



Consultant

# Guía del operador

Versión: 1

Fecha de creación: 28 de mayo de 2024

# Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Novedades</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>2. Introducción</b> .....                                      | <b>5</b>  |
| <b>3. Trabajar en el espacio de trabajo</b> .....                 | <b>7</b>  |
| 3.1. Información general.....                                     | 7         |
| 3.2. Turno .....  | 7         |
| 3.3. Autorización en el espacio de trabajo.....                   | 7         |
| 3.4. Cerrar sesión en el espacio de trabajo .....                 | 8         |
| 3.5. Continuar un turno .....                                     | 8         |
| 3.6. Descanso.....  | 9         |
| 3.7. Terminar un turno .....                                      | 9         |
| 3.8. Estadísticas de trabajo e historial de chat del cliente..... | 9         |
| 3.9. Consultas de clientes .....                                  | 9         |
| 3.10. Configuración del espacio de trabajo.....                   | 17        |
| 3.10.1. Ajustes generales.....                                    | 17        |
| 3.10.2. Notificaciones .....                                      | 18        |
| 3.10.3. Teclas de acceso directo al sistema.....                  | 18        |
| 3.10.4. Colores del proyecto .....                                | 19        |
| 3.10.5. Frases rápidas.....                                       | 19        |
| 3.11. Notificaciones.....   | 21        |
| 3.12. Idioma de la interfaz.....                                  | 21        |
| <b>4. Trabajar en el panel de administración</b> .....            | <b>22</b> |
| 4.1. Información de referencia .....                              | 22        |
| 4.1.1. Widget.....  | 22        |
| 4.1.2. Turnos del operador.....                                   | 22        |
| 4.1.3. Asignación del acceso de los empleados.....                | 22        |
| 4.2. Estadísticas .....   | 25        |
| 4.2.3. Operadores.....  | 25        |
| 4.2.3.1. Turnos cerrados .....                                    | 25        |
| 4.2.3.2. Tiempo del operador.....                                 | 29        |
| 4.2.3.3. Actividad del operador .....                             | 30        |
| 4.3. Historial del chat.....                                      | 30        |
| 4.3.1. Lista de chats .....                                       | 33        |
| 4.3.2. Chats en vista completa.....                               | 34        |
| 4.3.3. Inspecciones .....   | 38        |

|  |    |
|--|----|
| 4.4. Lista de empleados.....           | 41 |
| 4.4.1. Informes de turno en Reddy..... | 43 |
| 4.5. Frases rápidas .....              | 44 |
| 4.5.1. Editar frases rápidas .....     | 44 |
| 4.6. Notificaciones.....               | 44 |
| 4.6.1. Notificaciones entrantes.....   | 45 |

# 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, 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 y es 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. Trabajar en el espacio de trabajo

### 3.1. Información general

El espacio de trabajo es la oficina del operador. El espacio de trabajo es donde el operador recibe los chats de 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.

Se ha añadido una mecánica de colas al espacio de trabajo: un operador no recibe más de 20 chats a la vez. Todos los clientes que esperan a un operador forman una cola general para cada combinación «proyecto + idioma + país de registro + estatus VIP».

En cuanto uno de los operadores cierra un chat, liberando así una franja horaria, se asigna un cliente de la cola a la franja que ha quedado libre. Los chats antiguos se colocan al principio de la cola y los nuevos al final. Las solicitudes de los clientes VIP tienen más prioridad que las de los demás, y si un operador atiende tanto a VIP como a no VIP, los VIP irán los primeros en la cola. Si hay operadores que hayan seleccionado que solo atienden a VIP, se les asignarán clientes VIP. Estos operadores no atenderán a otros clientes.

Cuando se transfiere un chat de un operador a otro debido a la necesidad de otro idioma, se transferirá a un operador con la configuración adecuada o, si ningún operador con dicha configuración tiene un hueco libre (es decir, si ya hay 20 chats en curso), el chat se colocará al principio de la cola colectiva.

### 3.2. Turno

Un turno empieza en cuanto 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.

### 3.3. Autorización en el espacio de trabajo

Para empezar:

1. Asegúrese de:
  - a. Haber recibido el nombre de usuario y la contraseña de su supervisor.
  - b. Saber la ubicación de su dirección IP.



Nota:

Al utilizar una VPN, la ubicación de su dirección de Internet puede ser diferente de la ubicación física de su dispositivo. Para saber la ubicación de su dirección IP, utilice uno de estos servicios:

- <https://www.iplocation.net/>
- <https://nordvpn.com/ip-lookup/>

2. Vaya al sitio web del espacio de trabajo.
  - a. <https://workspace.suphelper.com> : para el acceso fuera de la Federación Rusa.
  - b. <https://workspace.suphelper.ru> : para el acceso dentro de la Federación Rusa.
3. Por favor, introduzca su nombre de usuario y contraseña

4. Si tiene activada la autenticación de dos factores, introduzca el código de seis dígitos enviado al usuario del servicio en Reddy.
5. Pulse **Iniciar sesión**.

## 3.4. Cerrar sesión en el espacio de trabajo

Para evitar el bloqueo de la web, emplee uno de los siguientes métodos:

1. Cierre la pestaña, el explorador y apague el PC.

 **Nota:**

Si no tiene previsto trabajar pronto, primero **finalice** su turno. De lo contrario, podría haber problemas para finalizar correctamente el turno.

Los chats del operador sin la marca **Resuelto** vuelven a la cola al cabo de 3 minutos. Se distribuirán a otros operadores. El operador pasará a estar sin conexión en aproximadamente un minuto. Si vuelve a conectarse en el plazo de 1,5-2 horas, se le pedirá que continúe su turno. Una vez transcurrido este tiempo, el turno se cerrará automáticamente. Se considerará que la hora de la última actividad es el final del turno, excluyendo el tiempo de inactividad. Si el operador se reconecta tras dos horas, empezará un nuevo turno.

2. Salir de la interfaz.

- a. En la parte inferior izquierda de la página, pulse en la imagen del usuario actual.

Aparecerá una ventana con información sobre el turno.

- b. Pulse **Cerrar sesión**.

Aparece una lista con opciones de cierre de sesión.

