Aplicación automática por bandeja o contacto o etiqueta

Se aplica la política SLA correspondiente según la bandeja de entrada o atributos del cliente, el administrador define como.

4. Compatibilidad con reportes de cumplimiento

Estos SLA se reflejan en los informes de métricas y alertas de fallos, lo que permite hacer seguimiento de manera proactiva.

Acuerdos de Nivel de Servicio

[Añadir SLA](#)

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) son contratos que definen expectativas claras entre su equipo y sus clientes. Establecen normas para los tiempos de respuesta y resolución, creando un marco para la responsabilidad y garantiza una experiencia coherente y de alta calidad.

		1		
SLA Bancos	<input checked="" type="checkbox"/> Horas laborales 2	<input type="radio"/> FRT	<input type="radio"/> NRT	<input type="radio"/> RT
5x5x30		5m	5m	30m
SLA Cobros	<input checked="" type="checkbox"/> Horas laborales	<input type="radio"/> FRT	<input type="radio"/> NRT	<input type="radio"/> RT
10x15x60		10m	15m	30m



Maria Luisa Canales

✉ IT Profesional Email [Cerrar detalles](#)

FRT perdido 1m



William Rosales

✉ IT Profesional Email [Cerrar detalles](#)

FRT vencido 7m



William Rosales

✉ IT Profesional Email [Cerrar detalles](#)

NRT vencido 14m



Maria Luisa Canales

✉ IT Profesional Email [Cerrar detalles](#)

RT perdido 3m

Manejo Inteligente de Conversaciones

1. Bandeja de entrada unificada

Lista de conversaciones con filtros por agente, estado y canal.

2. Vista de conversación en tiempo real

Muestra el historial completo del chat con el cliente, incluyendo plantillas, macros y eventos automáticos (como SLA aplicado).

3. Detalles del cliente

Información del contacto como nombre, correo, número, estado, etiquetas y atributos personalizados (ej. cartera asignada).

4. Acciones de conversación

Botones para macros, cambiar el estado, cerrar conversación o añadir notas internas.

5. Panel de navegación

Acceso rápido a todos los buzones, etiquetas, menciones, filtros y canales conectados.

6. Entrada rápida y herramientas de respuesta

Redacción de mensajes con soporte para plantillas, archivos, emojis y selección de respuestas rápidas.

The screenshot displays a CRM chat interface with the following components:

- Unified Inbox (1):** A central list of conversations with filters for 'Menciones', 'Desatendido', and 'Entradas'. It shows messages from 'Benjamin Canales', 'Otto Marin', 'Maria Luisa Canales', 'Karina Jarquin', and 'Harvey Jarquin'.
- Navigation Panel (5):** A sidebar on the left with a search bar and a list of tags (e.g., 'bac', 'bdf', 'bdfcreditos', 'bdfcartetas', 'casapellas', 'fichosa', 'fichosaprestamos', 'gallomasgallo', 'siman', 'speedrentacar', 'tropikong').
- Conversation Details (4):** A detailed view of a chat with 'Maria Luisa Canales'. It includes a header with contact info, a message history, and a blue automated response: 'Buenas Tardes, Su licencia es AYJJS1-AJSJJ-AKKJSA-AQIOW'. Below the message is a 'Responder' button and a 'Nota privada' field.
- Contact Profile (3):** A sidebar on the right showing the contact's profile, including name, email, phone number, and status.
- Conversation Actions (4):** A section below the profile with options for 'Acciones de conversación', 'Macros', and 'Información de la conversación'.
- Attributes (2):** A section for 'Atributos de contacto' showing 'Cartera' as 'bac'.
- Previous Conversations (4):** A section for 'Conversaciones anteriores'.
- Participants (4):** A section for 'Participantes de la conversación' showing '1 personas están participando'.

Gestión Inteligente de Contactos

1. Edición flexible de datos del cliente

Actualiza fácilmente información como nombre, teléfono, email, ubicación y enlaces a redes sociales.

2. Vista de historial en tiempo real

Muestra el historial completo del chat con el cliente, etiquetas, incluyendo el seguimiento al SLA, que considera los tiempos de Primera Respuesta (FRT), Respuesta Siguiete (NRT) y Tiempo de Resolución Total (RT), facilitando una gestión efectiva del servicio.

