

Guía del gestor

Versión: 1

Fecha de creación: 28 de mayo de 2024

Índice

1. Novedades	4
2. Introducción	5
3. Contexto	7
3.1. Widget	7
3.2. Turnos del operador	7
3.3. Asignación del acceso de los empleados	7
4. Estadísticas	10
4.1. Estadísticas completas	10
4.2. Carga de proyectos	19
4.3. Operadores	19
4.3.1. Turnos cerrados	19
4.3.2. Tiempo del operador	24
4.3.3. Actividad del operador	25
4.4. Empleados	25
4.5. Chatbot	
5. Informes	
5.1. Tipos de informes	
5.1.1. Informe del historial de chat	31
5.1.2. Informes de turno en Reddy	
6. Historial del chat	34
6.1. Crear un informe de historial de chat	
6.2. Lista de chats	
6.3. Chats en vista completa	
6.4. Inspecciones	42
6.4.1. Operador	44
6.4.2. Operador sénior	45
6.4.3. Moderador, moderador restringido	46
6.4.4. Gestor, administrador	
7. Lista de empleados	50
8. Frases rápidas	52
8.1. Editar frases rápidas	52
9. Chatbot	53
9.1. Intenciones	53
9.1.1. Crear una intención	53
	Índice iii

	9.1.2. Editar una intención	54
	9.1.3. Copiar una intención	55
	9.1.4. Eliminar una intención	55
9	2. Configuración de búsqueda	55
	9.2.1. Crear una configuración de búsqueda	55
	9.2.2. Editar una configuración de búsqueda	56
	9.2.3. Eliminar una configuración de búsqueda	56
10. No	otificaciones	58
1	0.1. Notificaciones entrantes	58
1	0.1. Notificaciones entrantes 10.1.1. Administrar notificaciones entrantes	58 58
1	0.1. Notificaciones entrantes 10.1.1. Administrar notificaciones entrantes 10.1.2. Principios que rigen quién recibe las notificaciones	58 58 58
1) 1)	0.1. Notificaciones entrantes 10.1.1. Administrar notificaciones entrantes 10.1.2. Principios que rigen quién recibe las notificaciones 0.2. Notificaciones enviadas	58 58 58 62
1	 0.1. Notificaciones entrantes	58 58 58 62 62

1. Novedades

Esta sección describe los cambios del 25 de abril de 2024.

Tabla 1-1	Cambios	roalizados	duranto	la última	actualización
	Callinios	realizauus	uurante	ia ululla	actualizacion

HERRAMIENTA	PÁGINA	DESCRIPCIÓN
Panel de administración	Historial de chat	El número de disputas en la inspección de un chat se limita a una.
Panel de administración	Historial de chat	Se ha añadido la posibilidad de guardar el estado de los elementos desplegables.
Panel de administración	Historial de chat	Se ha añadido el filtro ¿Se ha resuelto el problema del cliente?.
Panel de administración	Historial de chat	Los mensajes del sistema dentro del chat se muestran ahora para todos los roles de empleado.
Panel de administración	Historial de chat	Se ha modificado la visualización de la etiqueta de respuesta larga.
Panel de administración	Informes → Informe de historial de chat	Se ha añadido una lista de etiquetas bot a la sección de información del chat. Se ha cambiado el nombre de la columna Etiquetas a Etiquetas de operador .
Panel de administración	Estadísticas → Chatbot	Los usuarios con el rol de <i>Moderador restringido</i> ahora tienen acceso a la sección de estadísticas del chatbot.
Panel de administración, espacio de trabajo	Historial de chat	Se ha añadido un mensaje de servicio con información proporcionada por un bot externo.
Widget	Widget	Se ha modificado la mecánica de la encuesta posterior: el cliente puede responder una sola vez si su problema se ha resuelto. La solicitud de calificación se envía después de cerrar el chat, no después de pulsar el botón «Marcar como resuelto».
Widget	Widget	Se ha añadido la capacidad de administrar las notificaciones sonoras.
Espacio de trabajo	Consultas de clientes	Se ha añadido un botón para fijar el chat.

2. Introducción

El sistema **Consultant** se creó para dar soporte a los clientes. Los clientes se ponen en contacto con nosotros para pedir ayuda sobre cuestiones técnicas, problemas de servicio, errores y para solicitar información adicional sobre sus preguntas.

Consultant consta de tres partes principales:

- El panel de administración, una herramienta para gestionar el sistema. Almacena los datos de los empleados, el historial de chats entre operadores y clientes, las estadísticas derivadas de estos chats, el chatbot y el historial de interacciones con él, información general sobre los sitios conectados al sistema, informes sobre el rendimiento de los empleados, etc.
- 2. Un widget es una ventana de chat con un asesor en línea que se coloca en las páginas web. Esta funcionalidad también se utiliza en aplicaciones independientes para iOS y Android. Los clientes escriben sus preguntas en los widgets de soporte para obtener ayuda de un asesor.
- 3. El espacio de trabajo del operador es la herramienta de trabajo del operador: su oficina para consultar con los clientes. Aquí es donde el operador procesa las solicitudes entrantes de los clientes, etiqueta (asigna temas) los chats de los clientes, deja los comentarios necesarios y también personaliza el entorno de trabajo, personalizando los ajustes, creando y editando plantillas de frases rápidas, teclas de acceso rápido, etc. Todo el historial de comunicaciones de los clientes y su correspondencia con los operadores se guarda en una base de datos y se muestra en el panel de administración.

Tabla 2-1 Direcciones para acceder a Consultant

Panel de administración	 https://office.suphelper.com : para el acceso fuera de la Federación Rusa. https://office.suphelper.ru : para el acceso dentro de la Federación Rusa.
Espacio de trabajo del operador	 https://workspace.suphelper.com : para el acceso fuera de la Federación Rusa. https://workspace.suphelper.ru : para el acceso dentro de la Federación Rusa.
Widget de soporte	En el sitio web Consultant integrado en el sistema.

El sistema es compatible con los siguientes idiomas:

- Inglés
- Ruso
- Alemán
- Francés
- Español
- Portugués
- Turco
- Farsi
- Árabe
- Hindi
- Coreano
- Japonés

Guía del gestor | 2 - Introducción | 6

3. Contexto

3.1. Widget

El cliente se pone en contacto con el servicio de asistencia a través de un widget en un sitio web, en una app, mediante un bot de Telegram y a través de otros canales. Dependiendo del método, la funcionalidad disponible para el cliente puede variar.

Antes de llegar a un operador, el cliente recibe mensajes de servicio, interactúa con un bot y recibe respuestas a través de él. Si no se encuentra una respuesta adecuada, se invita al cliente a reformular la pregunta y se muestra un botón para llamar al operador. Si sigue sin haber respuesta, se inicia automáticamente el proceso de contacto con un operador.

La solicitud pasa a una cola si hay operadores en línea con el proyecto, el idioma, el país de registro y el estado de servicio al cliente VIP adecuados.

Si no se encuentra un operador con un idioma adecuado para el cliente, se le pide que elija entre una lista de idiomas alternativos de los operadores disponibles en ese momento. El proceso de selección también tiene en cuenta el país de registro. Tras elegir un idioma, se selecciona un operador. El idioma seleccionado solo se usa para la consulta actual. El cliente no puede cambiar el idioma mientras está en la cola. Si todos los operadores con idiomas de servicio alternativos están ocupados, al cabo de un periodo específico del interlocutor se muestran al cliente mensajes del sistema pidiéndole que espere. Tras 59 minutos, si no se reciben nuevos mensajes, se cierra el chat.

El cliente ve el estado del mensaje: enviando, enviado, leído. Puede administrar las notificaciones sonoras, usar emojis y enviar archivos desde su dispositivo o portapapeles.

Al cerrarse el chat, se invita a cada cliente a valorar el servicio, a indicar si su problema se resolvió y a puntuar la consulta del 1 al 5. La calificación solo se tiene en cuenta para los dos parámetros: si solo se completa uno, la calificación no se tiene en cuenta.

3.2. Turnos del operador

Un turno empieza cuando un operador se conecta al espacio de trabajo. Un turno termina una hora después de que el operador se desconecte del sistema. Si el operador se desconecta, pero el intervalo entre la desconexión y la reincorporación es inferior a una hora, el turno anterior continúa.

Aproximadamente un minuto tras cerrar la pestaña Espacio de trabajo, el operador aparecerá sin conexión.

Entre 1 hora y media y 2 horas después de que el operador cierre la pestaña Espacio de trabajo o pulse «Salir antes de que termine el turno», el sistema cerrará automáticamente el turno. El sistema cerrará el turno de forma automática tras una hora sin conexión. Al iniciar sesión, no habrá invitación a continuar el turno. Se considerará que la hora de la última actividad es el final del turno, es decir, no habrá hora extra. Si el operador vuelve a conectarse al Espacio de trabajo al cabo de dos horas, se iniciará un nuevo turno y se cerrará el anterior.

3.3. Asignación del acceso de los empleados

Los roles, los grupos de empleados y los proyectos son mecanismos para asignar el acceso de los empleados a las distintas páginas.

Los derechos de acceso se asignan del siguiente modo:

- Un administrador tiene acceso total, se ocupa de la configuración de los proyectos, los idiomas, los empleados, los grupos de empleados y la base de conocimientos, y recopila estadísticas. Una persona con este rol tiene acceso a todos los grupos y a todos los usuarios, aunque no sea miembro de estos grupos. Este rol es el único que puede crear, editar y eliminar grupos.
- Un gestor supervisa a los moderadores, inspecciona los chats y recopila estadísticas. Una persona con este rol solo tiene acceso a los empleados (y al contenido relacionado) con los que comparte la pertenencia a un grupo, según los derechos de rol asignados. Una persona con este rol solo ve los grupos de los que es miembro.
- Un moderador supervisa a los operadores, inspecciona los chats y ve todas las interacciones de los clientes. Una persona con este rol solo tiene acceso al contenido de los empleados con los que comparte la pertenencia a un grupo, según los derechos de rol asignados. Una persona con este rol solo ve los grupos de los que es miembro.
- Un moderador restringido supervisa a los operadores e inspecciona los chats, pero solo en un número restringido de proyectos. Una persona con este rol solo tiene acceso al contenido de los empleados que forman parte del mismo proyecto. La visibilidad de un empleado con este rol se limita a proyectos y contenidos relacionados. Un moderador restringido no tiene acceso a los grupos.
- Un operador sénior supervisa a un equipo de operadores con los que comparte grupo, participa en las inspecciones del chat y recopila estadísticas de los operadores. Una persona con este rol solo tiene acceso al contenido de los empleados con los que comparte la pertenencia a un grupo, según los derechos de rol asignados. Una persona con este rol solo ve los grupos de los que es miembro.
- Un operador asesora a los clientes. Una persona con este rol solo tiene acceso al contenido de los empleados con los que comparte la pertenencia a un grupo, según los derechos de rol asignados. Una persona con este rol solo ve los grupos de los que es miembro.