- c. Pulse **Cerrar sesión sin cerrar el turno**.

Los chats del operador sin la marca **Resuelto** vuelven a la cola al cabo de 3 minutos. Se distribuirán a otros operadores. El operador pasará a estar sin conexión en aproximadamente un minuto. Si vuelve a conectarse en el plazo de 1,5-2 horas, se le pedirá que continúe su turno. Una vez transcurrido este tiempo, el turno se cerrará automáticamente. Se considerará que la hora de la última actividad es el final del turno, excluyendo el tiempo de inactividad. Si el operador se reconecta tras dos horas, empezará un nuevo turno.

## 3.5. Continuar un turno

Si un operador se marcha sin terminar el turno, sus chats vuelven a la cola pasados 3 minutos. Se distribuirán a otros operadores. Los chats marcados como «Resueltos» se cierran y no vuelven a la cola.

Si el turno de un operador no está cerrado, y el operador cierra la sesión y se desconecta, al volver a autorizarlo en el espacio de trabajo se le pedirá que continúe el turno inacabado o que lo finalice.

Si el operador *continúa* el turno, se reanudará el turno anterior y su tiempo de trabajo en el turno actual incluirá ambos periodos de tiempo desde el momento de su penúltimo inicio de sesión y el inicio de sesión actual, incluido el último periodo sin conexión en el turno actual.

Si un operador *inicia un nuevo* turno, el turno anterior finalizará a partir del momento en que el operador contra inicie sesión en el sistema.

Si el operador *sale* del espacio de trabajo sin completar el turno, no se enviará un informe de turno a Reddy porque el turno aún no ha finalizado y solo se envían aquellos informes sobre turnos completados. Si un operador se desconecta con un turno abierto, el turno finaliza automáticamente al cabo de 1,5 horas.

### 3.6. Descanso

Para tomar un descanso, pulse su avatar y, a continuación, el botón «Iniciar descanso». Mientras el operador está en un descanso, no recibe nuevos chat de los clientes. Sin embargo, se envían nuevos mensajes a los chats antiguos. El contador «Descanso» muestra el tiempo total empleado por el operador en el descanso durante el turno actual. También se muestra aquí el tiempo total empleado por el operador en el turno en línea actual. Cuando se toma un descanso, el contador de trabajo en línea se detiene, el contador de pausas se inicia y aparece el botón «Finalizar descanso». Además, en la parte superior de la pantalla aparece una gran barra amarilla que informa al operador de que se encuentra en un descanso: «Ha estado de descanso durante <contador de descansos>. Tiempo total de pausa: <contador de duración>. No recibirá nuevos chats».

Tras pulsar el botón «Finalizar descanso», el contador de pausas se detiene, el contador en línea vuelve a empezar, la barra de la parte superior de la pantalla desaparece y el operador comienza de nuevo a recibir nuevos chats. El contador «Sin conexión» muestra el tiempo pasado sin conexión durante el turno actual. El contador sin conexión contabiliza el tiempo en el que el operador, por una razón u otra, no ha tenido conexión a Internet. Al final del turno, el operador verá los totales de turno de estos tres contadores.

### 3.7. Terminar un turno

Es posible terminar un turno de varias maneras, pero solo la siguiente es correcta. Para terminar un turno:

1. En la parte inferior izquierda de la página, pulse en la imagen del usuario actual.

Aparecerá una ventana con información sobre el turno.

2. Pulse **Cerrar sesión**.

Aparece una lista con opciones de cierre de sesión.

3. Pulse **Terminar turno**.

Los chats que no se marcan como **Resueltos** vuelven automáticamente a la cola para ser transferidos a otros operadores. Si la opción **Enviar informe a Reddy** está activada en el perfil del empleado, se creará un informe de turnos. Se tendrán en cuenta las estadísticas de chats por turno.

### 3.8. Estadísticas de trabajo e historial de chat del cliente

En el panel de administración puede consultar sus estadísticas de trabajo, los turnos trabajados y el historial de correspondencia con los clientes. El panel de administración también es donde los evaluadores inspeccionan el trabajo del operador (se dan puntuaciones para cada chat). El operador puede revisar y disputar una puntuación de un chat en el panel de administración.

### 3.9. Consultas de clientes

El principal lugar de trabajo del operador es la ventana de consulta. Aquí es donde el operador recibe los chats: ve la información básica del cliente y los metadatos de los dispositivos del cliente, selecciona frases rápidas para una respuesta y lleva a cabo el chat.

Cuando llega un nuevo mensaje al chat, la pestaña del navegador empieza a parpadear. En la lista de chats puede ver una vista previa del último mensaje de un cliente, bot u operador.

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

El chat con el cliente contiene la siguiente información:

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Número de cliente, ID</b> | 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.   |
| <b>Estado del cliente</b>    | Si el cliente es un VIP, este hecho se muestra en el título.  |
| <b>Nombre del proyecto</b>   | El nombre del proyecto (plataforma de consulta: sitio web/aplicación) desde el que escribe el cliente.  |
| <b>Versión reducida</b>      | Si el chat procede de la versión reducida del sitio web, habrá un icono correspondiente en la cabecera del chat.  |
| <b>País de registro</b>      | <p>El país que el cliente especificó como suyo al registrarse en el sitio. Solo se muestra si el cliente ha entrado como usuario registrado.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <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 mostrará un guion («-») en el campo del país de registro.</p> </div>   |
| <b>Idioma</b>                | La versión lingüística del sitio o de la aplicación desde la que escribe el cliente.  |
| <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.  |
| <b>Etiquetas de bot</b>      | Etiquetas asignadas por un bot.   |
| <b>Dispositivos</b>          | Dispositivo del cliente: versión de escritorio del sitio web, versión móvil del sitio web, aplicaciones iOS, aplicaciones Android, aplicaciones Windows. Un cliente puede chatear desde uno o varios dispositivos simultáneamente. Si el cliente escribe desde varios dispositivos, en la cabecera aparecerán los iconos de todos los dispositivos que el cliente haya utilizado para escribir en el chat. Puede consultar más detalles sobre las versiones de sistemas operativos, navegadores y aplicaciones en el menú de la derecha. Un mensaje entrante de un cliente muestra el icono del dispositivo desde el que está chateando en la esquina inferior derecha. |

Esto significa que el operador siempre sabrá qué dispositivo ha utilizado un cliente para enviar un mensaje.



