

Actualizaciones clave del **módulo de reportería**

Optimización y experiencia para un mejor rendimiento

 **Cari AI**
Inteligencia Artificial

1- Introducción

Nos complace presentarte las últimas mejoras en el módulo de reportería de Cari AI. Hemos escuchado tus sugerencias y trabajado arduamente para ofrecerte una experiencia más intuitiva, eficiente y completa.

Nuevas Agrupaciones en el Menú: Hemos reorganizado el menú de Cari en cuatro principales agrupaciones para una navegación más sencilla:

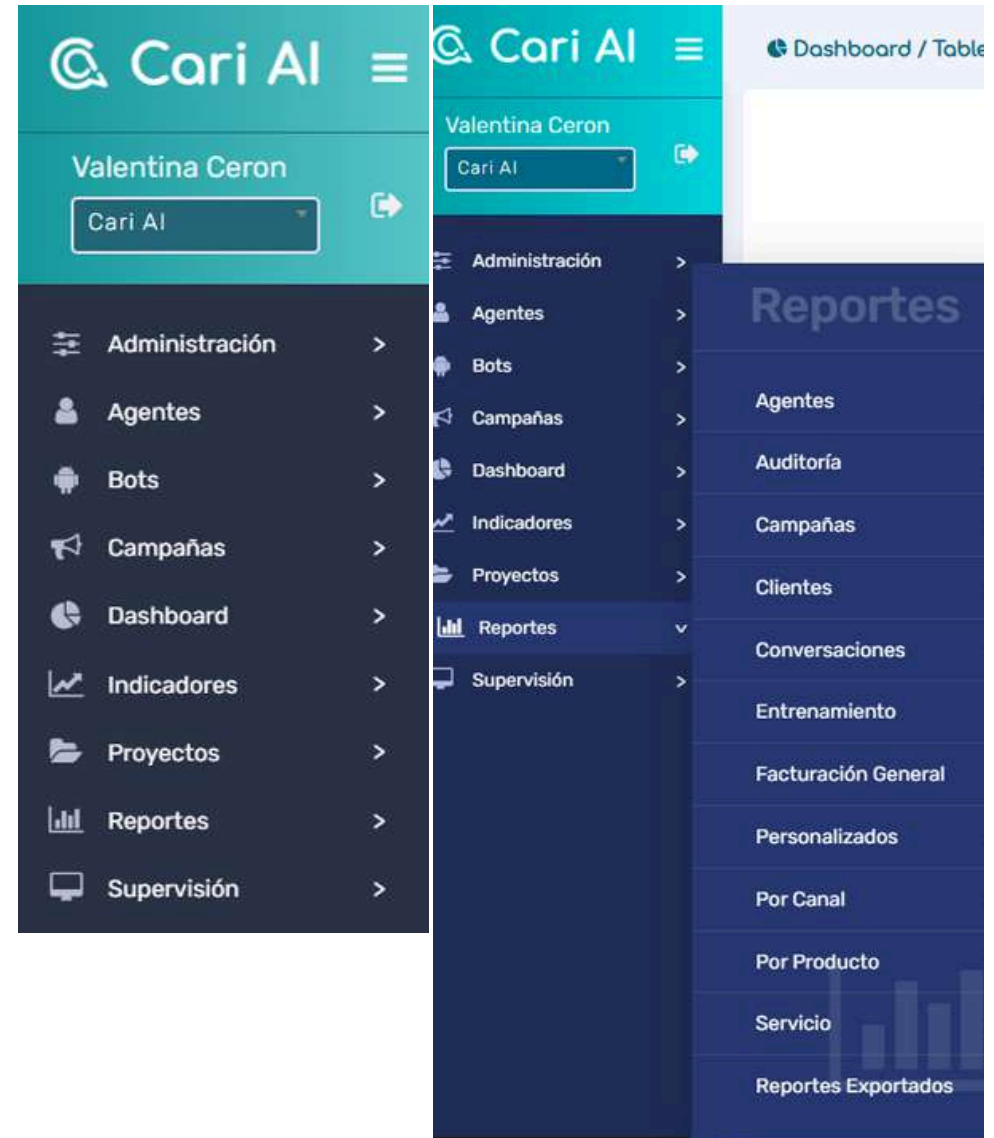
Dashboard: Aquí podrás acceder a reportes de monitoreo del día actual y en tiempo real de tu servicio, lo que te permitirá tomar decisiones rápidas y basadas en datos actualizados.

Supervisión: Este apartado contiene todos los reportes relacionados con el estado actual de tu servicio, además de herramientas especialmente diseñadas para facilitar la gestión del supervisor.

Indicadores: Un espacio dedicado a los reportes estadísticos que reflejan el rendimiento de tu servicio a lo largo del tiempo, permitiéndote evaluar tendencias y resultados.

Reportes: Encontrarás nuevas agrupaciones lógicas por tipo de reporte, mejorando la organización y la accesibilidad de la información.

Nuevo Menú



Los beneficios de esta actualización son:

Informes más completos: Hemos añadido nuevos indicadores y funcionalidades en reportes clave.

Coherencia y unificación: La información se presenta de manera más coherente y unificada, simplificando la interpretación de los datos.

Organización intuitiva: El menú se ha reorganizado alfabéticamente y en agrupaciones lógicas para una navegación más fluida.

A continuación, te detallamos los cambios realizados en cada reporte:



Menú

1-Introducción

2- Dashboard

- Agentes
- Clientes
- Servicio
- HSM
- Videollamadas
- Chatweb

3- Supervisión

- Supervisión
- Asignación de conversaciones

4. Indicadores

- Indicadores por agente
- Indicadores de atención por agente
- Gestión de agente por cola

5- Reportes

POR CANAL:

- Videollamadas / Videollamadas
- Clientes / Directorio de Clientes
- Clientes / Atención por Cliente
- Conversaciones / Conversaciones
- Agentes / Agentes con Estado Actual
- Agentes / Cambios de Estados por Agente
- Agentes / Consolidado Estado Diario de Agentes



Dashboards

Diseñado para que puedas monitorear el estado de tu servicio en tiempo real. Este apartado fue creado pensando en la necesidad de contar con información precisa y actualizada al instante. Presenta datos del día actual y se actualiza automáticamente cada 30 segundos, lo que te permite tomar decisiones rápidas y fundamentadas en datos confiables. Además, su visualización está optimizada para pantallas de monitoreo, asegurando que siempre tengas una visión clara y detallada del rendimiento de tu operación.



Dashboard / Agentes

- En esta actualización, hemos incorporado un dashboard especialmente diseñado para que puedas monitorear de forma clara y eficiente el rendimiento y estado de los agentes.

Objetivo:

facilitar el monitoreo y la gestión de los equipos, asegurando un balance en la carga de trabajo y una respuesta eficiente a las necesidades de los clientes. **Por ejemplo:**

- Detectar rápidamente si hay agentes disponibles para atender nuevos casos.
- Identificar cuellos de botella en el flujo de asignación de conversaciones.
- Analizar el desempeño del equipo y hacer ajustes en tiempo real para mantener un nivel óptimo de servicio.

Cambios:

Este nuevo dashboard incluye los siguientes indicadores clave:

- **Agentes logueados:** La cantidad total de agentes conectados al sistema en tiempo real.
- **Agentes disponibles:** Los agentes que están listos para atender nuevas conversaciones.
- **Agentes en conversación:** Aquellos que actualmente están interactuando con clientes.
- **Agentes sin conversación:** Los agentes logueados que no tienen asignada una conversación en ese momento.
- **Estado actual de los agentes:** Una visión detallada del estado operativo de cada agente (disponible, ocupado, en pausa, etc.).
- **Cantidad de conversaciones en curso:** El número de interacciones activas entre agentes y clientes.
- **Conversaciones sin asignar:** Conversaciones entrantes que aún no han sido tomadas por un agente.

- **Conversaciones asignadas:** Las interacciones que ya están bajo gestión de un agente específico.
- **Conversaciones atendidas:** El número de conversaciones que los agentes han concluido exitosamente.
- **Conversaciones en atención:** Interacciones que están actualmente siendo gestionadas.

Beneficio:

- **Supervisión en tiempo real:** Puedes observar el estado de cada agente (disponible, ocupado, en pausa) y el volumen de conversaciones que manejan en cada momento. Esto te permite identificar posibles cuellos de botella, reasignar tareas y asegurar una distribución equitativa del trabajo.
- **Mejora en la atención al cliente:** Al tener una visión clara de las conversaciones en curso, sin asignar y asignadas, puedes reducir los tiempos de espera de los clientes y asegurar que todas las consultas sean atendidas de forma oportuna.
- **Identificación de áreas de mejora:** Al analizar los indicadores clave como las conversaciones atendidas y en atención, puedes identificar a los agentes que necesitan apoyo o formación adicional, y detectar posibles problemas en los procesos de atención al cliente.
- **Mayor eficiencia operativa:** La información en tiempo real te permite tomar decisiones más rápidas y efectivas para optimizar el rendimiento del equipo, mejorar la productividad y aumentar la satisfacción del cliente.
- **Monitoreo en tiempo real:** Permite al supervisor tener una visión instantánea de lo que ocurre en el equipo, sin necesidad de revisar múltiples reportes.



Dashboard / Clientes

Este dashboard fue diseñado para brindar una visión integral del comportamiento y las características de los clientes, ayudándote a identificar tendencias, segmentar audiencias y tomar decisiones estratégicas basadas en datos.

Objetivo: Proporcionar una visión detallada de los clientes que interactúan con tu servicio.

- **Identificar patrones de comportamiento:** Distinguir entre nuevos clientes y recurrentes para adaptar estrategias de atención y fidelización.
- **Monitorear el crecimiento:** Observar el flujo de nuevos clientes y medir la efectividad de las campañas de captación.
- **Optimizar recursos:** Entender la proporción entre clientes registrados y no registrados para priorizar la conversión y el registro.
- **Personalizar la atención:** Utilizar la clasificación de tipos de clientes para ofrecer soluciones específicas y relevantes.

Cambios:

Este dashboard incluye indicadores clave para ayudarte a entender mejor el comportamiento y las características de tus clientes:

- **Clientes atendidos:** El número total de clientes que han recibido atención durante el periodo actual.
- **Clientes registrados:** Aquellos clientes que cuentan con un registro previo en tu sistema, lo que permite un seguimiento más personalizado.
- **Clientes no registrados:** Los clientes que han interactuado sin un registro en tu base de datos.
- **Nuevos clientes:** Aquellos que han interactuado con tu servicio por primera vez.
- **Clientes recurrentes:** Clientes que han regresado para interactuar nuevamente, reflejando lealtad o interés continuo en tu servicio.

Tipos de clientes: Clasificaciones basadas en criterios como categoría, nivel de interacción o relevancia para el negocio.

