

## SOLUCIONES CHAT

### DASHBOARD / TABLERO DE CONTROL

Nuestra plataforma cuenta con una herramienta que le permitirá consultar un reporte sobre la gestión de sus agentes para un rango de fechas seleccionado.

1. Una buena mirada general a esta gestión es el **RESUMEN DE SOLICITUDES**. En esta tabla podemos ver

#### **1.1. CANTIDAD DE SOLICITUDES.** Cantidad de conversaciones que ingresaron al multiagente.

Un contacto puede tener más de 1 solicitud. Por ejemplo, si un cliente se comunica con nosotros desde el número de teléfono 3000000000, recibe atención y finalmente el agente termina la conversación, se contará como una solicitud. Si ese mismo contacto inicia una nueva conversación, en otro momento, se contará como otra solicitud

#### **1.2. CANTIDAD DE SOLICITUDES TERMINADAS.** Cantidad de conversaciones que ingresaron al multiagente y han sido terminadas y tipificadas por el agente.

#### **1.3. CANTIDAD DE SOLICITUDES EN ESTADO DE PROCESO.** Cantidad de conversaciones que ingresaron al multiagente y aún no han sido terminadas por el agente, es decir, siguen en proceso.

#### **1.4. TIEMPO PROMEDIO EN QUE LOS AGENTES TARDAN EN RESPONDER - POR PRIMERA VEZ.** Se refiere al período medio que los agentes tardan en atender una solicitud desde el momento en que la conversación llega al agente hasta que se proporciona una primera respuesta al cliente. Se mide en minutos.

#### **1.5. TIEMPO MÍNIMO EN QUE LOS AGENTES TARDAN EN RESPONDER - POR PRIMERA VEZ.** Mide el periodo más breve que un agente tardó en atender una solicitud desde el momento en que la conversación le llega hasta que se proporciona la primera respuesta al cliente. Se mide en minutos.

#### **1.6. TIEMPO MÁXIMO EN QUE LOS AGENTES TARDAN EN RESPONDER - POR PRIMERA VEZ.** Indica el periodo más largo que un agente tardó en atender una solicitud desde el momento en que la conversación le llega hasta que se proporciona la primera respuesta al cliente. Se mide en minutos.

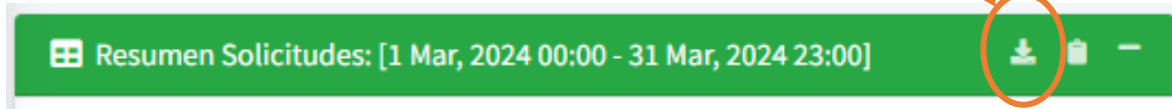
#### **1.7. TIEMPO PROMEDIO EN QUE LOS AGENTES TOMA EN CERRAR UNA SOLICITUD.** Período medio que los agentes necesitan para resolver y completar una solicitud desde el momento en que

esta es recibida hasta que se marca como terminada y tipificada por el agente. Se mide en minutos.

**1.8. TIEMPO MÍNIMO EN QUE LOS AGENTES TOMA EN CERRAR UNA SOLICITUD.** se refiere al periodo más breve que un agente necesita para resolver y completar una solicitud desde el momento en que esta es recibida hasta que se marca como terminada y tipificada por el agente. Se mide en minutos.

**1.9. TIEMPO MÁXIMO EN QUE LOS AGENTES TOMA EN CERRAR UNA SOLICITUD.** Indica el periodo más largo que un agente necesitó para resolver y completar una solicitud desde el momento en que esta es recibida hasta que se marca como terminada y tipificada por el agente. Se mide en minutos.

En el encabezado de **RESUMEN DE SOLICITUDES** tenemos la opción de descargar un reporte detallado en Excel.