	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR RESTRINGIDO	OPERADOR SÉNIOR	OPERADOR
Estadísticas	✓	√	~	√	~
Estadísticas → Estadísticas completas	~	√	√/×	×	×
Estadísticas → Cargar proyectos	✓	√	×	×	×
Estadísticas → Operadores → Turnos cerrados	~	√	1	√	√
Estadísticas \rightarrow Operadores \rightarrow Tiempo del operador	5 🗸	√	~	√	✓
Estadísticas → Operadores → Actividad del operador	s 🗸	√	✓	√	√

Tabla 3-1 Acceso a páginas según el rol del empleado

	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR RESTRINGIDO	OPERADOR SÉNIOR	OPERADOR
Estadísticas → Empleados	V	V	V	×	×
Estadísticas \rightarrow Chatbot	√	√	√	×	×
Informes	√	√	√	×	×
Informes → Informe de historial de chat	1	V	J	×	×
Historial de chat	√	√	✓	√	~
Empleados → Lista de empleados	√	V	1	√	×
Frases rápidas	√	√	√	√	√
Chatbot	√	√	×	×	×
Chatbot → Intenciones	✓	√	×	×	×
Chatbot → Configuración de búsqueda	√	V	×	×	×
Notificaciones	✓	~	✓	~	~

Tabla 3-1 Acceso a páginas según el rol del empleado

4. Estadísticas

Sección del menú para visualizar los datos de un periodo.

4.1. Estadística completa

Una página de resumen para mostrar estadísticas clave.

Por defecto, se muestra un resumen de los últimos tres días. La página contiene filtros 🔽 para filtrar por proyecto, idioma, país de registro y plazo.

La parte superior de la página contiene estadísticas básicas.

		Tabla 4-1 Estadísticas clave		
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA		
Offered chats	El número de chats en los que el cliente o bot llamó a un operador.	$OC = \sum D_{op}$, donde D_{op} es un diálogo en el que el cliente o bot llamó a un operador.		
Handled chats	El número de chats que se cerraron como Resueltos o Respondidos .	$= \sum_{HC} (D_{Res} + D_{Ans})$ donde D_{Ans} - un chat con el estado Respondido . D_{Res} - un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador.		
SL (Service Level)	% de solicitudes procesadas en los 300 segundos siguientes a su puesta en cola.	$= \frac{\sum (D_{ResFast} + D_{AnsF}ast)}{\sum (D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}$ SL donde $D_{AnsFast}$ es un chat con el estado Respondido , que el primer operador abrió por primera vez menos de 301 segundos después de su llegada		

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		$D_{ResFast}$ es un chat con el estado Resuelto , que el primer operador abrió por primera vez menos de 301 segundos después de su llegada. D_{Ans} – un chat con el estado Respondido . D_{Res} – un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador. D_{Mis} – un chat con el estado Perdido que ha sido asignado al menos a un operador.
AR (Abandonment Rate)	% de solicitudes perdidas sobre el total recibido.	$= \frac{AR}{\sum (D_{Mis})}$ $\frac{\sum (D_{Ans} + D_{Res} + D_{I})}{\sum (D_{Ans} + D_{Res} + D_{I})}$ donde D_{Ans} $- \text{ un chat con el estado}$ B_{Res} $- \text{ un chat con el estado}$ $Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador.$ D_{Mis} $- \text{ un chat con el estado Perdido}$ $que ha sido asignado al menos a un operador.$

Missed from queue% de solicitudes perdidas de la cola $MisFQ = \frac{\sum (D_{MisNed})}{\sum (D_{Ans} + D_{Res})}$ dondeMissed from queue $D_{MisNeOP}$ es un chat con el estado Perdido en el que el cliente o bot llamó a un operador. D_{Ans} – un chat con el estado Respondido. D_{Ans} – un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador. D_{Mis} – es un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador.Missed by operator% de solicitudes perdidas por los operadores. $MisOp = \frac{\sum (D_{Mis})}{\sum (D_{Ans} + D_{Res} + D_$	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Missed from queuedondeMissed from queue $D_{MisNoOp}$ es un chat con el estado Perdido en el cliente o bot llamó a un operador, pero no se añadió ningún operador. D_{Aus} - un chat con el estado Respondido. D_{Res} - es un chat con el estado Respondido. D_{Mis} - es un chat con el estado Respondido. D_{Mis} - es un chat con el estado Perdido en el que el cliente o bot llamó a un operador. $MisOp$ $= \sum (D_{Aus} + D_{Res} + dondeRespondido.Missed by operatorMissed by operatorD_{Res}- un chat con el estadoRespondido.D_{Res}- un chat con el estadoRespondido.D_{Ris}- un chat con el estadoRespondido.$		% de solicitudes perdidas de la cola	$MisFQ = \frac{\sum (D_{MisNod})}{\sum (D_{Ans} + D_{Res})}$
Image: market constraints of the state-un chat con el estado Respondido. D_{Res} - un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador. D_{Mis} - es un chat con el estado Perdido en el que el cliente o bot llamó a un operador. $MisOp$ = $\frac{\sum (D_{Mis})}{\sum (D_{Ans} + D_{Res} + D_{$	Missed from queue		donde $D_{MisNoOp}$ es un chat con el estado Perdido en el que el cliente o bot llamó a un operador pero no se añadió ningún operador. D_{Ans}
Missed by operator % de solicitudes perdidas por los operadores. $MisOp = \frac{\sum(D_{Mis})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res} + D_{Res})}$ Missed by operator $D_{Ans} = \frac{D_{Ans}}{D_{Res}}$ $D_{Res} = \frac{D_{Res}}{D_{Mis}}$ $D_{Res} = \frac{D_{Res}}{D_{Mis}}$			- un chat con el estado Respondido. D_{Res} - un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador. D_{Mis}
% de solicitudes perdidas por los operadores. $MisOp = \frac{\sum(D_{Mis})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res} + D_{Res})}$ Missed by operator donde Missed by operator D_{Ans} - un chat con el estado Respondido. D_{Res} - un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador. D_{Mis}			— es un chat con el estado Perdido en el que el cliente o bot llamó a un operador.
Missed by operatordonde D_{Ans} - un chat con el estado Respondido. D_{Res} - un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador. D_{Mis}		% de solicitudes perdidas por los operadores.	$MisOp = \frac{\sum(D_{Mis})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res} + D_{Res})}$
– un chat con el estado Perdido	Missed by operator		donde D_{Ans} - un chat con el estado Respondido . D_{Res} - un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador. D_{Mis} - un chat con el estado Perdido

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Resolved contacts	% de solicitudes con el estado Resuelto .	$\begin{split} & \sum(D_{Res}) \\ & ReCo = \overline{\sum(D_{Ans} + D_{Res})} \\ & \text{donde} \\ & D_{Res} \\ & - \text{ un chat con el estado} \\ & \text{Resuelto que ha sido asignado al menos a } \\ & \text{un operador.} \\ & D_{Ans} \\ & - \text{ un chat con el estado} \\ & \text{Respondido.} \end{split}$
AHT (Average Handling Time)	Duración media del tratamiento del chat por el servicio de asistencia.	$\begin{split} HT = Date_2 Date_1 &, \text{donde} \\ Date_1 &- \text{ es la hora en la que el primer operador lee el chat por primera vez.} \\ Date_2 &- \text{ es la hora a la que se cierra el chat.} \\ & \underline{\sum (HT)} \\ AHT = \overline{\sum (D_{Ans} + D_{Res})} \\ \text{donde} & HT &- \text{ es el periodo de tiempo durante el cual el chat estuvo en curso.} \\ & D_{Res} &- \text{ un chat con el estado} \\ & \text{Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador.} \\ & D_{Ans} &- \text{ un chat con el estado} \\ & \text{Respondito.} \\ \end{split}$
Response time	Tiempo medio de primera respuesta:	$T_{Res} = Date_2 - Date_{1,donde}$



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		T_R - el periodo de tiempo entre la primera lectura del chat y la primera respuesta para los chats con el estado Resuelto y Respondido que se asignaron al menos a un operador. D_{Res} - un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador. D_{Ans} - un chat con el estado Respondido .
Close-wait Time	El tiempo medio hasta que se cierra un chat.	$\begin{array}{c} T_{Cw} = Date_2 _ Date_1 \\ , \text{donde} \\ \hline Date_2 \\ & - \text{ la hora en la que el operador pulsa el botón Marcar como resuelto.} \\ \hline Date_1 \\ & - \text{ la hora del último mensaje del cliente o del operador en el chat.} \\ \hline CwT = \sum_{C(D_{Res})}^{\sum_{k=1}^{n}} \int_{\text{donde}}^{\infty_{k=1}} \int_{\text{donde}}^{\infty_{k=1}} T_{Cw} \\ & \text{ es el periodo de tiempo transcurrido desde el último mensaje en el chat hasta que se pulsa el botón Marcar como resuelto.} \\ \hline D_{Res} \\ & \text{ es un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador.} \end{array}$
Queue Wait Time	El tiempo medio que espera un chat en la cola por un operador.	$T_{QW} = Date_2 _ Date_1$, donde

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
	Knewt Ordgerene Ordgerene	$\begin{array}{c} Date_{2} & - \mbox{ es la hora en la que el primer operador lee el chat por primera vez.} \\ Date_{1} & - \mbox{ la hora de la primera solicitud para seleccionar un operador.} \\ \hline \\ QWT = \sum (T_{QW}) \\ QWT = \sum (D_{Ans} + D_{Res}) \\ \mbox{donde} \\ T_{QW} \\ & - \mbox{ el periodo de tiempo transcurrido entre la solicitud de selección de operador y la primera lectura de chats en estado Resuelto o Respondido. \\ D_{Res} \\ & - \mbox{ un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador.} \\ \hline \\ D_{Ans} \\ & - \mbox{ un chat con el estado Respondido.} \\ \end{array}$

En el centro de la página, hay un gráfico de resoluciones de chat con los niveles de servicio, chats gestionados y tasas de abandono.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	
SL (Service Level)	El número de chats procesados en los 300 segundos siguientes a su puesta en cola.	$SL_{count} = \sum_{D_{ResFast}} D_{AnsFast}$ donde $D_{AnsFast}$ es un chat con el estado Respondido , que el primer operador abrió por primera vez menos de 301 segundos después de su llegada.	AnsFast)

Tabla 4-2 Cómo se calculan los indicadores del gráfico

Tabla 4-2 Cómo se calculan los indicadores del gráfico

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	
		$D_{ResFast}$ es un chat con el estado Resuelto , que el primer operador abrió por primera vez menos de 301 segundos después de su llegada.	
Handled chats	El número de chats que se cerraron como Resueltos o Respondidos, cuyo procesamiento llevó 300 segundos o más tras ponerse en cola.	$\begin{split} HC_{count} &= \sum (D_{ResSlow} + D_{AnsSlow} + D_{AnsSlow} \\ &= es \ un \ chat \ con \ el \\ estado \ Respondido, que \ el \ primer \ operador \\ abrió \ por \ primera \ vez \ menos \ de \ 300 \\ segundos \ después \ de \ su \ llegada. \\ D_{ResSlow} \\ &= es \ un \ chat \ con \ el \\ estado \ Resuelto, \ que \ el \ primer \ operador \\ abrió \ por \ primera \ vez \ menos \ de \ 300 \\ segundos \ después \ de \ su \ llegada. \end{split}$	AnsS
Abandonment Rate	El número de solicitudes perdidas en los que el cliente o bot llamó a un operador.	$AR_{count} = \sum (D_{Mis})$, donde D_{Mis} un chat con el estado Perdido en el que el cliente o bot llamó a un operador.	