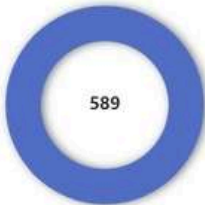
Beneficio:

- **Identificar tendencias:** Al observar las variaciones en el total de clientes y su composición (registrados, no registrados, frecuentes), puedes detectar tendencias de crecimiento, identificar patrones de comportamiento y adaptar tus estrategias de adquisición y fidelización.
- **Tomar decisiones estratégicas:** Contar con información actualizada sobre tu base de clientes te permite tomar decisiones más informadas sobre campañas de marketing, desarrollo de productos y expansión del negocio.
- **Optimizar la gestión de recursos:** Al conocer el perfil de tus clientes (registrados, no registrados, frecuentes), puedes segmentar tus esfuerzos de marketing y optimizar la asignación de recursos para maximizar el retorno de la inversión.
- **Mejorar la atención al cliente:** Al comprender mejor la composición de tu base de clientes, puedes personalizar la atención, ofrecer experiencias más relevantes y aumentar la satisfacción del cliente.

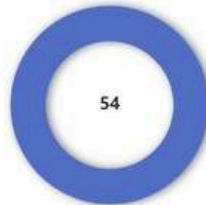
Cientes Atendidos



Registrados



No Registrados



Nuevos Clientes



Cientes Recurrentes



- Cliente Corporativo
- Cliente Comparador
- Cliente VIP

Tipos de Clientes



Dashboard / Servicio

La gestión eficiente del servicio requiere un monitoreo constante y detallado de indicadores clave. Este dashboard fue diseñado para proporcionar una herramienta que permita evaluar el rendimiento en tiempo real del servicio completo incluyendo aquellas conversaciones atendidas solo por el bot y las atendidas por los agentes, identificar oportunidades de mejora y garantizar un alto nivel de satisfacción para los clientes.

Objetivo:

- Ofrecer una visión integral del desempeño de tu operación y ayudarte a mantener altos estándares de calidad en la atención al cliente.

Cambios:

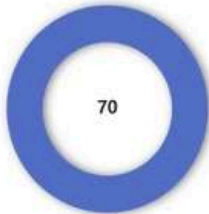
Este dashboard incluye indicadores clave que te permitirán analizar cada aspecto de tu servicio:

- **Nivel de servicio:** Porcentaje de conversaciones atendidas dentro del tiempo establecido (umbral).
- **Nivel de atención:** Refleja la calidad de la atención brindada, basado en métricas clave.
- **% de conversaciones:** Analiza cuántas interacciones fueron resueltas por el bot y cuántas requirieron la intervención de un agente.
- **KPIs de servicio:** Indicadores críticos para evaluar la eficiencia y calidad del servicio, incluyendo:
 - AQT, ATA, FRT, ASA, AHT, Tiempo máximo de primera respuesta, Tiempo máximo de conversación
- **Conversaciones atendidas en el umbral:** Mide el porcentaje de conversaciones resueltas antes y después del tiempo límite establecido.
- **Tiempo en espera de la conversación más antigua por cola:** Permite identificar retrasos significativos y áreas de mejora en la gestión de colas.

Beneficio:

- **Identificar áreas de mejora:** Al observar los indicadores clave en tiempo real, puedes detectar rápidamente cuellos de botella, problemas de eficiencia o áreas que requieren atención inmediata. Por ejemplo, si el tiempo de espera promedio (ASA) aumenta repentinamente, puedes investigar las causas y tomar medidas correctivas.
- **Optimizar la experiencia del cliente:** Al monitorizar el nivel de servicio y el nivel de atención, puedes asegurar que tus clientes reciban una atención rápida, eficiente y satisfactoria.
- **Tomar decisiones informadas:** Contar con información actualizada sobre el rendimiento de tus operaciones te permite tomar decisiones más eficaces para optimizar procesos, asignar recursos y mejorar la productividad del equipo.
- **Aumentar la eficiencia operativa:** Al identificar y corregir problemas en tiempo real, puedes reducir costos, mejorar la eficiencia y aumentar la rentabilidad de tus operaciones.

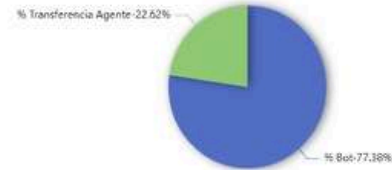
Nivel de Servicio



Nivel de Atención

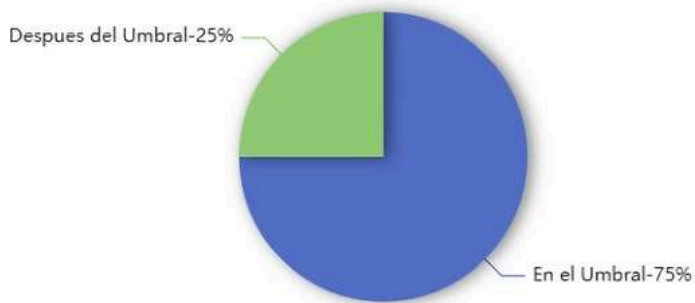


% Conversaciones



AQT	ATA	FRT	ASA	AHT	TIEMPO MÁXIMO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO CONVERSACIÓN
00:01:13	00:19:56	00:02:26	00:01:12	00:21:19	02:36:26	02:36:31

Atendidas Umbral



⌵ Tiempo en espera de la conversación más antigua:

COLA DE ATENCIÓN	FECHA DE CONVERSACIÓN ANTIGUA	TIEMPO DE ESPERA
Ventas General	2025-01-10 14:53:30	01:01:25
Consultas Generales	2025-01-10 15:36:10	00:18:45
Reclamos y devoluciones	2025-01-10 15:42:36	00:12:19
Atención VIP	2025-01-10 15:54:54	00:00:01

Dashboard / HSM

El dashboard de HSM fue creado para ofrecer una forma clara y fácil de monitorear y gestionar las comunicaciones enviadas a través de mensajes HSM. Su objetivo principal es proporcionar una vista completa del rendimiento de estos mensajes, permitiendo a los usuarios obtener información detallada sobre su entrega, lectura y respuesta

Objetivo: Proporcionar una vista completa del rendimiento de estos mensajes, permitiendo a los usuarios obtener información detallada sobre su entrega, lectura y respuesta.

- **Optimizar la comunicación:** Ayuda a monitorear que los mensajes sean entregados correctamente, leídos por los destinatarios y respondidos, mejorando la eficiencia de la comunicación.
- **Identificar problemas rápidamente:** Permite detectar rápidamente si algún mensaje no fue entregado correctamente o si hubo errores durante el proceso, lo que facilita la resolución de problemas.
- **Tomar decisiones informadas:** Con los datos sobre el rendimiento de los mensajes, los usuarios pueden tomar decisiones más precisas y mejorar sus estrategias de comunicación.

Cambios:

- **HSM enviados:** Este indicador muestra la cantidad de mensajes enviados, lo que te permitirá medir la actividad de las comunicaciones.
- **HSM entregados:** Indica la cantidad de mensajes que llegaron correctamente a los destinatarios, permitiéndote verificar que los mensajes fueron distribuidos adecuadamente.
- **HSM leídos:** Muestra cuántos mensajes han sido abiertos o visualizados por los destinatarios, lo cual es clave para evaluar la efectividad de la comunicación.

- **HSM respondidos:** Refleja la cantidad de respuestas o interacciones recibidas, lo que ayuda a medir el nivel de compromiso y efectividad del mensaje.
- **Promedio lectura HSM (Minutos):** Este indicador muestra el tiempo promedio que los destinatarios tardan en leer el mensaje. Es útil para evaluar el interés o la relevancia del contenido enviado.
- **Error de envío:** Muestra cuántos mensajes no fueron entregados correctamente, lo que te ayudará a identificar posibles fallos y tomar las medidas necesarias para corregirlos.
- **HSM no enviados:** Corresponde al total de mensajes HSM que no pudieron ser entregados al destinatario. Estos se clasifican bajo los siguientes estados: Número inválido, Límite de tasa de envío, Lista negra, Error en envío
- **Templates:** Indica las plantillas de mensaje que se han enviado, lo que te permitirá entender qué formatos son los que más estás utilizando.
- **Porcentaje estados HSM:** Representa la distribución porcentual de todos los mensajes HSM según su estado dentro del total enviado. Los estados considerados son: Enviado, Leído, Entregado, Número inválido, Límite de tasa de envío, Error en envío, Respondido, Lista negra, y No respondido..
- **Tipos de templates:** Te proporciona información sobre los tipos específicos de plantillas que se están utilizando: utility, marketing, Authentication, para que puedas tener claridad de cómo está Meta clasificando tus plantillas y por consiguiente cuánto debes pagar por sus envíos.
- **Tipos de error:** Permite identificar los errores más comunes durante el envío de los mensajes, ayudando a resolver problemas de manera más ágil y a mejorar el proceso en general.

Beneficio:

La actualización de este tablero mejora significativamente el monitoreo y la gestión de los HSM enviados al proporcionar:

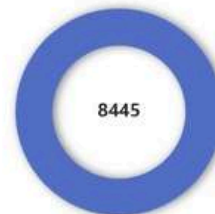
- **Detección proactiva de errores:** La identificación inmediata de errores en los envíos facilita la resolución oportuna, minimizando interrupciones en las comunicaciones.
- **Mayor control y análisis:** Al centralizar indicadores clave como la cantidad de HSM enviados y las plantillas utilizadas, se potencia la capacidad de supervisión y optimización de estrategias de mensajería.
- **Validación en línea del engagement de tus mensajes:** Tener disponible en línea la cantidad de personas que han leído tu mensaje y cuántos te han respondido, permite validar en tiempo real la efectividad de tus campañas

Dashboard / HSM

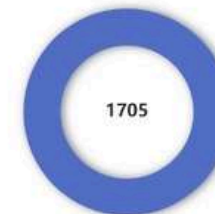
HSMs Enviados



HSMs Entregados



HSMs Leídos



HSMs Respondidos



Promedio lectura de HSM (Minutos)

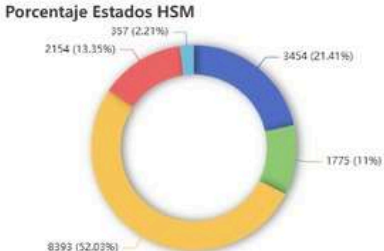


HSMs Error en envío

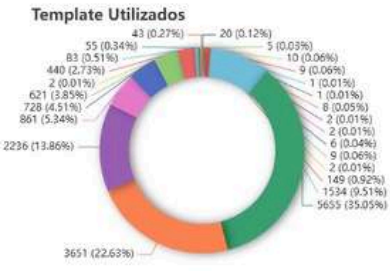




- Error en envío
- Leído
- Entregado
- Enviado
- Respondido



- Template_1
- Template_2
- Template_3
- Template_4
- Template_5
- Template_6
- Template_7
- Template_8
- Template_9
- Template_10
- Template_11

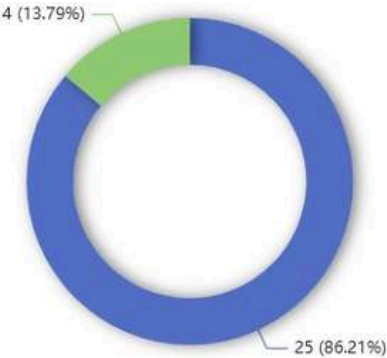


- MARKETING
- UTILITY



- Message undeliverable, (#131026) Message Undeliverable.
- User's number is part of an experiment, (#130472) Failed to send message because this user's phone number is part of an experiment

Tipos de Error



Dashboard / Videollamada

El dashboard fue creado para ofrecer una visión integral y en tiempo real sobre el rendimiento de las videollamadas y el nivel de servicio que se está brindando

Objetivo:

- Permitir a los usuarios monitorear tanto el flujo de videollamadas como la calidad del servicio proporcionado, facilitando la toma de decisiones rápidas para mejorar la experiencia del cliente.

