

Qué hay de nuevo !!

11 de julio de 2025

Modulo	Características
Agente V(4.3.252)	 Arreglo del problema con los archivos adjuntos que se enviaban del cliente al agente, No se visualizaban de manera correcta.  Se mejoran temas de velocidad al abrir la pagina principal de login del agente.
Manager V(2.8.55)	 Agregado servicio que permite el almacenamiento de los datos obtenidos desde un whatsapp flow que llega al middleware.  Se agregó funcionalidad para que desde el paso de plantillas de whatsapp se puedan enviar plantillas de tipo carrusel.  Agregado campos de respuesta y fecha de respuesta de plantillas de whatsapp cuando se responde una plantilla en los reportes de whatsapp.  Se ajustó el reporte de comunicaciones entrantes de whatsapp para que se visualice correctamente las conversaciones creadas por plantillas de whatsapp.  Agregado la opción de poder transferir el chat a una campaña de otra estrategia y transferir registro a nueva base desde un bot.  Se agrega módulo de múltiples intrusiones desde el tiempo real, se podrá visualizar todas las comunicaciones que un agente tenga activas.  Funcionalidad para guardar configuración del cargador: Se incorpora una nueva funcionalidad que permite guardar la configuración utilizada en el cargador de datos. Esto evita tener que repetir la misma configuración en múltiples ocasiones, optimizando tiempo y mejorando la experiencia del usuario.  Funcionalidad para enmascarar campos en el editor de aplicaciones: Se añade una nueva funcionalidad al editor de aplicaciones que permite enmascarar campos específicos, ofreciendo mayor control sobre la visualización de datos sensibles durante la edición y configuración de formularios.  Funcionalidad para programar cargue de datos: Se implementa una nueva opción que permite programar el cargue de datos, facilitando la automatización de procesos y reduciendo la necesidad de intervención manual en tareas repetitivas.  Funcionalidad para exportar conversación de WhatsApp: Se implementa una nueva funcionalidad que permite exportar conversaciones de WhatsApp, facilitando su almacenamiento, análisis o integración con otros módulos del sistema.  Opción para enviar histórico por correo:

Se añade una nueva opción en la funcionalidad de envío de correos que permite incluir el histórico de interacciones o registros, brindando mayor contexto y trazabilidad en la comunicación.

🛠️ Corrección cuando se abre una sección cuando tiene botones distintos de botones de respuesta rápida.

🛠️ Agregado el parámetro de id registro cuando se obtiene la plantilla del bot.

🛠️ Ajustado el botón de salida de la ia para que se pueda cambiar el texto de salida.

🛠️ Agregado campo el cual permita seleccionar si al ingresar al chat web lo deje en el formulario de inicio o lo redirija al chat directamente.

🛠️ Se agregó una función para traducir los textos con & que hacían que se enviaran los correos con los caracteres especiales codificados.

🛠️ Agregado el botón de llamada entrante y ajustada la creación de plantillas de whatsapp con botones.

🛠️ Ajuste en la consulta que obtiene la lista de secciones de un bot.

🛠️ Corrección al traer la información de las secciones del bot el cual hacía que fallara el guardado en las secciones.

🛠️ En las plantillas whatsapp se ajustó el validador de tipo de archivos al cargarse en las plantillas.

🛠️ Se ajusta la visualización de las plantillas de whatsapp para que no se muestren dos veces en el histórico y aparezca como mensaje de sistema

🛠️ Persistir el id de la comunicación en los correos enviados desde el botón de enviar correo de los formularios, para poder tener historial de correos enviados.

🛠️ Se soluciona el error que no permitía visualizar el formato moneda para los campos numéricos.

🛠️ Se soluciona error que no permitía asignar valores por defecto a los campos de tipo lista.

🛠️ Se soluciona error que permitía visualizar un IVR eliminado en las listas de seleccionar IVR.

🛠️ Se implementa el uso de cabeceras más seguras para las peticiones entre cliente y servidor.

🛠️ Solucionado error al guardar gestiones con emojis en los campos, ahora se pueden guardar emojis.

🚚 Ahora se puede personalizar la importancia de las tipificaciones.

🚚 Se amplía el log del storage para guardar las actualizaciones que se le hacen a los registros de una base de datos.

🛠️ Corrección en el guardado de auditoría:

Se soluciona un error que impedía el correcto almacenamiento de los registros de auditoría, asegurando que todas las acciones del sistema queden registradas de forma adecuada para su seguimiento y control.

🛠️ Corrección de permisos en el detallado de llamadas:

Se corrige un problema relacionado con los permisos de acceso al módulo de detallado de llamadas, garantizando que solo los usuarios autorizados puedan visualizar esta información.

	 Descarga de reportes con hash y validación de integridad: Se añade una funcionalidad dentro del sistema de descarga de reportes que permite incluir un hash de verificación, junto con un apartado para validar dicho hash. Esta mejora permite confirmar si un reporte ha sido modificado después de su generación, fortaleciendo la integridad y confiabilidad de la información.
Sistema	 Ajuste del mensaje inicial de carga de un chat, ya no aparece como una burbuja dentro de la conversación, se muestra en forma de growl. También se implementaron algunos cambios ortográficos y de diseño dentro del chat.  Agregado servicio que permite el almacenamiento de los datos obtenidos desde un whatsapp flow que llega al middleware  Se aumenta la seguridad del inicio de sesión en el manager y backoffice, ahora se hace validación de robot, token de inicio de sesión y límite de intentos permitidos para autenticarse.

18 de marzo de 2025 (lanzamiento)

Modulo	Características
Agente V(4.3.246)	 Ahora puedes enviar mensajes de voz desde el agente, solo funciona para whatsapp.  Se implementa sistema para validar el envío de un mensaje por medio del chat. En algunas ocasiones por problemas de red el envío de los mensajes no funciona bien y se implementan mecanismos para alertar al agente cuando se tenga un problema de velocidad o de desconexión.  Corrección para el problema de los reenvíos de correos electrónicos y el historial, de ahora en adelante siempre en el cuerpo de los correos se anexa la traza de todo lo que se ha hablado.  Corrección para cierres automáticos de sesiones una vez se cumpla el tiempo máximo. Anteriormente no funcionaba la característica de cerrado de sesión por timeout.
Manager V(2.8.54)	 Agregado al canal de instagram documentación de instructivo de creación de canal.  En las plantillas personalizadas se realizó un cambio en el tipo del campo texto de plantilla personalizada para admitir saltos de línea y emojis.  Se agrega la funcionalidad de crear y editar audios desde las configuraciones generales del huésped en el módulo del manager, puedes incluir también audios generados por TTS.  Se agrega el paso de creación de IVR desde el flujograma.  En el procesador de flechas se agregaron nuevas opciones al check de reactivar registros para que respete registros agendados en los pasos salientes  Nuevo estado de espera en tiempo real: Ahora, cuando se activa el hold en la estación, el estado se actualizará automáticamente a "En espera" en la vista de tiempo real, mejorando el monitoreo de llamadas.  Nueva validación para el campo "Tiempo de espera entre llamadas": Se agregó una validación para asegurar que el valor ingresado en este campo esté dentro del rango permitido de 1 a 120 segundos.

🚀 Nueva configuración en campañas para método de búsqueda: Ahora es posible elegir si la búsqueda en campañas se realiza mediante coincidencia parcial ("parecido") o coincidencia exacta ("igual"), permitiendo mayor flexibilidad en la forma de filtrar los resultados

🚀 Enmascaramiento de campos en el editor de aplicaciones:

Se agregó una lista desplegable en la configuración de campos abiertos con tres opciones:

Ninguno (por defecto), Ocultar todos los caracteres, Ocultar todos menos los últimos 4

🚀 Guardado de configuración en el cargador: Se agregó una opción que permite almacenar la configuración realizada en el cargador, facilitando su reutilización sin necesidad de configurarla nuevamente en cada uso.

📌 Se realiza la corrección de la creación de plantillas de tipo media cuando se seleccionaba el archivo de ejemplo para que se pueda enviar un archivo de ejemplo.

📌 Se validan los datos del huésped al momento de guardar una auditoría para así tener una mejor trazabilidad de los cambios y/o configuraciones nuevas que se guarden.

📌 Se soluciona error que existía al momento de eliminar un registro en los listados simples y formularios de agente.

📌 Eliminado consiste de tipificaciones, cuando una tipificación se elimine las gestiones se actualizarán de forma consistente en los reportes de gestión, campaña y general.

📌 Se implementaron ajustes para resolver problemas relacionados con la gestión y validación de licencias.

🛡️ Restricción en la eliminación de estrategias: Ahora, solo los super administradores tienen permiso para eliminar estrategias. Además, se agregó una alerta de advertencia antes de proceder con la eliminación, evitando eliminaciones accidentales y mejorando la seguridad del sistema.

🎨 Se cambia el diseño de la interfaz de la configuración de los campos tipo: lista de varias columnas, ahora aparecen en secciones diferentes el campo de búsqueda y los campos a enlazar.

🎨 Ajuste en la posición del campo "ID Llamada" en reportes: Se modificó la ubicación de este campo para mejorar la organización y visualización de los datos en los reportes.

Sistema

🚀 En los envíos de chat se ha creado un método que detecta fallo al enviar mensajes desde el agente de 24 horas de inactividad y envía plantilla para reactivar conversación

🚀 Se ajustó la verificación de plantillas de whatsapp desde el bot para que valide las plantillas que se envían desde un subformulario

🚀 Se ajustó la url de adjuntos de los filtros de los correos.

🚀 Ahora en las ventanas de ClickToCall se puede marcar números ya que muestra el pad telefónico.

📌 Corrección en las acciones cuando el bot llega a un timeout y pueda transferir a campaña u otra sección.

📌 En las troncales se cambia a un borrado lógico la eliminación de troncales

- 📌 En el procesador de plantillas de whatsapp se ajusta la consulta que trae los registros de la muestra para que traiga solo los registros que estén creados en la base de datos
- 📌 Los correos enviados desde la modal de enviar correo de los formularios de ahora en adelante se asociarán a una comunicación de email o chat cuando estas existan.
- 📌 Se mejora la sincronización con correos de microsoft, realizando validacion y ajuste de los tokens correspondientes.
- 🚚 Ajuste en la url de los plugins para el reporte de registros cargados después de haber realizado el cargue de datos por el paso de cargador y campaña saliente
- 🚚 Corrección a las rutas de archivos que ejecutan el envío de plantillas masivos
- 🚚 Se cambio la url del webhook que se utiliza para recibir las conversaciones por chat
- 🚚 Se cambia la lógica del algoritmo para crear y/o guardar la configuración de los campos de tipo: lista de varias columnas.

