



Consultant

# Guía del moderador

Versión: 1

Fecha de creación: 28 de mayo de 2024

# Índice

<b>1. Novedades</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Contexto</b> .....	<b>6</b>
3.1. Widget.....	6
3.2. Turnos del operador.....	6
3.3. Asignación del acceso de los empleados.....	6
<b>4. Estadísticas</b> .....	<b>9</b>
4.1. Estadísticas completas.....	9
4.3. Operadores.....	18
4.3.1. Turnos cerrados.....	18
4.3.2. Tiempo del operador.....	22
4.3.3. Actividad del operador.....	23
4.4. Empleados.....	23
4.5. Chatbot.....	24
<b>5. Informes</b> .....	<b>29</b>
5.1. Tipos de informes.....	30
5.1.1. Informe del historial de chat.....	30
5.1.2. Informes de turno en Reddy.....	31
<b>6. Historial del chat</b> .....	<b>33</b>
6.1. Crear un informe de historial de chat.....	35
6.2. Lista de chats.....	37
6.3. Chats en vista completa.....	38
6.4. Inspecciones.....	41
6.4.1. Operador.....	43
6.4.2. Operador sénior.....	44
6.4.3. Moderador, moderador restringido.....	45
6.4.4. Gestor, administrador.....	47
<b>7. Lista de empleados</b> .....	<b>49</b>
<b>8. Frases rápidas</b> .....	<b>51</b>
8.1. Editar frases rápidas.....	51
<b>9. Notificaciones</b> .....	<b>52</b>
9.1. Notificaciones entrantes.....	52
9.1.1. Administrar notificaciones entrantes.....	52
9.1.2. Principios que rigen quién recibe las notificaciones.....	52

# 1. Novedades

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

Tabla 1-1 Cambios realizados durante la última actualización

HERRAMIENTA	PÁGINA	DESCRIPCIÓN
Panel de administración	<a href="#">Historial de chat</a>	El número de disputas en la inspección de un chat se limita a una.
Panel de administración	<a href="#">Historial de chat</a>	Se ha añadido la posibilidad de guardar el estado de los elementos desplegados.
Panel de administración	<a href="#">Historial de chat</a>	Se ha añadido el filtro <b>¿Se ha resuelto el problema del cliente?</b> .
Panel de administración	<a href="#">Historial de chat</a>	Los mensajes del sistema dentro del chat se muestran ahora para todos los roles de empleado.
Panel de administración	<a href="#">Historial de chat</a>	Se ha modificado la visualización de la etiqueta de respuesta larga.
Panel de administración	<a href="#">Informes</a> → <a href="#">Informe de historial de chat</a>	Se ha añadido una lista de etiquetas bot a la sección de información del chat. Se ha cambiado el nombre de la columna <b>Etiquetas</b> a <b>Etiquetas de operador</b> .
Panel de administración	<a href="#">Estadísticas</a> → <a href="#">Chatbot</a>	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	<a href="#">Historial de chat</a>	Se ha añadido un mensaje de servicio con información proporcionada por un bot externo.
Widget	<a href="#">Widget</a>	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	<a href="#">Widget</a>	Se ha añadido la capacidad de administrar las notificaciones sonoras.
Espacio de trabajo	<a href="#">Consultas de clientes</a>	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:

1. 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**

<b>Panel de administración</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://office.suphelper.com">https://office.suphelper.com</a> : para el acceso fuera de la Federación Rusa.</li><li>• <a href="https://office.suphelper.ru">https://office.suphelper.ru</a> : para el acceso dentro de la Federación Rusa.</li></ul>
<b>Espacio de trabajo del operador</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://workspace.suphelper.com">https://workspace.suphelper.com</a> : para el acceso fuera de la Federación Rusa.</li><li>• <a href="https://workspace.suphelper.ru">https://workspace.suphelper.ru</a> : para el acceso dentro de la Federación Rusa.</li></ul>
<b>Widget de soporte</b>	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



## 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.**

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

	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR RESTRINGIDO	OPERADOR SÉNIOR	OPERADOR
Estadísticas	✓	✓	✓	✓	✓
Estadísticas → Estadísticas completas	✓	✓	✓/✗	✗	✗
Estadísticas → Operadores → Turnos cerrados	✓	✓	✓	✓	✓
Estadísticas → Operadores → Tiempo del operador	✓	✓	✓	✓	✓
Estadísticas → Operadores → Actividad del operador	✓	✓	✓	✓	✓
Estadísticas → Empleados	✓	✓	✓	✗	✗

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

	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR RESTRINGIDO	OPERADOR SÉNIOR	OPERADOR
Estadísticas → Chatbot	✓	✓	✓	✗	✗
Informes	✓	✓	✓	✗	✗
Informes → Informe de historial de chat	✓	✓	✓	✗	✗
Historial de chat	✓	✓	✓	✓	✓
Empleados → Lista de empleados	✓	✓	✓	✓	✗
Frases rápidas	✓	✓	✓	✓	✓
Notificaciones	✓	✓	✓	✓	✓

## 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
<b>Offered chats</b>	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.
<b>Handled chats</b>	El número de chats que se cerraron como <b>Resueltos</b> o <b>Respondidos</b> .	$HC = \sum (D_{Res} + D_{Ans})$ , donde $D_{Ans}$ – un chat con el estado <b>Respondido</b> . $D_{Res}$ – un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.
<b>SL (Service Level)</b>	% de solicitudes procesadas en los 300 segundos siguientes a su puesta en cola.	$SL = \frac{\sum (D_{ResFast} + D_{AnsFast})}{\sum (D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}$ , donde $D_{AnsFast}$ es un chat con el estado <b>Respondido</b> , que el primer operador abrió por primera vez menos de 301 segundos después de su llegada.