3. Atributos personalizados

Sube archivos CSV con campos dinámicos adaptados a cada empresa o contacto, sin necesidad de un formato único. Estos atributos se pueden modificar antes o durante una conversación.

4. Acciones de Contacto

Se pueden dejar notas internas sobre el contacto, incluso se permite combinar el contacto en caso de existir desde distintos canales el mismo contacto.

The screenshot displays a CRM interface with a contact profile for 'Maria Luisa Canales'. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** A navigation menu with icons for chat, contact list, analytics, and settings.
- Contact List:** A list of contacts with various tags (e.g., bac, bdf, bdfcreditos, bdfarjetas, casapellas, ficohsa, ficohsaprestamos, gallomasgallo, siman, speedrentacar, tropikong) and a '+ Nueva etiqueta' option.
- Contact Profile:** A detailed view for 'Maria Luisa Canales', including a profile picture, name, creation date ('Creado 2 days ago'), and last activity ('Última actividad about 5 hours ago'). It features a '+ etiqueta' button and an 'Editar detalles del contacto' section with fields for name, email, phone, location, and company name. Below this is an 'Editar enlaces de redes sociales' section with links for LinkedIn, Facebook, Instagram, and X, along with a '+ Agregar Github' button. An 'Actualizar contacto' button is at the bottom of the profile section.
- Chat History:** A list of messages from 'Maria Luisa Canales' with timestamps and FRT (First Response Time) indicators. A 'Historial' tab is active, and a 'Combinar' button is visible.
- Attributes Panel:** A section titled 'Atributos' with a search bar and a list of attributes: 'Cartera' (value: bac), 'Descuento Aplicable' (value: Introducir valor), 'Fecha de Promesa ...' (value: Introducir valor), and 'Nota de Promesa ...' (value: Introducir valor). A '3 atributos no utilizados' indicator is shown.

Numbered callouts (1, 2, 3, 4) highlight specific features: 1 points to the name field in the contact details; 2 points to the chat history list; 3 points to the search bar in the attributes panel; 4 points to the 'Combinar' button in the chat history header.

Resumen en Tiempo Real de Operación

1. Estado operativo de conversaciones

Muestra cuántas conversaciones existen y sus estados con actualizaciones en vivo.

2. Monitoreo del estado de los agentes

Visualiza cuántos agentes están en línea, ocupados o fuera de línea, permitiendo supervisión inmediata.

3. Mapa de tráfico de conversación

Un gráfico por día y hora que permite identificar momentos de mayor actividad, útil para gestionar turnos y campañas.