Cambios:

Se ha implementado un nuevo tablero para el canal de videollamadas, diseñado para centralizar y monitorear los indicadores claves relacionados con el rendimiento del servicio en tiempo real.

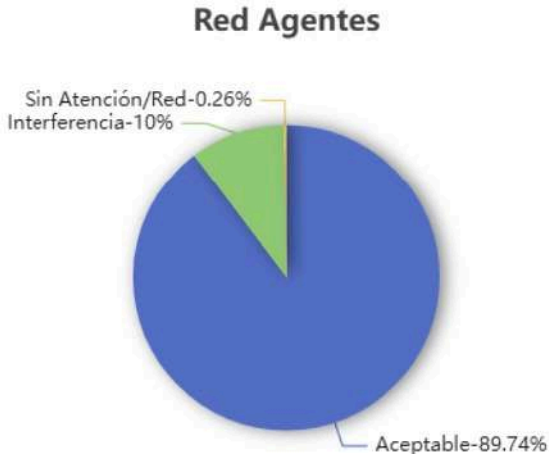
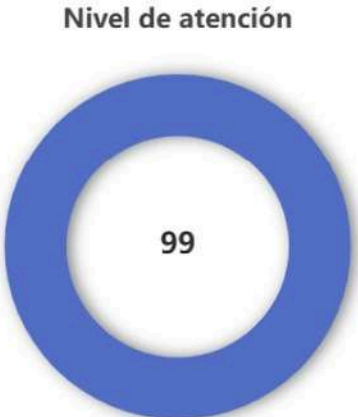
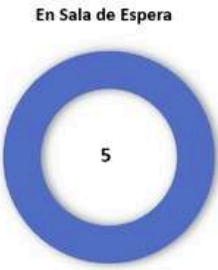
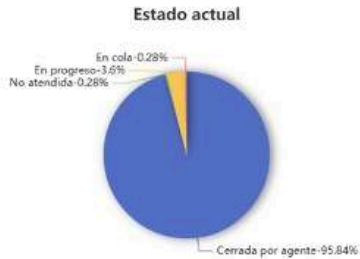
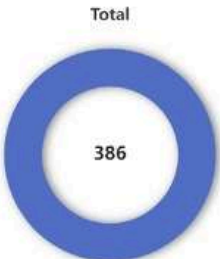
- **Total:** Muestra el número total de videollamadas gestionadas, proporcionando una visión general de la actividad.
- **Atendidas:** Indica la cantidad de videollamadas que fueron atendidas por un agente, lo que permite evaluar la eficacia en la atención.
- **Pendientes de Ingresar:** Estado que indica el total de conversaciones en las que el enlace de la videollamada fue enviado al usuario, pero este aún no ha accedido.
- **En Sala de Espera:** Refleja las videollamadas que el usuario ya ingresó al enlace de la videollamada, pero aún no ha sido atendido por un agente.
- **Nivel de atención:** Muestra qué tan bien están siendo atendidas las videollamadas en comparación con los estándares establecidos, brindando un indicador clave de calidad.

- **Estado actual:** Proporciona el estado de las videollamadas en tiempo real, como en curso, finalizadas, o esperando, lo que permite hacer un seguimiento continuo.
- **Red de agentes:** Muestra información sobre los agentes disponibles, activos o en espera de llamadas, lo que permite gestionar los recursos de manera eficiente.
- **Tiempo en espera de la conversación más antigua:** Indica cuánto tiempo ha estado esperando la videollamada más antigua para ser atendida, ayudando a identificar posibles retrasos en la atención.
- **KPIs de servicio:** Indicadores críticos para evaluar la eficiencia y calidad del servicio, incluyendo:
 - AQT, ATA, FRT, ASA, AHT, Tiempo máximo de primera respuesta, Tiempo máximo de conversación

Beneficio:

La implementación de este tablero para el canal de videollamadas aporta múltiples ventajas:

- **Monitoreo en tiempo real:** La actualización automática asegura que los datos reflejen el estado actual del servicio, permitiendo a los equipos reaccionar rápidamente ante posibles inconvenientes o fluctuaciones en el rendimiento.
- **Optimización de la calidad del servicio:** Al incluir indicadores clave como el nivel de atención y el nivel de servicio, los usuarios pueden evaluar si están cumpliendo con los estándares establecidos y tomar medidas correctivas en caso necesario.
- **Mejora de la eficiencia operativa:** La visibilidad sobre métricas como ASA (tiempo promedio de respuesta) y AHT (tiempo promedio de gestión) facilitan la identificación de áreas de mejora en los procesos, lo que puede resultar en una experiencia más ágil y satisfactoria para los clientes.
- **Toma de decisiones informada:** Al centralizar y detallar la información, el tablero permite un análisis más profundo y basado en datos, ayudando a los equipos a priorizar acciones y optimizar recursos de manera estratégica.



Tiempo en espera de la conversación más antigua

COLA	FECHA DE CONVERSACIÓN ANTIGUA	TIEMPO DE ESPERA
Ventas General	2025-01-10 16:04:47	00:06:36
Consultas Generales	2025-01-10 16:08:09	00:03:14
Reclamos y devoluciones	2025-01-10 16:08:40	00:02:43
Atención VIP	2025-01-10 16:10:21	00:01:02
Ventas Premium	2025-01-10 16:10:31	00:00:52

AQT	ATA	FRT	ASA	AHT	TIEMPO MÁXIMO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO CONVERSACIÓN
00:03:21	00:07:38	00:03:21	N/A	00:09:14	00:00:02	01:10:24

Dashboard / Chat Web

Diseñado para ayudarte a gestionar y optimizar tus interacciones de chat en tiempo real.

Objetivo:

- Ofrecer una visión detallada y sencilla sobre el rendimiento y la calidad de tu atención en el canal web, ayudándote a garantizar una atención eficiente y una mejor experiencia para tus usuarios.

Cambios:

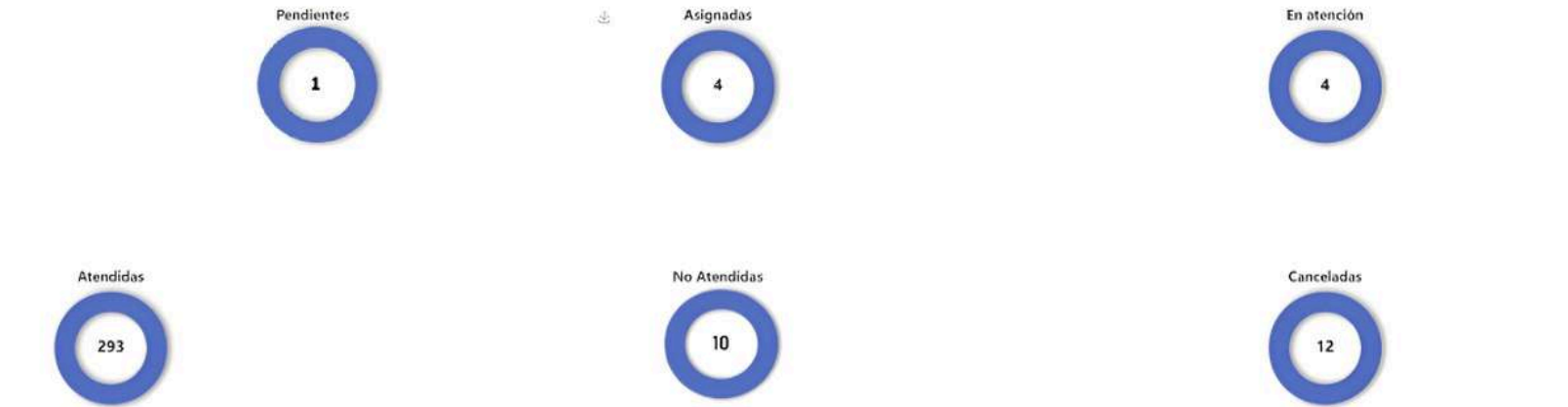
Este tablero para el canal web ofrece una visión detallada y actualizada en tiempo real sobre el rendimiento del servicio, centralizando información clave para optimizar la experiencia del cliente

- **Pendientes:** Muestra la cantidad de chats que están esperando asignación, ayudándote a identificar posibles cuellos de botella.
- **Asignadas:** Indica cuántos chats ya han sido asignados a un agente, asegurando que los recursos están siendo utilizados de manera eficiente.
- **En atención:** Refleja los chats que están siendo atendidos en este momento, lo que te permite monitorear la carga de trabajo activa.
- **Atendidas:** Registra la cantidad de chats que han sido resueltos, ofreciendo una medida del desempeño del equipo.
- **No atendidas:** Indica los chats que no fueron gestionados antes de que el cliente los abandonara, lo que es útil para mejorar la asignación de recursos.
- **Canceladas:** Muestra los chats que fueron cancelados por el usuario o el sistema.
- **Tiempo en espera de la conversación más antigua (por cola):** Indica cuánto tiempo lleva esperando el chat más antiguo en cada cola, ayudándote a priorizar la atención.

- **Nivel de servicio:** Mide el porcentaje de chats atendidos dentro del tiempo objetivo definido, lo que refleja la eficiencia del servicio.
- **Nivel de atención:** Indica la calidad del servicio prestado en función del cumplimiento de los tiempos y objetivos establecidos.
- **KPIs de servicio:** Indicadores críticos para evaluar la eficiencia y calidad del servicio, incluyendo:
 - AQT, ATA, FRT, ASA, AHT, Tiempo máximo de primera respuesta, Tiempo máximo de conversación
- **Duración de atención de agente (mínimo, máximo y promedio):** Proporciona detalles sobre cuánto tiempo los agentes dedican a las conversaciones, ayudándote a analizar la eficiencia

Beneficio:

- **Toma de decisiones informada:** Al centralizar toda la información relevante, el tablero permite a los equipos priorizar tareas y diseñar estrategias basadas en datos, mejorando la calidad del servicio ofrecido.
- Este cambio fortalece la **capacidad para gestionar de manera proactiva y eficiente** el canal web, asegurando una experiencia de cliente rápida, fluida y de alta calidad.