Tabla 4-1 Estadísticas clave

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

Tabla 4-1 Estadísticas clave

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
<p><b>Missed from queue</b></p>	<p>% de solicitudes perdidas de la cola</p>	$MisFQ = \frac{\sum(D_{MisNoOp})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}$ <p>donde</p> <p><math>D_{MisNoOp}</math> es un chat con el estado <b>Perdido</b> en el que el cliente o bot llamó a un operador pero no se añadió ningún operador.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat con el estado <b>Respondido</b>.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Mis}</math> – un chat con el estado <b>Perdido</b> en el que el cliente o bot llamó a un operador.</p>
<p><b>Missed by operator</b></p>	<p>% de solicitudes perdidas por los operadores.</p>	$MisOp = \frac{\sum(D_{Mis})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res} + D_{Mis})}$ <p>donde</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat con el estado <b>Respondido</b>.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Mis}</math> – un chat con el estado <b>Perdido</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p>

Tabla 4-1 Estadísticas clave

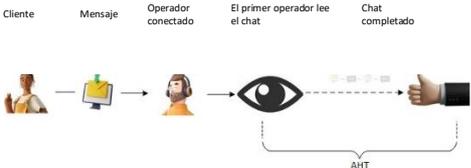
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
<p><b>Resolved contacts</b></p>	<p>% de solicitudes con el estado <b>Resuelto</b>.</p>	$ReCo = \frac{\sum(D_{Res})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>donde</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat con el estado <b>Respondido</b>.</p>
<p><b>AHT (Average Handling Time)</b></p>	<p>Duración media de la gestión de un chat por el servicio de asistencia.</p> 	$HT = Date_2 - Date_1$ <p>donde</p> <p><math>Date_1</math> – es la hora en la que el primer operador lee el chat por primera vez.</p> <p><math>Date_2</math> – es la hora a la que se cierra el chat.</p> $AHT = \frac{\sum(HT)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>donde</p> <p><math>HT</math> – es el periodo de tiempo durante el cual el chat estuvo en curso.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat con el estado <b>Respondido</b>.</p>
<p><b>Response time</b></p>	<p>Tiempo medio de primera respuesta:</p>	$T_{Res} = Date_2 - Date_1$ <p>donde</p>

Tabla 4-1 Estadísticas clave

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		<p><math>Date_2</math> – hora de la primera respuesta del operador en el chat.</p> <p><math>Date_1</math> – la hora de la primera llamada al operador por parte de un bot o un cliente.</p> $RT = \frac{\sum(T_{Res})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>donde</p> <p><math>T_{Res}</math> – el tiempo que tardó la solicitud en ponerse en cola y ser leída por el primer operador.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat con el estado <b>Respondido</b>.</p>
<p><b>Reaction time</b></p>	<p>Tiempo medio de reacción.</p> 	<p><math>T_R = Date_2 - Date_1</math>, donde</p> <p><math>Date_2</math> – la hora del primer mensaje de cualquier operador.</p> <p><math>Date_1</math> – es la hora en la que el primer operador lee el chat por primera vez.</p> $ReT = \frac{\sum(T_R)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>donde</p>

Tabla 4-1 Estadísticas clave

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		<p><math>T_R</math>                      – el periodo de tiempo entre la primera lectura del chat y la primera respuesta para los chats con el estado <b>Resuelto y Respondido</b> que se asignaron al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Res}</math>                      – un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Ans}</math>                      – un chat con el estado <b>Respondido</b>.</p>
<p><b>Close-wait Time</b></p>	<p>El tiempo medio hasta que se cierra un chat.</p> 	<p><math>T_{Cw} = Date_2 - Date_1</math>, donde</p> <p><math>Date_2</math>                      – la hora en la que el operador pulsa el botón <b>Marcar como resuelto</b>.</p> <p><math>Date_1</math>                      – la hora del último mensaje del cliente o del operador en el chat.</p> <p><math>C_{wT} = \frac{\sum(T_{Cw})}{\sum(D_{Res})}</math>, donde</p> <p><math>T_{Cw}</math>                      es el periodo de tiempo transcurrido desde el último mensaje en el chat hasta que se pulsa el botón <b>Marcar como resuelto</b>.</p> <p><math>D_{Res}</math>                      es un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p>
<p><b>Queue Wait Time</b></p>	<p>El tiempo medio que espera un chat en la cola por un operador.</p>	<p><math>T_{QW} = Date_2 - Date_1</math>, donde</p>