4. Seguimiento por agente

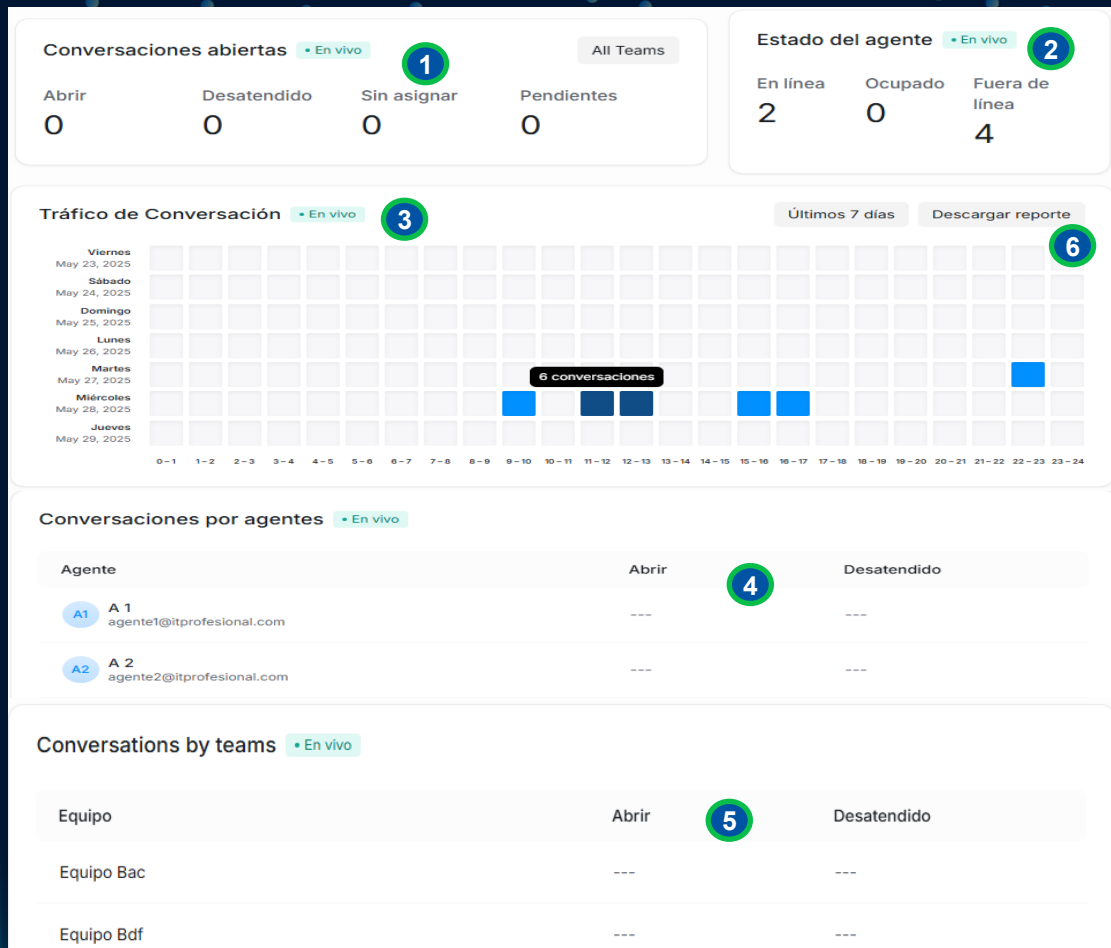
Lista detallada de agentes con su desempeño: número de conversaciones abiertas o desatendidas.

5. Desempeño por equipo de trabajo

Agrupación por equipos de Agentes que facilita el análisis y balance de carga entre grupos.

6. Descarga de reportes en un clic

Accede a reportes listos para exportar, lo que permite tomar decisiones basadas en datos fuera de la plataforma.



Informes Detallados por Conversaciones, Canal, Equipos y Agentes

1. Resumen de actividad en los últimos días

Visualiza cuántas conversaciones se han iniciado, con gráficos por día que permiten identificar picos o baja interacción.

2. Mensajes enviados y recibidos

Mide el volumen de comunicación y el flujo entre cliente y agente, útil para evaluar carga operativa o efectividad de respuesta.

3. Tiempo de primera respuesta (FRT)

Controla cuánto tardan los agentes en responder por primera vez. Indicador clave para SLA y percepción de servicio.

4. Exportar a CSV

Exportar Reporte por agente a formato CSV.