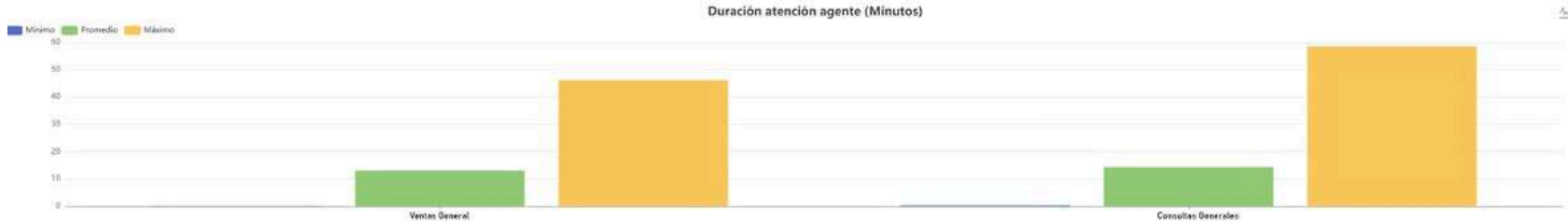


Tiempo en espera de la conversación más antigua:

COLA DE ATENCIÓN	FECHA DE CONVERSACIÓN ANTIGUA	TIEMPO DE ESPERA
Ventas General	2025-01-10 16:27:24	00:04:48



AQT	ATA	FRT	ASA	AHT	TIEMPO MÁXIMO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO CONVERSACIÓN
00:00:24	00:08:45	00:00:55	00:00:30	00:13:26	00:03:14	01:00:01



A blue-tinted photograph of two business professionals, a woman on the left and a man on the right, sitting at a desk. The man is leaning forward with his hand on his chin, looking at a tablet held by the woman. There are papers and a pen on the desk in front of them.

Supervisión

El módulo de Supervisión ha sido diseñado para centralizar todos los reportes que reflejan el estado actual del servicio, con un enfoque específico en la gestión operativa. Este módulo no solo proporciona una visión integral y en tiempo real de las operaciones, sino que también dota a los supervisores de herramientas clave para gestionar activamente las interacciones.

Esto incluye la capacidad de cambiar estados, transferir conversaciones y monitorear pantallas en tiempo real, entre otras funciones. Gracias a estas funcionalidades, los supervisores pueden tomar decisiones inmediatas que optimicen el flujo de trabajo, mejoren la experiencia del cliente y garanticen el cumplimiento de los objetivos de calidad y eficiencia. Este enfoque busca fortalecer el control operativo y asegurar un alto desempeño del equipo en todo momento.

Supervisión / Supervisión

El reporte de supervisión ha sido diseñado para proporcionar una visión completa y detallada del desempeño operativo, integrando nuevas secciones claves, que permiten analizar y gestionar todos los aspectos relacionados con el estado del servicio.

Objetivo:

- Proporcionar una visión clara y estructurada de las operaciones, permitiendo a los supervisores:
- Tener un control total sobre el estado de las colas, indicadores clave y desempeño de los agentes.
- Detectar desviaciones en el servicio y tomar acciones correctivas de forma inmediata.
- Asegurar un equilibrio entre la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido a los clientes.
- Gestionar conversaciones

Cambio: Se integraron nuevas secciones clave para garantizar coherencia

1-Estado de Colas

- En esta sección se presenta toda la información relevante sobre el estado actual de las colas. Incluye métricas como:
- Total de conversaciones con agente.
- Cantidad de conversaciones en cola.
- Conversación más reciente y más antigua.
- Conversaciones atendidas, cerradas por abandono de agente, cerradas por abandono de usuario y el total de conversaciones abandonadas.
- Conversaciones dentro del umbral de servicio.
- Número de asesores logueados, disponibles, en conversación y sin conversación.
- Esta información permite identificar rápidamente el estado de las colas y gestionar los recursos de manera eficiente.

2-Indicadores de Colas

- Esta sección se centra en los KPIs más importantes del servicio, como:
- Conversaciones atendidas en el umbral de servicio y su porcentaje (%).
- ATA, AQT, FRT, ASA y AHT, que reflejan distintos tiempos promedios del proceso de atención.
- Cada uno de estos indicadores cuenta con una breve descripción directamente visible al pasar el cursor sobre su nombre en la tabla, lo que facilita su comprensión.
- Tiempos máximos para la primera respuesta y para la conversación.

3-Indicadores Generales

- Aquí se recopilan métricas generales del estado del servicio, como:
- Conversaciones pendientes, asignadas y en curso por cola.
- Conversaciones atendidas, no atendidas y canceladas.
- Estado de los agentes.
- Esta sección proporciona una visión amplia del desempeño operativo y ayuda a identificar patrones o áreas críticas.

4-Conversaciones

- En este segmento, se profundiza en los detalles de las conversaciones:
- Conversaciones pendientes: Permite acceder al detalle de cada conversación
- Conversaciones en curso: Permite acceder al detalle de cada conversación, monitorear la pantalla del agente en tiempo real y copiar información relevante desde la tabla.
- Indicadores de agentes: Ofrece información detallada sobre el desempeño individual de los agentes, incluyendo:
- Estado actual, tiempo en el estado y habilidades asignadas.
- Número de conversaciones en curso, atendidas y no atendidas.
- Conversaciones cerradas por el agente, por abandono del agente o del usuario.
- Transferencias realizadas a otros agentes.

KPIs específicos por agente, como FRT, ASA, AHT, tiempo máximo de primera respuesta y tiempo máximo de conversación

Beneficio:

- Esta integración mejora la experiencia del usuario al simplificar el acceso a los datos necesarios para la gestión de las colas, optimizando el análisis y permitiendo una toma de decisiones más rápida y precisa.

Supervisión / Supervisión

Colas de atención

Filtrar colas:

Ventas Premium Atención VIP Ventas General

Estado de Colas

Mostrar: registros

COLA DE ATENCIÓN	TOTAL DE CONVERSACIONES CON AGENTE	CANTIDAD DE CONVERSACIONES EN COLA	CONVERSACION MAS RECIENTE	CONVERSACION MAS ANTIGUA	CONVERSACIONES ATENDIDAS	CERRADAS POR ABANDONO DE AGENTE	CERRADAS POR ABANDONO DE USUARIO	TOTAL DE CONVERSACIONES ABANDONADAS	CONVERSACIONES DENTRO DEL LIMITE DE SERVICIO	ASESORES LOGUEADOS	ASESORES DISPONIBLES	ASESORES EN CONVERSACION	ASESORES SIN CONVERSACION
Atención VIP	2	0			2	0	0	0	2	2	2	0	2
Ventas General	259	5	00:03:21	00:07:25	228	0	66	66	266	4	3	0	3
Ventas Premium	677	0			662	42	211	253	671	25	22	13	9

Ver total | Mostrando 1 a 3 registros

Anterior Siguiente



Nivel de Servicio

Mostrar: registros

COLA DE ATENCIÓN	ATENDIDAS EN EL LIMITE	%	ASA	AHT	FRT	ASA	AHT	Tiempo máximo conversaciones asesorías	Tiempo máximo conversaciones
Atención VIP	2	100%	N/A	00:00:04	00:00:04	N/A	00:01:43	00:00:00	00:02:38
Ventas Premium	666	88%	00:08:17	00:00:38	00:00:10	00:06:30	00:03:01	00:03:14	00:43:36
Ventas General	365	93%	N/A	00:00:04	00:00:04	N/A	00:00:31	00:00:02	00:44:16

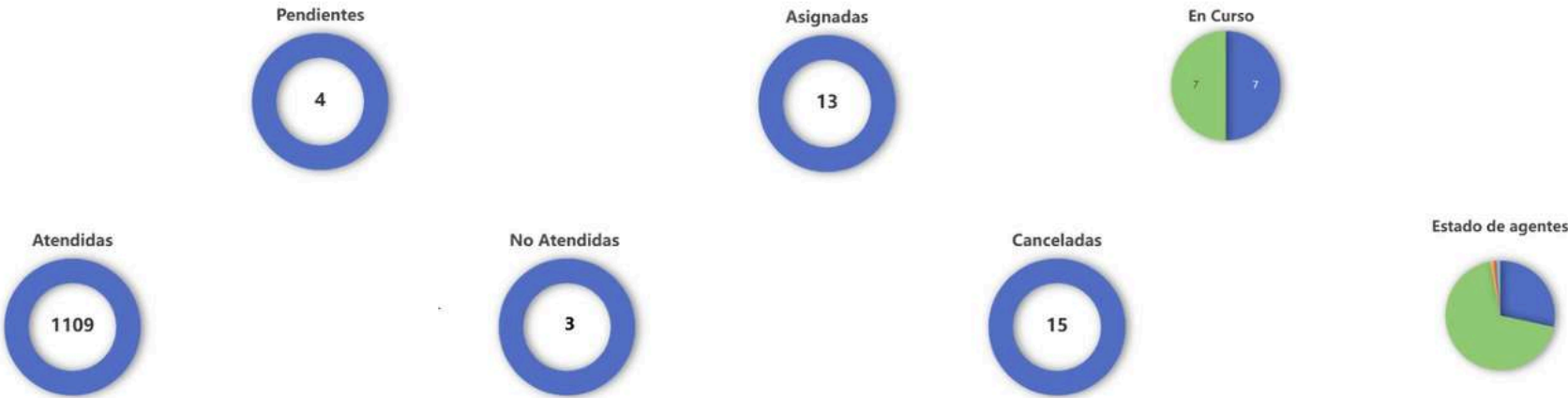
Ver total | Mostrando 1 a 3 registros

Anterior Siguiente

ATA	AQT	FRT	ASA	AHT
00:07:00	00:04:24	00:04:52	00:00:24	00:09:22
00:05:15	00:02:05	00:02:24	00:00:19	00:08:50

Tiempo promedio de primera respuesta.

Indicadores



Conversaciones

▲ Pendientes ● En curso ✓ Terminadas ▲ Indicadores Agentes

Mostrar 10 registros Buscar:

CLIENTE	AGENTE	ESTADO	TIEMPO DE ESTADO	ID CONVERSACIÓN	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	FECHA RECIBIDA	FECHA ASIGNACIÓN	FECHA ATENCIÓN	FRT	DURACIÓN	MENSAJE	BOT	CANAL	HABILIDAD	COLA	DATOS ADICIONALES	PROR
Maria Perez	Valentina Cerón	Disponible	00:00:27	12345	CC	1922962100	2025-01-13 10:44:56	2025-01-13 10:44:59	2025-01-13 10:44:59	00:00:03	00:00:05	¡Hola! buenos días! necesito un asesor	Bot Cari AI - Webchat	Web	Ventas VIP	Ventas	Nólas Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones	0
Andres Pineda	Alfredo Padilla	Disponible	00:01:02	56789	CC	150098541	2025-01-13 10:44:38	2025-01-13 10:44:44	2025-01-13 10:44:44	00:00:06	00:00:20	Necesito un Asesor	Bot Cari AI - Webchat	Web	Ventas VIP	Ventas	Nólas Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones	0

Busca:

TIEMPO EN CURSO

PRIORIDAD

0 00:00:05 🔍 ▶ ⏸ ⏪ ⏩ 🗑

0 00:00:05 🔍 ▶ ⏸ ⏪ ⏩ 🗑

Supervisión / Asignación de Conversaciones

Este reporte proporciona información clave para supervisar la distribución de las conversaciones y asegurarse de que los agentes no estén sobrecargados ni desocupados, permitiendo una asignación más eficiente de recursos.

Objetivo:

- Entender cómo los agentes están gestionando las interacciones con los clientes, así como evaluar si su capacidad de atención está siendo utilizada de manera óptima.