**Fig. 1 3-1 Logotipos de dispositivos mostrados en el chat**

De izquierda a derecha: Web, aplicación iOS, aplicación Android, navegador web, aplicación Windows, Telegram.

|   |   |
|---|---|
|   | <p>Esto significa que el operador siempre sabrá qué dispositivo ha utilizado un cliente para enviar un mensaje.</p>  <p><b>Fig. 1 3-1 Logotipos de dispositivos mostrados en el chat</b></p> <p>De izquierda a derecha: Web, aplicación iOS, aplicación Android, navegador web, aplicación Windows, Telegram.</p>   |
| <p><b>Países</b></p>  | <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> <li>• Ciudad basada en la dirección IP: la ciudad del cliente se determina automáticamente en función de su dirección IP cuando se pone en contacto con el servicio de asistencia.</li> </ul>  |
| <p><b>Mensajes de clientes, archivos subidos por clientes</b></p> | <p>Mensajes y archivos adjuntos enviados por el cliente al operador/bot. 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.</p>  |
| <p><b>Mensajes del operador</b></p>                               | <p>Mensajes y archivos adjuntos enviados por el operador al cliente en el chat. Se pueden cargar archivos JPG, JPEG, PNG, PDF, etc., de hasta 100 MB. El operador puede cargar varios archivos a la vez (está disponible la opción de carga múltiple), incluso arrastrándolos y soltándolos, y visualizar un álbum de imágenes.</p>   |
| <p><b>Mensajes del sistema</b></p>                                | <p>Mensajes del sistema generados automáticamente que destacan los eventos del chat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>El cliente fue transferido por el operador, de {operator1} a {operator2}. Explicación del operador: {explanation}</i></li> <li>• <i>El cliente fue transferido por el sistema, de {operator1} a {operator2}. Motivo: «Operador sin conexión».</i></li> <li>• <i>«El operador {operator} se ha desconectado del chat. Motivo: {reason}</i></li> <li>• <i>El cliente ha sido baneado por el operador {operator}. Motivo: {reason} Duración del baneo: {duration}</i></li> <li>• <i>El cliente ha iniciado sesión (id {id})» o ·El cliente no ha iniciado sesión.</i></li> <li>• <i>El chat ha comenzado.</i></li> <li>• <i>El chat ha finalizado.</i></li> <li>• <i>«Se ha unido a un chat» o «Se ha añadido un operador al chat»</i></li> <li>• <i>Imposible encontrar un operador.</i></li> <li>• <i>Buscando un operador. Motivo: {reason}</i></li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Teclas de acceso directo al sistema</b></p>      | <p>Con las teclas de acceso rápido comunes del sistema (combinaciones de atajos), puede realizar rápidamente una acción frecuente.</p> <p>Lista de teclas de acceso directo al sistema:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alt+2 marca el chat como «Resuelto». Si el chat ya estaba marcado como «Resuelto», al pulsar Alt+2 se elimina la etiqueta «Resuelto».</li> <li>2. Alt+3 abre/cierra la ventana emergente «Banear cliente».</li> <li>3. Alt+4 abre/cierra la ventana emergente «Seleccionar operador para la transferencia».</li> <li>4. Alt+5 abre/cierra un menú lateral con información sobre el cliente</li> <li>5. Si el cursor está situado en el campo de entrada y pulsa «/», se abre la sección «Frasas rápidas»</li> </ol>  |
| <p><b>Estado del mensaje</b></p>                       | <p>Si un mensaje se ha enviado pero no se ha leído, se marcará «✓».</p> <p>Si se ha leído un mensaje, se marcará «✓✓»</p>  |
| <p><b>Avatares de los participantes en el chat</b></p> | <p>Si el operador no tiene avatar, se mostrará un avatar por defecto con las dos primeras letras de su nombre.</p> <p>A los clientes se les mostrará siempre un avatar formado por las dos últimas cifras del número de cliente.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Avatar del robot en el espacio de trabajo:</p>   |
| <p><b>Marcar como resuelto</b></p>                     | <p>Las estadísticas se utilizan para determinar la calidad del trabajo de un operario. Las estadísticas de un operario se calculan en función de sus chats. Por lo tanto, es muy importante cerrar los chats correctamente, es decir, establecer el estado del chat en <b>Resuelto</b>.</p> <p>Tipos de estados de los chats: Nuevo, En curso, Resuelto, Respondido, Perdido</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nuevo</i>: un chat que ha entrado en el sistema y todavía no hay un operador que se encargue de él.</li> <li>• <i>En curso</i>: un chat abierto en el que está trabajando un operador.</li> <li>• <i>Respondido</i>: un chat en el que el operador respondió al cliente pero <b>no pulsó</b> el botón <b>Marcar como resuelto</b>.</li> <li>• <i>Resuelto</i>: un chat en el que el operador respondió al cliente y <b>pulsó</b> el botón <b>Marcar como resuelto</b>.</li> <li>• <i>Perdido</i>: un chat que se cerró sin una sola respuesta del operador, independientemente de si el operador leyó el chat o no.</li> </ul> <p>El botón <b>Marcar como resuelto</b> puede tener dos estados: disponible y no disponible. Por defecto, el botón no está disponible hasta que el operador envía al menos</p> |

un mensaje al chat, establece una etiqueta o deja un comentario. Cuando se pulsa, se muestra al cliente un formulario para evaluar al operador, y este no puede realizar ningún cambio en el chat (etiquetas, comentarios, baneos o mensajes al cliente).

Los chats marcados como resueltos se cierran y se eliminan de la lista de chats en 150 segundos. Durante este tiempo, tanto el operador como el cliente tienen la oportunidad de abrir de nuevo el chat. Para ello, el operador tiene que pulsar **Marcar como no resuelto**, mientras que el cliente tiene que escribir un mensaje. Si un cliente añade a un chat marcado como resuelto antes de 150 segundos, si el operador no ha cerrado el turno, la etiqueta **Resuelto** se eliminará del chat. Transcurridos 150 segundos, si nadie ha vuelto a abrir el chat, este se cerrará y desaparecerá de la lista de chats. Si el cliente envía otro mensaje, se creará un nuevo chat.