5. Tiempo de resolución total (RT)

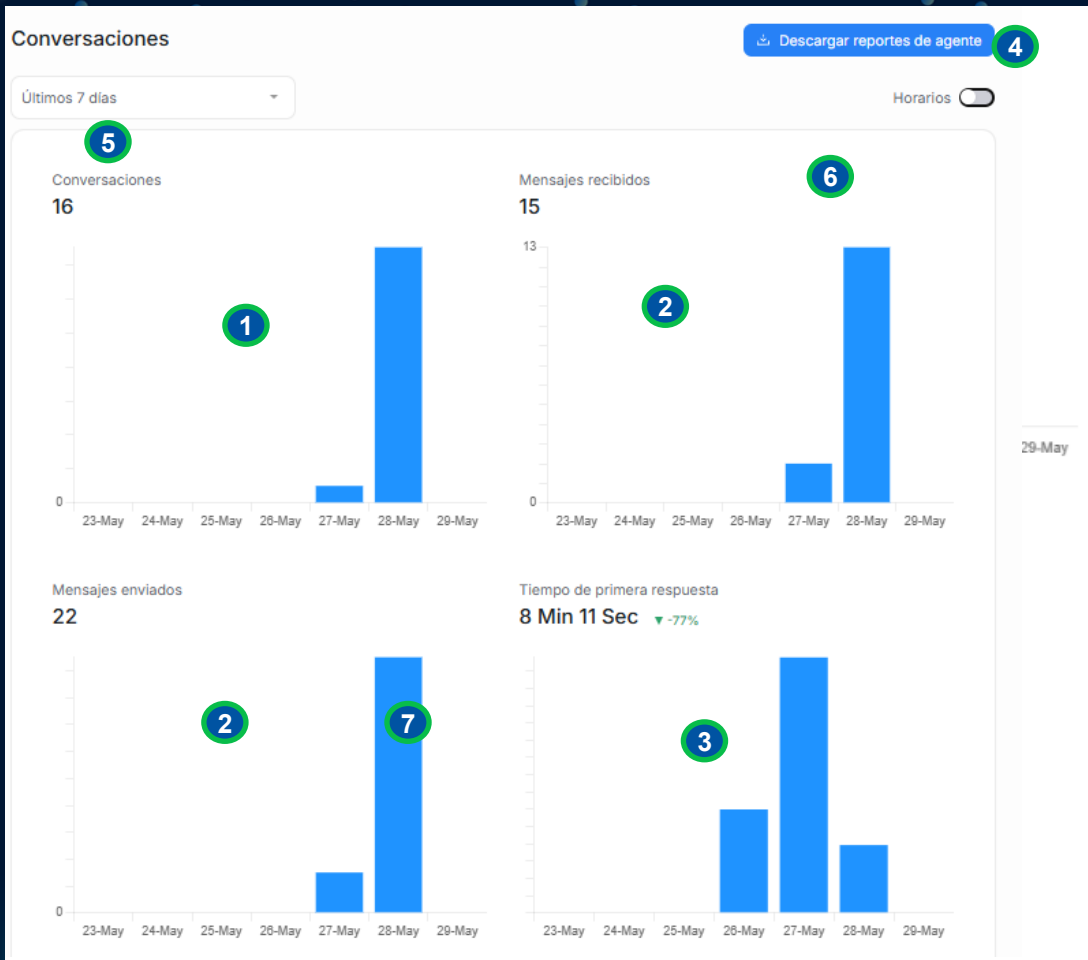
Mide el tiempo que toma resolver una conversación desde que se inicia hasta su cierre. Afecta directamente la eficiencia operativa.

6. Número de conversaciones resueltas

Evalúa el rendimiento del equipo y su capacidad para cerrar casos de forma efectiva.

7. Tiempo de espera del cliente (NRT)

Refleja cuánto tiempo queda esperando un cliente entre cada respuesta. Ideal para detectar agentes saturados o cuellos de botella.



Informe de Cumplimiento de SLA

1. Resumen de métricas clave de SLA

Porcentaje de conversaciones completadas, total de fallidas y conversaciones totales.

2. Filtros

Filtros por fecha, SLA, Bandeja de entrada, Agente, Equipo y Etiqueta.

3. Detalle de incumplimientos

Muestra en qué momento se incumplió: primera respuesta o resolución fuera del tiempo establecido.

4. Exportar a CSV

Exportar Reporte por a formato CSV.

The screenshot shows the 'Informes de SLA' interface. At the top right, there is a blue button labeled '4' with a download icon and the text 'Descargar reportes de SLA'. Below this, there are filters for 'Rango de fechas personalizado' (May 1 - May 31), 'SLA Cobros', and 'Añadir Filtro'. The main metrics section shows 'Tasa de Aciertos' at 71.43%, 'Número de Fallos' at 2 (with callout 1), and 'Número de conversaciones' at 7. A table below lists two conversations: '#3 con Maria Luisa Canales' and '#16 con Andres Gurdian', both with 'SLA Cobros' and 'A 4' status. A callout box (callout 3) is open for the second conversation, showing 'SLA perdidos', 'Primera respuesta' at 'May 28, 2025, 04:25 PM', and 'Tiempo de resoluci...' at 'May 28, 2025, 04:45 PM'. Callout 2 points to the 'SLA Cobros' filter, and callout 4 points to the download button.