27 de enero de 2025 (lanzamiento 🚀)

[Videos cambio de version](#)

Modulo	Características
Agente V(4.3.238)	🚀 Se agrega el histórico de un correo electrónico y todas las respuestas asociadas. 🚀 Ahora las imágenes que envía el agente también se pueden ver desde el panel de mensajes anteriormente solo se podía ver un link y descargar. 🚀 Agregamos soporte para saltos de línea en los chats que se envían y se reciben. 🚀 Quitamos el botón de pausa en las campañas de salida para evitar que los agentes se queden sin trabajar. 📌 Corrección en el agente para que una vez solicite una pausa el sistema no le asigne ninguna comunicación. Anteriormente cuando solicitaba la pausa el sistema le seguía asignando comunicaciones. 📌 Cuando se cambiaba entre comunicaciones el sistema no guardaba las conversaciones, en esta versión ese problema se corrige. 📌 Solución de error al cerrar gestión que pedía obligatoriamente los campos de fecha y hora de agenda cuando la tipificación no era de tipo agenda. 📌 Solución error al eliminar una tipificación que generaba que los datos de las gestiones no se actualizarán de forma consistente con la nueva tipificación. 📌 Solución falla que ocasiona que se borrarán los datos escritos por el agente en la gestión al cambiar entre comunicaciones desde la estación de agente.
Manager V(2.8.30)	🚀 Agregada la funcionalidad en el procesador de flechas de que cuando en una campaña predefinida se pasa un registro a otra campaña predefinida se conserve el agente basado en el campo agente que está conectado en la base de datos

🚀 Se agregó en las plantillas de whatsapp la opción de subir imágenes desde el menú de configuración del flujograma

🚀 Agregado la opción de transferir a una sección, bot o campaña después de cumplirse el timeout del bot actual

🚀 Agregado proveedor de handy sense como nuevo proveedor de sms.

🚀 Se agregó la opción de poder filtrar por fechas las citas desde el módulo de agendamiento.

🚀 Arreglo en el paso de creación de IVR, ahora desde el flujograma se podrán crear estrategias de este tipo.

🚀 Ahora en los reportes los datos de los campos tipo adjunto se generan como una url para poder descargar los adjuntos que se cargaron al registro gestionado.

🚀 Obligatorio al menos una fila en las secciones de "POR DONDE SALEN LAS LLAMADAS" y "PRIORIDAD DE MARCACIÓN POR CADA NÚMERO DE TELÉFONO" en las campañas salientes.

🚀 En la configuración de troncales, el campo "Contexto" ya no se muestra, ya que ahora se guarda automáticamente.

🚀 El cierre por inactividad en agentes ahora se limita, por defecto, a 10 minutos desde la configuración.

🚀 Se agregó el ID de llamada a los reportes de gestiones para un seguimiento más detallado.

🚀 Optimizamos la fórmula para calcular la cantidad de registros en la asignación dinámica, mejorando la precisión y eficiencia.

🔧 Ajuste en el reporte de chats en las condiciones tenía un error que cuando se agregaba un operador O traía mal la información

🔧 Resuelto error en el scroll de la lista de registros de una base de datos cuando se cargaba la información

🔧 Arreglado el inconveniente el cual no se cargaba correctamente la información de las secciones transaccionales del bot cuando hay problemas de red

🔧 Ajustado el limpiador de caracteres en los nombres de las campañas para que acepte caracteres especiales como espacios y signos de puntuación

🔧 Se realizó un ajuste en el proceso de borrado del paso de whatsapp para dejar la cuenta de whatsapp libre al momento de borrar la configuración del paso

🔧 Corrección en el cargue de imágenes a las plantillas de whatsapp

🔧 Agregado corrección cuando se editaba una cuenta de sms desde el manager que hacía que no se mostrara correctamente los campos a configurar.

🔧 Corrección de problema en el formulario de agente donde, en ciertos casos, el nombre no correspondía al agente que iniciaba sesión en la estación.

🔧 Solucionamos una inconsistencia en el paso de llamadas entrantes donde los horarios no se guardaban ni mostraban correctamente.

🔧 Solución un error al intentar desconectar agentes desde la sección de tiempo real.

	 Solución de problema que impedía guardar los campos deshabilitados en formularios y subformularios.  Cambiado el procesador de plantillas de whatsapp el cual se optimiza el procesamiento de cada plantilla enviada lo que mejora el rendimiento al enviar mensajes a grupos grandes  Se cambia el origen de los plugins para que sean cargados de manera local y así reducir los tiempos de cargue de los formularios.  Refactorización: Se eliminó el campo "Estado" al crear tipificaciones, simplificando el proceso.  Estilo: Se mejoraron los mensajes informativos al cambiar la contraseña, haciéndolos más claros y comprensibles para el usuario
Sistema	 Agregamos soporte para el proveedor Handy Sense.  Agregamos el histórico de correos dentro del panel del agente cuando es enviado un email desde el formulario CRM.  Se agregan emoticones a la sala de chat del usuario final (cliente).  Corrección con campañas de marcación robótica, anteriormente las campañas no quedaban bien guardadas y el sistema no iniciaba las llamadas.  Arreglo para que el sistema calcule bien los timeouts de los chats.  Correcciones generales de estilos para los chats.  Ajustes para creación de IVRs desde manager.  Mejora para que el token de los correos de Microsoft no se borre. Anteriormente la cuenta quedaba desconfigurada, con esta versión ya se arregla el problema.  Mejora en la espera de los chats. Cuando un chat se encuentra en espera el sistema le avisa de forma correcta la posición y el envió del mensaje.  Arreglo con problemas de los tineaos de los bots. Cuando una conversación está en un bot y no habla nada el usuario tiene la capacidad de transferirla a un asesor.  Mejora en el rendimiento de los chats. Se agregaron correcciones a temas de índices y de replicas para los datos guardados.  En el reporte que se descarga en PDF del chat se corrige el remitente y el receptor de cada mensaje, anteriormente salían trocados.  Corrección en la detección de las llamadas transferidas, por temas de delay en los eventos no se calculaba bien, en esta versión se realiza cambios para que en el reporte salga de forma correcta cuando una llamada fue transferida.

01 de noviembre de 2024 (lanzamiento 

Modulo	Características
--------	-----------------

Agente V(4.3.235)	🛠️ Arreglo el problema de la fecha y hora en la que los mensajes de los chats se procesaban, estaba apareciendo el dato de forma errada en las burbujas de los chats. 🛠️ Se arregla la visualización de links en el contenido de cada burbuja. 🛠️ Corrección del problema informativo en la aplicación cuando el usuario no puede ingresar. Anteriormente el sistema no diferenciaba entre un error de inicio por credenciales o por ip, ahora lo hace mediante el código de error correspondiente. 🛠️ Corrección con problemas de timeout ya que no se estaban generando bien al finalizar la comunicación. 🚀 Ahora se puede ver en el historico los correos que llevan cc. Anteriormente cuando un usuario enviaba un correo electrónico no se podía ver a quien le había copiado, en esta corrección ya sale el tema en el agente.
Manager V(2.8.17)	🚀 Se agrega la configuración de permisos de ips en el manager 🚀 Se agregan los archivos necesarios para la validación de inactividad de sesiones en el manager 🚀 Cada vez que se envía una plantilla quedará guardado el mensaje enviado en el historial del chat 🚀 Agregada las columnas fecha de asignación agente, fecha de espera de asignación, fecha de finalización y duración de chat en el reporte de gestiones del bot 🚀 Creado el paso de comunicación entrante click to call en el flujograma 🚀 En la sección de permisos de huéspedes se agrego la opción que los usuarios con correo ccc sean multi huéspedes 🛠️ Se realiza un ajuste en el guardado de la respuesta de la ia cuando sale de esa sección 🛠️ Se cambió la validación en el campo llave de chat poder agregar campos de tipo numérico 🛠️ Corrección en el webform en el cual no se veían los estilos css que se subían 🛠️ Se ajustó el servicio que devuelve la respuesta de los consumos de ws configurados en los formularios para limpiar caracteres ocultos. 🛠️ Se agrego un cambio en el guardado del texto de las secciones del bot para que acepte en el chat web los saltos de línea 🛠️ Agregado corrección en el que elimina la etiqueta -OUT en la actividad actual cuando la llamada saliente sea predictivo 🛠️ Se corrige el script que limpia caracteres ocultos y eliminado un conversor de links a etiqueta <a> 🛠️ Se actualiza la url del servicio de registrar plantillas de whatsapp de gupshup 🛠️ En las flechas conectadas de webservices a campañas predefinidas se puede configurar el agente a asignar al registro de llamada saliente 🛠️ Se corrigió el problema en el campo "dato contacto", que no se mostraba en algunos reportes.

- 🔧 Se corrigieron errores en las listas de selección de los campos para ver reportes, mejorando la precisión y funcionalidad.
- 🔧 Se deja obligatorio al menos una fila en las secciones de “POR DONDE SALEN LAS LLAMADAS” y “PRIORIDAD DE MARCACIÓN POR CADA NÚMERO DE TELÉFONO” en las campañas salientes.
- 🔧 Solucionado error al eliminar una tipificación desde el módulo de campañas, ya se actualiza de forma consistente los Formularios de agente, bases de datos y muestras de las campañas con la tipificación que se seleccione para reemplazar la tipificación a eliminar.
- 🔧 Se corrige el error al insertar una gestión por primera vez cuando el id de comunicación es numérico.
- 🔧 Se solucionan errores de duración en 0 para los chat y perder el id del registro al hacer reintento de llamada desde la estación.
- 🔧 Se agrega validación para abrir el formulario de búsqueda cuando la campaña tenga configurada la opción de búsqueda manual.
- 🔧 Solución BUG que generaba error cuando un cargue se hacía por la llave primaria de la base de datos.
- 🔧 Se actualiza el campo campaña de los formularios creados por el bot para que cuando se inserten leads por un web service estas inserciones no fallen.
- 🚀 Se añadió una nueva funcionalidad en el manager que permite restringir el acceso a las aplicaciones de Manager Backoffice y QA desde ciertas IPs. Esta configuración se puede realizar por huésped.
- 📁 Se añadieron nuevos registros de acciones al historial de auditoría para mejorar el seguimiento y la trazabilidad.
- 🚀 Se ajustó el reporte de barras en la campaña saliente para que considere la opción de límite de reintento, garantizando coherencia cuando la opción esté activada o desactivada.
- 🚀 Se añadió una configuración en el manager que permite establecer el tiempo de cierre de sesión por inactividad, mejorando así la seguridad de la aplicación.
- 🚀 Ahora, al crear o editar un usuario limitado, puedes configurar a qué opciones de menú puede acceder, brindando un mayor control sobre los permisos de usuario.
- 🚀 Se agrega estado de "gestión pendiente agente" para los registros que están siendo gestionados, para que el marcador no los tenga en cuenta a la hora de volver a asignar llamadas.
- 🚀 Se agrega funcionalidad de configurar desde la interfaz de campaña de entrada la longitud del historial del chat que ven los agentes.
- 🚚 Se ajusta en el tiempo real el cálculo para el estado de los agentes.
- 🚚 Se cambia la interfaz de la configuración de los campos de tipo "lista de varias columnas" para dejar separado el campo de búsqueda de los campos a relacionar.

Sistema

- 🔧 Corrección de la generación para las rutas entrantes, ahora sera mas facil que configures las llamadas que entran al sistema.