**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.**

- *Resuelto*: el operador pulsó **Marcar como resuelto**.
- *Respondido*: el operador respondió pero no marcó el chat como resuelto. El chat se cerró automáticamente.
- *Transferido*: un chat que un operador ha transferido manualmente a otro operador.
- *Perdido*: el operador no abrió el chat, no leyó ningún mensaje del cliente, no dejó mensajes y no lo transfirió manualmente a otro operador.
- *Ignorado*: el operador leyó al menos un mensaje en el chat, no dejó ningún mensaje y no lo transfirió manualmente a otro operador.

Botón «Banear cliente». Para banear a un cliente, seleccione el motivo del baneo en la lista y el periodo de tiempo durante el cual el cliente será baneado.



Atención:

Una conversación prohibida se marca automáticamente como Resuelta.

*Motivos del baneo:*

- Comportamiento indecente
- Spam
- Otros



Botón «Transferir chat».

Se puede transferir un chat a un operador en línea con los ajustes adecuados: proyecto, servicio VIP, idioma, país de registro.

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Para transferir <b>por idioma</b>, debe seleccionar un idioma de la lista desplegable. Solo se muestran los idiomas seleccionados en la configuración de idiomas de los operadores que están en línea o en pausa y tienen el estado de servicio VIP y el país de registro adecuados. Para buscar, introduzca un nombre de idioma en formato ISO (por ejemplo, en, fr, ru). Si cada operador tiene un idioma seleccionado, la lista estará vacía.</p> <div data-bbox="499 353 1425 512" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p> <b>Nota:</b></p> <p>Una transferencia según el idioma solo es posible para un idioma distinto del idioma del cliente.</p> </div> <p>Al realizar la transferencia, se comprueba que el chat se ajusta estrictamente a las selecciones y proyectos lingüísticos del operador, el país de registro, los idiomas, el estado del servicio VIP y la carga de trabajo.</p> <p>Si no hay ningún operador con la configuración lingüística adecuada, o si todos los operadores a los que se podría transferir este chat ya están completamente cargados, el chat no se transferirá. El operador recibirá un mensaje indicando que la transferencia no puede completarse en este momento.</p> <p><b>Ejemplo.</b> Hay tres operadores por turno: dos atienden a clientes anglófonos y uno a clientes francófonos. El operador francófono solo atiende a clientes VIP. Si uno de los operadores necesita transferir a un cliente francófono sin estatus VIP, el francés no aparecerá en la lista de idiomas, ya que el operador no atiende a clientes sin estatus VIP.</p> |
|  | <p>Botón «Anclar chat». Al pulsarlo, el chat aparecerá en la parte superior de la lista de chats.</p> <div data-bbox="499 1301 1425 1503" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p> <b>Consejo:</b></p> <p>También puede anclar una conversación haciendo clic con el botón derecho y pulsando <b>Anclar</b>.</p> </div> <div data-bbox="499 1536 1425 1695" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p> <b>Atención:</b></p> <p>El anclaje no afecta a la duración del chat.</p> </div>   |
|  | <p>Botón «Ampliar menú derecho». Por defecto, el menú derecho está contraído.</p>  |
| <p><b>Campo para introducir un mensaje de operador</b></p>                          | <p>Para responder, el operador introduce el texto requerido en el campo de entrada y pulsa el botón de enviar mensaje.</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Los operadores que trabajan con el sistema operativo Windows también pueden enviar mensajes pulsando la tecla Intro o Ctrl+Enter en el teclado (según la configuración establecida): General - Envío de mensajes).</p> <p>Los operadores que trabajan con MacOS también pueden enviar mensajes pulsando la combinación de teclas ⌘+Enter en el teclado.</p> <p>Al responder a un cliente, si un operador utiliza una frase que está marcada en otro proyecto como frase de identificación, cuando intente enviar el mensaje recibirá un aviso con el texto de la frase de identificación. Esto se hace para evitar que el operador envíe accidentalmente al cliente un mensaje que mencione otro proyecto.</p> <p>El operador puede ignorar la advertencia y enviar el mensaje de todos modos.</p>  |
|   | <p>Botón para adjuntar un archivo a un mensaje. Los archivos se pueden arrastrar y soltar, y se pueden adjuntar varios archivos simultáneamente.</p> <p>Los archivos pueden cargarse en formato JPG/JPEG/PNG/PDF.</p>  |
|  | <p>Botón para abrir el menú emoji.</p>   |
| <p><b>Abrir el menú de frases rápidas</b></p>                                      | <p>Para abrir el menú de frases rápidas, pulse la tecla «\» o «/» del teclado. Al pulsarlo, se abre una ventana para seleccionar una frase rápida y permite buscar en el texto de la frase rápida. Para cerrar el menú de frases rápidas, pulse la tecla «Esc».</p>  |
| <p><b>Adjuntos</b></p>   | <p>Al cargar una imagen, aparece una ventana emergente con la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El título «&lt;número de imágenes cargadas&gt; imagen(es) seleccionada(s)»</li> <li>2. Un archivo cargado             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. tiene un botón de eliminar</li> <li>b. Al pulsarlo, se elimina la imagen seleccionada</li> <li>c. si se cargó una sola imagen y luego se borró, la ventana emergente se cierra.</li> </ol> </li> <li>3. Campo "Comentarios"             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. opcional</li> <li>b. contiene un marcador de posición</li> <li>c. mínimo 2 caracteres, máximo 4096</li> </ol> </li> <li>4. Botón Enviar             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. envía las imágenes cargadas</li> </ol> </li> <li>5. Botón Cancelar             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. cierra la ventana emergente</li> </ol> </li> </ol> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p><i>Las imágenes cargadas se pueden ver en la ventana emergente. Cuando visualice imágenes, puede pasar de una a otra utilizando las teclas de flecha del teclado.</i></p> <p>Si se produce un error al cargar una imagen, se muestran mensajes de validación para los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. si la imagen es demasiado grande: «El tamaño máximo de archivo es de 100 MB»</li> <li>2. si se adjuntaron demasiadas imágenes: «No puede cargar más de 10 archivos»</li> </ol> <p>Si aparece un mensaje de validación, las imágenes adjuntas no se cargan y no se muestran en el campo de chat.</p> <p>También se aplican requisitos similares cuando el cliente carga imágenes y archivos en el widget para enviarlos al operador de asistencia:</p> <p>Icono para adjuntar un archivo</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Al pulsarlo, se abre una ventana para seleccionar archivos.</li> <li>b. Se pueden adjuntar varias imágenes a un chat.</li> <li>c. Los archivos pueden cargarse en formato JPG/JPEG/PNG/PDF.</li> <li>d. El tamaño de una sola imagen adjunta no debe superar los 100 MB</li> <li>e. El número máximo de imágenes en un mensaje es 10.</li> </ol> </li> </ol> |
|--|---|