Tabla 4-1 Estadísticas clave

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		<p><math>Date_2</math> – es la hora en la que el primer operador lee el chat por primera vez.</p> <p><math>Date_1</math> – la hora de la primera solicitud para seleccionar un operador.</p> $QWT = \frac{\sum(T_{QW})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>donde</p> <p><math>T_{QW}</math> – el periodo de tiempo transcurrido entre la solicitud de selección de operador y la primera lectura de chats en estado <b>Resuelto</b> o <b>Respondido</b>.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat con el estado <b>Respondido</b>.</p>

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

Tabla 4-2 Cómo se calculan los indicadores del gráfico

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

**Tabla 4-2 Cómo se calculan los indicadores del gráfico**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		$D_{ResFast}$ es un chat con el estado <b>Resuelto</b> , que el primer operador abrió por primera vez menos de 301 segundos después de su llegada.
<b>Handled chats</b>	El número de chats que se cerraron como <b>Resueltos</b> o <b>Respondidos</b> , cuyo procesamiento llevó 300 segundos o más tras ponerse en cola.	$HC_{count} = \sum (D_{ResSlow} + D_{AnsSlow})$ donde $D_{AnsSlow}$ – es un chat con el estado <b>Respondido</b> , que el primer operador abrió por primera vez menos de 300 segundos después de su llegada. $D_{ResSlow}$ – es un chat con el estado <b>Resuelto</b> , que el primer operador abrió por primera vez menos de 300 segundos después de su llegada.
<b>Abandonment Rate</b>	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 <b>Perdido</b> 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
<b>Número de clientes</b>	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 <b>Resuelto</b> calificado por el cliente.
<b>RR (Response Rate)</b>	% de clientes que respondieron a preguntas sobre la calidad de la consulta.	$RR = \frac{\sum(D_{Rated})}{\sum(D_{Res})}$ , donde $D_{Rated}$ es un chat con el estado <b>Resuelto</b> calificado por el cliente. $D_{Res}$ es un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.
<b>FCR (First Call Resolution)</b>	% de clientes que dicen que su problema se resolvió por completo.	$FCR = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$ , donde $D_{Resolved}$ es un chat con el estado <b>Resuelto</b> , para el que el cliente ha indicado que su problema se ha resuelto. $D_{Rated}$ es un chat con el estado <b>Resuelto</b> , en el que el cliente responde si su pregunta se ha resuelto.
<b>CSAT (Customer Satisfaction Score)</b>	% de clientes satisfechos con la consulta.	$CSAT = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$ , donde $D_{Resolved}$ es un chat con el estado <b>Resuelto</b> , 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 <b>Resuelto</b> , 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 aplica al chat en su conjunto, y no a un operador específico. 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.

### 4.3. 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.

Tabla 4-5 Columnas de la página «Turnos cerrados»

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
<b>Operador</b>	Nombre de usuario y apodo del operador.	
<b>Turnos</b>	Lista de turnos del operador para el periodo	
<b>Tiempo en línea</b>	El tiempo durante el cual el operador estuvo en estado «En línea».	
<b>Tiempo en pausa</b>	El tiempo durante el cual el operador estuvo en estado «En pausa».	
<b>Procesados (Resueltos + Respondidos)</b>	El número de chats que se cerraron como <b>Resueltos</b> o <b>Respondidos</b> .	$HC = \sum (D_{Res} + D_{Ans})$ , donde $D_{Ans}$ es un chat con el estado <b>Respondido</b> .

**Tabla 4-5 Columnas de la página «Turnos cerrados»**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		$D_{Res}$ es un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.
<b>Resueltos</b>	El número de chats cerrados manualmente por el operador. 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.	
<b>Ignorados</b>	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.	
<b>Perdidos</b>	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.	
<b>Transferidos</b>	Número de chats que un operador transfirió a otro operador.	
<b>Sin error</b>	Número de chats para los que el operador recibió una calificación «Sin error» durante una inspección.	
<b>Recomendación</b>	Número de chats para los que el operador recibió una calificación «Recomendación» durante una inspección.	
<b>Error</b>	Número de chats en los que el operador ha recibido una calificación «Error» durante una inspección.	
<b>AHT</b>	Duración media de la gestión del chat por el servicio de asistencia.	$HT = \frac{Date_2 - Date_1}{n}$ , donde  $Date_1$ es la hora en la que el primer operador lee el chat por primera vez.

Tabla 4-5 Columnas de la página «Turnos cerrados»

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		<p><math>Date_2</math> es la hora a la que se cierra el chat.</p> $AHT = \frac{\sum(HT)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ , donde <p><math>HT</math> – es el periodo de tiempo durante el cual el chat estuvo en curso.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat con el estado <b>Respondido</b>.</p>
<p><b>Reaction time</b></p>	<p>Tiempo medio de reacción.</p> 	$T_R = Date_2 - Date_1$ , donde <p><math>Date_2</math> la hora del primer mensaje de cualquier operador.</p> <p><math>Date_1</math> es la hora en la que el primer operador lee el chat por primera vez.</p> $ReT = \frac{\sum(T_R)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ , donde <p><math>T_R</math> es el periodo de tiempo entre la primera lectura del chat y la primera respuesta para los chats con el estado <b>Resuelto</b> y <b>Respondido</b> que se asignaron al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Res}</math> es un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p>

Tabla 4-5 Columnas de la página «Turnos cerrados»