Cambio: El reporte incluye cuatro nuevos indicadores clave:

- **Total de conversaciones pendientes:** Mide el número total de conversaciones que están a la espera de ser atendidas.
- **Total de conversaciones en atención:** Mide el número total de conversaciones que están siendo atendidas en el momento.
- **Total de conversaciones disponibles:** Indica cuántas conversaciones están disponibles para ser asignadas a los agentes.
- **Conversaciones actuales por canal:** Muestra cómo se distribuyen las conversaciones entre los diferentes canales de comunicación, como chat, videollamada, etc.

Nuevos campos en la tabla de "Lista de Conversaciones Actuales de Agentes"

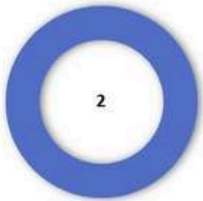
- **Max Capacidad de Conversaciones:** Muestra el número máximo de conversaciones que un agente puede atender al mismo tiempo, según sus habilidades asignadas de acuerdo a la cola.
- **Nº Conversaciones Actuales:** Indica cuántas conversaciones está manejando el agente en ese momento.
- **Nº Conversaciones Disponibles:** Muestra cuántas conversaciones están disponibles para ser asignadas a ese agente, permitiendo verificar si el agente tiene capacidad para asumir más tareas.

Beneficio:

- **Mejor gestión de la capacidad:** Podrás ver la capacidad de atención de tus agentes y asegurarte de que se están asignando las conversaciones de forma eficiente.
- **Optimización de recursos:** Identifica las colas con mayor demanda y ajusta la asignación de agentes para optimizar tus recursos.
- **Mejora en la atención al cliente:** Asegura que las conversaciones se asignen a los agentes adecuados para brindar una mejor atención al cliente.



Total Conversaciones Pendientes



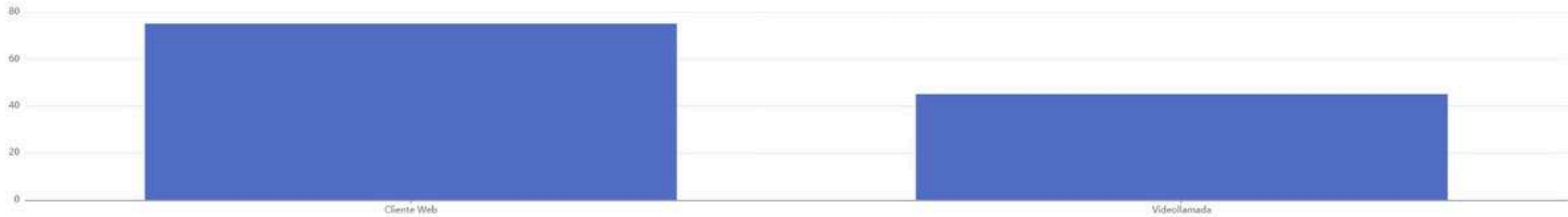
Total Conversaciones En Atención



Total Conversaciones Disponibles

No hay registros...

Conversaciones En atención por Canal



Lista de Conversaciones Actuales de Agentes

Mostrar 25 registros

AGENTE	USUARIO	SKILL(S)	COLA(S)	N° MAX CAPACIDAD DE CONVERSACIONES	N° CONVERSACIONES ACTUALES	N° CONVERSACIONES DISPONIBLES
Valentina Ceron	valentina.ceron	VIP	Atención VIP	3	3	0
Alfredo Padilla	a.padilla	General	Consultas Generales	3	3	0
Catalian Ronderos	a.ronderos	Ventas	Ventas Generales	1	1	0



Indicadores

La nueva agrupación de indicadores ha sido creada para ofrecerte una visión más clara y completa de las estadísticas de tu servicio a lo largo del tiempo. El objetivo principal es que puedas entender qué está pasando en tu operación, qué ocurrió hace una semana, hace un mes, o en cualquier período de tiempo que necesites analizar.

Este cambio permite visualizar y comparar el desempeño en distintos rangos de tiempo, lo que facilita la evaluación de cómo ha evolucionado tu servicio a lo largo del tiempo. Al tener la opción de seleccionar el rango de tiempo que deseas, podrás identificar tendencias, patrones de comportamiento y posibles áreas de mejora que no serían tan evidentes sin este historial.



Indicadores / Indicadores por Agente

Este indicador proporciona la información necesaria para evaluar cómo se está comportando tu agente en cuanto a la gestión de atención con los clientes.

Objetivo:

- Validar las estadísticas clave sobre la atención que brinda cada agente, permitiéndote conocer su rendimiento y nivel de eficiencia.

Cambio:

El indicador ha sido enriquecido con nuevas columnas que incluyen información relevante sobre la actividad de los agentes. Estas son algunas de las nuevas métricas disponibles:

- Atendidas en el umbral
- Porcentaje En Umbral
- Tiempo de primera respuesta (FRT)
- Inicio de jornada laboral
- Fin de jornada laboral
- Tiempo conectado
- Tiempo disponible
- Tasa de día
- Tiempo disponible en conversación
- Tiempo disponible en atención
- Tiempo en otros estados
- Tiempo en otros estados en conversación
- Tiempo en otros estados en atención
- Tiempo total en conversación
- Tiempo sin conversación

Además, se ha incorporado una nueva tabla con información diaria que te permite un análisis más detallado.

• **Beneficio:**

- **Información más completa:** La incorporación de la tabla "Indicadores de agente por día" y las nuevas columnas te ofrecen una visión más completa del desempeño de tus agentes.
- **Análisis más preciso:** Podrás analizar la actividad de tus agentes con mayor precisión, gracias a la información detallada que se proporciona.
- **Mayor flexibilidad:** Los filtros te permiten personalizar la información que quieres ver, lo que facilita el análisis.



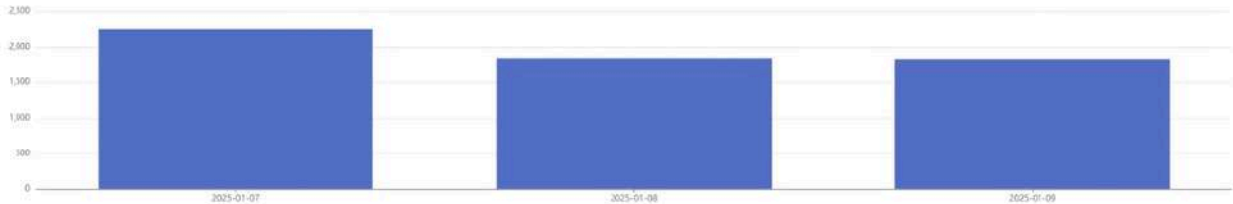
Indicadores / Indicadores por Agente



Total Conversaciones



Conversaciones Transferidas



Indicadores por Agente

Mostrar 10 registros

RES	CONVERSACIONES ATENDIDAS	CERRADAS POR AGENTE	CERRADAS ABANDONO AGENTE	CERRADAS ABANDONO USUARIO	CERRADAS CON TRANSFERENCIA	ATENDIDAS EN EL UMBRAL	PORCENTAJE EN UMBRAL	TOTAL MENSAJES ENVIADOS	ATA	FRT	ASA	AHT	TIEMPO MINIMO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO MAXIMO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO MINIMO CONVERSACION	TIEMPO MAXIMO CONVERSACION	NIVEL DE ATENCION	INICIO JORNADA LABORAL	FIN JORNADA LABORAL	TIEMPO CONECTADO	TIEMPO DISPONIBLE	TASA DIA	TIEMPO DISPONIBLE EN CONVERSACION	TIEMPO DISPONIBLE EN ATENCION	TIEMPO OTROS ESTADOS	TIEMPO OTROS ESTADOS EN CONVERSACION	TIEMPO OTROS ESTADOS EN ATENCION	TIEMPO TOTAL EN CONVERSACION	TIEMPO SIN CONVERSACION
690	686	0	0	4	335	48.4%	4188	N/A	00:03:15	00:00:11	00:04:01	00:00:02	00:00:57	00:00:04	00:22:15	100%	2025-01-07 07:54:21	2025-01-09 17:59:25	30:04:24	20:29:39	33.47	17:38:51	17:30:08	09:34:45	02:13:12	01:32:19	19:52:03	10:12:21	
452	449	0	3	0	201	44.2%	3129	00:01:49	00:03:38	00:00:09	00:07:06	00:00:03	00:02:40	00:00:05	00:30:27	100%	2025-01-07 06:57:49	2025-01-09 16:06:35	28:14:50	22:36:05	19.87	20:08:11	20:03:22	05:38:45	01:02:56	01:01:51	21:11:09	07:03:41	
277	271	0	0	0	122	45.6%	2265	00:06:41	00:02:64	00:00:18	00:06:22	00:00:04	00:03:01	00:00:06	00:20:44	100%	2025-01-07 07:40:45	2025-01-09 18:01:22	16:56:21	11:50:43	22.88	11:02:41	11:02:41	05:05:38	00:41:45	00:41:22	11:44:26	05:11:55	
171	170	0	1	0	5	2.9%	2171	N/A	00:13:31	00:00:04	00:07:54	00:00:02	00:00:28	00:02:06	00:33:06	100%	2025-01-07 06:25:14	2025-01-09 16:02:04	28:11:41	23:30:36	7.23	22:26:41	20:10:14	05:11:05	00:01:46	00:01:46	22:28:35	06:13:06	

Indicadores de agente por Día

Mostrar 10 registros

IND I	CONVERSACIONES ATENDIDAS	CERRADAS POR AGENTE	CERRADAS ABANDONO AGENTE	CERRADAS ABANDONO USUARIO	CERRADAS CON TRANSFERENCIA	ATENDIDAS EN EL UMBRAL	PORCENTAJE EN UMBRAL	TOTAL MENSAJES ENVIADOS	ATA	FRT	ASA	AHT	TIEMPO MINIMO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO MAXIMO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO MINIMO CONVERSACION	TIEMPO MAXIMO CONVERSACION	NIVEL DE ATENCION	INICIO JORNADA LABORAL	FIN JORNADA LABORAL	TIEMPO CONECTADO	TIEMPO DISPONIBLE	TASA DIA	TIEMPO DISPONIBLE EN CONVERSACION	TIEMPO DISPONIBLE EN ATENCION	TIEMPO OTROS ESTADOS	TIEMPO OTROS ESTADOS EN CONVERSACION	TIEMPO OTROS ESTADOS EN ATENCION	TIEMPO TOTAL EN CONVERSACION	TIEMPO SIN CONVERSACION
51	50	0	1	0	0	9%	478	00:27:28	00:13:12	00:00:09	00:09:44	00:00:02	00:00:50	00:00:30	00:26:37	100%	2025-01-09 07:59:51	2025-01-09 18:19:05	10:19:14	08:19:20	6.81	08:10:11	08:09:47	01:59:54	09:00:27	03:00:27	08:10:58	02:08:36	
72	70	0	2	0	0	9%	750	00:21:55	00:13:26	00:00:04	00:06:55	00:00:02	00:00:15	00:00:30	00:18:26	100%	2025-01-09 07:59:14	2025-01-09 18:01:12	10:01:58	08:20:58	8.38	08:02:34	07:04:01	01:41:00	09:01:15	03:01:15	08:03:49	01:58:09	
54	53	0	1	0	0	9%	534	00:17:14	00:12:26	00:00:04	00:08:12	00:00:02	00:00:35	00:02:30	00:22:43	100%	2025-01-09 07:00:04	2025-01-09 16:00:05	09:00:01	07:29:47	7.67	07:00:07	06:25:11	01:30:14	09:00:02	03:00:02	07:00:09	01:59:52	
71	70	0	1	0	2	2.8%	666	00:18:49	00:12:15	00:00:05	00:06:23	00:00:02	00:00:22	00:01:39	00:23:35	100%	2025-01-09 06:51:41	2025-01-09 16:15:17	09:23:36	07:29:10	9.35	07:01:37	06:52:37	01:54:26	09:13:10	03:13:10	07:14:47	02:08:49	

Indicadores / Indicadores de atención por Agente

Este indicador tiene como propósito validar cómo está tu nivel de atención, pero específicamente en relación con las colas correspondientes. Te ofrece una visión detallada del desempeño dentro de cada cola, permitiendo un análisis más focalizado en función del tipo de conversación y el nivel de servicio que se brinda.