Informes de SLA

Rango de fechas personalizado May 1 - May 31 | SLA Cobros | Añadir Filtro | Limpiar todo

Descargar reportes de SLA

Tasa de Aciertos	Número de Fallos	Número de conversaciones
71.43%	2	7

CONVERSACIÓN	POLÍTICA	AGENTE	
#3 con Maria Luisa Canales	SLA Cobros	A 4	Ver detalles
#16 con Andres Gurdian	SLA Cobros	A 4	Ver detalles

SLA perdidos

Primera respuesta May 28, 2025, 04:25 PM

Tiempo de resoluci... May 28, 2025, 04:45 PM

Reporte de Encuestas de Satisfacción

1. Filtros dinámicos para análisis por período, agente o equipo

Permite seleccionar fechas, bandejas de entrada, agentes y equipos específicos para un análisis detallado

2. Resumen de métricas clave de satisfacción

Detalle de cantidad respuesta, promedio de respuestas positivas, promedio de respuestas recibidas.

3. Distribución visual de satisfacción por carita/emojis

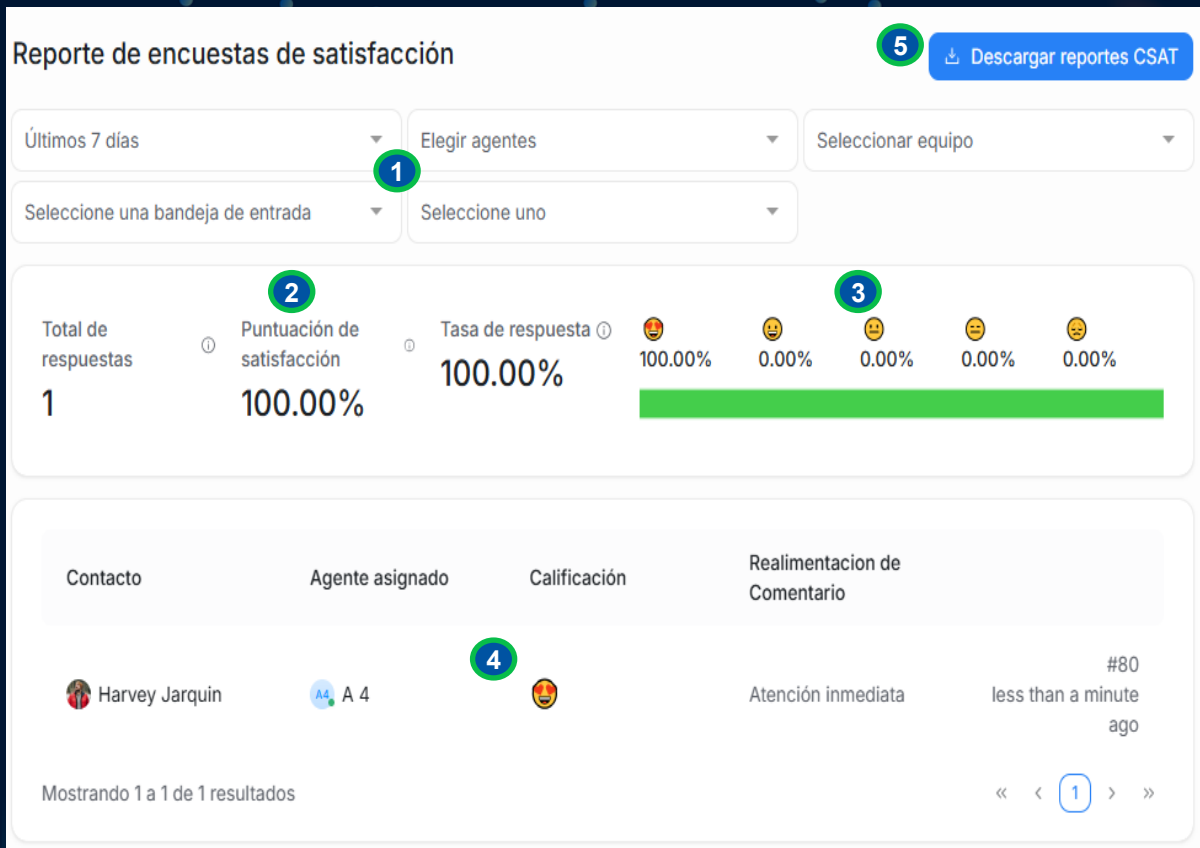
Muestra la proporción de respuestas según el nivel de satisfacción del cliente (excelente, buena, neutral, mala, muy mala).