Las estadísticas de satisfacción del cliente se muestran después del gráfico.

Tabla 4-3 CX metrics

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Número de clientes	Número de clientes que respondieron a preguntas sobre la calidad de la consulta.	$AoC{=}^{\sum D_{Rated}}$, donde

Tabla 4-3 CX metrics

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		D_{Rated} es un chat con el estado Resuelto calificado por el cliente.
RR (Response Rate)	% de clientes que respondieron a preguntas sobre la calidad de la consulta.	$\begin{array}{l} \sum (D_{Rated}) \\ RR = \sum (D_{Res}) \\ & , \text{donde} \end{array}$
FCR (First Call Resolution)	% de clientes que dicen que su problema se resolvió por completo.	$FCR = \frac{\sum (D_{Resolved})}{\sum (D_{Rated})}, \text{ donde}$ $D_{Resolved}$ es un chat con el estado Resuelto, para el que el cliente ha indicado que su problema se ha resuelto. D_{Rated} es un chat con el estado Resuelto, en el que el cliente responde si su pregunta se ha resuelto.
CSAT (Customer Satisfaction Score)	% de clientes satisfechos con la consulta.	$CSAT = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})},$ donde $D_{Resolved}$ es un chat con el estado Resuelto , para el cual el cliente dio una calificación de 4 o 5.

Tabla 4-3 CX metrics

.. .

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		D_{Rated} es un chat con el estado Resuelto, para el cual el cliente dio cualquier calificación.

En la parte inferior de la página, hay gráficos con las valoraciones del servicio de atención al cliente, se aplican al chat en conjunto, no a un operador en concreto. Las respuestas a la pregunta se muestran a la izquierda.

«¿Hemos resuelto su problema?» (Resolución a la primera llamada). A la derecha, se muestra un gráfico de barras con valoraciones del uno al cinco, con el número de valoraciones en cada categoría y una visualización de la Puntuación de satisfacción del cliente.

4.2. Cargar proyectos

Una página para mostrar proyectos cargados.

La página proporciona filtros 💟 para filtrar por proyecto, idioma, país de registro y plazo.

	Tabla 4-4 Estadísticas de proyecto
Chats en la cola	El número de chats en la cola
Operadores en línea	El número de operadores trabajando.
Operadores en pausa	El número de operadores que están en un turno pero no en línea.
Operadores sin conexión	El número de operadores que no están en un turno.

4.3. Operadores

Una opción de menú que contiene páginas con estadísticas de los operadores.

4.3.1. Turnos cerrados

Una página para visualizar las principales estadísticas sobre los turnos de operador cerrados.

Esta página tiene filtros 🔽 para filtrar por periodo de tiempo, grupo y operador.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Operador	Nombre de usuario y apodo del operador.	
Turnos	Lista de turnos de operador para el periodo.	
Tiempo en línea	El tiempo durante el cual el operador estuvo en estado «En línea».	
Tiempo en pausa	El tiempo durante el cual el operador estuvo en estado «En pausa».	
Procesados (Resueltos + Respondidos)	El número de chats que se cerraron como Resueltos o Respondidos .	$HC = \sum (D_{Res} + D_{Ans})$, donde D_{Ans} – un chat con el estado Respondido . D_{Res} – un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador.
Resueltos	El número de chats que el operador cerró de forma manual. Se aplica incluso si el operador no ha enviado ni una sola respuesta al cliente en el chat. Los chats baneados también se consideran resueltos.	
Ignorados	Número de chats en los que el operador vio al menos un mensaje pero no dejó ni una sola respuesta al cliente, no lo cerró manualmente y no transfirió el chat a otro operador.	
Perdidos	Número de chats en los que el operador no vio los mensajes, no dejó ni una sola respuesta al cliente, no cerró el diálogo manualmente y no transfirió el chat a otro operador.	
Transferidos	Número de chats que un operador transfirió a otro operador.	

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Sin error	Número de chats para los que el operador recibió una calificación «Sin error» durante una inspección.	
Recomendación	Número de chats para los que el operador recibió una calificación «Recomendación» durante una inspección.	
Error	Número de chats en los que el operador ha recibido una calificación «Error» durante una inspección.	
AHT	Duración media del tratamiento del chat por el servicio de sistencia.	$\begin{split} HT = Date_2 Date_1 \\ , \text{donde} \\ Date_1 \\ - \text{ es la hora en la que el primer operador lee el chat por primera vez.} \\ Date_2 \\ - \text{ es la hora a la que se cierra el chat.} \\ \underbrace{Date_2}_{AHT} = \underbrace{\sum(HT)}_{AHT} \\ AHT = \underbrace{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}_{, \text{donde}} \\ HT \\ - \text{ es el periodo de tiempo durante el cual el chat estuvo en curso.} \\ D_{Res} \\ - \text{ un chat con el estado Resuelto que ha sido asignado al menos a un operador.} \\ D_{Ans} \\ - \text{ un chat con el estado Respondido.} \\ \end{split}$
Reaction time	Tiempo medio de reacción.	$T_R = Date_2$ $Date_1$, donde $Date_2$ la hora del primer mensaje de cualquier operador.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		$\begin{array}{l} Date_1 \\ \text{es la hora en la que el primer operador} \\ \text{lee el chat por primera vez.} \\ \\ \\ \hline \\ ReT = \frac{\sum(T_R)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})} \\ \text{, donde} \\ \\ \hline \\ T_R \\ - \text{ el periodo de tiempo entre la primera} \\ \text{lectura del chat y la primera respuesta para los chats} \\ \text{con el estado Resuelto y Respondido que se} \\ \text{asignaron al menos a un operador.} \\ \\ \hline \\ D_{Res} \\ - \text{ un chat con el estado Resuelto que ha} \\ \text{sido asignado al menos a un operador.} \\ \end{array}$
Close- wait Time	El tiempo medio hasta que se cierra un chat.	$\begin{split} T_{Cw} &= Date_2 _ Date_1 \\ , \text{donde} \\ Date_2 \\ - \text{ es el momento en que el operador pulsa el botón} \\ \text{Marcar como resuelto.} \\ Date_1 \\ - \text{ la hora del último mensaje del cliente o del operador en el chat.} \\ \\ CwT &= \sum (D_{Res}) \\ , \text{donde} \\ T_{Cw} \\ \text{ es el periodo de tiempo transcurrido desde el último mensaje en el chat hasta que se pulsa el botón Marcar como resuelto.} \end{split}$

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		D_{Res}_{es} es un chat con el estado ${\rm Resuelto}$ que ha sido asignado al menos a un operador.
FCR	% de clientes que dicen que su problema se resolvió por completo.	$\frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$, donde $D_{Resolved}$ es un chat con el estado Resuelto , para el que el cliente ha indicado que su problema se ha resuelto. D_{Rated} es un chat con el estado Resuelto , en el que el cliente responde si su pregunta se ha resuelto.
CSAT	% de clientes satisfechos con la consulta.	$\begin{split} & \sum (D_{Resolved}) \\ & CSAT = \sum (D_{Rated}) \\ & \text{, donde} \\ & D_{Resolved} \\ & \text{ es un chat con el estado Resuelto, } \\ & \text{para el cual el cliente dio una calificación de 4 o 5.} \\ & D_{Rated} \\ & \text{ es un chat con el estado Resuelto, para el cual el cliente dio cualquier calificación.} \end{split}$



Figura 1 4-1 Sistema para determinar las estadísticas del chat del operador

4.3.2. Tiempo del operador

Una página con una tabla de estadísticas acerca del tiempo que ha trabajado el operador. Esta página tiene filtros 🗹 para filtrar por periodo de tiempo, grupo y operador.

Tabla 4-6 Columnas de la página «Tiempo del operador»

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	
Operador	El nombre y nombre de usuario del operador.	
Turnos	El número de turnos trabajados en el periodo de tiempo seleccionado. La fecha de inicio del primer y último turno en la selección.	
	Para obtener una vista detallada de los turnos, pulse el número que refleja el número de turnos.	
Trabajado	El número de horas trabajadas.	
En pausa	La cantidad de tiempo gastado en pausa.	

Tabla 4-6 Columnas de la página «Tiempo del operador»

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Sin conexión	La cantidad de tiempo gastado sin conexión.

4.3.3. Actividad del operador

Una página para ver estadísticas sobre la distribución de las horas de trabajo de los operadores.

- Los periodos que el operador pasó en línea se muestran en verde.
- Los periodos que el operador pasó sin conexión se muestran en gris.
- · Los periodos que el operador pasó en pausa se muestran en amarillo.

Hay disponibles filtros 💟 por fecha, proyecto, idioma, dispositivo, grupo y operadores.

Tabla 4-7 Columnas de las estadísticas de actividad de los operadores

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Operador	El nombre (apodo) y nombre de usuario del operador.
Estado	Estado actual.
Gráfico	Visualización de los estados del operador en una línea de tiempo.

4.4. Empleados

Página para ver las estadísticas de los empleados con el rol de Administrador, Gestor, Moderador, Moderador restringido, u Operador sénior. La página contiene filtros restringido y plazo.

Tabla 4-8 Columnas de la página «Empleados»

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Empleados	El nombre y nombre de usuario del operador.
Turnos	Turnos de los empleados por día (inicio y fin del turno). Nota: Los turnos de los empleados con el rol de Operador se muestran en Estadísticas → Operadores → Turnos cerrados.
Chats leídos	El número de chats abiertos por el operador.

Tabla 4-8 Columnas de la página «Empleados»

NOMBRE		DESCRIPCIÓN
Operadores inspeccio	nados	El número de chats calificados por empleado.
Inspecciones	Error	Número de chats con calificación Error.
	Sin error	Número de chats con calificación Sin error.
	Recomendación	Número de chats con calificación Recomendación .

4.5. Chatbot

Una página para ver las estadísticas de los chatbots internos y externos.

Para seleccionar el bot del que desea obtener estadísticas, pulse el menú desplegable situado junto a la cabecera.