Objetivo:

- Analizar la atención dentro de la cola, evaluando su desempeño de acuerdo a las métricas clave relacionadas.

Cambio:

Se han agregado nuevos indicadores para proporcionar una visión más detallada de cómo se distribuyen las conversaciones y el tiempo de atención por cola:

- **% Distribución de Conversaciones:** Este indicador refleja las conversaciones que han ingresado agrupando por: atendidas, canceladas, no atendidas, agentes no disponibles, etc.
- **Solicitudes:** Permite comparar la cantidad de conversaciones que ingresan a la cola vs cuales han tenido un nivel de servicio
- **Tiempo de Atención:** Proporciona el tiempo mínimo, máximo y promedio de atención que los agentes dedican a cada cola, lo que permite entender mejor la eficiencia y efectividad dentro de cada categoría de conversaciones.

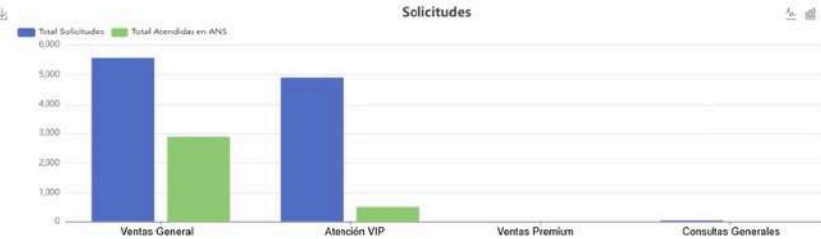
Además, en cuanto a las tablas, se organizaron las columnas de manera lógica para facilitar la lectura y el análisis. También se incorporó un nuevo campo relacionado con los bots, permitiendo ver cómo las interacciones automatizadas están influyendo en el desempeño de los agentes.

Beneficio:

- Mejor toma de decisiones: Con un análisis más preciso de las solicitudes por cola, podrás tomar decisiones más informadas para optimizar la atención al cliente.



Indicadores / Indicadores de Atención de Agentes



Indicadores de Atención

Mostrar 25 registros

BOT	COLA DE ATENCIÓN	TOTAL CONVERSACIONES CON AGENTES	TOTAL TRANSFERENCIAS ENTRE AGENTES	CONVERSACIONES CANCELADAS	CONVERSACIONES SIN AGENTES DISPONIBLES	CONVERSACIONES ASIGNADAS	CONVERSACIONES NO ATENDIDAS	CONVERSACIONES ATENDIDAS	CERRADAS POR AGENTE	CERRADAS ABANDONO AGENTE	CERRADAS ABANDONO USUARIO	TOTAL CONVERSACIONES ABANDONADAS	CERRADAS CON TRANSFERENCIA	TOTAL MENSAJES ENVIADOS EN EL UMBRAL	ATENDIDAS EN EL UMBRAL	PORCENTAJE EN UMBRAL	NIVEL DE ASIGNACIÓN	NIVEL DE ATENCIÓN	ADT	ATA	FRT	ASA	AHT	TIEMPO MÍNIMO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO PRIMERA RESPUESTA
Bot Cari AI - Webinar	Atención VIP	34	0	4	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	0%	100%	N/A	06:06:42	N/A	N/A	N/A	00:00:00	00:00:00
Bot Cari AI - Webinar	Ventas General	2660	12	206	21	2240	0	5013	4707	2	16	19	8	30772	1881	01.0%	01.0%	99.96%	00:01:23	06:04:56	00:02:37	00:00:13	00:05:46	00:00:02	00:04:19

Indicadores de Atención por Día

Mostrar 25 registros

FECHA	BOT	COLA DE ATENCIÓN	TOTAL CONVERSACIONES CON AGENTES	TOTAL TRANSFERENCIAS ENTRE AGENTES	CONVERSACIONES CANCELADAS	CONVERSACIONES SIN AGENTES DISPONIBLES	CONVERSACIONES ASIGNADAS	CONVERSACIONES NO ATENDIDAS	CONVERSACIONES ATENDIDAS	CERRADAS POR AGENTE	CERRADAS ABANDONO AGENTE	CERRADAS ABANDONO USUARIO	TOTAL CONVERSACIONES ABANDONADAS	CERRADAS CON TRANSFERENCIA	TOTAL MENSAJES ENVIADOS EN EL UMBRAL	ATENDIDAS EN EL UMBRAL	PORCENTAJE EN UMBRAL	NIVEL DE ASIGNACIÓN	NIVEL DE ATENCIÓN	ADT	ATA	FRT	ASA	AHT	TIEMPO MÍNIMO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO PRIMERA RESPUESTA
2025-01-10	Bot Cari AI - Webinar	Atención VIP	910	0	42	3	873	0	865	857	1	7	8	0	5520	564	01.1%	01.4%	99.89%	00:01:34	00:00:45	00:01:48	00:00:14	00:05:37	00:00:02	
2025-01-10	Bot Cari AI - Webinar	Ventas Generales	820	0	56	6	758	0	758	751	1	6	7	0	10006	99	12.1%	12.1%	99.88%	00:06:31	00:05:34	00:06:56	00:00:05	00:08:43	00:00:02	

Indicadores / Gestión de agente por Cola

Este indicador tiene como objetivo evaluar el desempeño de los agentes en relación con las colas asignadas. Proporciona una visión detallada de cómo cada agente maneja las conversaciones dentro de su respectiva cola, permitiendo un análisis específico según el tipo de conversación y el nivel de servicio esperado.

Objetivo:

- Analizar la atención de cada agente dentro de la cola en la que está trabajando, evaluando su desempeño de acuerdo a las métricas clave relacionadas con esa cola específica.

Cambio:

Información similar a "Atención del Agente": El reporte ahora muestra los datos agrupados por agente y cola. Esto te permite ver de forma específica cómo cada agente está atendiendo las solicitudes en cada cola.

Beneficio:

- Análisis del rendimiento: Identifica a los agentes que tienen un mejor desempeño en cada cola.
- Optimización de la atención: Toma decisiones informadas para mejorar la eficiencia de la atención al cliente en cada cola



Indicadores / Gestión de agente por cola



Indicadores de Atención

Mostrar 10 registros

AGENTE	COLA DE ATENCIÓN	TOTAL CONVERSACIONES CON AGENTES	TOTAL TRANSFERENCIAS ENTRE AGENTES	CONVERSACIONES CANCELADAS	CONVERSACIONES SIN AGENTES DISPONIBLES	CONVERSACIONES ASIGNADAS	CONVERSACIONES NO ATENDIDAS	CONVERSACIONES ATENDIDAS	CERRADAS POR AGENTE	CERRADAS ABANDONO AGENTE	CERRADAS ABANDONO USUARIO	TOTAL CONVERSACIONES ABANDONADAS	CERRADAS CON TRANSFERENCIA	TOTAL MENSAJES EN EL UMBRAL	ATENDIDAS	PORCENTAJE EN UMBRAL	NIVEL DE ASIGNACIÓN	NIVEL DE ATENCIÓN	AGT	ATA	FRT	ASA	AHT	TIEMPO MÍNIMO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO MÍNIMO EN ESPERA	TIEMPO MÁXIMO EN ESPERA
AgentCat	Atención General	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0%	100%	100%	00:28:17	N/A	00:28:22	00:00:05	03:12:02	00:00:05	00:00:05	00:28:22	
Manuel Tovar Pruebas	Atención General	11	0	0	0	11	0	6	4	0	2	2	0	18	2	18.2%	100%	100%	00:04:35	N/A	00:01:59	00:01:15	02:26:12	00:00:05	00:02:56	00:00:29	
PruebasValentina	Atención General	2	0	0	0	2	0	2	0	0	2	2	0	4	0	0%	100%	100%	00:21:03	N/A	00:21:19	00:00:16	03:42:13	00:00:14	00:00:18	00:16:17	

Indicadores de Atención por Día

Mostrar 25 registros

FECHA	AGENTE	COLA DE ATENCIÓN	TOTAL CONVERSACIONES CON AGENTES	TOTAL TRANSFERENCIAS ENTRE AGENTES	CONVERSACIONES CANCELADAS	CONVERSACIONES SIN AGENTES DISPONIBLES	CONVERSACIONES ASIGNADAS	CONVERSACIONES NO ATENDIDAS	CONVERSACIONES ATENDIDAS	CERRADAS POR AGENTE	CERRADAS ABANDONO AGENTE	CERRADAS ABANDONO USUARIO	TOTAL CONVERSACIONES ABANDONADAS	CERRADAS CON TRANSFERENCIA	TOTAL MENSAJES EN EL UMBRAL	ATENDIDAS	PORCENTAJE EN UMBRAL	NIVEL DE ASIGNACIÓN	NIVEL DE ATENCIÓN	AGT	ATA	FRT	ASA	AHT	TIEMPO MÍNIMO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO PRIMERA RESPUESTA	T P E A
2025-01-09	Manuel Tovar Pruebas	Ventas	2	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	1	1	50%	100%	100%	00:00:05	N/A	00:01:59	00:01:55	00:27:08	00:00:08	00:03:41	C
2025-01-09	Manuel Tovar Pruebas	Atención General	8	0	0	0	8	0	3	3	0	0	0	0	5	1	12.5%	100%	100%	00:06:11	N/A	00:02:42	00:01:33	00:11:47	00:00:05	00:02:56	C
2025-01-08	AgentCat	Atención General	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0%	100%	100%	00:28:17	N/A	00:28:22	00:00:05	03:12:02	00:00:05	00:00:05	C

Reportes

La agrupación de reportes fue diseñada para mejorar la organización y accesibilidad de la información. Los principales cambios incluyen una nueva agrupación lógica de los reportes, lo que facilita la navegación y el acceso a los datos relevantes de manera más eficiente. Además, se ha realizado un ordenamiento alfabético de los reportes, lo que permite encontrar rápidamente el reporte que se necesita.