4. Detalle por contacto de Encuestas

Visualiza el cliente, agente asignado, calificación recibida, comentario escrito y momento en que se realizó la encuesta.

5. Exportación fácil de reportes CSAT

Opción para descargar los resultados en un solo clic para compartir o analizar fuera de la plataforma..



Difusiones Masivas por WhatsApp

1. Envío automatizado de mensajes personalizados

Envía plantillas aprobadas de WhatsApp a múltiples contactos con campos dinámicos importados de un archivo CSV.

2. Gestión y monitoreo de campañas en tiempo real

Visualiza cada difusión con nombre, bandeja asociada, fecha de envío, cantidad de destinatarios y estado (ej. Finalizado, En proceso).

3. Control de velocidad y prioridad de envío

Define la prioridad de la campaña (alta, media, baja) para evitar bloqueos y cumplir con las políticas de WhatsApp.

4. Resumen de efectividad

Consulta cuántos mensajes fueron entregados, leídos o están en cola, para evaluar el impacto de cada campaña.

5. Historial de difusiones ejecutadas

Accede a cada campaña finalizada, su configuración inicial y detalles de su ejecución para análisis.

The screenshot shows the 'Difusiones Masivas Whatsapp' interface. At the top right, there is a green circle with the number '1' and a blue button labeled 'Nueva Difusión'. Below the header, there is a search bar with the text 'Búsqueda por Nombre' and a green circle with the number '5' above it. The main content is a table with the following columns: 'BANDEJA DE ENTRADA', 'NOMBRE DE DIFUSIÓN', 'FECHA DE INICIO', 'ESTADO', 'PRIORIDAD', 'CANTIDAD DE CONTACTOS', and 'ACCIONES'. The first row of data is: 'IT PROFESIONAL WhatsApp', 'Pago Atrasado', '28/5/2025, 11:35:00 a. m.', 'Finalizado', '2', '5', and icons for eye and trash. Below the table, there is a pagination bar with 'Mostrando 1 - 1 de 1 registros' and a green circle with the number '2' above it. At the top right of the table area, there is a green circle with the number '3' above the 'ESTADO' column.

BANDEJA DE ENTRADA	NOMBRE DE DIFUSIÓN	FECHA DE INICIO	ESTADO	PRIORIDAD	CANTIDAD DE CONTACTOS	ACCIONES
IT PROFESIONAL WhatsApp	Pago Atrasado	28/5/2025, 11:35:00 a. m.	Finalizado	2	5	

The screenshot shows the 'Resumen de Efectividad de Difusión' section. At the top right, there is a green circle with the number '4' above a vertical ellipsis icon. Below the title, there are three boxes: 'Delivered' with the number '1', 'Queue' with the number '2', and 'Read' with the number '2'.

Métrica	Cantidad
Delivered	1
Queue	2
Read	2

6. Exportar Reporte

Exportar el reporte de envío por contacto. Se permite anexar mas contactos a la difusión si el envío no a iniciado.

The screenshot shows a dropdown menu with a green circle with the number '6' above a vertical ellipsis icon. The menu contains two options: 'Exportar Contactos' with a download icon and 'Importar Contactos' with an upload icon.

- Exportar Contactos
- Importar Contactos

Integraciones y Bots de Automatización

1. Webhook – Automatización en tiempo real

Recibe eventos clave (como nuevos mensajes o conversaciones cerradas) en sistemas externos a través de llamadas HTTP. Ideal para sistemas de flujos, CRM o ERPs de tu empresa.

2. Panel de aplicaciones

Inserta al agente paneles personalizados de tus aplicaciones web, desde un CRM/ERP, e-commerce, o cualquier sistema web que permita iframe.

3. OpenAI – Asistencia con inteligencia artificial

Utiliza IA para generar sugerencias de respuesta, resumir mensajes, corregir texto o etiquetar conversaciones automáticamente.

4. Google Translate – Traducción automática en el chat

Traduce en tiempo real los mensajes entrantes, detectando el idioma automáticamente para facilitar conversaciones multilingües.



1



Webhook

[Configurar](#)

Los eventos de webhook proporcionan actualizaciones en tiempo real sobre las actividades en tu cuenta de Chats360. Puedes suscribirte a los eventos que prefieras y Chats360 te enviará llamadas HTTP con las actualizaciones.