Este reporte nos va a indicar:

- *sesión*: Número de celular del cliente
- *fecha\_inicial\_con\_que\_el\_cliente\_interactuo\_con\_el\_chatbot*: Fecha y hora en la que el cliente interactuó con el chatbot por primera vez
- *duracion\_en\_minutos\_conversacion\_cliente\_con\_el\_chatbot*: tiempo de duración de la conversación con el bot, antes de pasar a un agente. Se mide en minutos.
- *fecha\_inicio\_gestion\_agente*: Fecha y hora en la que la conversación llegó al agente
- *fecha\_primera\_respuesta\_del\_agente*: Fecha y hora en la que el agente respondió por primera vez al cliente.
- *cantidad\_de\_minutos\_que\_el\_agente\_tarda\_en\_responder\_por\_primera\_vez*: tiempo que tardó el agente en responder a ese cliente, desde que la solicitud le llegó. Se mide en minutos.
- *agente\_primera\_respuesta*. Nos indica el usuario del agente que dio la primera respuesta a esa solicitud
- *fecha\_finalizacion\_gestion\_agente*: Fecha y hora en la que el agente terminó y tipificó la conversación
- *cantidad\_de\_minutos\_que\_el\_agente\_tomo\_atendiendo\_la\_solicitud*: tiempo que tomó la gestión del agente en esta conversación, desde que ingresó al agente hasta que este la marca como terminada y tipificada. Se mide en minutos.
- *clasificacion\_de\_la\_solicitud*. La clasificación que el agente da a la conversación una vez es marcada como terminada, de acuerdo con las tipificaciones predefinidas en CLASIFICACIÓN DE CONVERSACIONES
- *estado\_solicitud*. Nos indica el estado de cada solicitud. Puede ser TERMINADO o EN PROCESO. Si el agente no ha terminado una conversación, después de 6 días, el sistema lo terminará automáticamente.

- *fecha\_ultimo\_logueo\_agente*: Fecha y hora en que el agente ingresó por última vez al multiagente.

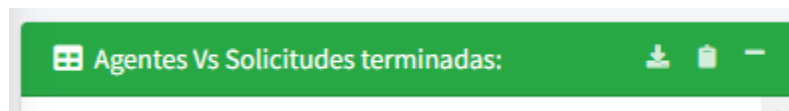
Tiempo Alto es un parámetro que puede ser personalizado en la plataforma. Es el tiempo que se considera como alto para dar atención a un cliente.

Por ejemplo, si establecemos el Tiempo Alto en 15 minutos, significa que esperamos que las solicitudes sean atendidas dentro de ese marco de tiempo. Cuando transcurren 15 minutos desde que una solicitud llega a un agente y aún no se ha proporcionado respuesta, esa conversación se resalta en color rojo para que el agente pueda identificarla fácilmente y tomar medidas para atenderla.

- *TiempoAlto\_cliente\_escribe*. Fecha y hora en la que el cliente envió la última interacción que tuvo un tiempo alto de respuesta por parte del agente
- *TiempoAlto\_agente\_responde* Fecha y hora en la que el agente dio la respuesta con tiempo Alto.
- *TiempoAlto\_cantidad\_minutos* Cantidad de minutos que tomó en darse esta respuesta.
- *TiempoAlto1\_agente*. Nos indica el usuario del agente que ha tenido el tiempo Alto
- *ia\_percepcion\_cliente*. La inteligencia artificial nos permite identificar el sentimiento del cliente en una solicitud mediante el análisis de las interacciones en la conversación entre él y el agente. Para que pueda darse esta identificación, es necesario que la conversación tenga al menos 10 interacciones, este umbral permite recopilar suficiente información para evaluar de manera efectiva el tono emocional y las necesidades del cliente

Otro reporte que podemos encontrar en la plataforma y que puede ayudar a evaluar la gestión de los agentes es:

## 2. AGENTES Vs SOLICITUDES TERMINADAS



Este reporte nos va a resumir los tiempos de gestión por agente en la siguiente tabla

Login	Duración	Promedio	Cantidad
Usuario del agente	Es la sumatoria de la cantidad de minutos que le tomó al agente atender las conversaciones, desde que el agente recibe la conversación, hasta que la marca como terminada y la tipifica, para el periodo de tiempo consultado. Se mide en minutos	Es la media de tiempo, en minutos, que le tomó al agente atender todas las conversaciones. Se calcula: $DURACIÓN / CANTIDAD$	La cantidad de solicitudes atendida por este agente para el periodo de tiempo consultado