La página contiene filtros 💟 para filtrar por proyecto, idioma, país de registro y plazo. Hay varias

estadísticas en la parte superior de la página.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Offered chats	Número de chats con el bot.	$OC = \sum_{bot} D_{bot}$, donde D_{bot} es un chat en el cual el cliente ha interactuado con el bot.
Resolved by bot	% de solicitudes resueltas por el bot sin la participación de un operador.	$\begin{split} ResByBot = & (\frac{\sum D_{Bot_Only}}{\sum D_{Bot_All}}) & \cdot & \\ & \text{donde} & \\ & D_{Bot_Only} & \\ \text{es un chat en el que participa un bot y en el que no se ha llamado a un operador.} \end{split}$

Tabla 4-9 Estadísticas de chatbot

Tabla 4-9 Estadísticas de chatbot

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		D_{Bot_All} es cualquier chat en el que participe un bot.
AHT (Average Handling Time)	El tiempo medio que tarda un bot en procesar un chat.	$\begin{split} HT = Date_2 Date_1 &, \text{donde} \\ Date_1 & -\text{ la hora del primer mensaje del bot.} \\ Date_2 & -\text{ el momento en que se cierra el chat o se transfiere al operador.} \\ AHT = \frac{\sum HT}{D_{Bot_All}} &, \text{donde} \\ HT & \text{ es el periodo de tiempo durante el cual el chat estuvo en curso con el bot.} \\ D_{Bot_All} & \text{ es cualquier chat en el que participe un bot.} \end{split}$
Reaction time	Tiempo medio de reacción del bot.	$\begin{split} T_{R} &= Date_2_Date_1 \\ &, \text{donde} \\ Date_2 \\ &- \text{la hora del primer mensaje del bot.} \\ Date_1 \\ &- \text{la hora del primer mensaje del cliente.} \\ \\ RT &= \sum \frac{\sum T_R}{D_{Bot_All}} \\ &, \text{donde} \\ \\ T_R \\ &\text{es el periodo de tiempo entre los mensajes del cliente y el primer mensaje del bot.} \\ \\ D_{Bot_All} \\ &\text{es cualquier chat en el que participe un bot.} \end{split}$

Tabla 4-9 Estadísticas de chatbot

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
Response time	<image/>	$\begin{split} T_{Res} = Date_2 Date_1 &, \text{donde} \\ Date_2 &- \text{tiempo de respuesta del bot:} \\ Date_1 &- \text{la hora del primer mensaje del cliente.} \\ RT = & \sum_{N} \frac{T_{Res}}{\div} \sum_{N} D_{Bot_All} &, \text{donde} \\ T_{Res} &\text{es el periodo de tiempo entre los mensajes del cliente y la respuesta del bot.} \\ N &\text{es el número de pausas.} \\ D_{Bot_All} &\text{es cualquier chat en el que participe un bot.} \end{split}$

Hay dos gráficos en el centro de la página: Criterios de sesión y Estado de la sesión de bot.

Tabla 4-10 Criterios de sesión

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Total	Número de chats con el bot.
Sin operador	Número de chats en los que no fue necesario llamar a un operador.
Con operador	Número de chats en los que el bot o el cliente llamaron a un operador.

Tabla 4-11 Estado de la sesión de bot

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Total	Número de chats con el bot.
Respuestas recibidas	El número de chats en los que el bot proporcionó una lista o una intención preparada para todas las preguntas del cliente.

Tabla 4-11 Estado de la sesión de bot

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Respondido de forma parcial	El número de chats en los que el bot proporcionó una lista o una intención preparada para algunas de las preguntas del cliente, pero no para todas.
No se ha encontrado respuesta	El número de chats en los que el bot no pudo proporcionar las intenciones adecuadas.

En la parte inferior de la página, hay un gráfico del rendimiento del bot a lo largo del tiempo, así como una tabla de las **10 etiquetas principales**.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
No se ha encontrado respuesta, sin transferencia a un operador	El número de chats en los que el bot no proporcionó ni una sola respuesta a las preguntas del cliente. No se llamó a un operador.
No se ha encontrado respuesta, con transferencia a un operador	El número de chats en los que el bot no proporcionó ni una sola respuesta a las preguntas del cliente. El cliente o bot llamó a un operador.
Parcialmente respondido, sin transferencia a un operador	El número de chats en los que el bot proporcionó una lista o una intención preparada para algunas de las preguntas del cliente, pero no para todas. No se llamó a un operador.
Parcialmente respondido, con transferencia a un operador	El número de chats en los que el bot proporcionó una lista o una intención preparada para algunas de las preguntas del cliente, pero no para todas. El cliente o bot llamó a un operador.
Parcialmente respondido, sin transferencia a un operador	El número de chats en los que el bot proporcionó una lista o una intención preparada para todas las preguntas del cliente. No se llamó a un operador.
Respuesta recibida, sin transferencia a un operador	El número de chats en los que el bot proporcionó una lista o una intención preparada para todas las preguntas del cliente. El cliente llamó a un operador.

Tabla 4-12 Rendimiento de Bot a lo largo del tiempo

Tabla 4-13 Top 10 etiquetas

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Etiqueta	Etiquetas asignadas por un bot.
Número	Cuántas veces el bot asignó la etiqueta a los chats durante el periodo seleccionado.
Porcentaje del número total de etiquetas	Utilización de la etiqueta como porcentaje del número total de etiquetas.

5. Informes

Sección del menú para generar y descargar informes de plantillas. Todos los tipos de informes, excepto el informe del historial de chat, solo están disponibles para los administradores. Hasta que se selecciona el tipo de informe, la página muestra el siguiente texto: *Sin datos. No seleccionó el tipo de informe.* Para empezar a trabajar con informes, seleccione un tipo de informe de la lista general de tipos de informe disponibles:

• Informe del historial de chat

Tras seleccionar el tipo de informe, aparece una tabla con información sobre los informes generados. Contiene las columnas que se describen en la siguiente tabla.

	Tabla 5-1 Columnas del informe	
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	
Nombre del informe	Selección de informes disponibles. El nombre de un informe del historial de chat tiene un hipervínculo. Al pulsar el enlace se abre un menú lateral.	
Periodo del informe	 Indica el periodo especificado para el informe, formateado como mm.dd.aaaa mm.dd.aaaa No se muestra para los informes de los empleados. 	
Fecha/hora del informe	 Solo se muestra en los informes del historial de chat. Es la fecha en que se envió la solicitud para generar el informe, en formato mm.dd.aaaa hh:mm. 	
Fecha de creación	 Muestra la fecha en que se generó el informe, en formato mm.dd.aaaa hh:mm. La clasificación está disponible. No solo se muestra en los informes del historial de chat. 	
Estado	 Preparación Indica que el sistema ha comenzado a generar el informe. En cola Indica que el informe está en la cola de construcción. Junto a los informes con este estado aparece un botón «Cancelar». En curso indica que el sistema está elaborando el informe. Junto a los informes con este estado aparece un botón «Cancelar». 	

Tabla 5-1 Columnas del informe

NOMBRE	DESCRIPCIÓN		
	 <i>En pausa</i> Solo se muestra en los informes del historial de chat. Aparece cuando un empleado ha pulsado el botón «Pausa». <i>Error</i> Indica que se ha producido un error al crear el informe. Aparece un botón «Reintentar» junto a los informes con este estado. El botón no se muestra para los informes del historial de chat. <i>Cancelado</i> Indica que un empleado canceló el informe. Aparece un botón «Reintentar» junto a los informes con este estado. El botón no se muestra para los informes. Aparece un botón «Reintentar» junto a los informes con este estado. 		
Comentario	 Solo se muestra en los informes del historial de chat. Muestra el comentario añadido al generar el informe. La cantidad máxima de caracteres mostrados es de 50. Si hay más de 50, hay que mostrar el comentario. 		

5.1. Tipos de informes

5.1.1. Informe del historial de chat

A continuación se presenta el contenido del informe.

Fecha de creación: MM/DD/AAAA ([zona horaria del empleado]), [nombre de usuario del empleado].
Información de chat:
Fecha y hora de creación del chat: MM/DD/AAAA HH:MM ([zona horaria]) Cliente:
[número de cliente]
Id de cliente externo: [Id de cliente externo si ha iniciado sesión] Proyecto: [nombre]
Versión reducida: [sí/no]
Chat ID: [chat uuid]] Idioma: [nombre]
[(código ISO)]
Navegador, OS: [versión del navegador], [SO] Dispositivo: [nombre del
dispositivo]
Estado del chat: [estado] Puntuación del
cliente: [puntuación]
Etiquetas de operador: [etiqueta 1], [etiqueta 2],... [etiqueta n]

		Etiquetas de bot: [etiqueta 1], [etiqueta 2], [etiqueta n]
		Consultor:
		Consultor [Operador apodo 1] Consultor
		[Operador apodo 2] Consultor [Operador
		apodo n]
		Chat:
		Bot: [texto]
		Si la respuesta del bot contiene botones, muéstrelos debajo del mensaje del bot, en el siguiente formato:
		Botones: [Botón 1], [Botón 2], [Botón n]
		Cliente [número de cliente]: [mensaje del cliente]
		Si contiene un archivo, habrá un enlace al archivo [apodo del operador] :
		[mensaje del operador]
		Si contiene un archivo, habrá un enlace al archivo. Aparece un saludo automático
		como mensaje del operador
i No	ota:	

Cada mensaje contiene la hora a la que se envió.

5.1.2. Informes de turnos en Reddy

Este informe puede entregarse a un usuario Reddy si la opción **Informes de turno** del perfil de un empleado con el rol **Operador** está configurada en **Enviar**.

A continuación se presenta el contenido del informe.

ID de informe de turno: [id de turno] - [número de página actual]/[total de páginas] Empleado: [Nombre]

Formato de la hora: UTC 00:00

Periodo: [mes/día/año (hora:minuto:segundo)] - [mes/día/año (hora:minuto:segundo)] En línea: [hora.minutos.segundos]

Sin conexión: [horas.minutos.segundos]

En pausa: [horas.minutos.segundos]

Proyecto: [Nombre]

Chats: [Número]

Resueltos: [Número]

Respondidos: [Número]

Omitidos: [Número]

Ignorado: [Número]

Transferido: [Número]

Indicadores de tiempo:

Tiempo medio de reacción: [horas.minutos.segundos] Tiempo medio de respuesta: [horas.minutos.segundos]

// Los días se convierten en horas. Los bloques sobre chats e indicadores de tiempo no se muestran si no tienen valores o si sus valores son 0

Ejemplo de informe

ID de informe de turno: 657ae4aaf103bf1f433a3fd1 - 1/1

Empleado: nombre de usuario: a.turing, apodo: Alan Turing Formato de

la hora: UTC 00:00

Periodo: 12/14/2023 (11:19:06) - 12/14/2023 (11:20:26)

En línea: 6 h. 15 m. 20 s. Sin

conexión: 30 s. 55 s.

En pausa: 5 m. 2 s.

Proyecto: Save the World

Chats: 10

Resueltos: 8

Perdidos: 1

Transferidos: 1

Indicadores de tiempo:

Tiempo medio de reacción: 5 s.

Tiempo medio de respuesta: 10 s.

6. Historial de chat

La página contiene información básica sobre las solicitudes de los clientes con el fin de supervisar y controlar la calidad de las conversaciones de los operadores. La página muestra la correspondencia de los clientes con el bot y los operadores de soporte. Están disponibles las siguientes opciones de chat:

- El cliente chateó con el bot y no llamó a un operador.
- El cliente chateó con el bot y llamó a un operador.
- El cliente no chateó con el bot, sino que se dirigió inmediatamente a un operador.

La página ofrece lo siguiente:

- Búsqueda por chat e ID de cliente, número de cliente y texto del mensaje. Para buscar, escriba en la casilla de la parte superior de la página y pulse *Enter*.
- Seleccione las columnas que desea visualizar. Para configurar las columnas, pulse vultice las casillas de verificación para seleccionar las columnas necesarias. Por defecto, los campos Fecha y hora del chat, Estado del chat, Calificación del cliente, Operadores y Etiquetas están seleccionados. También están disponibles las columnas Reaction time, Tiempo medio de respuesta, Tiempo máximo de respuesta y Problema resuelto.
- Filtrado de chats para su visualización. Para filtrar, pulse 🔽 y seleccione las opciones deseadas.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
Intervalo de tiempo	Fecha y hora del periodo para el que deben obtenerse los datos.	12/11/2023 00:00 - 12/16/2023 23:59
Participantes del chat	Con quién chateó el cliente.	• Bot • Operador
Lista de chatbots	Qué bots participaron en el chat.	Al_bot
Estado del chatbot	El resultado de la interacción del cliente con el bot. El filtro no depende del estado del chat ni de si un operador está participando en él.	 Respuesta recibida: el bot ha encontrado una respuesta a todas las solicitudes del cliente con opciones o una coincidencia del 100 % con la intención original. Respondido de forma parcial: el bot solo pudo responder a algunas de las preguntas del cliente. No se ha respondido a una o más preguntas.