- 🔧 En el canal de chats en la parte de los mensajes de fuera de horario se corrige un problema que hacia que no mostrara bien el mensaje cuando un cliente se intentaba comunicar con el sistema en un horario diferente al horario laboral.
- 🔧 Se corrigen problemas con la creación de la campaña de marcación y la detección AMD. Anteriormente el ADM quedaba mal configurado en el plan de marcado, con esta actualización se corrige la falla y queda mejorado el marcador.
- 🔧 Arreglo que mejora el problema de la distribución de chats. En versiones anteriores se experimentaba una falla al momento de realizar la distribución de mensajería lo cual afectaba la operación y detenía la aplicación.
- 🚀 Se agregaron estilos y mejoras a la interfaz del click to call dando un aspecto mejorado.
- 🚀 Agrega soporte para los correos de ms y adicional se corrigen problemas, anteriormente el sistema no enviaba los adjuntos cuando salían correos por cuentas de microsoft ahora si lo hace
- 🚀 Agregado el manejo de horarios para clicktocall.
- 🚀 Se crea validación para el envío de informes automatico. Anteriormente a pesar de que no existiera datos en los reportes se enviaban los archivos, con esta actualización el sistema no hace eso.
- 🚀 Se agrega la funcionalidad de validar la inactividad del agente siendo configurada desde manager. Anteriormente no se podia configurar el timeout de sesión del agente, esto significa que ahora los supervisores van a poder determinar la salida del agente de forma manual desde el supervisor, sin embargo se deja un proceso adicional que revisa los agentes que lleven mas de 350 minutos no disponibles para evitar lios de sesiones pegadas.

09 de agosto de 2024 (lanzamiento 🚀)

▶ Cambios agosto 2024 CCaaS

Modulo	Características
Agente V(4.3.232)	🔧 Arreglo para el sistema de registro de mensajes del sistema de chat, no se estaban procesando de manera correcta y no estaban quedando los mensajes de bienvenida en el historico. 🔧 En ocasiones el agente cerraba de inmediato el formulario cuando colgaba, esto pasaba porque el timeout estaba muy corto, en esta versión valida un numero minimo y al menos espera 11 segundos. 🔧 Arreglo en la operación de búsqueda manual, en versiones anteriores no estaba funcionando y generaba un error al realizar la busqueda. 🔧 Solucionado error en la estación del agente que no permitia gestionar un mismo registro por diferentes agentes, cuando estos no tenían el registro abierto en simultáneo.

🔧 Corrección de enlaces en la estación del agente. ahora cada vez que un cliente envíe un enlace en el chat, el sistema lo logra interpretar y lo deja como un link.

🚀 Se agrega la validación para restringir las direcciones ip desde las que los agentes puede acceder.

🚀 Validación de seguridad y contraseñas ahora si falla un numero determinado de veces (configurable desde manager) el sistema bloquea el usuario. Tambien el botón de login se bloquea 3 segundos por cada intento.

Manager
V(2.7.5)

🔧 Se eliminan espacios en blanco en las cajas de texto para evitar problemas con el sistema

🔧 Ajuste en el sistema de almacenamiento de los archivos de whatsapp.

🔧 Arreglo en el reporte ERLANG ya no falla al tener datos vacíos.

🔧 Corrección en el tiempo real al obtener la lista de agentes.

🔧 Ahora puedes dejar vacios los campos frase de timeout y frase de no encuentra respuesta.

🔧 Arreglo del uso de variables en el sistema para tus chats.

🔧 Corrección en el proceso de guardado y generación de contraseñas.

🔧 Se corrigió el guardado de la firma de respuesta de correo entrante

🔧 Se agrego una validación para la flecha que va conectado al correo entrante para que no muestre un error al abrir la configuración.

🔧 Corregido problema que hacia que mostrara un error cuando se generaban los festivos debido a que el sistema no dejaba insertarlos duplicados.

🔧 Solucionamos los problemas al inicio de sesión y temas respecto a los bloqueos

🔧 Ya puedes borrar formularios que tengan muestras u otras asociaciones.

🔧 Se corrige el problema de la creacion de agendadores en el sistema.

🔧 Solucionada falla que al crear una lista en un formulario esta no quedaba seleccionada de forma automática en el campo desde el cual se creó.

🔧 Solucionado error de tipificación al enviar la combinación "_c" como dato en un campo del formulario de gestión en la estación de agente.

🔧 Se realizó un ajuste para permitir la eliminación de una campaña entrante que tiene callback, paso de WhatsApp y chat web.

🔧 Se creó un filtro que elimina todo tipo de saltos de línea durante la creación de usuarios, campañas, y otros elementos, para asegurar la consistencia en los datos ingresados.

🔧 Se soluciona un bug de redireccionamiento cuando la campaña está fuera de horario según lo configurado.

🚀 **Disfruta de openIA en tus chatbots.**

🚀 Las cuentas de whatsapp oficial ya las puedes configurar directamente en la plataforma.

🚀 Ahora puedes enviar mensajes usando un nuevo proveedor (IATEH y HANDY)

	🚀 Personaliza la entrada de tus chats web cargando un CSS al sistema. 🚀 Ahora puedes usar campos tipo hora y listas en las plantillas de whatsapp 🚀 Se agrega funcionalidad de llamar desde un subformulario. De ahora en adelante desde la estación del agente se podrán realizar llamadas desde los subformularios usando el botón de “hacer clic para llamar”. 🚀 Se movieron los campos "Tipo de Marcador" y "TIPO DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO" en la campaña saliente a su posición original para evitar confusiones. Este ajuste se realizó para mantener la consistencia y claridad en la configuración de la campaña, asegurando que los usuarios puedan identificar y utilizar estos campos de manera más eficiente. 🚀 Se agregaron los cambios en la recepción del link de calidad y guarde del comentario. 🚀 Se agregó la grabación de la llamada al formulario final y una validación adicional al guarde del comentario. 🚀 Se realizaron los cambios para las columnas modificadas en la base de datos. 🚚 Se Agregó el IdCampaña al guarde, actualización y a la tabla CALHIS.
Sistema	🚀 Se implementa motor de OpenAI para crear chatbots entrenando la IA. 🚀 Agregamos validaciones adicionales para los textos que se generan en los BOTS, en versiones anteriores ocurría que los usuarios ingresaban caracteres no validos e invisibles y por eso no mostraba bien la información de algunas variables asignadas al sistema. 🚀 Agregamos la capacidad para que el sistema genere la metrica de espera en canales NO telefónicos, ahora puedes ver de forma eficiente cuantos chats de diferentes canales estan en espera. 🐛 Mejora para inactivar solo usuarios de agentes que lleven mas de x dias inactivos, se estaban bloqueando usuarios que no correspondían ahora se filtra de manera adecuada.

17 de Junio de 2024 (lanzamiento 🚀)

Modulo	Características
Agente V(4.3.225)	🐛 Se corrige el problema de duplicidad de las comunicaciones, anteriormente ocurría de forma aleatoria que el sistema mostraba una comunicación duplicada con la misma información causando problemas en la operatividad de la estación del agente. En esta versión realizamos una corrección del problema y unos ajustes para que no se presente nuevamente. 🔧 Mejoras visuales en el inicio de sesión, se hace un poco mas compacto.
Manager	🔧 Ahora las imágenes que se usan en el bot se almacenan de forma permanente. 🐛 Ajuste realizado en el reporte de Erlang para que no falle cuando se ejecute un cálculo por un valor vacío. 🔧 Desde la sección de creación de canales de SMS se agregó el proveedor de Iatech. 🐛 Se corrigió el error del tiempo real que generaba que no se visualizarán los agentes.

🔧 Personalización de la ventana UI del ingreso a chats. Ahora puedes cargar un archivo CSS en la configuración del canal chat para personalizar la ventana principal de tus conversaciones.

🔧 En la configuración de los parámetros de una plantilla de WhatsApp, se agregó que acepten los campos tipo hora.

🔧 Se agregó la validación de archivos en los campos tipo adjunto de los formularios web, ahora solo se admiten archivos de imagen y PDF.

🐛 Corregido el error de no poder eliminar tipificaciones en la configuración de una campaña.

🔧 A partir de ahora, la opción “Volver a ejecutar la acción en registros que ya existían previamente” estará habilitada por defecto en la configuración de flechas del flujograma.

🔧 Se ha actualizado el valor por defecto del tiempo mínimo de abandono para las estadísticas de las campañas entrantes.

🔧 A partir de ahora, este valor por defecto se ha establecido en 25 segundos. Se ha actualizado la nomenclatura y funcionalidad de los campos de hora de entrada y salida en la configuración de la campaña.

🔧 A partir de ahora, estos campos se llamarán "Control por Hora de Entrada y de Salida". Además, al seleccionar esta opción, los campos de hora de entrada y de salida estarán bloqueados por defecto, asegurando que los horarios establecidos sean controlados de manera consistente y precisa.

🔧 Se ha implementado una actualización en la configuración de la campaña de salida, en la lista de marcadores, las opciones "Llamadas Simultáneas" y "Detección Automática de Máquinas Contestadoras". Estas configuraciones ahora serán válidas únicamente para los tipos de marcación PDS y Predictivo. Para otros tipos de marcadores, estas opciones estarán bloqueadas, asegurando que solo se apliquen en los contextos apropiados.

🔧 Se ha agregado un nuevo menú en el sistema para visualizar la auditoría del sistema. Este menú permitirá a los usuarios aplicar filtros para refinar los resultados y, por defecto, mostrará los eventos del día de hoy ordenados por fecha en orden descendente, es decir, los eventos más recientes aparecerán primero.

🔧 A partir de ahora, cada vez que se cree un usuario en un huésped, este usuario se asignará automáticamente al proyecto en Dyalogo CBX.

Sistema

🐛 Se corrige el problema del correo electrónico de bienvenida, el problema se generaba porque el sistema estaba respondiendo a la misma dirección a la que llegaba generando un ciclo infinito que podía estar congestionando el sistema. Esto aplica para los canales de correo electrónico en la sección de mensaje de bienvenida.

🔧 Se agrega el manejo de la espera en la configuración de las campañas, esto quiere decir que desde la interfaz ahora se pueden parametrizar si se necesita que el sistema diga la posición en la cola de llamadas o si quiere reproducir un audio con el tiempo aproximado de espera o si no quiere ningún audio que le indique a la persona que llama la información de contexto de la fila.

🔧 Journey mejorado y con mas información. Completamos el contexto para nuestro sistema Journey haciendo mucho mas potente y lleno de datos. Ahora podrás ver al detalle cada interacción que los usuarios del sistema o el mismo realizan a un contacto de tu base de datos.

🔧 Ahora también desde el manager puedes ajustar el tiempo en el que el anuncio para devolver una llamada por CallBack se reproduce, simplemente entra a la configuración de la campaña y en los temas telefónicos ajústalo a tu necesidad.

🔧 Para tus chats ya no vas a necesitar colocar un formulario de ingreso, simplemente podrás activar la casilla de “Directo” en la configuración de tu chat para que los clientes entren con un link de forma directa a la cola de espera de tu campaña atendida por este canal.