El sistema guarda el estado (contraído/expandido) del menú derecho, en función de la selección del usuario. El estado se tiene en cuenta cuando el empleado se conecta posteriormente al sistema y vuelve a cargar la página.

En la parte izquierda de la pantalla aparece una lista de los proyectos en los que está trabajando el operador y, debajo de ellos, una lista de los chats que ha recibido, ordenados de la siguiente manera:

1. chats cuyo tiempo de respuesta ha expirado
2. otros

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>Lista de proyectos</b>            | <p>Proyectos en los que está trabajando el operador.</p> <p>El contador de un proyecto muestra el número de chats no leídos.</p>                      |
| <b>Lista de chats</b>                | <p>Los chats entrantes del operador.</p>  |
| <b>Borrador</b><br><b>Draft:</b>     | <p>Si un mensaje no se ha enviado y el operador ha pasado a otro chat, se mostrará una vista previa del borrador en el chat de la lista de chats.</p> |
| <b>Contador de mensajes sin leer</b> | <p>Muestra que hay mensajes no leídos en el chat: mensajes del cliente, del sistema y del bot.</p>  |

|   |  |
|---|--|
|                                |  |
| <p><b>Respuesta larga</b></p>  | <p>Los ajustes generales del operador incluyen un «Indicador de respuesta larga», un chat en el que el cliente está esperando la respuesta del operador se resaltará en rojo tras el periodo de tiempo especificado en el ajuste «Tiempo de espera de respuesta antes de que aparezca el indicador de chat».</p> |

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

Un chat puede resaltarse en color. El resaltado por colores se creó para permitir al operador resaltar los chats de su espacio de trabajo en diferentes colores personalizados para que la lista sea más fácil de entender visualmente. Para resaltar un chat con un color, haga clic con el botón derecho del ratón, seleccione «Establecer etiqueta» y pulse uno de los colores sugeridos. A continuación, aparecerá una etiqueta del color seleccionado junto al chat.

## 3.10. Configuración del espacio de trabajo

En la configuración del espacio de trabajo, el operador puede personalizar su espacio de trabajo. Para ir a los ajustes, pulse  en la esquina inferior izquierda del espacio de trabajo.

### 3.10.1. Ajustes generales

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Indicador de respuesta larga</b></p>  | <p>Este ajuste ayuda al operador a controlar las conversaciones en las que ha transcurrido un tiempo excesivo sin respuesta del cliente. Para todos los proyectos, la respuesta del operador se considerará actualmente retrasada si transcurren más de 5 minutos desde que el cliente formula la pregunta hasta la respuesta del operador. Para evitar respuestas largas, el operador puede optar por configurar el indicador de respuesta larga de modo que los chats sin respuesta aparezcan resaltados, señalando al operador que el chat recibirá pronto una etiqueta de respuesta larga. Por defecto, este valor está fijado en 5 minutos para todos los usuarios. Una vez transcurrido el tiempo especificado en el ajuste, el chat se marca en rojo.</p> |
| <p><b>Envío de mensajes</b></p>  | <p>Opciones disponibles para el ajuste «Envío de mensajes»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Por defecto</b>, la opción «Tecla Intro» <b>está activada para todos los usuarios</b>.</li> <li>• Para los operadores que trabajan en el sistema operativo Windows, la combinación de teclas Ctrl+Enter.</li> <li>• Para los operadores que trabajan en el sistema operativo MacOS, se pueden enviar mensajes de chat al cliente pulsando la combinación de teclas Comando (o cmd) ⌘+Enter.</li> </ul>   |

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Zona horaria</b> | <p>En los ajustes generales del espacio de trabajo, el operador puede seleccionar su zona horaria. Una vez seleccionada la zona horaria, la hora en el espacio de trabajo del operador se mostrará en la zona horaria seleccionada.</p> <p>No todas las ciudades están incluidas en la lista. Simplemente seleccione cualquier ciudad con el mismo UTC que su ciudad. Por ejemplo, yo estoy en Smolensk y mi hora es UTC+3. Esta ciudad no está en la lista, así que puedo elegir cualquier otra ciudad con UTC+3: Estambul, Minsk, Nairobi, Volgogrado, etc.</p> <p>Por defecto, si no se selecciona una zona horaria en los ajustes, el espacio de trabajo del operador mostrará la hora seleccionada en su ordenador.</p> |
|---------------------|--|

### 3.10.2. Notificaciones

Configuración básica de las notificaciones de texto y audio en el espacio de trabajo del operador.

|  |  |
|--|--|
| <b>Notificaciones del navegador</b>                              | <p>Si la opción está activada, el operador recibirá las notificaciones de la cuenta como notificaciones estándar del navegador.</p> <p>Si el ajuste está desactivado, el operador no recibirá notificaciones como las notificaciones estándar del navegador en un ordenador de sobremesa.</p> <p>Para que lleguen las notificaciones, también debe permitir el envío de notificaciones en este sitio en la configuración de su navegador. Además, la configuración para mostrar notificaciones en algunos navegadores se duplica en la configuración del sistema operativo. Por ejemplo, si su navegador Google Chrome está configurado para no permitir notificaciones, debe permitir notificaciones primero en la configuración del navegador y luego también en la configuración de Windows en su ordenador de trabajo.</p> |
| <b>Sonido de notificación de un nuevo chat</b>                   | El operador puede elegir si desea reproducir un sonido cuando se recibe un nuevo chat.   |
| <b>Sonido de notificación de nuevo mensaje</b>                   | El operador puede elegir si desea reproducir un sonido cuando se recibe un nuevo mensaje.  |
| <b>Sonido de notificación de nuevo mensaje en un chat actual</b> | El operador puede elegir si desea reproducir un sonido cuando llega un nuevo mensaje al chat actual (el que está abierto en ese momento).  |

### 3.10.3. Teclas de acceso directo al sistema

Con las teclas de acceso rápido comunes del sistema (combinaciones de atajos), puede realizar rápidamente una acción frecuente.