Tabla 6-1 Filtros de la página de historial de chat

Tabla 6-1 Filtros de la página de historial de chat

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
		 No se ha encontrado respuesta: el bot no ha podido encontrar respuesta a ninguna de las preguntas del cliente.
Estado del chat	El estado actual del chat.	 Respondido En proceso Perdido Nuevo Resuelto
Tipo de mensaje	Si el perfil del cliente tiene la etiqueta VIP.	• VIP • No VIP
País de registro	El país establecido en el perfil del cliente.	Angola
Proyecto	La fuente del chat.	Manhattan Project
Idioma	El idioma especificado en la configuración de la aplicación del cliente.	Ruso
Dispositivo	La aplicación o el dispositivo que utiliza el cliente para ponerse en contacto.	App_iOS
¿Se ha resuelto el problema del cliente?	El resultado de la encuesta de calidad de la consulta.	• Sí • No • Sin respuesta
Calificación de los clientes	La calificación establecida por el cliente tras completar el chat.	 1 2 3 4 5 Sin calificación

Tabla 6-1 Filtros de la página de historial de chat

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO	
Etiquetas de operador	Etiquetas establecidas por los operadores.	California	
Etiquetas de bot	Etiquetas asignadas por un bot.	Advancebet	
Estado de la inspección	Si hay una disputa o si un empleado necesita verificar la calificación del chat.	 En disputa Inspección de calificación requerida 	
Calificación de la inspección	La calificación establecida por un empleado como resultado de la inspección del chat.	 Error Recomendación Sin error Sin calificación 	
Filtros de empleados			
Grupo	Todos los empleados de un grupo.	División noroeste	
Operador	Operador Lista de operadores que participan en los chats.		
Estado del operador	El estado del chat tras la interacción con el operador. Atención: La selección solo está disponible si está completado el filtro Operador.	 Respondido Ignorado Perdido Resuelto Transferido 	
Evaluador	valuador Empleados involucrados en las inspecciones. Dmitri Mendeleev		

6.1. Crear un informe de historial de chat

Puede cargar información sobre los chats, incluidos los datos del cliente, los chats reales entre el cliente y el operador y el bot, y los archivos adjuntos de los chats.

Para crear un informe:

- 1. Vaya a la página Historial del chat.
- 2. Utilice filtros. Para ello, pulse 🔽 y configure los ajustes necesarios.

Atención: Para evitar malos tiempos de exportación, recomendamos no exportar más de 50 000 chats a la vez.

3. Pulse el botón **Informes**.

Se abre la ventana **Generar informe**.

- 4. Si es necesario, en la ventana Generar informe:
 - a. Rellene el campo Descripción para facilitar la identificación del informe en la lista general.
 El contenido de este campo se mostrará en la página Informes cuando seleccione el tipo de informe Informe de historial de chat.
 - b. Seleccione la casilla **Incluir archivos multimedia en el informe** para incluir los archivos adjuntos cargados por el operador y el cliente cuando se descargue posteriormente el informe.
- 5. Pulse Generar informe.

Nota:
 Si varios empleados empiezan a generar informes al mismo tiempo, se generarán por orden de llegada.

Se iniciará el proceso de creación del informe. Puede ver el progreso en la línea con el informe que se está ejecutando. La página se actualiza automáticamente cada 30 segundos.

- 6. Para ver el progreso de la elaboración de un informe, cancelar un informe solicitado o descargar un informe terminado:
 - a. Vaya a la página Informes.
 - b. Seleccione el tipo de informe:



Si la línea con el informe no muestra **Descargar informe**, el informe no está completamente construido o se ha producido un error durante el proceso de construcción.

- c. Busque la línea con el informe que desee.
- d. Para cancelar la creación del informe, pulse Cancelar.
- e. Para descargar el informe, pulse Descargar.



Se descargarán el informe y los archivos de chat (si se ha seleccionado la opción **Descargar con archivos multimedia**).

f. Si se interrumpe la descarga, pulse Reiniciar.

6.2. Lista de chats

Número de cliente	Un número permanente asignado a un cliente en el sistema Subhelper.		
Estado del chat	Un chat puede tener uno de los cinco estados: • Nuevo: abierto + sin respuesta de un operador • Activo: abierto + operador ha respondido • Resuelto: cerrado + el operador pulsó el botón para marcar el chat como resuelto o el cliente fue baneado • Respondido: cerrado + el chat expiró después de que el operador enviara la respuesta • Perdido: cerrado + sin respuesta del operador, leído o no leído por el operador. Estado del chat El estado del chat se determina al final del chat y puede no coincidir con el estado de los operadores individuales en el chat.		
Reaction time	Tiempo que tarda el operador en enviar una primera respuesta a una consulta de un cliente.		
Tiempo medio de respuesta	Tiempo medio que tardan los operadores en responder al cliente en el transcurso de un chat.		
Tiempo máximo de respuesta	Intervalo más largo entre el mensaje del cliente y la respuesta del operador durante un chat.		
Calificación de los clientes	La valoración del cliente sobre la calidad del servicio. Al pulsar «» aparecerá el comentario del cliente sobre la valoración, en caso de haber alguno.		
Se ha resuelto el problema	La respuesta del cliente a la pregunta de si la asistencia resolvió su problema: Sí/No		

Operadores	Número de operadores que participaron en el chat. Al pasar el ratón por encima de «» se muestran los comentarios del operador sobre el chat.
Etiquetas	Etiquetas asignadas por los operadores que trabajaron en el chat.

6.3. Chats en vista completa

Texto del mensaje	El texto de los mensajes del cliente, el texto de los mensajes del operador, el texto de los mensajes del bot, el texto de los mensajes del sistema, la etiqueta de respuesta larga (si la hay).		
Archivos	Archivos enviados por el cliente al operador, archivos enviados por el operador al cliente. Se pueden cargar archivos JPG, JPEG, PNG, PDF, etc., de hasta 100 MB. El cliente y el operador pueden cargar varios archivos a la vez (se admiten múltiples adjuntos), incluso arrastrándolos y soltándolos, y visualizar un álbum de imágenes. Las aplicaciones para móviles aún no permiten adjuntar varios archivos.		
Proyecto	Proyecto del que procede el contacto.		
ID de chat	El número asignado a un chat en el sistema.		
Fecha	Fecha y hora de creación del chat: cuando el cliente envió el primer mensaje en el chat.		
Número de cliente	Un número permanente asignado a un cliente en el sistema Subhelper. Se ha añadido la posibilidad de cambiar el número de cliente por el nombre completo del cliente para determinados socios.		
ID de cliente	Si el cliente está autorizado, aquí aparecerá su número de cuenta en el sitio desde el que está escribiendo. Si el cliente no está autorizado, no se mostrará ningún número.		
Estado del cliente	Si el cliente es un VIP, este hecho se muestra al lado del ID.		
Metadatos	 Datos del cliente: El país de registro es el país que el cliente especificó como suyo al registrarse en el sitio. Solo se muestra si el cliente ha entrado como usuario registrado. Nota: Actualmente, esto aún no está implementado en todos los dispositivos. Si no está implementado para un dispositivo o si el cliente llega como usuario no registrado, se enviará un guion («-») en el campo del país de registro. País según la dirección IP: el país del cliente se determina automáticamente en función de la dirección IP del cliente cuando se pone en contacto con el servicio de asistencia. Si el cliente no se encuentra en su país de registro o si utiliza una VPN, el país de registro no coincidirá con el país basado en su dirección IP. 		

	 Número de teléfono este campo desde la teléfono, aparecerá e no ha iniciado sesiór Información del disp navegador o aplicad consultor. De izquierda a derech + TPV + terminal auto Ios clientes pueder Esto también camb chats en los que la 	 el número de teléfono de un cliente conectado se enviará en os dispositivos del cliente. Si el cliente ha facilitado un número de en este campo. Si el cliente no ha proporcionado ninguna (porque no por cualquier otro motivo), el campo mostrará un guion. bositivo con el siguiente formato: Icono del sistema operativo, ción, versión del navegador o aplicación, nombre y versión del na: Web, aplicación iOS, aplicación Android, Web móvil, Win cliente oservicio, Telegram. n modificar esta información en el sitio web o en la aplicación. bia la información en el panel de administración, incluso en los información del cliente era diferente. 	
Idioma	El idioma de consulta que utilizó el cliente al ponerse en contacto con el servicio de asistencia. Está asignado al chat.		
Estado del chat	 Un chat puede tener uno de los cinco estados: Nuevo: abierto + sin respuesta de un operador Activo: abierto + operador ha respondido Resuelto: cerrado + el operador pulsó el botón para marcar el chat como resuelto o el cliente fue baneado Respondido: cerrado + el chat expiró después de que el operador enviara la respuesta Perdido: cerrado + sin respuesta del operador, leído o no leído por el operador. El estado del chat se determina al final del chat y puede no coincidir con el estado de los operadores individuales en el chat. 		
Etiquetas de bot	Etiquetas asignadas al chat por parte de un bot.		
Etiquetas de operador	Etiquetas asignadas al chat por los operadores que trabajaron en el chat.		
Indicadores de tiempo	Longitud del chat	La duración del chat desde el momento en que el primer operador lee por primera vez el chat hasta el momento en que se cierra el chat.	
	Tiempo de primera respuesta	La duración del chat desde el momento en que el cliente se pone en cola hasta el primer mensaje de un operador.	
	Tiempo medio de respuesta	El tiempo medio que tardaron los operadores en responder durante el chat. Fórmula:	

		$T_{R=}Date_{2}Date_{1}$, donde $Date_{2}$ – es la hora del mensaje anterior del cliente, bot u operador. $Date_{1}$ – es la hora del próximo mensaje del operador $ART = \frac{\sum(T_{R})}{Q}$, donde T_{R} es el periodo de tiempo entre los mensajes del cliente o bot y los mensajes del operador
		Q es el número de mensajes de los operadores en el chat
	Tiempo máximo de respuesta	El valor del tiempo de respuesta más alto.
Operadores	Este bloque muestra inspección.	los operadores que han participado en el chat y su estado de
	Información del opera	dor:
	• Apodo del operador	
	• Estado del operador p	bara el chat
	Estado del chat en el momento en que el operador terminó de trabajar con el cliente en el chat. Este estado no siempre coincidirá con el estado final del chat, ya que este operador puede haber sido seguido por otros operadores que hayan cambiado el estado del chat. Esto hace referencia al estado del chat según el trabajo del operador con el chat .	
	Estado de la inspecci	ón + funcionalidad de inspección por chat
	La calificación otorga	iua ai operador por los evaluadores
	El estado de operado operadores pueden tr resultado según su tr resuelto por otro y re que realice cada opera	or de un chat no es el mismo que el estado del chat. Varios rabajar en el mismo chat. Cada uno de ellos tendrá su propio rabajo en el chat. El chat podría ser omitido por un operador, spondido por un tercero, en función de las acciones concretas ador en el chat.