06 de Mayo de 2024

Modulo	Características
Agente V(4.3.224)	🐛 Corrección en el sistema de notificaciones. Anteriormente al tener solo una campaña de salida activa las notificaciones que llegan al correo electrónico no estaban funcionando, ahora ya el problema esta corregido. 🐛 Se corrige el problema con el tema de pausas para que el solo la coloque cuando se selecciona una comunicación de tipo telefonia. Anteriormente las activaba en cualquier tipo de comunicación impidiendo el ingreso de llamadas. 🐛 Corrección de problema con la lista de comunicaciones, antes no mostraba bien el id de la comunicación ni el momento, se corrigió ese proceso. 🐛 Mejora la velocidad de selección de comunicación un 30%. 🐛 Arreglamos el problema del comentario de la pausa. En la versión anterior el comentario no se mostraba en los reportes, ahora si. 🔧 Transferencia de chats a agentes que están en pausa, se agrego validación para que si el agente destino esta en pausa no lo deje transferir 🔧 Mejoramos la experiencia para las conversaciones escritas (chats) cargamos de forma dinámica y paginada los mensajes históricos para mejorar el rendimiento.
Manager	• Agregada validación para no permitir guardar usuarios sin las fechas de inicio y fin de contrato. • Agregada validación en el módulo de formularios para no permitir crear campos de tipo lista auxiliar sin la configuración correcta. • Optimizado los tiempos de cerrar gestión en la estación de agente. • Solucionado BUG que no enlazaba los datos de una lista de un campo tipo lista auxiliar. • Ahora se podrá visualizar la lista de reportes desde el cargador de la campaña. • Solucionado Bug ocultaba la sección de reportes cuando fallaba el botón de exportar reporte. • Solucionado BUG que no permitía borrar la configuración de la sección clic to call de las campañas de entrada. • Deshabilitado el campo "Código para transferir a la campana desde el ivr" para que este sea de solo lectura. • Solucionado BUG que no permitía visualizar el journey en la estación de agente.

	• Agregado nuevas opciones a los campos tipo texto en las condiciones de programación de tareas y flechas para que valide fechas mayores o menores a una cantidad específica de meses. • Se amplió el límite máximo del tamaño de archivos tipo Excel a 15 MB para realizar cargue de datos. • Se agrega el campo "Agente_dy" para poderlo usar como filtro en los reportes de los pasos. • Agregado la opción de desactivar canales de Facebook Messenger.
Sistema	 Se corrige problema del guardado de las campañas, en la versión anterior no estaba respetando algunos parámetros de guardado en esta el problema ya queda corregido.  Mensaje en el histórico cuando se transfiere un chat de un agente a otro ahora aparece un mensaje que muestra el ID del agente de origen y el id del agente de destino para que los usuarios tengan mas contexto de la conversación.  Se agregaron mensajes de estado para el tema de las transferencias y conocer realmente el estado en el que quedo un chat.  Existía un problema en la versión anterior que consistía en que si el mensaje de espera en la cola (para los chats) estaba vacío, el sistema enviaba un mensaje vacío al usuario, en esta el problema fue corregido.  Arreglo de problemas de recolector de llamadas.  Corrección del proceso que retira los agentes de forma automatica, antes no estaba funcionando por un problema en las condiciones, desde esta versión el sistema revisa cada 30 minutos la inactividad del agente y lo desconecta.  Integración con cuentas de MS via oAUTH. Desde esta versión se pueden vincular cuentas de Microsoft a Dyalogo en unos pocos y sencillos pasos.  En algunos momentos el sistema estaba enviando posiciones negativas a los usuarios mientras esperaban ser atendidos en una fila o cola de espera, se realizo validación para que esto no pase mas.  Arreglamos el sistema de recolección de llamadas para que podamos capturar de forma mas efectiva el DNIS para el tema de los reportes.  Los mensajes de los canales escritos como el chat, estaban quedando duplicados por un error en el sistema. El problema ya fue corregido.

13 de Febrero de 2024

Modulo	Características	Version
Agente	 Se corrige un problema con el scroll de la estación en el cual no permitía ver por completo el formulario o la ventana de la gestión de la comunicación.	4.3.215

	 Cuando un problema de conexión se detecta en la estación de trabajo se envía una señal al navegador para que sea cerrada la pestaña y de esa forma el agente deba iniciar sesión nuevamente para poder refrescar la conexión a nuestros servidores.  Arreglado el problema del timeout, estaba sucediendo que algunas veces el sistema no tomaba la configuración de timeout para las campañas, ahora ya se pueden realizar las configuraciones y hacer los cambios para que los tome la estación.  Mejoramos el área de trabajo del agente para aprovechar mas el tamaño de cada pantalla.  Corregimos el problema en el cual el agente al iniciar sesión las llamadas de forma automática se estaban iniciando sin autorización o sin tener que iniciar como por ejemplo cuando existía una campaña de entrada configurada.  En los chat web el sistema NO estaba mostrando bien todas las preguntas y respuestas que se estaban procesando debido a un filtro que se tenía mal configurado, se decidió corregir el filtro y el contenido aparece de forma correcta.  Arreglo del problema de las campanas de notificaciones. En este punto se realizaron 2 cosas: la primera tiene que ver con la forma en la que se desaparece la campana de notificación y ahora no es cuando selecciona el chat sino cuando se le da una respuesta al cliente y es enviada por el sistema. La segunda es que se arreglaban problemas de comportamiento con las notificaciones, (aparecía campanas cuando no debían) estos comportamientos causaban problemas en los agentes pero ya fueron arreglados en esta versión.  La campana roja de notificación ahora también se muestra cuando hay una conversación nueva. (caso 46569429)  Se agrega ordenamiento para las comunicaciones que se tienen en la aplicación. (caso 46569429)  Se agrega un contador de comunicaciones en la parte superior de la estación del agente.	
Manager	 En el reporte detallado de llamadas se corrige el problema en el que no mostraba la ultima opción seleccionada en el IVR, con este ajuste ya se puede ver por cual opción termino el cliente la llamada.  Solución BUG que hacía perder la información del formulario al hacer un segundo intento de llamada a un registro.  Solución BUG que no insertaba los registros en la muestra al hacer gestiones en campañas entrantes.  Se optimizó la velocidad de carga de los formularios.  Solución BUG que no mostraba los enlaces de la configuración de los campos tipo lista auxiliar.  Se agregó validación en los campos tipo fecha requeridos al momento de crear o editar usuarios.  Se implementó validación para no permitir guardar campos de tipo lista auxiliar sin realizar la debida configuración.  Se implementan filtros en los campos tipo numérico y decimal para permitir solo la entrada de caracteres numéricos.	2.5.1

Solución BUG que al eliminar una tipificación hacía perder la sincronía de tipificaciones de la tabla del historial de gestiones del formulario.

🔧 Asignar los valores de los campos tipo lista auxiliar de la base de datos a las listas dependientes del formulario.

🔧 Reiniciar a 0 el número de intentos de la muestra cuando se reactiva un registro al pasar de un paso a otro.

🔧 Agregada funcionalidad de transferir registros entre estrategias.

🔧 Agregada columna de estado en el reporte de gestiones de plantillas WhatsApp.

Solución BUG que no buscaba los registros según los campos definidos en la búsqueda para las comunicaciones de chat.

🔧 Agregado en el bot la opción de seleccionar en las listas de variables las variables generadas por el sistema.

🔧 Agregada funcionalidad que implementa políticas de generación de contraseña por huésped (Min 8 caracteres, uso de caracteres especiales, etc.).

🔧 Se implementó un servicio unificado para validar si al inicio de una conversación de chat el registro proviene de plantilla o desde otra comunicación.

🔧 Ahora en el histórico de la comunicación de chat se podrá visualizar la plantilla enviada y la respuesta del contacto.

🔧 Ahora se podrá visualizar el link de calificación en los reportes de calidad.

Solución BUG al tratar de procesar pasos de envío de plantillas de WhatsApp que tengan la configuración incompleta.

🔧 Se implementó validación para traducir los saltos de línea a código HTML en el servicio de leads.

🔧 Se mejora la validación de entrada de los tags de las secciones transaccionales del bot.

🔧 Ahora se podrán agregar emojis en los campos de los formularios.

🔧 Se agregó columna de comentario en el reporte de plantillas de WhatsApp para mostrar el resultado del envío.

🔧 Se implementa la validación de los formatos de los campos tipo fecha y hora cuando se envían plantillas de WhatsApp con estos valores.

🔧 Agregada funcionalidad de visualizar reportes y poder ejecutar de manera inmediata las tareas programadas.

🐛 Corrección en el guardado de plantillas de WhatsApp para evitar duplicados en los parámetros que se configuran, pasaba que se configuraba el parámetro {{1}} = nombre e internamente quedaba dos veces registrados.

🐛 Ajuste en el script de ejecutor de tareas programadas, pasaba que cuando se ejecutaba una consulta mal formada dejaba de ejecutarse y quedaban tareas pendientes.

🔧 Agregada funcionalidad de Programador de tareas dentro de la campaña (esto es nuevo y básicamente es la funcionalidad para que se pueda programar la activación, asignación de registros a una hora específica).

🔧 Agregado servicio para el bot que realiza validación de rangos de múltiples horas, o sea que se pueda configurar que un tag envíe cierta respuesta entre las 8 am - 12 pm y 2 pm- 4 pm y se puede configurar la cantidad que se necesite.

🔧 Agregada funcionalidad de desconectar a un agente de la estación desde el tiempo real del manager.

	 Se agrega configuración de solicitud de pausas con dos opciones : “Solo cuando termine todas las comunicaciones que ya tenga asignadas” , “Tan pronto termine una comunicación”.	
Sistema	 Se implementa el mensaje de transferencia. Cuando un agente transfiere un chat a una campaña o a otro agente, el sistema emite al cliente final un mensaje de transferencia de esa forma el usuario sabrá cuando un chat es transferido.  Se agrega el proveedor YesBPO para realizar envíos de SMS.  Arreglo de problema con el identificador único de llamadas. El sistema no estaba cambiando bien el identificador de la llamada y por eso en algunas ocasiones aparecían gestiones con el mismo número identificador.  Arreglo del problema de la asignación de chats, ya los sistemas no se quedan sin asignar siempre hay un proceso que lo ejecuta de forma correcta y si no hay una contravalidación para que este se procese.  Existía un problema con los LEADS que se insertaban al sistema, el cual consistía en que cuando se enviaban caracteres especiales como comillas el sistema rechazaba la inserción generando un problema. Ahora el proceso limpia los caracteres no válidos e inserta de forma correcta el Lead.  Arreglado el problema de los chats que no se cerraban de forma correcta cuando llegaban a un timeout.  Arreglado el problema de los chats que deberían volver a una cola de espera pero no lo hacían por un problema que se tenía en el producto.  En las conversaciones con el BOT existía un problema con la frase que se tenía que mostrar cuando no se encontraba una respuesta y no la estaba mostrando, entonces corregimos ese problema y ahora muestra de manera correcta la frase que se configura cuando no encuentra una respuesta válida para la pregunta del cliente.  En el marcador automático se evidenció un problema que consistía en que cuando estaba realizando la llamada a un número X el sistema no validaba bien y con una muestra pequeña volvía a enviar la llamada al mismo número, se corrigió para que realizara la validación de forma correcta y esto no se presentó más.  En el sistema de chats, mientras un usuario permanecía en espera y enviaba algún mensaje, el sistema le contestaba con la última respuesta que le envió lo cual era un error, se corrigió para que cuando el cliente envíe un mensaje al sistema estando en espera se le conteste con la frase configurada de espera y la posición en la que está.  Aumento de velocidad en procesamiento de pasos SMS y correos: Se redujo el tiempo en el que el sistema procesa los pasos de 25 a 15 minutos, lo que quiere decir que ahora en adelante el sistema va a validar cada 15 minutos los pasos y los va a ejecutar, adicional se aumentó la cantidad de registros a procesar, estaba en 1000 SMS y 200 Correos, se amplió a 10000 SMS y 5000 correos electrónicos.	