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		<p><math>D_{Ans}</math> es un chat con el estado <b>Respondido</b>.</p>
<p><b>Close-wait Time</b></p>	<p>El tiempo medio hasta que se cierra un chat.</p> 	<p><math>T_{Cw} = Date_2 - Date_1</math>, donde</p> <p><math>Date_2</math> – es el momento en que el operador pulsa el botón <b>Marcar como resuelto</b>.</p> <p><math>Date_1</math> – la hora del último mensaje del cliente o del operador en el chat.</p> $CwT = \frac{\sum(T_{Cw})}{\sum(D_{Res})}$ , donde <p><math>T_{Cw}</math> – es el periodo de tiempo transcurrido desde el último mensaje en el chat hasta que se pulsa el botón <b>Marcar como resuelto</b>.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p>
<p><b>FCR</b></p>	<p>% de clientes que dicen que su problema se resolvió por completo.</p>	$FCR = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$ , donde <p><math>D_{Resolved}</math> es un chat con el estado <b>Resuelto</b>, para el que el cliente ha indicado que su problema se ha resuelto.</p> <p><math>D_{Rated}</math> es un chat con el estado <b>Resuelto</b>, en el que el cliente responde si su pregunta se ha resuelto.</p>

Tabla 4-5 Columnas de la página «Turnos cerrados»

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
CSAT	% de clientes satisfechos con la consulta.	$CSAT = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$ , donde $D_{Resolved}$ es un chat con el estado <b>Resuelto</b> , para el cual el cliente dio una calificación de 4 o 5. $D_{Rated}$ es un chat con el estado <b>Resuelto</b> , para el cual el cliente dio cualquier calificación.