Lista de teclas de acceso directo al sistema:

1. Alt+2 marca el chat como «Resuelto». Si el chat ya estaba marcado como «Resuelto», al pulsar Alt+2 se elimina la etiqueta «Resuelto».
2. Alt+3 abre/cierra la ventana emergente «Banear cliente».
3. Alt+4 abre/cierra la ventana emergente «Seleccionar operador para la transferencia».
4. Alt+5 abre/cierra un menú lateral derecho con información sobre el cliente
5. Si el cursor está situado en el campo de entrada y pulsa «/», se abre la sección «Frases rápidas»

### 3.10.4. Colores del proyecto

Esta sección está en construcción.

### 3.10.5. Frases rápidas

El operador puede crear plantillas para responder a las preguntas más frecuentes. Estas plantillas se llaman **Frases rápidas** y se encuentran en la sección correspondiente de los ajustes. Pueden agruparse en categorías. Para los clientes, solo se muestra el contenido del campo **Descripción de la frase**.

Las frases rápidas y las categorías aparecen por orden alfabético. Puede cambiar entre frases rápidas y categorías con las flechas del teclado. La página ofrece filtros por categoría y proyecto, así como la posibilidad de realizar búsquedas.

El usuario del espacio de trabajo puede crear y editar categorías y frases rápidas y asignarles atajos de teclado. Los usuarios del panel de administración pueden ver y editar frases rápidas y categorías creadas previamente.

#### 3.10.5.1. Crear una categoría de frases rápidas

Para crear una categoría:

1. Vaya a los ajustes .
2. Vaya a la sección **Frases rápidas**.
3. Abra la pestaña **Categorías**.
4. Pulse **Añadir una categoría**.

Aparecerá un campo de entrada.

5. Escriba el nombre de la categoría.
6. Pulse la tecla *Enter* o el botón **OK**.

Se creará la categoría de frases rápidas.

#### 3.10.5.2. Editar una categoría de frases rápidas

Para editar una categoría de frases rápidas:

1. Vaya a los ajustes .
2. Vaya a la sección **Frases rápidas**.
3. Abra la pestaña **Categorías**.
4. Junto a la categoría deseada, pulse  (**Editar**).
5. Cambie el número de la categoría.
6. Pulse la tecla *Enter* o el botón **OK**.

Se cambiará el número de la categoría.

### 3.10.5.3. Eliminar una categoría de frases rápidas

Para eliminar una categoría de frases rápidas:

1. Vaya a los ajustes .
2. Vaya a la sección **Frases rápidas**.
3. Abra la pestaña **Categorías**.
4. Junto a la categoría deseada, pulse  (**Eliminar**).
5. Confirme la eliminación.

La categoría se borrará permanentemente. Las frases rápidas de esta categoría se trasladan a la sección **Sin categoría**.

### 3.10.5.4. Crear una frase rápida

Para crear una frase rápida:

1. Vaya a los ajustes .
2. Vaya a la sección **Frases rápidas**.
3. Pulse **Añadir una frase rápida**.  
Aparecerá una ventana para añadir una frase rápida.
4. Rellene los siguientes parámetros:
  - a. Un proyecto es la plataforma de consulta a la que se añadirá la frase rápida.
  - b. Categoría de frases rápidas.
  - c. Título.
  - d. Descripción.
5. Si es necesario, coloque el cursor en el campo **Tecla de acceso rápido** e introduzca una combinación en el teclado.
6. Pulse **Añadir**.

Se creará la categoría de frases rápidas.

### 3.10.5.5. Editar una frase rápida

Para editar una frase rápida:

1. Vaya a los ajustes .
2. Vaya a la sección **Frases rápidas**.
3. Junto a la configuración deseada, pulse  (**Editar**).
4. Cambie los ajustes necesarios.
5. Pulse **Guardar**.

Se cambiará la frase rápida.

### 3.10.5.6. Eliminar una frase rápida

Para eliminar una frase rápida:

1. Vaya a los ajustes .
2. Vaya a la sección **Frases rápidas**.
3. Junto a la frase deseada, pulse  (**Eliminar**).
4. Confirme la eliminación.

La frase rápida se borrará permanentemente.

### 3.10.5.7. Eliminar varias frases rápidas

Para eliminar varias frases rápidas

1. Vaya a los ajustes .
2. Vaya a la sección **Frases rápidas**.
3. Seleccione las notificaciones mediante la casilla de verificación de la izquierda o pulse **Seleccionar todo** en la parte superior de la página.
4. Pulse **Eliminar** en la parte superior de la ventana.
5. Confirme la eliminación.

Las frases rápidas se eliminarán permanentemente.

## 3.11. Notificaciones

Esta sección está en construcción

Para ver las notificaciones, pulse el icono de la campana. Si tiene notificaciones entrantes sin leer, aparecerá un contador con el número de notificaciones sin leer junto a la campana.

Notificaciones entrantes.

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Todas</b>      | Todas las notificaciones recibidas (notificaciones del sistema + notificaciones enviadas manualmente por administradores y gestores).  |
| <b>Importante</b> | Notificaciones enviadas manualmente por administradores y gestores a través del formulario de notificación.  |
| <b>Inspección</b> | <p>Notificaciones del sistema sobre cambios en el estado de la inspección en los chats en los que participó el usuario: En la actualidad, se han implementado las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificaciones cuando un evaluador califica a un operador</li> <li>• Notificaciones sobre un cambio de calificación</li> <li>• Notificaciones sobre una calificación rechazada</li> </ul> |

Las normas para recibir estas notificaciones se describen con más detalle en las instrucciones del panel de administración de Consultant.