Modulo	Características	Versión
Agente	 Arreglo de solicitud de pausas: Se ha solucionado un problema que hacía que el sistema no ejecutara correctamente todos los comandos cuando se solicitaba un descanso. Ahora, todas las tareas del proceso se ejecutan de manera más exacta.  Eliminación de desconexiones CIERRE_FORZADO: Se ha eliminado el problema de las desconexiones CIERRE_FORZADO que aparecían en el agente en algunas acciones del trabajo normal. Este mensaje ya no debe aparecer nunca más.  Mejora de la ventana de tipificaciones: Se ha ajustado aún más la ventana de tipificaciones para que siempre muestre la información correcta de cada campaña.  Arreglo del problema de timeout en el agente: Se ha corregido el problema del timeout en el agente para que tome el valor configurado desde Manager en cada campaña.  Arreglo del problema del distribuidor de trabajo de los agentes: Se ha solucionado un problema que hacía que cuando un agente se quedaba sin contactos por llamar pero tenía agendas vencidas, estas no se procesaban. Ahora, se ha agregado una nueva validación para evitar que esto suceda. Cuando se acaba la fila de registros normales, el sistema puede empezar a barrer las agendas según sea el momento indicado.  Adición de la funcionalidad de guardar mensajes en chat: Se ha agregado la funcionalidad de que la aplicación guarde el mensaje que el usuario está escribiendo en un chat pero no quiere enviar. Esto significa que si el usuario empieza a escribir una respuesta a un cliente pero de repente ingresa una llamada y se contesta, cuando el usuario retome el chat, el mensaje que estaba redactando estará ahí para que lo termine y lo envíe.  Mejora del rendimiento de la apertura del formulario del CRM: Se han realizado mejoras en el rendimiento respecto a la apertura del formulario del CRM para garantizar el tiempo mínimo posible y evitar demoras que pueden generar problemas con los usuarios finales.  Mejora del tema del timeout de la sesión: Se ha mejorado un poco el tema del timeout de la sesión haciendo que el sistema pueda detectar de una forma más eficiente cuando un navegador se queda sin sesión HTTP.	4.3.204
Manager	Nueva funcionalidad en el bot; Cuando una conversación llega a la sección de bienvenida esta se podrá transferir a una campaña directamente. Se ajustó el reporte de ordenamiento de las campañas salientes para que se visualizará sin importar si no hay usuarios conectados a la estación de agentes. Se implementó actualización asincrónica de la base de datos al cerrar gestión con el fin de reducir los tiempos al dar click en el botón de cerrar gestión de los formularios de gestión. Se optimizó el funcionamiento del storage del navegador para hacer más fluidos los cambios entre comunicaciones. Se agrega la opción de cerrar la sesión desde el tiempo real del manager	

Sistema	 Agregamos un nuevo proveedor de SMSs salientes (MASIV).  Se crean mecanismos API para conocer el ordenamiento que tiene un paso y que desde el sistema manager puedas ver la cola de llamadas salientes de una campaña.  De ahora en adelante cuando estes en un chat web y pases a una sección de despedida, el sistema automaticamente te llevara a la encuesta o te sacara del mismo para poder bloquear las conversaciones y tener mas control sobre el flujo de los chats.  Se han realizado mejoras técnicas y de factorización en el envío de SMSs. Esto mejorará el rendimiento y la confiabilidad del servicio.  Corregimos los problemas respecto a la descarga de grabaciones y su respectiva etiqueta.  Al descargar el detallado de llamadas, existia un problema el cual tocaba hacer scroll dentro de una ventana muy pequeña para poder realizar la descarga del archivo, este problema fue arreglado.  Arreglamos el problema de las automatizaciones de correo electrónico, anteriormente ocurría que cuando dentro del cuerpo del correo el sistema no podía traducir una variable, se generaba un error y el correo quedaba mal redactado.  Se corrigen problemas de validación con respecto a los tipos de datos que se envian en el proceso de los LEADS. Antiguamente no se podrían enviar valores nulos o vacíos, en esta versión el sistema ya los soporta sin problema.  Ajuste para evitar que el sistema de distribución se bloquee. Anteriormente el sistema entraba en un estado que no le permitía al proceso de distribución de chats procesar las conversaciones en espera, con el ajuste que hicimos esto ya no pasa.	
---------	--	--

29 de septiembre 2023

Modulo	Características	Versión
Agente	 Corrección en el problema de las tipificaciones, ahora las deja seleccionar sin problema.  Se cambia la forma de gestionar las pausas dentro del agente. Ahora desde el manager se puede tener la opción de que el agente salga al finalizar todas las comunicaciones o que salga al terminar la comunicación actual. (44326682)  Se corrigen los problemas que se tenían con las agendas, ahora ya salen de forma mas rápida.  Se corrige el problema con la asignación del tiempo WRAP ya que no estaba tomando	4.3.196
Manager	Ahora se puede configurar la detección de máquina contestador en las campañas robóticas. Mantener los saltos de los campos y/o secciones al editar un registro desde backoffice. Mejoras en los chats.	

	Se ajustó el módulo de creación y edición de troncales desde el manager.	
Sistema	 Se corrigen problemas en el core y marcador para soportar de forma correcta el tema de las campañas roboticas. (44918375)  Se corrigen problemas en la distribución de los chats de los agentes.  Se agregan mejoras en la visualización de la intrusión, tiempo y estado actual. (44690500)  Corrección del tema de la intrusión y se agrega el contador de la llamada (44690500)  Servicio para extraer las consultas y su respectivo orden en las campañas de marcación saliente. (45000550)  Se implementa la mejora de que la búsqueda en los canales escritos pueda ser por mas de un campo configurado desde manager. (45005639)	

7 de septiembre 2023

Modulo	Características	Versión
Agente	 Arreglo en la gestión de las pausas para que cuando se soliciten de una vez el agente queda desasignado de todas las tareas entrantes.  Corrección del problema con la transferencia de los chats.  Solución del problema en el tiempo del timeout después de colgar.  Se implementa un filtro en el agente para poder buscar las comunicaciones.  Mejora en velocidad del marcador.	4.3.191
Manager		2.3.9
Sistema	 Corrección del BUG del envío de correos electrónicos.	

14 de agosto de 2023

Modulo	Características	Versión
Agente	 Se arregla el problema del timeout, se muestra cuando debe ser. Antes mostraba el timeout siempre luego de 3 segundos.  Corrección del problema de las imágenes enviadas por el cliente. Llegaban dobles o distorsionadas.  Arreglo de la lista de comunicaciones, cuando la misma persona crea varias gestiones (caso del correo electrónico). Ahora se listan por orden de entrega.	4.3.183

	🐛 Se visualiza de forma correcta el error al enviar un chat que generó un problema. Ahora sale un mensaje indicando el error. 🔧 Cuando el agente cierra la sesión, las comunicaciones electrónicas que tiene activas ya no se cierran, se distribuyen. 🔧 Se agrega un mecanismo extra cuando se solicita la pausa del agente para que el sistema no lo tenga en cuenta al momento de repartirle llamadas. 🔧 Optimización general de rendimiento. ➕ Ahora puedes tener llamadas salientes activas mientras atiendes comunicaciones como chats o correos. ➕ Agregamos un validador de conexión que puede avisar al supervisor cuando la estación se cierra de forma abrupta o se queda sin internet.	
Manager	🐛 Solución Bug que actualizaba a vacío campos del formulario deshabilitados por los saltos 🔧 Se cambia el nombre del campo "fecha creación" por "fecha gestión" en los reportes de los pasos salientes 🔧 Visualizar los registros asignados al agente desde los formularios de búsqueda manual 🔧 Visualizar las respuestas de tipo adjunto cuando se consume una aplicación externa desde los formularios de Dyalogo 🔧 Permitir en el flujograma de estrategias la configuración de enlaces desde el paso del cargador de datos hacia el paso de salida de plantillas de WhatsApp	2.3.9
Sistema	🔧 Mejoramos el inicio de un chat (sin importar el canal) realiza la búsqueda del cliente en la base de datos para mostrar la información correspondiente al agente. 🔧 Cambiamos el sistema de procesamiento de colas de los chats para que lo que se configure se ejecute de forma correcta, sobre todo el tema de los timeouts. 🐛 Corrección para el tema de la re-distribucion cuando el sistema esta siendo atendido por un BOT.	

06 de julio de 2023

Modulo	Características	Versión
Agente	- Nueva interfaz de agente, con un estilo mas suave y mejoras en la gestión de los chats. - Correcciones a un problema de bloqueo del agente. - Gestión optimizada de comunicaciones cuando provienen de un mismo remitente.	4.3.172

	• Mejora en procesamiento de múltiples mensajes desde el agente al usuario (velocidad). • Mejora para realizar mas rápido las llamadas progresivas. • Se agrega notificación para cuando los mensajes de chat no se pueden procesar. • Cambio importante en el manejo de las pausas, ya se pueden solicitar antes de cerrar una gestion.	
Manager	• Ajustes en los reportes para el Bot (ordenamiento de campos y ajuste en la visualización de los datos que el Bot no entrega). • Corregidos errores al momento de generar una campaña de callback para una campaña entrante. • Corregidos fallos de consistencia de los datos mostrados en el tiempo real. • Se implementa validación de campos en los pasos de envíos de correos para eliminar caracteres vacíos. • Mejora en los reportes automáticos de WhatsApp para mostrar los registros de las últimas 24 horas. • Solucionados fallos de los formularios de búsquedas manuales que no filtraba por los datos buscados. • Corrección en el guardado de datos del paso de SMS entrante para validar que la información registrada por el usuario siempre se guarde. • Visualización consistente de los cambios en el flujograma del BOT. • Corrección en la configuración del mensaje de bienvenida de los correos entrantes en donde anteriormente al configurar el mensaje de bienvenida el correo no llegaba al agente. • Se implementa validación de plantillas de WhatsApp para que valide la respuesta específica de la plantilla. • Ajuste para generar el link de grabación de las gestiones cerradas por timeout en un chat BOT. • Cambio en la versión de los iconos del sistema. • Agregada la funcionalidad de configurar una acción para cuando el Bot no encuentre una respuesta. • Corregido error al persistir el valor de un campo tipo lista al cambiar entre comunicaciones desde la estación del agente. • Se implementa validación del registro gestionado para no perder la información al momento de hacer una re-llamada desde la estación. • Corregido error que no permitía la visualización de la configuración de los enlaces de campos en un campo de tipo lista auxiliar.	2.3.9
Sistema	• Se mejora el sistema de recolección para las llamadas que presentaban problemas.	