Con esta reorganización, se mejora la experiencia al trabajar con los reportes y se optimiza el tiempo dedicado a la gestión de datos, permitiendo que los usuarios se centren más en el análisis y la toma de decisiones estratégicas.

Videollamadas / Videollamadas

Permitir la visualización detallada de cada videollamada y ofrecer una organización clara de la información, tanto a nivel de indicadores agrupados como en la tabla de datos.

Objetivo:

- Analizar la atención de cada agente dentro de la cola en la que está trabajando, evaluando su desempeño de acuerdo a las métricas clave relacionadas con esa cola específica.

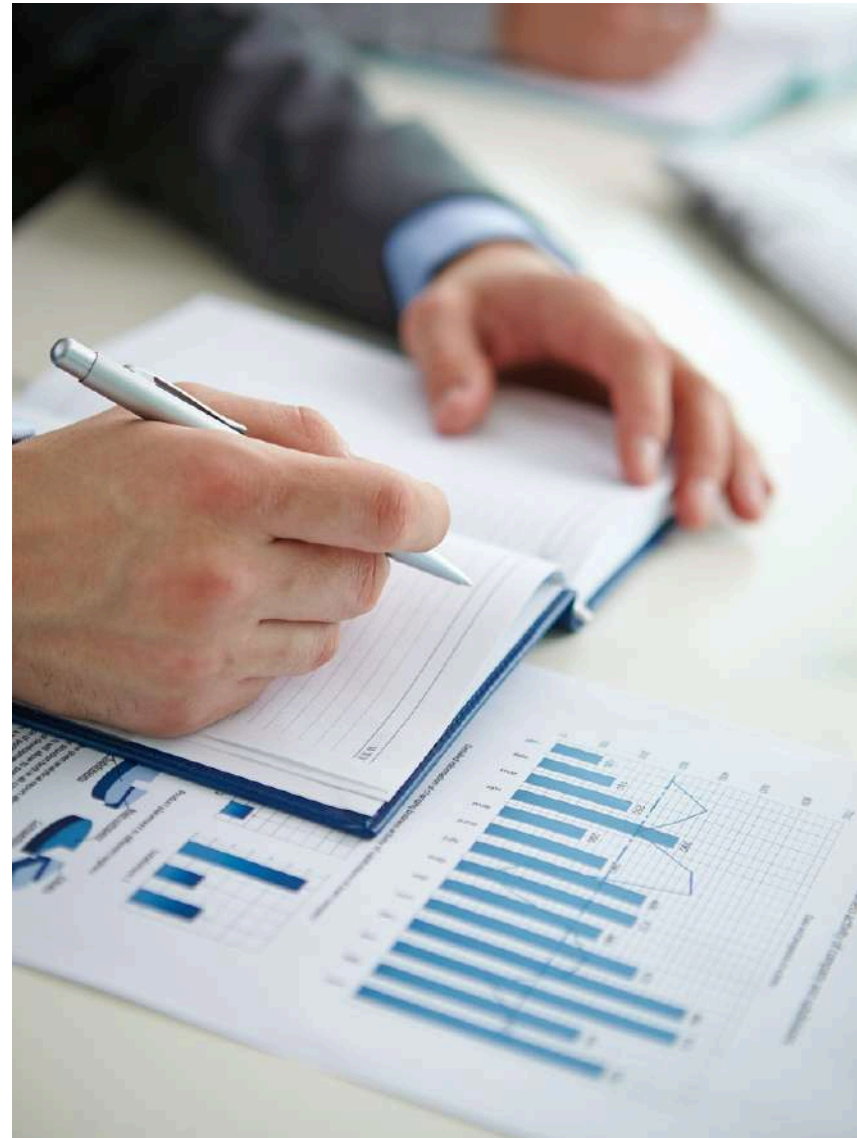
Cambio:

Los reportes de videollamadas se han unificado en un solo reporte para brindarte una visión más completa y organizada de todas las videollamadas. Además, los indicadores se han segmentado para ofrecer un orden más lógico y facilitar su análisis. A continuación, te detallamos las secciones clave del reporte:

- **Indicadores de Videollamadas:** Esta sección incluye métricas clave como el total de videollamadas, las videollamadas con grabación, los minutos facturados y el estado actual de las videollamadas.
- **Calidad de la Red:** Aquí se muestran indicadores relacionados con la calidad de la conexión, tanto del agente como del usuario. También se incluye una tabla de Interferencia en la Red de Agentes, que indica cuántas veces un agente ha experimentado interferencia durante sus videollamadas.
- **Conversaciones por Agente:** En esta sección, podrás ver un desglose de cuántas videollamadas ha atendido cada agente, lo que te permitirá evaluar su carga de trabajo y desempeño en las videollamadas.
- **Videollamadas:** Esta sección ofrece una tabla con el detalle completo de cada videollamada, lo que te permite acceder a información específica sobre cada conversación realizada.

- **Beneficio:**

- **Análisis más completo:** Analiza las videollamadas desde diferentes perspectivas: indicadores generales, calidad de la red y conversaciones por agente.



Inicio / Reportes / Por Canal / Videollamadas

Indicadores de videollamadas

Total
42

Minutos facturados
310

Con grabación

Si	92.86%
No	7.14%

Estado actual

Cerrada por agente	85.72%
Abandono usuario	7.14%
Cancelada por usuario	4.76%
Timeout de coló	2.38%

Calidad de la red

Red Usuario

Aceptable	78.57%
Interferencia	21.43%

Red Agente

Interferencia	95.24%
Aceptable	4.76%

Tipologia

Interferencia Agente	72.81%
Mutuaente Interferencia	21.43%
Mutuaente Aceptable	4.76%

Interferencia red agentes

Mostrar 10 registros

AGENTE	TIPOLOGIAS	TOTAL
Valentín Cerón Morje	Interferencia Agente	22
Omar Ibañez	Interferencia Agente	15

Ver total | Mostrando 1 a 2 registros

Anterior | Siguiente

Conversaciones por agente

Mostrar 10 registros

AGENTE	COLA	TOTAL CONVERSACIONES
Valentina Cejón Morje	Videollamadas	17
Onar Ibañet	Videollamadas	22

Ver total | Mostrando 1 a 2 registros

Anterior | Siguiente

Videollamadas

Mostrar 25 registros

ID CONVERSACIÓN	BOT	CANAL	ESTADO	IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE	NOMBRE CLIENTE	IDENTIFICACIÓN	TIPO IDENTIFICACIÓN	TIPO DE CLIENTE	FECHA RECIBIDA	FECHA ASIGNACIÓN	FECHA ATENCIÓN	FECHA FINALIZACIÓN	FECHA CANCELACIÓN	FECHA CIERRE CONVERSACIÓN	TIEMPO EN ESPERA	TIEMPO ESPERA LABORAL	TIEMPO ESPERA NO LABORAL	TIEMPO PRIMERA RESPUESTA	TIEMPO DE ASIGNACIÓN	TIEMPO ATENCIÓN	TIEMPO CONVERSACION	TIEMPO VIDEO LLAMADA	ETIQUETAS	CON GRABACIÓN	HABILIDADES	COLA	OBSERVACION
123456		Videollamada	Terminada	123	Maria Perez	1478523691	CC	Cliente VIP	2025-01-11 09:12:49	2025-01-11 09:12:52	2025-01-11 09:12:52	2025-01-11 09:12:56		2025-01-11 09:13:23	00:00:03	N/A	N/A	00:00:00	00:00:03	00:00:31	00:00:31	00:00:04	Prueba	Si	Videollamadas	Videollamadas	
768910		Videollamada	Terminada	122	Alejo	369621476	CC	Cliente VIP	2025-01-11 08:09:48	2025-01-11 08:06:51	2025-01-11 08:06:51	2025-01-11 08:07:41		2025-01-11 08:08:00	00:00:03	N/A	N/A	00:00:00	00:00:03	00:01:09	00:01:09	00:00:50	Prueba	Si	Videollamadas	Videollamadas	
18111213		Videollamada	Terminada	121	Ivan	852149632	CC	Cliente VIP	2025-01-10 15:24:35	2025-01-10 15:24:40	2025-01-10 15:24:40	2025-01-10 15:26:50		2025-01-10 15:27:18	00:00:05	N/A	N/A	00:00:00	00:00:05	00:02:36	00:02:36	00:02:10	Prueba	Si	Videollamadas	Videollamadas	

Cientes / Directorio de Cientes

Objetivo:

- Centralizar toda la información relevante sobre tus clientes en un solo lugar, facilitando el acceso a los datos clave de manera organizada. Esto te permitirá conocer mejor a tu base de clientes, entender su comportamiento y tomar decisiones más informadas

Cambio:

Se ha creado un nuevo reporte denominado "Directorio de Cientes". Este reporte te permite ver el histórico de todos tus clientes en la empresa, centralizando y organizando toda la información relevante sobre ellos.

Dentro de este reporte, encontrarás indicadores históricos que te permitirán obtener un panorama claro de la situación de tu base de clientes. Algunos de los indicadores disponibles son:

- Total de clientes
- Cientes registrados
- Cientes no registrados
- Aceptaron TYC
- No aceptaron TYC
- Aceptaron notificaciones

Además, se incluye una tabla llamada "Directorio de Cientes", donde podrás acceder a todos los detalles relevantes sobre cada cliente, facilitando la consulta de la información necesaria.



Cientes / Atención por Cliente

Objetivo:

- Ofrecer un resumen detallado por cliente, permitiéndote obtener información clave sobre el comportamiento y las interacciones de cada cliente con la empresa.

Cambio:

El reporte previamente conocido como "Lista de Clientes" ha sido renombrado a "Atención por Cliente". Ahora, en este reporte encontrarás información más detallada de cada cliente, incluyendo:

- Cantidad de canales utilizados
- Total de conversaciones
- Transacciones realizadas

Nuevas Funcionalidades:

- **Acceso al reporte "Directorio de Clientes":** Ahora podrás hacer clic en el campo "Identificación" para acceder directamente al reporte "Directorio de Clientes", donde encontrarás toda la información relacionada con ese cliente.
- **Detalle de conversaciones:** Se ha añadido un ícono de lupa junto a cada registro de cliente. Al hacer clic en este ícono, podrás ver un listado completo de las conversaciones que ha tenido ese cliente, junto con los detalles de cada una.

Bloqueo de clientes: Se ha incorporado un nuevo ícono que te permitirá bloquear a los clientes en los diferentes canales de la empresa. Esto te ayudará a gestionar de manera más eficiente las interacciones con los clientes si fuera necesario.

Nuevas Funcionalidades:

Mejora la supervisión en tiempo real.

- **Información más completa y organizada:** El reporte "Atención por Cliente" te ofrece una visión más completa de cada cliente, incluyendo detalles sobre su interacción con la empresa.
- **Análisis más efectivo:** Gracias a la información centralizada y a las nuevas funcionalidades, podrás analizar el comportamiento de tus clientes de forma más eficiente.
- **Mejor toma de decisiones:** Con un análisis más profundo de tus clientes, podrás tomar decisiones más informadas para optimizar tus estrategias.