## 3.12. Idioma de la interfaz

El operador dispone de varios idiomas de interfaz en el espacio de trabajo. Para seleccionar el idioma deseado, pulse el icono de la bandera de idioma en la parte inferior izquierda de la pantalla.

El idioma de la interfaz no está directamente relacionado con la selección del idioma del operador. Los chats de clientes recibidos por el operador están vinculados a los idiomas establecidos en la configuración del operador en el panel de administración. El idioma de la interfaz del espacio de trabajo es el idioma de la oficina del operador. El contenido de la oficina se muestra en función del idioma seleccionado.

## 4. Trabajar en el panel de administración

### 4.1. Contexto

#### 4.1.1. 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.

#### 4.1.2. 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.

#### 4.1.3. 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 4-1 Acceso a las páginas en función del rol del empleado

|   | ADMINISTRADOR | GESTOR | MODERADOR,<br>MODERADOR<br>RESTRINGIDO | OPERADOR<br>SÉNIOR | OPERADOR |
|---|---------------|--------|--|--------------------|----------|
| Estadísticas  | ✓             | ✓      | ✓                                      | ✓                  | ✓        |
| Estadísticas →<br>Operadores →<br>Turnos cerrados     | ✓             | ✓      | ✓                                      | ✓                  | ✓        |
| Estadísticas → Operadores<br>→ Tiempo del operador    | ✓             | ✓      | ✓                                      | ✓                  | ✓        |
| Estadísticas → Operadores<br>→ Actividad del operador | ✓             | ✓      | ✓                                      | ✓                  | ✓        |
| Estadísticas →  | ✓             | ✓      | ✓                                      | ✗                  | ✗        |
| Historial de chat                                     | ✓             | ✓      | ✓                                      | ✓                  | ✓        |

**Tabla 4-1 Acceso a las páginas en función del rol del empleado**

|   | ADMINISTRADOR | GESTOR | MODERADOR,<br>MODERADOR<br>RESTRINGIDO | OPERADOR<br>SÉNIOR | OPERADOR |
|---|---------------|--------|--|--------------------|----------|
| <b>Empleados</b> → <a href="#">Lista de empleados</a> | ✓             | ✓      | ✓                                      | ✓                  | ✗        |
| <a href="#">Frases rápidas</a>                        | ✓             | ✓      | ✓                                      | ✓                  | ✓        |
| <a href="#">Notificaciones</a>                        | ✓             | ✓      | ✓                                      | ✓                  | ✓        |

## 4.2. Estadísticas

Sección del menú para visualizar los datos de un periodo.

### 4.2.3. Operadores

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

#### 4.2.3.1. 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 de 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>Procesado (Resuelto + Respondido)</b> | El número de chats que se cerraron como <b>Resueltos</b> o <b>Respondidos</b> .  | $HC = \sum (D_{Res} + D_{Ans})$ , donde<br>$D_{Ans}$<br>es un chat con el estado <b>Respondido</b> y<br>$D_{Res}$<br>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 ninguna respuesta al cliente, no lo cerró manualmente y no transfirió el chat a otro operador.                               |  |

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

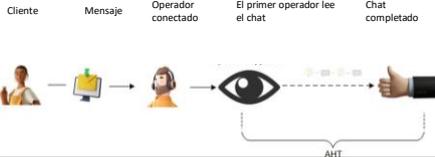
| NOMBRE               | DESCRIPCIÓN   | FÓRMULA  |
|----------------------|---|--|
| <b>Perdidos</b>      | Número de chats en los que el operador no vio los mensajes, no dejó ni una sola respuesta al cliente, no cerró el diálogo manualmente y no transfirió el chat a otro operador.  |  |
| <b>Transferidos</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>           | <p>Duración media del tratamiento del chat por el servicio de asistencia.</p>  <p>El diagrama muestra un flujo de cinco etapas: 1. Cliente (ícono de persona), 2. Mensaje (ícono de chat), 3. Operador conectado (ícono de auricular), 4. El primer operador lee el chat (ícono de ojo), 5. Chat completado (ícono de pulgar arriba). Una línea horizontal abarca desde el inicio del mensaje hasta el chat completado, etiquetada como AHT.</p> | $HT = Date_2 - Date_1$ <p>, donde</p> <p><math>Date_1</math> es el momento en que el primer operador lee el chat por primera vez y</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 en el que el chat estuvo en curso.</p> |

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

| NOMBRE                        | DESCRIPCIÓN  | FÓRMULA   |
|-------------------------------|--|---|
|                               |  | <p><math>D_{Res}</math><br/>es un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Ans}</math><br/>es un chat con el estado <b>Respondido</b>.</p>   |
| <p><b>Reaction time</b></p>   | <p>Tiempo medio de reacción.</p>  <p>Mensaje del cliente El operador se conecta El primer operador lee el diálogo La primera respuesta del operador Diálogo</p> <p>Клиент Сообщение Оператор подключился Первый оператор прочитал диалог Первый ответ оператора Завершение диалога</p> <p>Reaction time</p>  | <p><math>T_{R=}</math> <math>Date_2 - Date_1</math>, donde</p> <p><math>Date_2</math><br/>la hora del primer mensaje de cualquier operador y</p> <p><math>Date_1</math><br/>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><br/>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><br/>es un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Ans}</math><br/>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>Mensaje de cliente Operador conecta Último cliente/operador mensaje El operador marca el diálogo</p> <p>Клиент Сообщение Оператор подключился Последнее сообщение клиента или оператора Оператор отметил диалог решенным</p> <p>Close-wait Time</p> | <p><math>T_{Cw=}</math> <math>Date_2 - Date_1</math>, donde</p> <p><math>Date_2</math><br/>es el momento en que el operador pulsa el botón <b>Marcar como resuelto</b>.</p>   |