	 Resuelto: cerrado + el operador ha ocultado el chat o el cliente ha sido baneado. Respondido: cerrado + el chat se cerró después de que el operador enviara la respuesta. Transferido: transferido manualmente a otro operador. Perdido (cerrado + sin respuesta del operador + no leído por el operador). El operador no leyó ni un solo mensaje del cliente en el chat, el operador no dejó ni un solo mensaje en el chat y el chat no se transfirió manualmente a otro operador. Ignorado (cerrado + sin respuesta del operador + el operador leyó al menos un mensaje en el chat). El operador leyó al menos un mensaje del cliente en el chat y el chat no se transfirió manualmente a otro operador leyó al menos un mensaje en el chat). El operador leyó al menos un mensaje del cliente en el chat y el chat no se transfirió manualmente a otro operador no dejó ningún mensaje en el chat y el chat no se transfirió manualmente a otro operador.
Adjuntos	Puede ver las imágenes cargadas en una notificación. Cuando visualices imágenes, puedes pasar de una a otra utilizando las teclas de flecha del teclado. El número máximo de imágenes en un mensaje es 10.

El tiempo de vida de cualquier chat es de una hora desde el momento del último mensaje del operador o del cliente. Cuando se asigna un chat a un operador, la duración del chat se prolonga una hora, lo que evita que los operadores reciban chats que pueden cerrarse antes de que el operador responda al cliente.

Un chat puede fijarse en la parte superior de la lista de chats del operador. Esto no afectará a la duración del chat.

Cuando desplaza un chat más allá de la altura de la ventana, aparece una flecha hacia abajo que le permite volver al último mensaje.

6.4. Inspecciones

Una inspección de chat es el proceso de evaluación del trabajo realizado por los operadores en el marco de un chat. Uno o varios operadores pueden participar a su vez en un chat.

Se realiza una inspección en la Historial de chat página. Hay varios filtros disponibles para buscar chats que deban inspeccionarse.

NOMBRE DEL FILTRO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
Intervalo de tiempo	Fecha de creación del chat. Si se selecciona un periodo, los resultados incluirán todos los chats creados durante dicho periodo.	12/04/2023 00:00- 12/07/2023 23:59
Estado del chat	El estado del chat o el resultado establecido por el operador.	Respondido, En curso, Perdido, Nuevo, Resuelto
Proyecto	Plataforma de consulta.	myProject

Tabla 6-2 Filtros útiles en la búsqueda de chats para inspeccionar

NOMBRE DEL FILTRO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
Idioma	El idioma del sitio web o el idioma del sistema del dispositivo móvil (iOS, Android) utilizado por el cliente para contactar.	EN
Dispositivo	La plataforma de la cual provino el chat.	Web, App_iOS, App Android, WebMobi, App Windows, Telegram
Calificación de los clientes	La valoración del cliente (1-5) sobre la calidad del servicio.	5
Etiqueta	Etiquetas que los operadores han añadido al chat. Si un chat tiene varias etiquetas, coincidirá con el filtro si se especifican una o varias de ellas.	Florida
Estado de la inspección	La necesidad de verificar una calificación o participar en una disputa.	 En disputa: el chat tiene al menos una inspección en la que hay una disputa sin resolver. Comprobación de valoración requerida: al menos una valoración en el chat requiere la confirmación de un gestor o administrador.
Calificación de la inspección	Calificación de la consulta por parte de un moderador, moderador restringido, gestor o administrador. El filtro coincidirá si al menos una calificación del chat tiene el estado seleccionado.	Sin error, Error, Recomendación, Sin calificación
Grupo	Grupos de empleados.	División noroeste
Operador	Filtrar por un empleado con el estado Operador.	Roger Deakins
Estado del operador	El resultado del trabajo del operador en un chat.	• Resuelto • Respondido • Transferido

Tabla 6-2 Filtros útiles en la búsqueda de chats para inspeccionar

Tabla 6-2 Filtros	s útiles en	la búsqueda	de chats	para inspeccionar	1
-------------------	-------------	-------------	----------	-------------------	---

NOMBRE DEL FILTRO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
		• Perdido • Ignorado
Evaluador	Empleado con capacidad para comprobar inspecciones (moderador y superior).	John Brown

Un chat solo estará disponible para su inspección una vez que se haya cerrado y todos los operadores participantes hayan finalizado su trabajo. Los chats activos en los que aún se está respondiendo a la consulta del cliente no están disponibles para su inspección.

El trabajo de cada operador en el chat se evalúa individualmente. Solo puede haber dos disputas en una inspección:

- Una disputa entre un moderador o moderador restringido y un gestor o administrador.
- Una disputa entre un operador, un operador sénior y un evaluador.

Nota:
El evaluador puede ser un moderador, un moderador restringido, un gestor o un administrador, dependiendo de quién sea la calificación final.

Una vez asignada la calificación, el formulario de inspección (disputa) se cierra automáticamente y se envía una notificación.

6.4.1. Operador

Solo ve su propia calificación, no las calificaciones asignadas por los evaluadores a otros operadores. El operador no ve los nombres de los evaluadores, solo sus roles en el sistema. Si el operador no forma parte de un grupo con un operador sénior, verá la inspección de su chat y podrá abrir una disputa si no está de acuerdo con la calificación asignada. Si un operador forma parte de un grupo con un operador sénior, verá la inspección de su chat, pero solo el operador sénior podrá abrir una disputa y participar en ella si el operador sénior no está de acuerdo con la calificación asignada al operador asociado.

El operador podrá tomar parte en una disputa en relación con una inspección:

• Una disputa con el evaluador (el evaluador puede ser un moderador, un moderador restringido, un gerente o un administrador, dependiendo de quién sea la calificación final).

6.4.1.1. Abrir una disputa

Para abrir una disputa en el rol Operador:

- 1. Utilice uno de los siguientes métodos para buscar chats clasificados:
 - Vaya a la página Notificaciones.
 - Encuentre chats clasificados manualmente:

- Vaya a la página Historial del chat.

• Pulse

- Seleccione Error o Recomendación en el campo Calificación de la

inspección. Se mostrarán los chats con las valoraciones correspondientes.

- 2. Vaya a un chat con el que no esté de acuerdo.
- 3. En la parte inferior del panel derecho, busque la sección **Inspección** y pulse **Mostrar detalles** debajo de la calificación. Se abrirá el historial de cambios en la clasificación del chat.
- 4. Pulse Abrir disputa. Aparecerá un campo para introducir un

comentario.

- 5. Introduzca un comentario sobre la disputa.
- 6. Pulse Iniciar disputa.
- 7. Ver las actualizaciones de la disputa. Hágalo de la siguiente manera:
 - a. Vaya a la página Historial del chat.
 - b. Pulse 🔟.
 - c. Seleccione la opción En disputa en el campo Estado de la inspección.
 - d. Vaya al chat deseado.
 - e. El menú de la derecha mostrará el historial de inspecciones.

6.4.2. Operador sénior

Ve sus propias calificaciones y las calificaciones asignadas a los operadores de su grupo. Abre disputas y participa en ellas cuando no está de acuerdo con la calificación asignada a sus operadores por los evaluadores. El operador no ve los nombres de los evaluadores, solo sus roles en el sistema.

El operador sénior podrá tomar parte en una disputa en relación con una inspección:

• Disputa con el evaluador. El evaluador puede ser un moderador, un moderador restringido, un gestor o un administrador, dependiendo de quién sea la calificación final.

6.4.2.1. Abrir una disputa

Para abrir una disputa en el rol de Operador sénior:

- 1. Vaya a la página Historial del chat.
- 2. Encuentre clasificaciones que necesiten ser inspeccionadas. Hágalo de la siguiente manera:

a. Pulse 🔟

- b. Seleccione Error o Recomendación en el campo Calificación de la inspección. Se mostrarán los chats con las valoraciones correspondientes.
- 3. Vaya a un chat con el que no esté de acuerdo.
- 4. En la parte inferior del panel derecho, busque la sección **Inspección** y pulse **Mostrar detalles** debajo de la calificación. Se abrirá el historial de cambios en la clasificación del chat.
- 5. Introduzca un comentario sobre una disputa existente o pulse **Abrir disputa**. Aparecerá un campo para introducir un comentario.
- 6. Introduzca un comentario sobre la disputa.
- 7. Pulse Iniciar disputa.
- 8. Ver las actualizaciones de la disputa. Hágalo de la siguiente manera:

- a. Vaya a la página Historial del chat.
- b. Pulse 🔟
- c. Seleccione la opción En disputa en el campo Estado de la inspección.
- d. Vaya al chat deseado.
- e. El menú de la derecha mostrará el historial de inspecciones.

6.4.3. Moderador, moderador restringido

Solo ve los roles (sin nombres) de los gestores y administradores evaluadores.

Si la valoración de un moderador ha sido revisada por empleados de nivel superior (administrador, gestor), entonces esta valoración no estará disponible para ser editada por el moderador.

6.4.3.1. Activación de las comprobaciones de habilitación obligatorias

Cuando la opción **Inspeccionar calificación** está activada, las calificaciones del moderador no se mostrarán a los empleados calificados ni se incluirán en las estadísticas completas hasta que un administrador o gestor verifique su calificación.

INSPECCIONAR CALIFICACIÓN	LA CALIFICACIÓN SE MOSTRARÁ AL CALIFICADO	LA CALIFICACIÓN SE INCLUYE EN LAS ESTADÍSTICAS COMPLETAS
Activado	×	×
Activado, calificación verificada	\checkmark	√
Apagado.	\checkmark	✓

Tabla 6-3 Funcionamiento del ajuste «Inspeccionar calificación»

Permitir la comprobación obligatoria de las calificaciones de los moderadores por parte de empleados de mayor nivel:

- 1. Inicie sesión en la interfaz web del panel de administración como *Gestor* o *Administrador*.
- 2. Vaya a la sección Lista de empleados.
- 3. Utilice filtros o la búsqueda para encontrar a un empleado.
- 4. En la parte inferior de la columna izquierda, active la opción 🔍 inspeccionar calificación para el moderador seleccionado.

6.4.3.2. Inspección

Para inspeccionar usando el rol de Moderador o Moderador Restringido:

- 1. Vaya a la página Historial del chat.
- 2. Encuentre clasificaciones que necesiten ser inspeccionadas. Hágalo de la siguiente manera:

a. Pulse 🔽

- b. En el campo Clasificación de la inspección, seleccione No clasificado. Se mostrarán los chats con las calificaciones correspondientes.
- 3. Vaya al chat que quiera calificar.

- 4. En la parte inferior del panel derecho, busque la sección **Inspección** y pulse **Calificar operador** debajo de la calificación. Se abrirá una ventana para seleccionar una calificación.
- 5. Elija una de las calificaciones disponibles:
 - Sin error: para chats que no tienen comentarios.
 - Error: para chats en los que se ha cometido un error.
 - Recomendación: para chats en los que el operador no ha cometido ningún error pero tiene mucho trabajo que hacer.
- 6. Si es necesario, proporcione un comentario sobre la

calificación. Se enviará la calificación.

▲ Atención:

Si el perfil de un moderador tiene activada la opción **Inspeccionar calificación**, su calificación deberá ser verificada por un gestor o administrador. La calificación anterior a la inspección no se incluirá en las estadísticas del operador, pero sí en las del moderador.