2



Panel de aplicaciones

[Configurar](#)

Las aplicaciones de panel te permiten crear e incrustar aplicaciones que muestran información de usuario, pedidos o historial de pagos, proporcionando más contexto a tus agentes de soporte al cliente.



3



OpenAI

[Configurar](#)

Aprovecha el poder de los grandes modelos de lenguaje de OpenAI con funciones como sugerencias de respuestas, resúmenes, reformulación de mensajes, corrección ortográfica y clasificación de etiquetas.



5



Dialogflow

[Configurar](#)

Construye chatbots con Dialogflow e intégralos fácilmente en tu bandeja de entrada. Estos bots pueden manejar consultas iniciales antes de transferirlas a un agente de servicio al cliente.



4



Traductor de Google

[Configurar](#)

Integra Google Translate para ayudar a los agentes a traducir fácilmente los mensajes de los clientes. Esta integración detecta automáticamente el idioma y lo convierte al idioma preferido del agente o del administrador.



3



Dyte

[Configurar](#)

Dyte es un producto que integra funcionalidades de audio y video en tu aplicación. Con esta integración, tus agentes pueden iniciar llamadas de video/voz con tus clientes directamente desde Chats360.

5. Automatización con Bots

- Responder consultas frecuentes automáticamente.
- Recoger datos clave del cliente (como nombre, motivo de contacto, etc)
- Derivar la conversación a un agente humano si es necesario.
- Esta funcionalidad mejora los tiempos de respuesta, reduce la carga operativa y asegura una atención constante incluso fuera del horario laboral.



Integraciones marcadas requieren suscripciones adicionales

Otras Funcionalidades Destacadas

1. Macros

Las macros permiten a los agentes automatizar respuestas y acciones frecuentes con un solo clic. Cada macro puede incluir mensajes predefinidos, asignación de etiquetas, cambio de estado de la conversación o incluso cierre automático, lo que agiliza la atención y asegura consistencia en los procesos operativos.

2. Respuestas Predefinidas

Las respuestas predefinidas son plantillas preconfiguradas que le ayudan a responder rápidamente a una conversación. Los agentes pueden escribir el carácter '/' seguido por el código corto para insertar una respuesta predefinida durante una conversación.

3. Roles Personalizados

Los roles personalizados le permiten crear roles con permisos específicos y niveles de acceso para adaptarse a los requerimientos de la organización.

4. Reglas de Automatización

Una regla de automatización se compone de tres cosas: un **evento**, **condiciones** y **acciones**. El evento es el desencadenante para que la automatización se realice a sí misma. Las condiciones son criterios que deben cumplirse antes de que se ejecuten las acciones. Las acciones son tareas que se ejecutarán cuando se cumplan las condiciones. Por ejemplo: Permite varias acciones, como asignar etiquetas y equipos y enrutar las conversaciones al agente más adecuado.

5. Centros de Ayuda

El módulo de Centros de Ayuda en Chats360 permite crear artículos, guías y preguntas frecuentes para brindar soporte autoservicio a los usuarios. Esta funcionalidad está disponible únicamente cuando se utiliza el canal webchat, ya que los centros de ayuda se integran directamente con el widget instalado en sitios web.