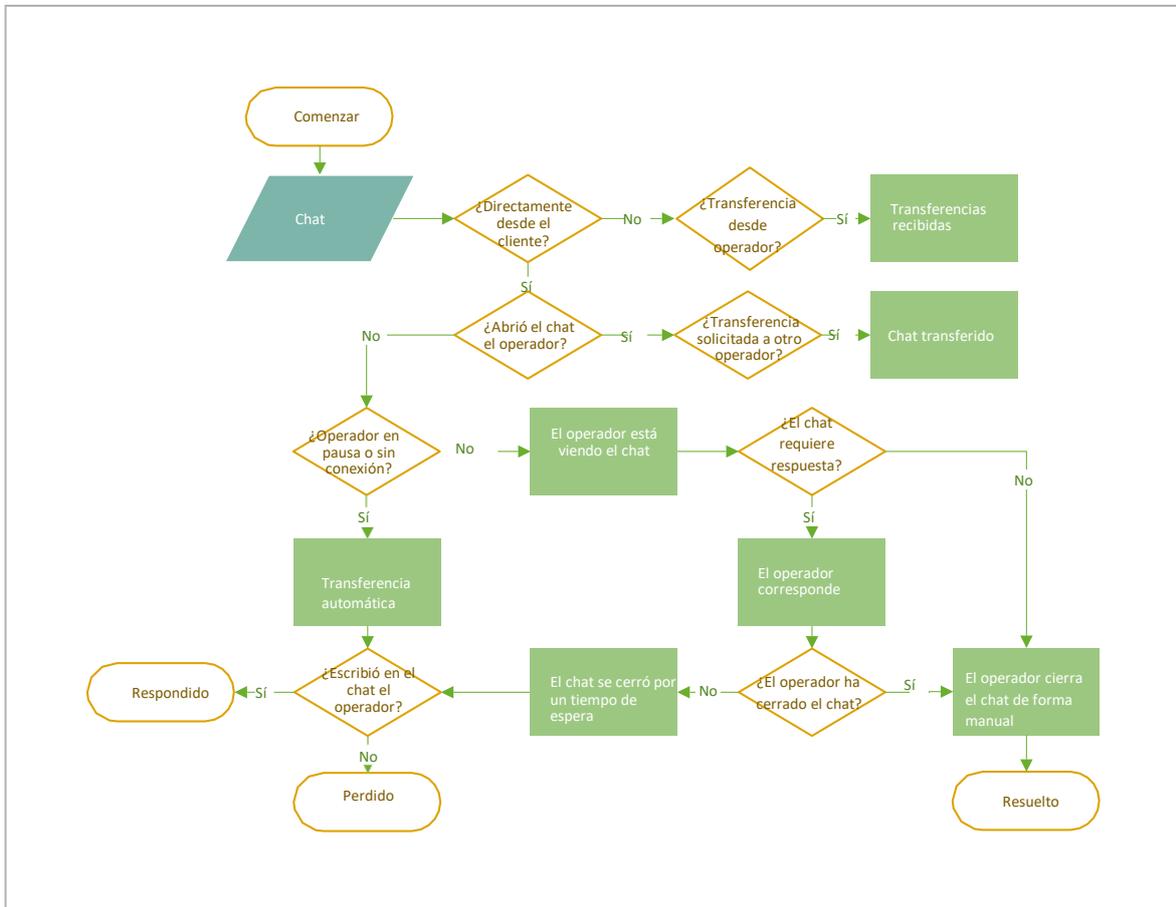


Figura 1 4-1 Sistema para determinar las estadísticas del chat del operador

### 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
<b>Operador</b>	El nombre y nombre de usuario del operador.
<b>Turnos</b>	<p>El número de turnos trabajados en el periodo de tiempo seleccionado. La fecha de inicio del primer y último turno en la selección.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> <b>Nota:</b></p> <p>Para obtener una vista detallada de los turnos, pulse el número que refleja el número de turnos.</p> </div>
<b>Trabajado</b>	El número de horas trabajadas.
<b>En pausa</b>	La cantidad de tiempo gastado en pausa.
<b>Sin conexión</b>	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
<b>Operador</b>	El nombre (apodo) y nombre de usuario del operador.
<b>Estado</b>	Estado actual.
<b>Gráfico</b>	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  para filtrar por empleado 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). <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <b>Nota:</b>                      Los turnos de los empleados con el rol de <b>Operador</b> se muestran en <b>Estadísticas</b> → <b>Operadores</b> → <b>Turnos cerrados</b>.                 </div>
Chats leídos		El número de chats abiertos por el operador.
Operadores inspeccionados		El número de chats calificados por empleado.
Inspecciones realizadas	Error	Número de chats con calificación <b>Error</b> .
	Sin error	Número de chats con calificación <b>Sin error</b> .
	Recomendación	Número de chats con calificación <b>Recomendación</b> .

## 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.

Tabla 4-9 Estadísticas de chatbot

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
<b>Offered chats</b>	Número de chats con el bot.	$OC = \sum D_{bot}$ , donde

Tabla 4-9 Estadísticas de chatbot

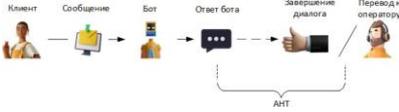
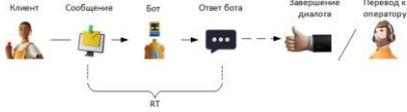
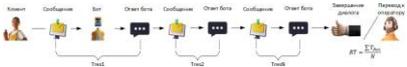
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		$D_{bot}$ es un chat en el cual el cliente ha interactuado con el bot.
<p><b>Resolved by bot</b></p>	<p>% de solicitudes resueltas por el bot sin la participación de un operador.</p>	$ResByBot = \left( \frac{\sum D_{BotOnly}}{\sum D_{BotAll}} \right) \cdot 100$ <p>donde</p> $D_{BotOnly}$ es un chat en el que participa un bot y en el que no se ha llamado a un operador.  $D_{BotAll}$ es cualquier chat en el que participe un bot.
<p><b>AHT (Average Handling Time)</b></p>	<p>El tiempo medio que tarda un bot en procesar un chat.</p> 	$HT = Date_2 - Date_1$ , donde $Date_1$ – la hora del primer mensaje del bot. $Date_2$ – el momento en que se cierra el chat o se transfiere al operador.  $AHT = \frac{\sum HT}{\sum D_{BotAll}}$ , donde $HT$ es el periodo de tiempo durante el cual el chat estuvo en curso con el bot.  $D_{BotAll}$ es cualquier chat en el que participe un bot.
<p><b>Reaction time</b></p>	<p>Tiempo medio de reacción del bot.</p>	$T_R = Date_2 - Date_1$ , donde $Date_2$ es la hora del primer mensaje del bot.

Tabla 4-9 Estadísticas de chatbot

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		<p><math>Date_1</math> es la hora del primer mensaje del cliente.</p> $RT = \frac{\sum T_R}{\sum D_{Bot\_All}}$ <p>, donde</p> <p><math>T_R</math> es el periodo de tiempo entre los mensajes del cliente y el primer mensaje del bot.</p> <p><math>D_{Bot\_All}</math> es cualquier chat en el que participe un bot.</p>
<p><b>Response time</b></p>	<p>El tiempo medio que tardó en responder el bot.</p> 	<p><math>T_{Res} = Date_2 - Date_1</math>, donde</p> <p><math>Date_2</math> – tiempo de respuesta del bot:</p> <p><math>Date_1</math> – la hora del primer mensaje del cliente.</p> $RT = \frac{\sum T_{Res}}{N} \div \sum D_{Bot\_All}$ <p>, donde</p> <p><math>T_{Res}</math> es el periodo de tiempo entre los mensajes del cliente y la respuesta del bot.</p> <p><math>N</math> es el número de pausas.</p> <p><math>D_{Bot\_All}</math> es cualquier chat en el que participe un bot.</p>

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.

**Tabla 4-10 Criterios de sesión**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
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.
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**.

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

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.