7. Ver las actualizaciones del historial del chat:

a. Vaya a la página Historial del chat.

- b. Pulse
- c. Seleccione el valor apropiado en el campo Estado de la inspección.
- d. Vaya al chat.
- e. El menú de la derecha mostrará el historial de inspecciones.

6.4.3.3. Participación en las disputas

Un moderador, moderador restringido, gestor o administrador puede tanto abrir como resolver disputas. Para participar en una disputa:

- 1. Vaya a la página Historial del chat.
- 2. Encuentre clasificaciones que necesiten ser inspeccionadas. Hágalo de la siguiente manera:



- b. Seleccione Error o Recomendación en el campo Calificación de la inspección. Se mostrarán los chats con las valoraciones correspondientes.
- c. Seleccione la opción En disputa en el campo Estado de la inspección. Se mostrarán todos los chats con una disputa abierta.
- 3. Vaya a un chat con el que no esté de acuerdo o a uno que esté disputado.
- 4. En la parte inferior del panel derecho, busque la sección **Inspección** y pulse **Mostrar detalles** debajo de la calificación. Se abrirá el historial de cambios en la clasificación del chat.
- 5. Para abrir una disputa:
 - a. Pulse Abrir disputa.
 - b. Introduzca un comentario sobre la disputa.
 - c. Pulse Iniciar disputa.
- 6. Para resolver una disputa:
 - a. Revise los detalles de la disputa.
 - b. Introduzca un comentario sobre la disputa.
 - c. Pulse Cerrar disputa.

6.4.4. Gestor, administrador

Pueden ver todos los nombres de los participantes de la inspección. Pueden comprobar y cambiar la valoración dada por cualquier moderador, independientemente de si la opción **Inspeccionar calificación** está activada en su perfil. Pueden cambiar su calificación.

Entre todas ellas, solo se incluirá en las estadísticas la calificación otorgada por el último gestor o administrador.

El gestor y el administrador pueden participar en las siguientes disputas como parte de la inspección:

- Disputa con un moderador o disputa con un moderador restringido si el moderador no está de acuerdo con el cambio en la calificación.
- Disputa con un operador o disputa con un operador sénior si no están de acuerdo con la calificación del operador.

6.4.4.1. Inspección

El gestor y el administrador comprueban las calificaciones del moderador y del moderador restringido. Por encima de todo, se deben comprobar los moderadores cuyo perfil tenga activada la opción **Inspeccionar calificación**, pero el gestor y el administrador pueden comprobar cualquier valoración, independientemente del estado de esa opción.

Para comprobar calificaciones en cualquier inspección:

- 1. Vaya a la página Historial del chat.
- 2. Encuentre clasificaciones que necesiten ser inspeccionadas. Hágalo de la siguiente manera:
 - a. Pulse 🔽
 - b. En el campo Estado de la inspección, seleccione Inspección de calificación requerida.
 Se mostrarán los chats cuya calificación deba comprobarse.
- 3. Vaya al chat con la calificación que quiera comprobar.
- 4. En la parte inferior del panel derecho, busque la sección **Inspección** y pulse **Mostrar detalles** debajo de la calificación. Se abrirá una ventana con el historial de valoraciones y disputas.
- 5. Revise los detalles de la calificación.
- 6. Si está de acuerdo con la calificación:
 - a. Seleccione Confirmar.
 - b. Pulse Enviar.
- 7. Si no está de acuerdo con la calificación:
 - a. Seleccione Rechazar.
 - b. Añada un comentario sobre la calificación.
 - c. Elija la calificación de operador más apropiada.
 - d. Pulse Enviar.

6.4.4.2. Participación en las disputas

Un moderador, moderador restringido, gestor o administrador puede tanto abrir como resolver disputas. Para participar en una disputa:

- 1. Vaya a la página Historial del chat.
- 2. Encuentre clasificaciones que necesiten ser inspeccionadas. Hágalo de la siguiente manera:

- a. Pulse 🔽
- b. Seleccione Error o Recomendación en el campo Calificación de la inspección. Se mostrarán los chats con las valoraciones correspondientes.
- c. Seleccione la opción *En disputa* en el campo Estado de la inspección. Se mostrarán todos los chats con una disputa abierta.
- 3. Vaya a un chat con el que no esté de acuerdo o a uno que esté disputado.
- 4. En la parte inferior del panel derecho, busque la sección **Inspección** y pulse **Mostrar detalles** debajo de la calificación. Se abrirá el historial de cambios en la clasificación del chat.
- 5. Para abrir una disputa:
 - a. Pulse Abrir disputa.
 - b. Introduzca un comentario sobre la disputa.
 - c. Pulse Iniciar disputa.
- 6. Para resolver una disputa:
 - a. Revise los detalles de la disputa.
 - b. Introduzca un comentario sobre la disputa.
 - c. Pulse Cerrar disputa.

7. Lista de empleados

Una página en la que puede ver una lista de los empleados que están en el mismo grupo que el actual. Es una subsección del menú **Empleados**.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
Estado	Estado del trabajador en el espacio de trabajo.	 En línea: el empleado ha iniciado sesión en el espacio de trabajo y no se encuentra en un descanso. Sin conexión: el empleado no ha iniciado sesión en el espacio de trabajo. Todos los empleados que trabajen en el panel de administración tendrán este estado. En pausa: el empleado ha pulsado «Iniciar descanso»
Empleado	El nombre y el nombre de usuario especificados en la cuenta del empleado.	Alan Turing a.turing
Rol	Rol del empleado en el sistema.	 Administrador Gestor Moderador Moderador restringido Operador sénior Operador
Estado	Estado de la cuenta del empleado.	 Vacía: la cuenta está activa. Bloqueada: la cuenta está bloqueada.

Tabla 7-1 Columnas de la página «Empleados»

Tabla 7-2 Filtros de la página «Empleados»

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
Grupo	Una lista de todos los grupos del sistema.	División noroeste
Rol	Rol del usuario en el sistema. Se pueden seleccionar varios valores.	Administrador
Tipo de empleado	Condición de cliente VIP.	 Atiende a clientes VIP No atiende a clientes VIP Atiende a todos
País de registro	El país de registro se establece cuando se asigna el proyecto a un empleado. El operador recibirá mensajes de usuarios solo de los países seleccionados, si se selecciona alguno.	Argentina, Groenlandia, Bahamas
Proyecto	El proyecto en el cual está trabajando el empleado. Solo se puede seleccionar un valor.	Project Mercury
Idioma	Idioma de trabajo del empleado. Se pueden seleccionar varios valores. Los resultados de la búsqueda también mostrarán a los empleados que no tengan un idioma en al menos un balance.	EN
Estado	Estado de actividad del empleado.	 Supresión en curso Bloqueado Activo

8. Frases rápidas

Esta página contiene plantillas de texto para responder a las preguntas más frecuentes. En el panel de administración, solo puede ver y editar frases rápidas: se crean exclusivamente en el espacio de trabajo. El acceso a las frases rápidas se asigna del siguiente modo:

- Los operadores pueden ver y editar las frases rápidas creadas por ellos mismos.
- Los operadores sénior, moderadores y administradores pueden ver y editar las frases rápidas de los operadores con los que están en el mismo grupo.
- Los moderadores restringidos pueden ver y editar las frases rápidas de los operadores que trabajan en el mismo proyecto.
- · Los administradores pueden ver y editar las frases rápidas de todos los empleados del sistema.

8.1. Editar frases rápidas

Para ver y editar frases rápidas:

- 1. Vaya a la sección Frases rápidas.
- 2. Al lado del título de la página, en el menú desplegable, seleccione el empleado cuyas frases rápidas desea consultar.

Verá la lista de frases rápidas en las categorías y proyectos del empleado.

- 3. Pulse Editar debajo de la descripción de la frase rápida.
- 4. Cambie los ajustes necesarios.
- 5. Pulse Guardar.

9. Chatbot

Una sección para gestionar el chatbot interno del sistema Consultant.

Cuando se conecta un chatbot a un proyecto, por defecto, se muestra al cliente antes de que se conecte un operador.

El contenido del chatbot es monolingüe. Aparecerá en el idioma en el que esté escrita la pregunta y en el idioma de soporte vinculado. Si crea una pregunta para el proyecto test.com en ruso y la enlaza al ruso, la pregunta se mostrará en *ruso* en el chatbot *solo para este proyecto*. El contenido del bot no se traduce automáticamente a otros idiomas. Si queremos crear una pregunta similar en el mismo proyecto pero esta vez en inglés, necesitaremos otra pregunta, que tendremos que crear por separado.

El historial de chat contiene el historial de llamadas de los clientes al bot. El chat con el bot y el chat con el operador son el mismo chat. En el espacio de trabajo, el operador ve las preguntas que el cliente ha hecho al bot y las respuestas que el bot ha dado al cliente.

9.1. Intenciones

Una página para almacenar el contenido de un bot interno. El contenido de un bot interno es información de texto general que cubre las preguntas más frecuentes de los clientes sobre sitios web y servicios.

Tabla 9-1 Columnas de la página «Intenciones»

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	
Primera frase clave	La frase clave que aparece primero en la intención.	
Vinculada a	Proyectos a los que está vinculada la intención.	
Visualizaciones	Número de visualizaciones del contenido de la intención.	

Tabla 9-2 Filtros de la página «Intenciones»

FILTRO	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
Proyecto	Plataforma de consulta.	Manhattan Project
Idioma	Detalles del idioma transmitidos por el dispositivo al cliente.	EN
País de registro	El país establecido en el perfil del cliente.	Argentina

9.1.1. Crear una intención

Para crear una intención:

- 1. Vaya a Chatbot \rightarrow Intenciones
- 2. Pulse 🚺 (Añadir intención).

Se abrirá una ventana para crear una intención.

- 3. Rellene los siguientes parámetros de intención:
 - a. Proyecto la plataforma de consulta a la que se añadirá la intención.
 - b. Idioma la configuración de idioma en el dispositivo del cliente o en la aplicación del cliente. El idioma debe corresponder con aquel escrito en la respuesta. Hay disponible una selección de varios idiomas.
 - c. País de registro El país establecido en el perfil del cliente.
 - d. Frases clave: preguntas que el cliente hará al bot para obtener la intención.



Para añadir más frases, pulse Añadir otra frase.

e. Tipo de respuesta: la reacción a una frase clave enviada por el cliente al proyecto seleccionado.

TIPO DE RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
Texto	Una respuesta de texto al cliente, que se mostrará como un mensaje de un operador.
Llamar a un operador	Redireccionamiento automático de la solicitud a un operador.
Llamar a un procedimiento remoto	Una transición del contenido del bot interno de Consultant al contenido de un bot de terceros (no un bot externo). A esta pregunta, el cliente recibirá una respuesta que la proporcionará un bot de contenido de terceros. Sin embargo, el bot interno sigue trabajando con el cliente. El bot descarga solo la respuesta a esta pregunta específica del bot de terceros. i Nota: Los desarrolladores de bots de contenido de terceros pueden encontrar documentación sobre la integración de su bot en el sistema de Consultant aquí.

4. Pulse Guardar.

La intención se creará y vinculará a un proyecto y un idioma concretos.