	• Se realiza optimización de consultas para mejorar la velocidad de algunas operaciones. • Reintento automático del sistema para los reportes que no se pueden procesar.	
BOT	• Se arregla el tema de las capturas de información en un BOT. • Corrección de problemas de registro de gestiones. • Mejoras y correcciones en la gestión del timeout	

09 de mayo de 2023

Modulo	Características	Versión
Agente	Arreglo para manejo de las listas de acciones en los correos electrónicos. Mejora para realizar la gestión de pausas y los chats. Mejora de creación y edición de las preguntas / respuestas predefinidas para chat y correo. Mejora de rendimiento para procesar las comunicaciones. Corrección para leer los cuerpos de los correos electrónicos. Mejora en la experiencia del envío de correos Se implementa llamado a journey cuando se procesa un lead Se mejora la experiencia de usuario para el timeout visibilidad Se arregla el problema de las campañas entrantes y los audios de espera, callback y anuncios. Se mejora el rendimiento del procesador de vistas. Se arregla el problema de que los correos o chats aparecieran nuevamente en la bandeja del agente. Soporte para los emoticones. Arreglo para el BLEND de las campañas.	4.3.161
Manager	Se implementa configurar el campo llave desde el editor de aplicaciones para las bases de datos con el fin de evitar que se dupliquen registros. Mejorar al eliminar tipificaciones desde el modulo de configuración de campañas. Ahora se pueden enviar plantillas de whatsapp. Ahora el BOT de Dyalogo(Dyana) puede gestionar las comunicaciones. Mejoras en las tipificaciones por BLEND. Se implementa búsqueda de registros por subformulario en los formularios de búsqueda manual. Se corrigen inconsistencias en los reportes de gestiones y llamadas Nuevo paso de cargue manual en los flujogramas. Mejoras en los cierres de comunicación por timeout. Ahora se pueden crear botones de whatsapp. Se corrigen errores en la persistencia del valor de los campos de un formulario de agente al cambiar entre comunicaciones. Se implementa poder ejecutar las acciones de los pasos salientes cuando una gestión del BOT se cierra por timeout.	2.3.9

	Se implementa en el modulo de configuración de campañas entrantes, una sección para configurar lista de respuestas rapidas. Mejoras en los formularios de búsqueda manual. Solución de inconsistencia de datos en los reportes de gestiones realizadas por el BOT. Mejoras en las secciones conversaciones del BOT. Ahora los formularios podrán interpretar textos que contengan una url. Se mejora la actualización de la foto de perfil, dando la posibilidad que al momento de cambiar se actualice en todos los sitios que se esté mostrando (Incluyendo el tiempo real). Se realiza correcciones sobre la creación y asignación de mallas de turno. Se realizan correcciones sobre los reportes automatizados y se igualan las respectivas consultas con los reportes en pantalla. Se adicionan las gestiones de los bots dentro de los reportes automatizados. Se implementan el Reporte de Erlang, Detallado de llamadas, Reportes de IVR dentro del mánager. Sobre el reporte Erlang se adiciona la posibilidad de separar los días festivos y calcularlos de forma apartada. Se implementa el uso de paréntesis sobre los reportes en pantalla y el administrador de registros. Se implementan los reportes de ACD para los canales de chats y correos. Se implementa el paso del Marcador Robótico. Se mejora la funcionalidad y la validación de datos sobre el paso del cargador. Se realizan correcciones en la funcionalidad de “revivir registros que no incluyen ciertas tipificaciones” dentro cargador de las campañas. Se implementa el visto de ordenamiento, el cual permite visualizar el orden de los registros en el que se va a realizar la marcación en una campaña. Se implementa la funcionalidad de consultar y dar trazabilidad a los registros por lo diferentes pasos que atraviesa por el flujograma. Se adiciona la columna de fecha y origen del último cargue en las bases de datos, el cual permite separar las fechas de la última vez que se haya cargado dicho registro y la fecha en que se creó en la base de datos. Se adicionan las columnas de fecha de reactivación y fecha de creación de un registro en las muestras de los pasos. Se mejora la obtención y cálculo de las métricas en el tiempo real v1 y v2. Se implementan métricas del tiempo real para canales de Messenger, WhatsApp y Webform. Se implementa la funcionalidad de generar las vistas por demanda. Esto implica el comportamiento de los reportes y grafico de barras dentro de las estrategias, ayudando a mostrar dichos reportes a penas se requieran.	
Sistema	Mejora para proceso de correos entrantes y adjuntos en cuanto a su velocidad. Correcciones de estadísticas para el tiempo real. Mejoras en la creación de las troncales. Integración con mensajería masiva. Se mejora el Drag & Drop para que cuando un usuario sea agregado o eliminado, el sistema lo tenga o no en cuenta para asignarle chats.	

	Se verifica distribuidor de trabajo para temas de marcaciones automáticas. Se realiza verificación de agente basado en sockets para actividad y se arregla el problema que le asigna a un agente inactivo pero con sesión. Se agrega campo nuevo en la serialización de los mensajes chat para saber la marca. Correcciones preliminares en el tema del envío de reportes para que se haga una cola y no los ejecute todos al tiempo, Mejoras en el marcador automatico. Arreglos para el cha: Servicio para manejo de chats y borrados Arreglo servicio de envío de correos y alarmas Arreglo para enviar respuestas Mixtas, imagenes con textos. Se arregla tema de correo para respuestas automaticas. Se agregan fecha de carga y origen en el proceso de los leads Se agregan datos de control al middleware para los chats. Corrección de reportes automatizados. Arreglo para que los timeouts se procesen de forma correcta. Mejora en la forma de guardado de los correos. Soporte para AMD en campañas de marcación automatica. Mejoras reporte WORKFORCE. Soporte para interfaces adicionales de las aplicaciones que se pueden consumir por AGI. Ahora el sistema intenta redistribuir un chat al que el agente dejo abandonado. Mejoras en reportes de llamadas porque algunas faltaban datos como extensiones.	
BOT	Respuesta con imágenes, videos, documentos, etc. Soporte para botones en las conversaciones. Consumo de WS y variables Inserta gestiones arreglado Arreglo problema de mensaje de cierre Arreglo problema del bot posterior al cierre de un agente Arreglo descarga de chat con adjuntos del agente. Mejora para que el sistema reconozca mejor las respuestas de los WS. Corrección para saludos con textos muy largos.	

23 de Enero de 2023

Modulo	Características	Versión
Agente	- Mejoras en temas visuales - Correcciones generales de BUG's - Arreglo para las gestiones de chats y el guardado de los enlaces de los archivos en el historico. - Mejoras en el componente de texto enriquecido para poderse visualizar en todos los navegadores.	4.3.145

	• Se incluye de manera mas formal el canal de webform (icono y encabezado). • Se implementa mejora en la foto para que no tenga que refrescar cache. • Gestión de claves y contraseñas seguras con cambios periódicos	
Manager		2.3.0
Sistema	• Ajustes del tiempo real • Arreglo del problema con la musica en espera • Mejoras en el sistema de descarga de grabaciones para chats, correos y grabaciones. • Se mejora la distribución del trabajo para los agentes haciendo coincidir con los reportes en pantalla. • Mejora en manejos de ACD • Mejoras en la lectura de las llamadas en espera. • Optimización para la generación de métricas. • Mejora el sistema de distribución para validar los datos que están siendo tratados para reservarlos hasta la siguiente petición. • Se ajusta el sistema de distribución para validar las asignaciones vacías y poder hacer un segundo reintento • Optimización del sistema de información para extraer datos de la telefonía. • Se instala un servicio de depuración para aquellos elementos que estan sin usar por mas de 60 dias. • Mejoras en el servicio que envia correos electrónicos. • Corrección del bug que no permitia refrescar el horario de las campañas e impedia que se ejecutara de inmediato. • Ejecución de los pasos de forma inmediata. • Unificación de cuenta por servidor agrupando los filtros. • El sistema restringe la cantidad de mensajes de contexto que envia, como los de espera o los de timeout. • Mientras un usuario espera para ser atendido en el chat, el sistema le va avisando la posicion en la que se encuentra en la cola. • Arreglo del click to call • Optimizaciones generales de consultas para mejorar rendimiento. • Cambio en configuración SMS con API Hablame. • Corrección en las metricas del tiempo real. • Mejora en la descarga de los correos electrónicos. •	
BOT	• Mejora en el bot para que tome las opciones usadas y ajustes generales en el flujo de las conversaciones sobre todo cuando ejecuta acciones.	

	• Cambio en el bot para poder manejar las variables de forma total y no parcial para poder tener toda la info entrada por el cliente o un web service. • El sistema llena de forma correcta las gestiones que va realizando a medida que va conversando con el usuario. • Mejoras en la ejecucion de acciones. • Validaciones numericas.	
--	---	--

25 de Julio de 2022

Modulo	Características	Versión
Agente	• Eliminación de tipificaciones que se eliminaban con el borrado logico pero aparecían en la estación	4.3.126
Manager		2.3.0
Sistema	• Corrección del tema de envio de correos electrónicos mejorando los temas de las variables. • Cambios en el modulo de señalización SIP para que la configuración quede de manera mas optima. • Cambio para descargar grabaciones de transferidas. • Validación para que consumos innecesarios no afecten el rendimiento del API Chat • Correcciones en la generación automatica de configuración del sistema de telefonía. • El sistema de soporte permite definir el tiempo de una traza. • Se agrega la cuenta de busqueda manual dentro de las gestiones para visualizarse en el tiempo real. • Optimización de solicitudes al sistema de telefonía. • Se agrega soporte para guardar datos mas detallados de la conversación de un chat y ser exportados en el PDF	
BOT	• Para el chat se agrego que al enviar un adjunto se le envie al chat también el documento para que sea visto por el bot y el agente. • Ajuste del BOT para realizar gestiones con datos capturados.	

03 de Junio de 2022

Modulo	Características	Versión
Agente	• Se cambia la forma de quitar pausas para permitir chats y correos mientras esta ocupado, también la forma en que se quitan las pausas, se mejorar la verificación	4.3.124

	de ocupación para no ponerle chats a agentes que tengan pausas activas, se mejora la velocidad de marcado. • Devuelve los chats a espera cuando un agente se coloca en pausa y tiene chats activos. • Se optimizo el colocar y quitar una pausa (el doble de rapido) • Cambios para que en el agente al tipificar y llamar en la gestión modal cancele de inmediato el timeout. • Cambio en timeout • Cambio en contador de gestiones • Optimización de finalización de gestión. • Corrección de timeout en llamadas manuales y mejora la forma en que obtiene el id de la base de datos para esas gestiones. • Se cambia el procedimiento de finalizar la sesión del agente para que los chats pendientes no se cierren si se sobrescribe la sesión. • Se arregla el problema del registro en la base de datos con respecto a los correos que se reenvian o que se tienen que registrar CC o CCO	
Manager		2.3.0
Sistema	• Cambios en bot para optimización de mensajes al PDS • Mantenimiento y depuración de extensiones de forma masiva. • Se agrega la eliminación de los parqueos y los buzones en las extensiones. • Soporte PjSIP • Version 4.3.124 Se mejora el esquema de reconexión para los correos electronicos agregando validación para que si no esta conectado lo reconecte.	
BOT	• Para el chat se agrego que al enviar un adjunto se le envíe al chat también el documento para que sea visto por el bot y el agente. • Ajuste del BOT para realizar gestiones con datos capturados.	

31 de Marzo de 2022

Modulo	Características	Versión
Agente	• Se mejora el sistema de alertas y notificaciones sonoras. • Mejora al gestionar llamadas salientes en marcación de tipo preview. • Mejora en el calculo de las estadísticas del agente y en el refresque. • Mejora la gestión de las agendas vencidas entre campañas.	4.3.110

	• Se puede tener el contexto de las opciones del bot en las que ha navegado el usuario. • Mejoras importantes de rendimiento.	
Manager	• Nuevo color de estado para los agentes en el tiempo real; Azul para los agentes que estén con el formulario abierto y, no tengan una comunicación activa • Solucionado error al enviar la calificación de calidad a varios correos • Mejoras al cargar los datos traídos de la base de datos en el formulario de gestiones • Poder incluir los campos tipo "Lista auxiliar" en los formularios de búsqueda manual • Solución BUG de los campo hora que no permitía establecer una hora • Correccion BUG que no permitía visualizar las plantillas de mensajes de chat en las campañas entrantes • Validación por nombre al crear un usuario • Mejoras al cargar números enteros por medio de un archivo de Excel • Mejoras en el módulo de calidad	2.3.0
Sistema	• Se mejora el sistema de distribución para que tome todos los registros y barra toda la base de datos. • Se agregan métodos para mantener estable la base de datos y lograr no sacar registros con gestiones anteriores de no reintentar. • Se implementan politicas personalizadas para la ventana del chat. • Optimización en los cálculos de las métricas para el tiempo real. • Implementación del codec OPUS.	
BOT	• Se implementa mejora en el el calculo de la respuesta automática. • Implementación para poder identificar un cliente en la base de datos.	