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

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
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 4-13 Top 10 etiquetas**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Etiqueta	Etiqueta asignada 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
<b>Nombre del informe</b>	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.
<b>Periodo del informe</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Indica el periodo especificado para el informe, formateado como mm.dd.aaaa - mm.dd.aaaa</li><li>2. No se muestra para los informes de los empleados.</li></ol>
<b>Fecha/hora del informe</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solo se muestra en los informes del historial de chat.</li><li>2. Es la fecha en que se envió la solicitud para generar el informe, en formato mm.dd.aaaa hh:mm.</li></ol>
<b>Fecha de creación</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Muestra la fecha en que se generó el informe, en formato mm.dd.aaaa hh:mm.</li><li>2. La clasificación está disponible.</li><li>3. No solo se muestra en los informes del historial de chat.</li></ol>
<b>Estado</b>	<p><i>Preparación</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indica que el sistema ha comenzado a generar el informe.</li></ul> <p><i>En cola</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indica que el informe está en la cola de construcción.</li><li>• Junto a los informes con este estado aparece un botón «Cancelar».</li></ul> <p><i>En curso</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indica que el sistema está elaborando el informe.</li><li>• Junto a los informes con este estado aparece un botón «Cancelar».</li></ul>

Tabla 5-1 Columnas del informe

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	<p><i>En pausa</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo se muestra en los informes del historial de chat.</li> <li>• Aparece cuando un empleado ha pulsado el botón «Pausa».</li> </ul> <p><i>Error</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indica que se ha producido un error al crear el informe.</li> <li>• Aparece un botón «Reintentar» junto a los informes con este estado.</li> <li>• El botón no se muestra para los informes del historial de chat.</li> </ul> <p><i>Cancelado</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indica que un empleado canceló el informe.</li> <li>• Aparece un botón «Reintentar» junto a los informes con este estado.</li> <li>• El botón no se muestra para los informes del historial de chat.</li> </ul>
<p><b>Comentario</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo se muestra en los informes del historial de chat.</li> <li>• Muestra el comentario añadido al generar el informe.</li> <li>• La cantidad máxima de caracteres mostrados es de 50.</li> <li>• Si hay más de 50, hay que mostrar el comentario.</li> </ul>

## 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



Nota:

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  y utilice 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.

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

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
<b>Intervalo de tiempo</b>	Fecha y hora del periodo para el que deben obtenerse los datos.	12/11/2023 00:00 - 12/16/2023 23:59
<b>Participantes del chat</b>	Con quién chateó el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bot</li> <li>• Operador</li> </ul>
<b>Lista de chatbots</b>	Qué bots participaron en el chat.	AI_bot
<b>Estado del chatbot</b>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>

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

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se ha encontrado respuesta: el bot no ha podido encontrar respuesta a ninguna de las preguntas del cliente.</li> </ul>
<b>Estado del chat</b>	El estado actual del chat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respondido</li> <li>• En proceso</li> <li>• Perdido</li> <li>• Nuevo</li> <li>• Resuelto</li> </ul>
<b>Tipo de mensaje</b>	Si el perfil del cliente tiene la etiqueta VIP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VIP</li> <li>• No VIP</li> </ul>
<b>País de registro</b>	El país establecido en el perfil del cliente.	Angola
<b>Proyecto</b>	La fuente del chat.	Manhattan Project
<b>Idioma</b>	El idioma especificado en la configuración de la aplicación del cliente.	Ruso
<b>Dispositivo</b>	La aplicación o el dispositivo que utiliza el cliente para ponerse en contacto.	App_iOS
<b>¿Se ha resuelto el problema del cliente?</b>	El resultado de la encuesta de calidad de la consulta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí</li> <li>• No</li> <li>• Sin respuesta</li> </ul>
<b>Calificación de los clientes</b>	La calificación establecida por el cliente tras completar el chat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• Sin calificación</li> </ul>

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

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
<b>Etiquetas de operador</b>	Etiquetas establecidas por los operadores.	California
<b>Etiquetas de bot</b>	Etiquetas asignadas por un bot.	Advancebet
<b>Estado de la inspección</b>	Si hay una disputa o si un empleado necesita verificar la calificación del chat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En disputa</li> <li>• Inspección de calificación requerida</li> </ul>
<b>Calificación de la inspección</b>	La calificación establecida por un empleado como resultado de la inspección del chat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Error</li> <li>• Recomendación</li> <li>• Sin error</li> <li>• Sin calificación</li> </ul>
<b>Filtros de empleados</b>		
<b>Grupo</b>	Todos los empleados de un grupo.	División noroeste -
<b>Operador</b>	Lista de operadores que participan en los chats.	Alan Turing
<b>Estado del operador</b>	<p>El estado del chat tras la interacción con el operador.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;">  <b>Atención:</b>                      La selección solo está disponible si está completado el filtro <b>Operador</b>.                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respondido</li> <li>• Ignorado</li> <li>• Perdido</li> <li>• Resuelto</li> <li>• Transferido</li> </ul>
<b>Evaluador</b>	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:

 **Nota:**

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**.

 **Consejo:**

Si ha seleccionado crear un informe y archivos multimedia, cada archivo se descargará por separado.

 **ATENCIÓN:**

No cierre la pestaña del navegador hasta que se haya completado la descarga. De lo contrario, se interrumpirá la descarga.