9.1.2. Editar una intención

Para editar una intención:

- 1. Vaya a Chatbot \rightarrow Intenciones
- 2. Utilice filtros. Para ello, pulse 🔽 y configure los ajustes necesarios.
- 3. Pulse 🖉 (Editar).

- 4. Cambie los ajustes necesarios.
- 5. Pulse Guardar.

9.1.3. Copiar una intención

Para copiar una intención:

- 1. Vaya a Chatbot \rightarrow Intenciones
- 2. Utilice filtros. Para ello, pulse 🗹 y configure los ajustes necesarios.
- 3. Pulse 🔲 (Copiar).
- 4. Pulse (Añadir intención). Se abrirá una ventana para crear una intención.
- 5. Pulse *Ctrl+V* para pegar los datos del proyecto copiados.
- 6. Si es necesario, cambie la configuración del nuevo proyecto.
- Pulse Añadir.
 Se creará un nuevo proyecto con los datos copiados del proyecto existente.

9.1.4. Eliminar una intención

Para eliminar una intención:

- 1. Vaya a **Chatbot** \rightarrow **Intenciones**
- 2. Utilice filtros. Para ello, pulse 💟 y configure los ajustes necesarios.
- 3. Al lado de la intención que desea eliminar, pulse 🗍 (Eliminar).
- 4. Confirme la eliminación.

La intención se borrará permanentemente.

9.2. Configuración de búsqueda

Una página para configurar el mecanismo mediante el cual el bot selecciona contenidos en respuesta a las solicitudes de los clientes para cada idioma de consulta. El mecanismo elegido en la configuración depende de lo que el cliente debe introducir para recibir la respuesta del bot y de la precisión con la que el bot seleccionará la respuesta al cliente.

9.2.1. Crear una configuración de búsqueda

Para crear una configuración de búsqueda

- 1. Vaya a la página Configuración de búsqueda.
- Pulse (Añadir configuración). Se abrirá una ventana para añadir una configuración.
- 3. Rellene los siguientes parámetros:
 - a. Nombre un identificador de texto para la configuración.
 - b. Idioma el idioma al que se aplicará la configuración.
 - c. Análisis sintáctico de consultas
 - Por carácter cada símbolo individual se considerará por separado.
 - Por palabra se tendrán en cuenta las combinaciones de caracteres delimitadas por espacios.

Al analizar por caracteres, la consulta «士人» coincidirá con los artículos «刪士個人信息» y «人冊士». El análisis sintáctico por caracteres se recomienda en idiomas en los que un carácter puede representar una palabra entera, como en el chino.

Al analizar por palabras, la consulta «eliminar cuenta» coincidirá con las intenciones «Eliminar mi cuenta» y «Eliminar cuenta duplicada». Este tipo de análisis es adecuado para idiomas europeos.

d. **Porcentaje de coincidencia de fragmentos**: el nivel de coincidencia requerido entre el fragmento de consulta y un fragmento de encabezamiento.

Por ejemplo, cuando la tasa de coincidencia se fija en el 60 %, la consulta «deleee me accomr» coincidirá con las intenciones de «Delete my account», a pesar de los errores de la consulta.

e. **Multiplicador del peso del grupo de fragmentos**: para cada fragmento, se aplicará un multiplicador al peso básico del grupo, a partir del tercer fragmento.

Por ejemplo, la consulta «delete personal information» del artículo «Delete personal information from all projects» aplicará un multiplicador una vez al peso básico del grupo de fragmentos.

f. **Umbral de búsqueda absoluto**: el nivel de coincidencia requerido entre la consulta del cliente y las palabras clave de la intención.

Nota:

El valor debe ser mayor o igual que el campo Porcentaje de coincidencia de fragmentos.

g. Número de resultados de búsqueda: el número máximo de intenciones que se pueden mostrar a un cliente en respuesta a una consulta.

4. Pulse Añadir.

Se creará una configuración de búsqueda de intenciones.

9.2.2. Editar una configuración de búsqueda

Para editar una configuración:

- 1. Vaya a la página Configuración de búsqueda.
- 2. Utilice la búsqueda en la parte superior de la página.
- 3. Junto a la configuración deseada, pulse 🖉 (Editar).
- 4. Cambie los ajustes necesarios.
- 5. Pulse Guardar.

9.2.3. Eliminar una configuración de búsqueda

Para eliminar una configuración:

- 1. Vaya a la página Configuración de búsqueda.
- 2. Utilice la búsqueda en la parte superior de la página.
- 3. Junto a la configuración deseada, pulse 🗍 (Eliminar).

 Confirme que desea borrar la configuración de búsqueda. La configuración de búsqueda se eliminará permanentemente.

10. Notificaciones

Nota importante:

Esta sección está en construcción.

Hay dos pestañas disponibles en la página: Bandeja de entrada y Enviados.

Si hay notificaciones entrantes sin leer, el nombre de la sección **Notificaciones** muestra un **contador con el número de mensajes entrantes sin leer**.

10.1. Notificaciones entrantes

Los tipos de notificaciones entrantes se describen a continuación.

	Tabla 10-1 Tipos de notificaciones entrante
Todas	Todas las notificaciones del sistema y todas las notificaciones enviadas manualmente por administradores y gestores.
Importante	Notificaciones enviadas por administradores y gestores a través del editor de notificaciones.
Inspección	Notificaciones del sistema sobre cambios en el estado de la inspección en los chats en los que participó el empleado: • Notificaciones cuando los evaluadores asignan una calificación al operador. • Notificaciones sobre un cambio de calificación. • Notificaciones sobre una calificación rechazada.

10.1.1. Administrar notificaciones entrantes

Para administrar todas las notificaciones:

- 1. Vaya a la página Notificaciones.
- 2. Seleccione las notificaciones mediante la casilla de verificación de la izquierda o pulse **Seleccionar todo** en la parte superior de la página.
- 3. Para marcar notificaciones como leídas, pulse Marcar como leída en la parte superior de la página.
- 4. Para eliminar notificaciones, pulse Eliminar en la parte superior de la página.

10.1.2. Principios que rigen quién recibe las notificaciones

A continuación se presentan los principios utilizados para determinar qué roles de usuario reciben notificaciones.

	CALIFICADOR						
DESTINATARIO DE LA NOTIFICACIÓN	ADMINIST RADOR	GESTOR	MODERADOR QUE ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR RESTRINGIDO QUE ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR QUE NO ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR RESTRINGIDO QUE NO ESTÁ SIENDO EVALUADO	
Gestor que NO pertenece al mismo grupo que el evaluador	No	No	No	No	No	No	
Gestor que pertenece al mismo grupo que el evaluador	No	No	Sí	Sí	No	No	
Moderador que está siendo evaluado	No	No	No	No	No	No	
Moderador restringido que está siendo evaluado	No	No	No	No	No	No	
Moderador que NO está siendo evaluado	No	No	No	No	No	No	
Moderador restringido que NO está siendo evaluado	No	No	No	No	No	No	
Operador sénior (cuyo operador participó) NO en el mismo grupo que el evaluador	No	No	No	No	No	No	

	CALIFICADOR					
DESTINATARIO DE LA NOTIFICACIÓN	ADMINIST RADOR	GESTOR	MODERADOR QUE ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR RESTRINGIDO QUE ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR QUE NO ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR RESTRINGIDO QUE NO ESTÁ SIENDO EVALUADO
Operador sénior (cuyo operador participó) en el mismo grupo que el calificador	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí
Operador con un operador sénior	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí
Operador sin un operador sénior	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí

PERSONA QUE CAMBIÓ LA CALIFICACIÓN						
DESTINATARIO DE LA NOTIFICACIÓN	ADMINIST RADOR	GESTOR	MODERADOR QUE ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR RESTRINGID O QUE ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR QUE NO ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR RESTRINGIDO QUE NO ESTÁ SIENDO EVALUADO
Gestor que NO pertenece al mismo grupo que la persona que cambia la calificación	No	No	No	No	No	No
Gestor que pertenece al mismo grupo que la persona que cambia la calificación	No	Sí	sí	Sí	No	No

PERSONA QUE CAMBIÓ LA CALIFICACIÓN						
DESTINATARIO DE LA NOTIFICACIÓN	ADMINIS TRADOR	GESTOR	MODERADOR QUE ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR RESTRINGID O QUE ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR QUE NO ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR RESTRINGIDO QUE NO ESTÁ SIENDO EVALUADO
Moderador que está siendo evaluado	Sí	Sí	No	No	No	No
Moderador restringido que está siendo evaluado	Sí	Sí	No	No	No	No
Moderador que NO está siendo evaluado	Sí	Sí	No	No	No	No
Moderador restringido que NO está siendo evaluado	Sí	Sí	No	No	No	No
Operador sénior (cuyo operador participó) NO en el mismo grupo que la persona que está cambiando la calificación	No	No	No	No	No	No
Operador sénior (cuyo operador participó) en el mismo grupo que la persona que está cambiando la calificación	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí
Operador con un operador sénior	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí
Operador sin un operador sénior	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí

PERSONA QUE RECHAZA LA CALIFICACIÓN

DESTINATARIO DE LA NOTIFICACIÓN	ADMINISTRADOR	GESTOR
Gestor que NO pertenece al mismo grupo que la persona que rechaza la calificación	No	No
Gestor que pertenece al mismo grupo que la persona que rechaza la calificación	n/a	Sí

PERSONA QUE RECHAZA LA CALIFICACIÓN						
DESTINATARIO DE LA NOTIFICACIÓN AD	MINISTRADOR	GESTOR				
Moderador que está siendo evaluado	Sí	Sí				
Moderador restringido que está siendo evaluado	Sí	Sí				
Moderador que NO está siendo evaluado	Sí	Sí				
Moderador restringido que NO está siendo evaluado	Sí	Sí				
Operador sénior (cuyo operador participó) NO en el mismo grupo que la persona que rechaza la calificación	No	No				
Operador sénior (cuyo operador ha participado) que está en el mismo grupo que la persona que rechaza la calificación	No	No				
Operador con un operador sénior	No	No				
Operador sin un operador sénior	No	No				

10.2. Notificaciones enviadas

Solo los empleados con el rol de Gestor o Administrador tienen la capacidad de enviar notificaciones.

Puede ver las notificaciones enviadas en la pestaña **Enviados**. Bajo el título y el texto de la notificación, se muestran la fecha y hora de envío, el remitente y el número de destinatarios. Al pulsar en el número de destinatarios, se abre una ventana en la que aparecen todos los destinatarios, excepto los empleados con un rol superior, que aparecerán como Desconocidos.

10.2.1. Enviar notificaciones

Para enviar una notificación:

- 1. Vaya a la página Notificaciones.
- 2. Pulse (Enviar notificación). Se abrirá una ventana para enviar una notificación.
- 3. Configure los siguientes ajustes:
 - a. Proyecto.
 - b. Título de notificación.
 - c. El texto de la notificación.
- 4. Si es necesario, seleccione empleados uno a uno.

Nota importante:

Puede elegir empleados de proyectos distintos a los seleccionados.

5. Pulse Continuar.

Se abrirá una ventana para previsualizar la notificación.

6. Si la notificación se muestra correctamente, pulse Enviar.

La notificación se enviará a todos los empleados especificados o, si no se ha seleccionado ningún empleado, a todos los empleados de los proyectos seleccionados.