28 de Enero de 2022

Modulo	Características	Versión
Agente	• En la lista de adjuntos ya aparecen los que envía el agente y los que envía el cliente. • En las campañas de salida se agrega una validación adicional al agente para que bloquee el botón de colgado hasta que se cumpla el tiempo, por defecto (15 segundos se puede cambiar en el manager). • Se mejora el manejo de las pausas para garantizar estabilidad.	4.3.93

	• Se agrega el test de velocidad desde el menú principal. • De ahora en adelante el agente no disparara llamadas salientes automáticas si tiene algún ACD (campaña entrante) registrado. Para que empiece la salida de llamadas deberá presionar el boton de play. • Mejora en la forma que se muestran las estadísticas del agente. • Arreglos en el login con respecto al tema de la validación de las licencias y configuraciones adicionales de los huéspedes.	
Manager	• Implementa intrusión en tiempo real. • Cambio en campañas salientes para determinar el tiempo que se habilita el botón de colgado. • Nueva forma de cargar bases de datos desde el flujograma • Mejoras a la hora de regenerar contraseña de los usuarios • Ahora los agentes pueden ver el tipo de reintento actual de los registros marcados por el sistema • Callback configurable desde el manager • Ahora se pueden asignar agentes a las campañas desde el módulo de usuarios • Mejoras en los saltos de los formularios • Los registros ya no podrán ser gestionados por los agentes al mismo tiempo • Mejoras para los BOTS • Se agregan saltos por sección • Mejoras en los reportes del sistema • Implementado nuevo mecanismo para configurar el consumo de web services en los formularios • Mensajes de información al momento de cargar bases de datos al sistema • Ahora es posible realizar intrusión en las llamadas y chats de los agentes desde el tiempo real • Mejoras en el funcionamiento de las listas auxiliares	2.3.0
Sistema	• Mejoras en la distribución de registros para llamadas salientes toma registros y posteriormente limpia los teléfonos no validos. • Cambios en el procesamiento de los LEADS. Se incluye un nuevo tipo de operación (7) para poder resetear un miembro de una campaña así ya haya sido llamado. • Se publica en el API un WS que retorna el WorkForce para una campaña. • Arreglo del problema con las llamadas transferidas y llamadas que timbran a un agente y luego a otro. • Política del chat se exige de forma obligatoria. • Se mejoran las conexiones de correos electrónicos para mayor estabilidad. • Corrección de CallBack, inclusión de las llamadas abandonadas y estabilización de la funcionalidad. • Se mejora la detección de rutas de marcador para el sistema automático.	

	• Corrección de las notificaciones que se envían cuando un agente incumple alguna función (login,logout,pausa). • Cambios para soportar emoticones y caracteres especiales en los chats. • Cambio en el diseño del chat.	
BOT	• El BOT empieza a llenar formularios de gestión para generar reportes. • Ajuste en el BOT para que tome los TAGS globales ya que existía un problema. • Puede guardar variables en base de datos sin necesidad de pasar a una captura. • Se mejora la tipificación por timeout. •	

25 de Agosto de 2021

Modulo	Características	Versión
Agente	• Se agrega dato adicional a comunicacion para mostrar por ejemplo la fecha y hora en la que entro un correo • Se agrega un cache de extensiones • Se implementa mensajes de espera personalizados y tiempos personalizados para cada espera.	4.3.82
Manager	• Se adiciona la opción de tener mallas de turnos predefinidas • Generar reporte de gráficas en el manager • Se agregan pasos de chat web, whatsapp y facebook en el flujograma • Opción de redireccionamiento y google analytics en los webform • Crear plantillas predefinidas para las respuestas de los agentes en los chats • Se aumenta la seguridad del sistema tanto en el inicio de sesión como en la visualización de datos • Definir prefijo en la configuración del botón para enviar sms • Se incluye la respuesta que se dan a los correos para el botón "Buscar correo"	2.1.3
Sistema	• Busca la campania para obtener el dato mas real y serializar el LEAD • Se agregan origenes por parametro a los leads • Se cambia la forma de obtener las métricas • Se definen métricas por canal • Se quita lo inhabilitado para que el cliente pueda seguir hablando con el BOT • Se mejora el ingreso de las comunicaciones	
BOT	• Validador de condiciones: Ahora puedes agregar condiciones que alteran el flujo de una conversacion.	

27 de Julio de 2021

Modulo	Características	Versión
Agente	• Se mejora el reenvío de correos electrónicos para no tener condiciones adicionales sobre los campos. (reenvio sin cuerpo) • Se incluye la funcionalidad de HOLD (Se debe guardar el usuario antes de usar) • Se incluye un panel para mostrar estadísticas del agente • Se mejora el tema visual de la barra TOP para optimizar el espacio del agente • Implementación de tags en las direcciones de correo para mejorar experiencia de usuario. • Se cambia el panel de comunicaciones poniéndolo un poco mas ancho cuando son interacciones de tipo escrito como chat y correo • Se agrega la identificación de llamadas transferidas para tener los links correspondientes a cada llamada. • Se mejora el tema de los tiempos de gestión para evitar que se queden pegados. • Correcciones y mejoras para el tema de las transferencias de chats, ya no se presentan errores. • Mejoras en la recepción de llamadas	4.3.79
Manager	• Se corrigen fallas al exportar los reportes • Se agrega la opción para configurar la gestión máxima de un correo en la sección de avanzado de una campana • Se agrega la opción de cargar las opciones de los campos tipo lista desde un archivo de Excel • Se agrega el guardado automático de gestiones al momento de iniciar una comunicación desde la estación del agente, esto para no perder las gestiones que queden sin finalizar • Se corrigen problemas con los subformularios • Se agrega opción para configurar desde los ajustes de la campaña el Timeout de la búsqueda manual en la estación • Se solucionan problemas con el tiempo real • Se agregan botones para enviar correos electrónicos y mensajes de texto en tiempo real • Se agrega la opción de filtros para generar los reportes de las campañas	2.1.1
Sistema	• Mejora en el consumo de telefonía por consola • Se incluye la generación de métricas del agente.	

	• Se cambian objetos de serialización estándar por objetos concretos • Mejora en aplicación de soporte para el tema de los TAGS para correos • Mejora en el drag & drop para la asignación de correos electrónicos. • Corrección del registro de llamadas salientes para tener datos completos. • Mejoras y verificación con correos sin gestión. • Envío de evento al cambiar de llamadas más ajustado. • Grabaciones en doble canal • Mejora en descarga grabación • Optimización del consumo de telefonía por consola. • Resuelto el tema del etiquetado.	
admin	• Implementación de proveedores diferenciales para infobip	
BOT	• Tags globales • Respuesta automática en secciones que corresponda • Mejora en mensajes de bienvenida para el chat web	

27 de Abril de 2021

Modulo	Características	Versión
Agente	• Se agrega la validación para limpiar datos históricos. • Corrección de datos telefónicos enviados al sistema • Arreglos de la funcionalidad del chat. • Actualizar numero de telefono en re-llamada. • Se mejora la recepción de correos electrónicos. • Mejoras en el procesamiento de datos para los reportes. • No se envían emails sin cuerpo de correo. • Se mejora el tiempo WrapUP para que el agente pueda activar una pausa y se respete el tiempo configurado. • Cambio general de la política de gestión de datos.	4.3.74
Manager	• Se mejora el generador para no perder las personalizaciones. • Corrección de valores nulos • Corrección al cargar listas • Corrección de cálculos del marcador. • WebForms corregidos con el tema Https • Corrección del timeout con registros no buscados en la base de datos. • Corrección para el tema del origen y de la gestiones • Mejora general de reportes	2.1.1

	• Cambios para almacenar URL de CSS	
Sistema	• Se corrige la concurrencia de la asignación y distribución de registros. • Se agregan correcciones de seguridad a la distribución. • Implementación de cerrado de sala del chat. • Implementación de fase inicial de IA con análisis de sentimientos. • BOT implementación de consumos a Web services estándar escritura/lectura. • Se arregla la desasignación de agentes para evitar problemas. • Se implementa la re-distribuir los correos electrónicos para agentes que salen de la campaña o que tienen mucho tiempo de no asignación. • Correcciones menores para la interfaz del chat. • Proceso de eliminación de agentes inactivos. • Se mejora el cálculo de metas a nivel de paso. • Arreglo con el problema de envío de algunos SMSs. • Se implementan nuevos CACHEs de información para mejorar el rendimiento de las aplicaciones. • Cuando el bot no encuentra una pregunta la inserta en una base de datos para luego ser consultada. • Reparador de llamadas salientes cuando no se realiza la transferencia. • Nuevo proveedor de SMSs	
admin	• Se implementa la creación de los Web Services para ser usados dentro de las estrategias.	

26 de Febrero de 2021

Modulo	Características	Versión
Agente	• Mejoras de rendimiento • Gestión de correos electrónicos mejorada. • Gestion de chat mejorada. • Mejoras en el manejo del storage local del agente. • Se corrigen las comunicaciones para que no queden sin canal.	4.3.68
Manager	• Mejoran los patrones y su edición. • Búsqueda por telefono. • Borrado lógico y no físico de las listas. • Corrección en los reportes. • Las ediciones puntuales de los formularios ya no se pierden. • Corrección de errores de sintaxis. • Agregado el check de insertar registros que no cumplen condición.	2.1.3

	• Mejoras para los datos de los webservices. • Corrección sección reportes por email. • Agregada la extensión https en algunas redirecciones del webform • Corrección de edición para correos automáticos. • Correccion reportes ACD por vistar para reportes automatizados	
Sistema	• Mejora para obtener recursos desde cloud storage. • Mejora para renderizar el Click To Call • Mejoras y centralizaciones en código para el procesamiento de los leads y concordancia en las bases de datos. • Implementación nuevas métricas de abandono para los ACDs • Aplicación para soporte interno. • Mejora en la renderización de los chats y del scroll automático. • Mejoramos la conexión con las APIs de Whatsapp y Facebook. • Timeout para DyanaBOT • Cambios chat para soportar nueva version. • Mejoras en la distribución de correos electrónicos. • Mejora en el marcador automático para validar los canales activos.	