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

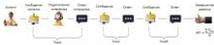
<b>Número de cliente</b>	Un número permanente asignado a un cliente en el sistema Subhelper.
<b>Estado del chat</b>	<p>Un chat puede tener uno de los cinco estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo: abierto + sin respuesta de un operador</li> <li>• Activo: abierto + operador ha respondido</li> <li>• Resuelto: cerrado + el operador pulsó el botón para marcar el chat como resuelto o el cliente fue baneado</li> <li>• Respondido: cerrado + el chat expiró después de que el operador enviara la respuesta</li> <li>• Perdido: cerrado + sin respuesta del operador, leído o no leído por el operador.</li> </ul> <p>Estado del chat</p> <p>El estado del chat se determina al final del chat y puede no coincidir con el estado de los operadores individuales en el chat.</p>
<b>Reaction time</b>	Tiempo que tarda el operador en enviar una primera respuesta a una consulta de un cliente.
<b>Tiempo medio de respuesta</b>	Tiempo medio que tardan los operadores en responder al cliente en el transcurso de un chat.
<b>Tiempo máximo de respuesta</b>	Intervalo más largo entre el mensaje del cliente y la respuesta del operador durante un chat.
<b>Calificación de los clientes</b>	La valoración del cliente sobre la calidad del servicio. Al pulsar «...» aparecerá el comentario del cliente sobre la valoración, en caso de haber alguno.
<b>Se ha resuelto el problema</b>	La respuesta del cliente a la pregunta de si la asistencia resolvió su problema: Sí/No

<b>Operadores</b>	Número de operadores que participaron en el chat. Al pasar el ratón por encima de «...» se muestran los comentarios del operador sobre el chat.
<b>Etiquetas</b>	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	<p>Datos del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p> <b>Nota:</b></p> <p>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.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Número de teléfono:</b> el número de teléfono de un cliente conectado se enviará en este campo desde los dispositivos del cliente. Si el cliente ha facilitado un número de teléfono, aparecerá en este campo. Si el cliente no ha proporcionado ninguna (porque no ha iniciado sesión o por cualquier otro motivo), el campo mostrará un guion.</li> <li>• <b>Información del dispositivo</b> con el siguiente formato: Icono del sistema operativo, navegador o aplicación, versión del navegador o aplicación, nombre y versión del consultor.</li> </ul> <p>De izquierda a derecha: Web, aplicación iOS, aplicación Android, Web móvil, Win cliente + TPV + terminal autoservicio, Telegram.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> <b>Nota:</b></p> <p>Los clientes pueden modificar esta información en el sitio web o en la aplicación. Esto también cambia la información en el panel de administración, incluso en los chats en los que la información del cliente era diferente.</p> </div>	
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	<p>Un chat puede tener uno de los cinco estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nuevo:</b> abierto + sin respuesta de un operador</li> <li>• <b>Activo:</b> abierto + operador ha respondido</li> <li>• <b>Resuelto:</b> cerrado + el operador pulsó el botón para marcar el chat como resuelto o el cliente fue baneado</li> <li>• <b>Respondido:</b> cerrado + el chat expiró después de que el operador enviara la respuesta</li> <li>• <b>Perdido:</b> cerrado + sin respuesta del operador, leído o no leído por el operador.</li> </ul> <p>El estado del chat se determina al final del chat y puede no coincidir con el estado de los operadores individuales en el chat.</p>	
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:

		<p> <math>T_R = Date_2 - Date_1</math> , donde         </p> <p> <math>Date_2</math> – es la hora del mensaje anterior del cliente, bot u operador.         </p> <p> <math>Date_1</math> – es la hora del próximo mensaje del operador         </p> <p> <math>ART = \frac{\sum(T_R)}{Q}</math> , donde         </p> <p> <math>T_R</math> es el periodo de tiempo entre los mensajes del cliente o bot y los mensajes del operador         </p> <p> <math>Q</math> es el número de mensajes de los operadores en el chat         </p>
	<p>Tiempo máximo de respuesta</p>	<p>El valor del tiempo de respuesta más alto.</p>
<p>Operadores</p>	<p>Este bloque muestra los operadores que han participado en el chat y su estado de inspección.</p> <p><b>Información del operador:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apodo del operador</li> <li>• Estado del operador para el chat</li> </ul> <p><i>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 <b>según el trabajo del operador con el chat.</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de la inspección + funcionalidad de inspección por chat</li> <li>• La calificación otorgada al operador por los evaluadores</li> </ul> <p><b>El estado de operador de un chat no es el mismo que el estado del chat. Varios operadores pueden trabajar en el mismo chat. Cada uno de ellos tendrá su propio resultado según su trabajo en el chat. El chat podría ser omitido por un operador, resuelto por otro y respondido por un tercero, en función de las acciones concretas que realice cada operador en el chat.</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Resuelto</i>: cerrado + el operador ha ocultado el chat o el cliente ha sido baneado.</li> <li>• <i>Respondido</i>: cerrado + el chat se cerró después de que el operador enviara la respuesta.</li> <li>• <i>Transferido</i>: transferido manualmente a otro operador.</li> <li>• <i>Perdido</i> (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.</li> <li>• <i>Ignorado</i> (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, el operador no dejó ningún mensaje en el chat y el chat no se transfirió manualmente a otro operador.</li> </ul>
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.