Menú antes y después:

- Antes: "Lista de clientes."
- Ahora: "Atención por cliente".

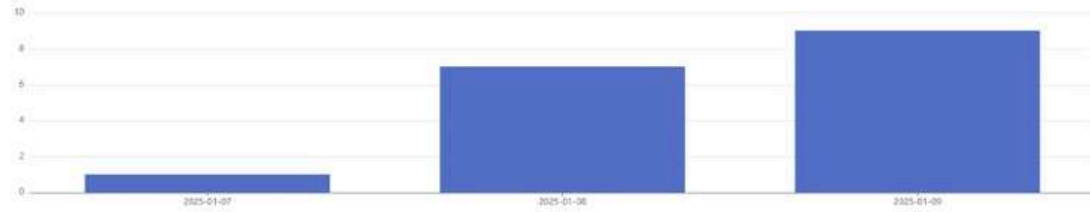


Total Clientes



Cliente Web

Clientes atendidos



Lista de Clientes

Mostrar 10 registros

NOMBRE	IDENTIFICACION	TELEFONO	CANALES USADOS	TOTAL DE CONVERSACIONES	TRANSACCIONES	
Maria	152000000	11286430	web	1	1	🔍
Pepo	1888605123	123401551	web	1	1	🔍
José	1999A325879	126002345	web	1	1	🔍

Conversaciones / Conversaciones

Objetivo:

- Permitirte identificar rápidamente cuántas conversaciones fueron atendidas por el bot y cuántas fueron escaladas a un agente. Además, podrás acceder de manera ágil al reporte de Conversaciones con Agente cuando una conversación haya sido gestionada por un agente.

Cambio:

- Se ha agregado un nuevo indicador "% Atención de Conversaciones" que te permitirá identificar de forma clara cuántas conversaciones fueron atendidas por el bot y cuántas solicitaron ser atendidas por un agente.

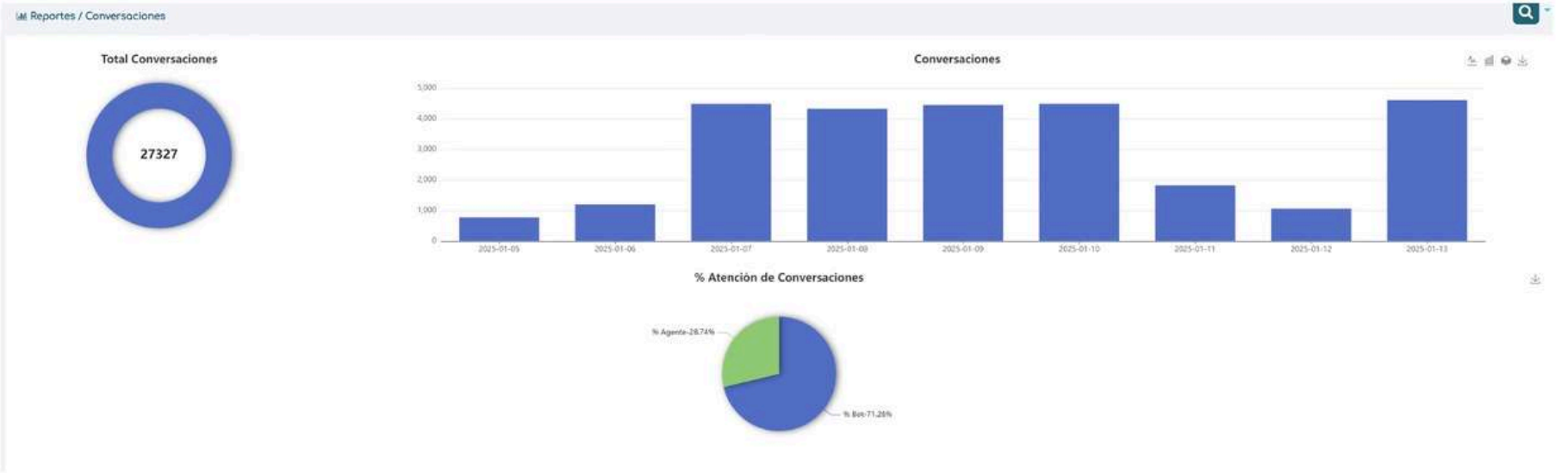
Nuevas Funcionalidades:

- **Acceso al reporte "Conversaciones con Agente":** Ahora, podrás hacer clic en el campo "Atendida por Agente = SI" para acceder directamente al reporte "Conversaciones con Agente". Allí encontrarás toda la información detallada sobre las conversaciones que han sido escaladas a un agente, filtrada específicamente por esa conversación.
- **Filtro "Atendida por Agente":** Se ha incorporado un nuevo filtro que te permitirá seleccionar "Sí" o "No". Al aplicar este filtro, el reporte se ajustará para mostrar únicamente las conversaciones atendidas por un agente o las que no fueron atendidas por uno.

Lista de Conversaciones

Mostrar 25 registros

ID DE CONVERSACIÓN	BOT	CANAL	ORIGEN CONVERSACIÓN	ID CLIENTE	NOMBRE DEL CLIENTE	TIPO DE IDENTIFICACIÓN	IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE	TIPO DE CLIENTE	TELÉFONO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	DURACIÓN	ATENCIÓN POR AGENTE	ÚLTIMO MENSAJE DEL CLIENTE	ÚLTIMO MENSAJE DEL BOT	TOTAL DE INTERACCIONES	ETIQUETA	NOTAS DE VOZ	ABANDONO INICIO WEB	ABANDONO PRIMERA INTERACCIÓN	ID CHAT	ID(S) EXTERNOS(S)
313015088	Asistente Virtual - Capacitaciones Cari	Cliente Web	Usuario	139831875	Maria	CC	34547651	VP	3127605246	2025-01-13 11:30:29	2025-01-15 14:31:23	05:00:54	Si	Atención al cliente	Esta es una prueba de envío de notificaciones con emojis :smiley: :oniyatar:thumbsup:	8		0	No	Si	421975399	Q
312129579	Asistente Virtual - Capacitaciones Cari	Cliente Web	Usuario	138598957	valentina	CC	1002962189	VP	3108206421	2025-01-09 14:01:55			Si			0		0	No	Si	969440153	Q
312129004	Asistente Virtual - Capacitaciones Cari	Cliente Web	Usuario	130487121	Pepe	CC	345478651	VP	310862645	2025-01-09 14:00:31			Si			0		0	No	Si	475103793	Q



Agentes / Agentes con estado Actual

Objetivo:

- Proporcionar una visión clara y actualizada sobre el estado de tus agentes en el día actual, permitiéndote monitorear su actividad en tiempo real.

Cambio:

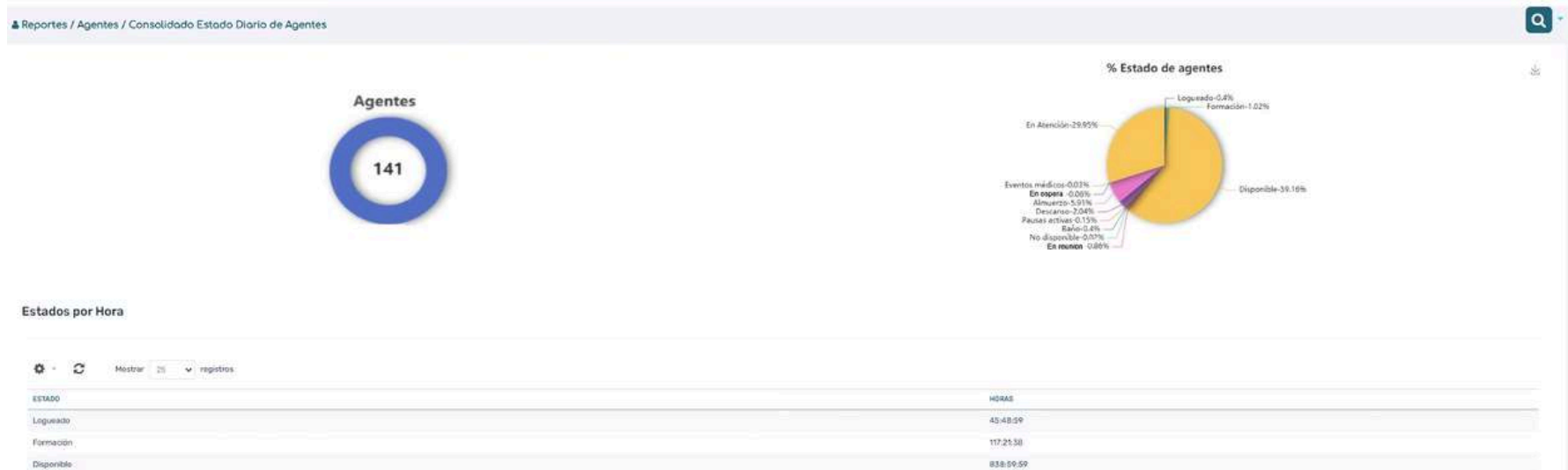
- El reporte anteriormente conocido como "**Agentes**" ha sido renombrado a "**Agentes con Estado Actual**" para reflejar de manera más precisa la información que ahora contiene.

Nuevas Funcionalidades:

- Columna "Tiempo en el Estado":** Se ha añadido una nueva columna que muestra el tiempo que un agente ha pasado en su estado actual (en línea, fuera de línea, en pausa, etc.). Esto te permitirá ver de forma rápida la duración de cada estado del agente.
- Tabla ordenada por "Fecha desde cambio de estado":** Al ordenar la tabla por la fecha en la que los agentes cambiaron de estado, se facilita la visualización de los cambios de más recientes.

Nuevas Funcionalidades:

- Mayor claridad:** El nuevo nombre del reporte refleja con mayor precisión su contenido.
- Información más completa:** La nueva columna "Tiempo en el estado" te ofrece información adicional sobre la actividad de los agentes.
- Mayor eficiencia:** La tabla ordenada por "Fecha desde cambio de estado" te permite encontrar rápidamente la información que necesitas.
- Menú antes y después:
- Antes:** "Agentes."
- Ahora:** "Agentes con Estado Actual."




Conclusiones :


Las recientes mejoras en el módulo de reportería de Cari AI ofrecen una solución más eficiente, precisa y adaptada a las necesidades de nuestros usuarios. Ahora podrás analizar la información de forma más integral y tomar decisiones estratégicas con mayor precisión gracias a la unificación de informes y a la integración de nuevas funcionalidades.

¿Qué beneficios obtendrás?

Nuevas Agrupaciones en el Menú: Hemos reorganizado el menú de Cari en cuatro principales agrupaciones para una navegación más sencilla como Dashboard, supervisión, indicadores y reportes

 **Toma de decisiones estratégicas:** Accede a un análisis más completo de tus datos para una mejor toma de decisiones.

 **Gestión optimizada:** Supervisa tus operaciones y monitorea tus procesos de forma continua para un rendimiento ágil y alineado con tus objetivos.

¡No te pierdas nuestro webinar!  Inscríbete en el enlace <https://meet.zoho.com/bpjx-ifb-cpd> y descubre cómo sacar el máximo provecho a estas nuevas funcionalidades. 💡

El equipo de Cari AI