15 de Enero de 2021

Modulo	Características	Versión
Agente	• Se implementa el test de velocidad. • El agente tiene la capacidad de reenviar y transferir un correo electrónico que tenga como comunicación. • Cuando se cierra la sesión se limpia el almacenamiento local de forma automática. • Ahora estamos validando las cookies para saber si el mantenimiento del navegador es correcto o no, sino sacamos un mensaje solicitando al usuario realizar limpieza de historial de navegación y cookies. • Los archivos que llegan como adjuntos por el canal de correo se pueden descargar de forma masiva. • Mejora en la selección de las comunicaciones para evitar bloqueos de la estación.	4.3.60
Manager	• Se corrige problema de caracteres en los archivos que se cargan con los datos al sistema y los que se descargan del sistema también. • Corrección de mensajes de error asincrónicos en la interfaz. • Se corrige problema al cargar fechas vacias. • Se agrega visor de registros cargados que fallaron por validación. • Se corrige error cuando no hay errores en el cargue y no hay nada que mostrar.	2.1.2

	• Se agrega parámetro ID para ordenar la cola de marcación en el sistema. • Corrección para la estrategia de marcación. • Se deja las fechas de inserción en las bases con el default now() para garantizar que siempre el campo este diligenciado. • Cambio en los labels de la organización de la cola de llamadas. • Aviso de falta de troncal cuando se carga en una campaña saliente con validación de teléfonos. • Desasignar agentes al eliminar una campaña o una estrategia. • Corrección en la eliminación de patrones y troncales. • Se agrega visor de la cola de llamadas para la bola azul y para el tiempo real. • Deshabilitar el campo patron_ejemplo, debido a que esta generando problemas al crear un patrón. • Corrección en la creación de patrón personalizado. • Correcciones en los webforms. • Agregado nuevos filtros en las opciones de correo. • Se corrige contador de registros nuevos en el cargador. • Modificación de pasar un registro de campaña a campaña. • Sms de doble vía en la definición del paso. • Agregado imagenes a admin canal de email. • Agregada validación para subir un adjunto antes de guardar un registro. • Corrección foto por defecto tiempo real. • Se añade filtro por paso en reporte de gestiones. • Leyenda de información al unir campos de la bd y el formulario y editor de aplicaciones. • Límite a la cantidad de adjuntos por paso correo saliente y cambio en el color de las notificaciones. • Llenados del campo origen. • Mejoras generales de interfaz.	
Sistema	• Se incrementa el nivel de supervisión para el sistema de distribución. • Se agrega la validación del paso para que el sistema inserte de forma más contextual los datos nuevos por el API. • Se estandariza la validación del teléfono para ser consumida desde diferentes partes. • Corrección de la entrega de mensajes por el canal de chat hacia el API del sistema. • Se amplía el tamaño de los mensajes en el histórico del canal de chat. • Implementamos DyanaBOT para poder responder a sus clientes de forma automática y solicitando datos para insertar en una BD.	

	• Mejora para obtener los canales y los orígenes de los datos de forma más clara y certera. • Mejora en la distribución de los correos entrantes. • Mejora en la serialización de los archivos adjuntos de los correos. • Se implementan soporte para cuentas Office365. • Arreglo para el procesador de mails salientes masivos y SMS. • Mejora en el caché de base de datos. • Implementación de SMSs entrantes (previa configuración con proveedor). • Implementación de ejecución inmediata de las flechas programadas. • Desde el marcador se realiza mejora para que no se quede con registros pegados. • Detección de llamadas abandonadas cuando se retorna un callback y los agentes se ocupan, pausan o salen de la sesión. • Cambios en el sistema que descarga las grabaciones para validar si fue una comunicación con llamada o no. • Corrección de la importación de los datos. • Service que valida un array de numeros telefonicos en base a patrones definidos. • Se elimina el texto autogenerado de los emails para concatenar respuestas.	
--	---	--

23 de Octubre de 2020

Modulo	Características	Versión
Agente	• Validación de estado (pausa) para no permitir que entren más llamadas o que salgan. • Mejoras en aspectos de seguridad. • Llamadas de CallBack cuando solo tiene salidas automáticas. • Mejora en el refresco de la información y de los datos. • Se arregla un tema con el colgado de las llamadas desde el formulario de gestión. • Se implementa el soporte del carácter % en los chats. • Se maximiza la funcionalidad de obtener el ID de una llamada • Se crea un mensaje de espera al cerrar gestión desde la estación	4.3.55
Manager	• Se independizan los tipos de destino en la configuración de la campaña por huésped • En el cargador se valida el teléfono contra los patrones del huésped • Se corrige Bug de la metrica de "Contestadas" • Mejora de los reportes de sesiones y pausas • Se validan listas complejas desde el cargador	2.1.1

	• Se generan las vistas desde el editor de aplicaciones • Se corrige Bug de listas desplegables • Se corrige Bug de listas auxiliares	
Sistema	• En los servicios de comunicaciones escritas se puede intercambiar entre varios niveles del bot. • Se arregla el reconocimiento de pausas de gestión. • El generador de vistas ahora es por guión y no por huésped. • Se mejora la configuración de troncales desde el administrador.	

02 de Octubre de 2020

Modulo	Características	Versión
Agente	• Mejoras de rendimiento generales. • Mejora las notificaciones de los chats y los agentes. • Cambio en la verificación de actividad. • Se quita la validación de estado de webRTC para que si se desconecta solo avise al agente y evitar bloqueos del sistema. • Se valida los teléfonos marcados para evitar enviar números inválidos a el sistema. • Solo se tiene el boton de play en el listado de campañas. • Se cambia la estrategia de la duración de estado para poder evitar tantos request al servidor. • Se mejora las finalizaciones de los agentes para garantizar las grabaciones. • Arreglo para la gestión de las pausas en el sistema • Se implementa mejora para evitar sesiones duplicadas por los agentes en el servidor. • Se mejora la forma de desactivar/activar pausas dentro del sistema.	4.3.54
Sistema	• Mejora en la comparación de datos enviados del distribuidor para mejorar la operación. • Limpieza de Los registros asignados de forma automática. • Se asigna el dato de la ultima petición de cada campaña para filtrar la siguiente petición y no asignar registros ya asignados. • Se mejora la seguridad del distribuidor. • Se implementa el borrado del cache para el distribuidor desde el guardado de campañas. • Cambio en la forma de publicar el WS de distribución para manejo multi-hilo. • Se revisa la invocación del paso inmediato cuando se procesa un LEAD por el WS. • Se mejora la extracción de los datos de cada aplicación por medio de web service.	

	• Se arregla el link de la política de privacidad. • Se arregla el tema de los links de grabaciones. • Se mejora la distribución de chats para evitar duplicidades. • Se validan los envíos de correo para que si existen valores nulos no genere error y lo procese. • Implementación con INFOBIP de SMSs y Email.	
--	---	--

11 de Septiembre de 2020

Modulo	Características	Versión
Agente	• Se arreglan los problemas de bloqueo del agente. • Mejora en la gestión y el consumo de la red en el sistema. (ya no hace tantas solicitudes) • Validación de conectividad de red, en caso de falla reinicia automático. • Cuando se realizan llamadas manuales, el sistema ya no marca sino tiene un número telefónico real. • Se elimina la posibilidad de pausar la salida de campañas. Ahora para cambiarse entre cada uno de las campañas basta con darle click a play. • Se corrige el problema de la pantalla en blanco que sucedía en algunas gestiones. • Se elimina la posibilidad de cambiar la imagen desde el agente. Ahora solo desde el manager. • Arreglo para evitar la desocupación de los agentes cuando hay trabajo pendiente.	4.3.50
Manager	• Se pueden crear pasos de tipo webservice • Correcciones en el proceso de las flechas. • Logos en los webforms. • Tipificación de mensaje enviado para el paso correspondiente. • Corrección en el campo de texto enriquecido de los pasos. • En los webforms se corrige el envío automático a la ejecución del paso correspondiente. • Corrección al generador de búsqueda manual. • Ajuste para activar/inactivar pasos desde la interfaz. • Corrección de problema, muestra mensaje cuando la campana donde sale la flecha no está configurada. • Se implementa función para refrescar caché de campañas. • Mejora en el seguimiento a las gestiones con LOG. • Correcciones de tiempo real. • Ajustes al administrador de registros. • Modificaciones visuales generales.	2.1.0

	Se agrega el campo origen para conocer en las gestiones si el proceso se hizo por un callback.	
Sistema	- Se mejora el sistema de distribución para validar los datos que están siendo tratados para reservarlos hasta la siguiente petición. - Se ajusta el sistema de distribución para validar las asignaciones vacías y poder hacer un segundo reintento. - El distribuidor corrige las agendas que están en un estado erróneo. - Se implementa método para manejar el sistema de distribución centralizado. - Se mejora el servicio que maneja la gestión de los leads. - El servicio que exporta datos vía REST se mejora el filtro para que si los datos tienen aplicaciones de tipo libreto, no fallen. - Se mejoran algunos estilos del chat. - Se agrega funcionalidad para links en el mensaje de horario no disponible del chat. - El link de la política de seguridad ya funciona. - Se mejora la asignación y distribución de chats para que los BOTs funcionen sin lio. - Implementación de el paso a una cola de agentes en el BOT. - EL marcador PDS gestiona las agendas. - Cambio en la forma como se generan las llamadas en cola. - Integración con infobip para emails transaccionales.	

22 de Agosto de 2020

Modulo	Características	Versión
Agente	- Cambio del esquema de distribución y arreglo del problema con las agendas (servicio aislado). - Arreglo para mostrar el listado de pausas. - Se modifica el timbre virtual para escucharlo hasta que la troncal responda.	4.3.47
Manager	- Se agrega la facilidad de activar/desactivar un paso dentro de una estrategia. - Se permite la creación de elementos con caracteres especiales como ñ o tildes. - Corrección para la creación de los campos OPTIN, ESTADO, ORIGEN.	
Sistema	- Corrección en la creación de IVRs, para registrar la informacion de datos que hacían falta. - Arreglo para la gestión de operaciones sobre el sistema telefónico. - Corrección de validación de usuarios en la búsqueda. - El sistema valida los usuarios disponibles para que esten de acuerdo al ACD. - Cambio en la lectura de las llamadas en cola.	

	• ChatsBOT desde WhatsApp o Facebook • Ejecución inmediata de las flechas de los pasos.	
--	--	--

14 de Agosto de 2020

Modulo	Características	Versión
Agente	• Trim telefono • Arreglo para la gestión de las pausas en el sistema	4.3.46
Sistema	• Arreglo de las notificaciones de los incumplimientos. • Servicio que corta canales pegados (corre cada 15 minutos)	

28 de Julio de 2020

Modulo	Características	Versión
Agente	• Corrección de bug con respecto al vencimiento del token. • Corrección de bug con respecto a una pagina que salían mensajes que no correspondían a la operación. • Corrección de bug “pagina en blanco” • Corrección de bug con respecto al timeout. • Corrección del problema que se generaba al salir de una pausa y sacaba al usuario de la estación.	4.3.42
Manager	• Optimización del cargue de datos.	
Colector	• Optimización del recolector de datos.	1.1.32

24 de Julio de 2020

Modulo	Características	Versión
Agente	• Optimización de velocidad en el login. • Cambios de seguridad en la apertura de la URL de la gestión. • Se cambia la forma de actualización en las muestras para respetar el lote de asignación.	4.3.41
Manager	• Se agrega la configuración para canales de WhatsApp y de Facebook.	2.0.0

BackOffice		
Calidad		
Servicios	• Arreglo del tema para el chat de las configuraciones fuera de horario. • Arreglo para el envío de mensajes automaticos en los mensajes del chat. • Se agrega una etiqueta por defecto a la descarga de la grabación ID-AGENTE-TEL-CAMPANA-RESULTADO_LLAMADA	N/A