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

NOMBRE DEL FILTRO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
<b>Intervalo de tiempo</b>	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
<b>Estado del chat</b>	El estado del chat o el resultado establecido por el operador.	Respondido, En curso, Perdido, Nuevo, Resuelto
<b>Proyecto</b>	Plataforma de consulta.	myProject

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

NOMBRE DEL FILTRO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
<b>Idioma</b>	El idioma del sitio web o el idioma del sistema del dispositivo móvil (iOS, Android) utilizado por el cliente para contactar.	EN
<b>Dispositivo</b>	La plataforma de la cual provino el chat.	Web, App_iOS, App_Android, WebMobi, App_Windows, Telegram
<b>Calificación de los clientes</b>	La valoración del cliente (1-5) sobre la calidad del servicio.	5
<b>Etiqueta</b>	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
<b>Estado de la inspección</b>	La necesidad de verificar una calificación o participar en una disputa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En disputa: el chat tiene al menos una inspección en la que hay una disputa sin resolver.</li> <li>• Comprobación de valoración requerida: al menos una valoración en el chat requiere la confirmación de un gestor o administrador.</li> </ul>
<b>Calificación de la inspección</b>	<p>Calificación de la consulta por parte de un moderador, moderador restringido, gestor o administrador.</p> <p>El filtro coincidirá si al menos una calificación del chat tiene el estado seleccionado.</p>	Sin error, Error, Recomendación, Sin calificación
<b>Grupo</b>	Grupos de empleados.	División noroeste -
<b>Operador</b>	Filtrar por un empleado con el estado <b>Operador</b> .	Roger Deakins
<b>Estado del operador</b>	El resultado del trabajo del operador en un chat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resuelto</li> <li>• Respondido</li> <li>• Transferido</li> </ul>

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

NOMBRE DEL FILTRO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdido</li> <li>• Ignorado</li> </ul>
<b>Evaluador</b>	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.

**Tabla 6-3 Funcionamiento del ajuste «Inspeccionar calificación»**

INSPECCIONAR CALIFICACIÓN	LA CALIFICACIÓN SE MOSTRARÁ AL CALIFICADO	LA CALIFICACIÓN SE INCLUYE EN LAS ESTADÍSTICAS COMPLETAS
Activado	✘	✘
Activado, calificación verificada	✓	✓
Apagado.	✓	✓

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:
  - 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**.

## 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**.

Tabla 7-1 Columnas de la página «Empleados»

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
<b>Estado</b>	Estado del trabajador en el espacio de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En línea: el empleado ha iniciado sesión en el espacio de trabajo y no se encuentra en un descanso.</li> <li>• 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.</li> <li>• En pausa: el empleado ha pulsado «Iniciar descanso».</li> </ul>
<b>Empleado</b>	El nombre y el nombre de usuario especificados en la cuenta del empleado.	Alan Turing a.turing
<b>Rol</b>	Rol del empleado en el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Administrador</i></li> <li>• <i>Gestor</i></li> <li>• <i>Moderador</i></li> <li>• <i>Moderador restringido</i></li> <li>• <i>Operador sénior</i></li> <li>• <i>Operador</i></li> </ul>
<b>Estado</b>	Estado de la cuenta del empleado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacía: la cuenta está activa.</li> <li>• Bloqueada: la cuenta está bloqueada.</li> </ul>

**Tabla 7-2 Filtros de la página «Empleados»**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
<b>Grupo</b>	Una lista de todos los grupos del sistema.	División noroeste
<b>Rol</b>	Rol del usuario en el sistema. Se pueden seleccionar varios valores.	Administrador
<b>Tipo de empleado</b>	Condición de cliente VIP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende a clientes VIP</li> <li>• No atiende a clientes VIP</li> <li>• Atiende a todos</li> </ul>
<b>País de registro</b>	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
<b>Proyecto</b>	El proyecto en el cual está trabajando el empleado. Solo se puede seleccionar un valor.	Project Mercury
<b>Idioma</b>	<p>Idioma de trabajo del empleado. Se pueden seleccionar varios valores.</p> <p>También se incluirán en los resultados los empleados que no tengan fijado un idioma ni siquiera en un lugar.</p>	EN
<b>Estado</b>	Estado de actividad del empleado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supresión en curso</li> <li>• Bloqueado</li> <li>• Activo</li> </ul>

## 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. 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**.

### 9.1. Notificaciones entrantes

Los tipos de notificaciones entrantes se describen a continuación.

**Tabla 9-1 Tipos de notificaciones entrantes**

<b>Todas</b>	Todas las notificaciones del sistema y todas las notificaciones enviadas manualmente por administradores y gestores.
<b>Importante</b>	Notificaciones enviadas por administradores y gestores a través del editor de notificaciones.
<b>Inspección</b>	Notificaciones del sistema sobre cambios en el estado de la inspección en los chats en los que participó el empleado: <ul style="list-style-type: none"><li>• Notificaciones cuando los evaluadores asignan una calificación al operador.</li><li>• Notificaciones sobre un cambio de calificación.</li><li>• Notificaciones sobre una calificación rechazada.</li></ul>

#### 9.1.1. 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.

#### 9.1.2. 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	ADMINISTRADOR	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
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
Operador sénior (cuyo operador participó) en el mismo grupo que el calificador	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí

CALIFICADOR						
DESTINATARIO DE LA NOTIFICACIÓN	ADMINISTRADOR	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 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	ADMINISTRADOR	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
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

PERSONA QUE CAMBIÓ LA CALIFICACIÓN						
DESTINATARIO DE LA NOTIFICACIÓN	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR QUE ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR RESTRINGIDO O 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 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
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