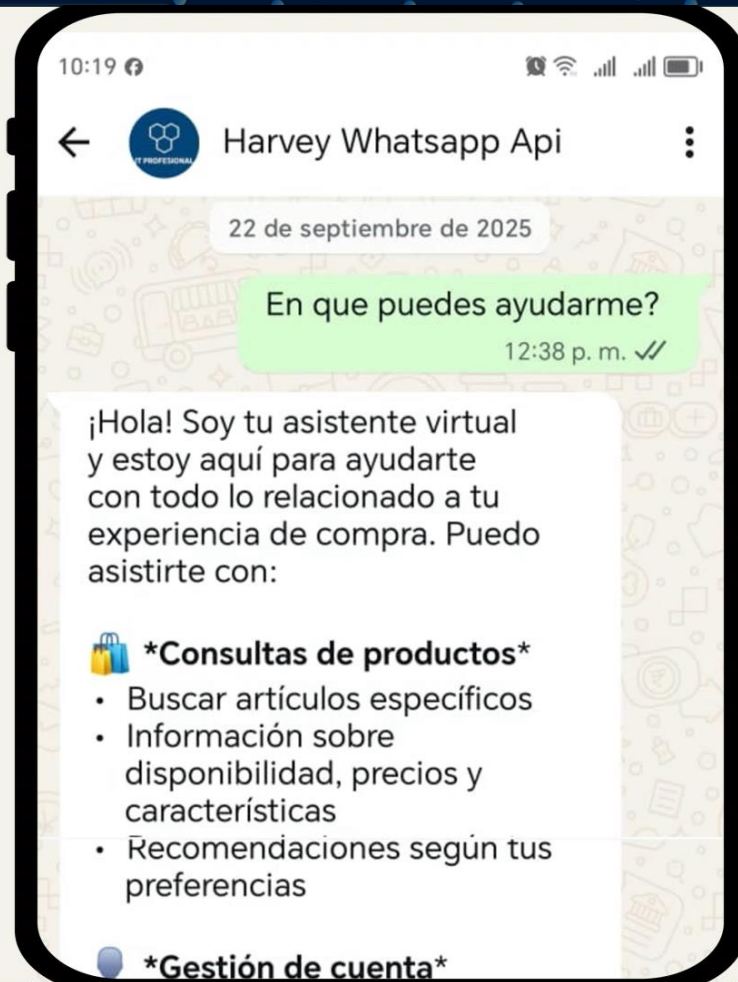
6. Atributos personalizados

Un atributo personalizado rastrea detalles adicionales sobre tus contactos o conversaciones, como el plan de suscripción o la fecha de su primera compra, saldo de deuda, fecha de pago, etc. Puede agregar diferentes tipos de atributos personalizados, como textos, listas o números, para capturar la información específica que necesita..

Proyectos con IA

Proyecto	Ventas	Soporte	Operaciones	Finanzas
Asistente de Ventas Autónomo	Atiende clientes sin menús, entiende lo que buscan y cierra pedidos completos por chat 24/7. Aumenta conversión sin contratar más vendedores.	Reduce preguntas repetitivas.	Menos personal para atender consultas frecuentes.	Incrementa ingresos sin subir costos.
Prevención de pérdida de clientes	Detecta clientes que están a punto de irse por tono y comportamiento. Activa ofertas o intervención antes de perderlos.	Identifica reclamos ocultos.	Activa mecanismos de Customer Success, mejora de satisfacción.	Protege ingresos recurrentes.
Gerente Virtual de Indicadores	Responde en lenguaje natural: "¿Por qué bajaron las ventas esta semana?" con datos reales del ERP/CRM.		Visión diaria del negocio sin reportes manuales.	Controla facturación y morosidad.
Clasificador Inteligente de Reclamo	Decide solo si un mensaje es compra, reclamo, fraude o urgencia legal. No depende de botones ni categorías fijas.	Prioriza casos críticos automáticamente.	Optimiza carga de trabajo.	Reduce costos por mala gestión.
Asistente de Recuperación de Ventas	Analiza chats fallidos y carritos abandonados para recontactar con mensaje personalizado que sí convierte.			Recupera dinero perdido.
Lectura Inteligente de Documentos	Lee facturas, reclamos o contratos enviados por WhatsApp y los convierte en datos estructurados.	Cumplimiento normativo automático.	Elimina digitación manual.	Automatiza registro contable
Evaluador Automático de Desempeño Comercial	Analiza conversaciones y resultados para decir quién vende bien y por qué.		Identifica tareas que no se ejecutaron y se solicitaron por los clientes	Aumenta productividad.

Asistente de Venta Personalizado



¡ MUCHAS GRACIAS!

“Las empresas que no automatizan hoy, serán atendidas mañana por las que sí lo hicieron”

**“Digitalizar no es crecer, es sobrevivir.
Automatizar no es una ventaja, es una necesidad.”**

**Transformación digital no es una opción,
es el camino para seguir siendo relevantes**

CONTÁCTENOS

Teléfono: USA +1 626 292-8997

Whatsapp: +1 626-404-5653

email: sales.ni@itsolutionsexpert.com | www.itsolutionsexpert.com

¡Gracias!