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

| NOMBRE | DESCRIPCIÓN   | FÓRMULA   |
|--------|---|---|
|        |   | <p><math>Date_1</math> es la hora del último mensaje del cliente o del operador en el chat.</p> $CwT = \frac{\sum(T_{Cw})}{\sum(D_{Res})}$ <p>, donde</p> <p><math>T_{Cw}</math> es el periodo de tiempo transcurrido desde el último mensaje en el chat hasta la pulsación del botón <b>Marcar como resuelto</b> y</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> |
| FCR    | % de clientes que dicen que su problema se resolvió por completo. | $FCR = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$ <p>, donde</p> <p><math>D_{Resolved}</math> es un chat con el estado <b>Resuelto</b> para el que el cliente indicó que su problema se había resuelto y</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>  |
| CSAT   | % de clientes satisfechos con la consulta.                        | $CSAT = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$ <p>, donde</p> <p><math>D_{Resolved}</math> es un chat con el estado <b>Resuelto</b>, para el cual el cliente dio una calificación de 4 o 5 y</p> <p><math>D_{Rated}</math> es un chat con el estado <b>Resuelto</b>, para el cual el cliente dio cualquier calificación.</p>   |

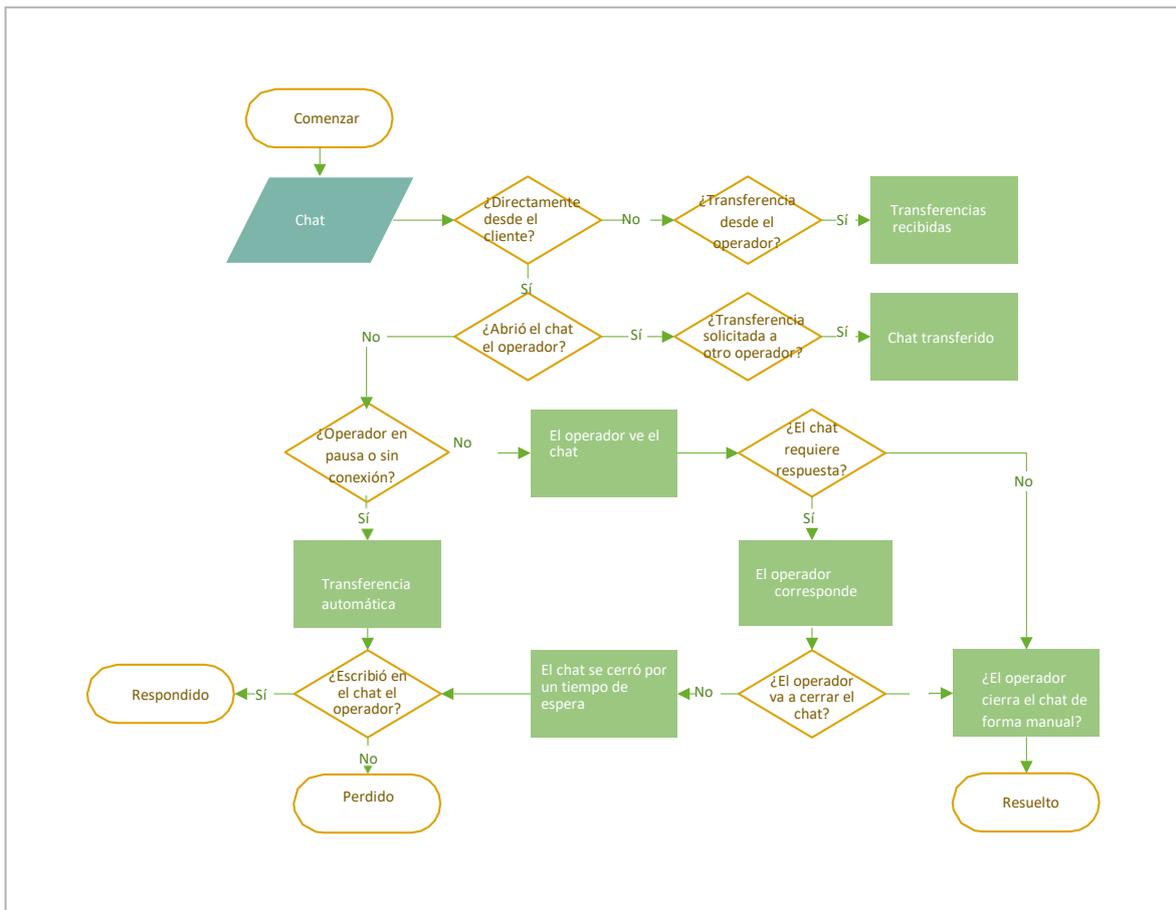


Figura 2 4-1 Sistema para determinar las estadísticas del chat del operador

### 4.2.3.2. 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.  |

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

| NOMBRE              | DESCRIPCIÓN                                 |
|---------------------|---|
| <b>Sin conexión</b> | La cantidad de tiempo gastado sin conexión. |

### 4.2.3.3. 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. |

## 4.3. 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 4-14 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>Chat participantes</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> <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>   |

**Tabla 4-14 Filtros de la página de historial de chat**

| NOMBRE  | DESCRIPCIÓN   | VALORES DE EJEMPLO  |
|---|---|---|
| <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> |
| <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>                     |   |   |

**Tabla 4-14 Filtros de la página de historial de chat**

| NOMBRE                     | DESCRIPCIÓN  | VALORES DE EJEMPLO   |
|----------------------------|--|--|
| <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><br/>                     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>Evaluable</b>           | Empleados involucrados en las inspecciones.  | Dmitri Mendeleev   |

### 4.3.1. 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.  |

### 4.3.2. 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: 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.
- Información del dispositivo con el siguiente formato: Icono del sistema operativo, navegador o aplicación, versión del navegador o aplicación, nombre y versión del consultor.

De izquierda a derecha: Web, aplicación iOS, aplicación Android, Web móvil, Win cliente + TPV + terminal autoservicio, Telegram.



Nota:

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.

|                 |  |
|-----------------|--|
| 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> |

|                            |   |   |
|----------------------------|---|---|
|                            | 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   | <p>El tiempo medio que tardaron los operadores en responder durante el chat. Fórmula:</p> $T_R = \frac{Date_2 - Date_1}{Q}$ <p>, donde</p> <p><math>Date_2</math> es la hora del mensaje anterior del cliente, bot u operador y</p> <p><math>Date_1</math> es la hora del próximo mensaje del operador.</p> $ART = \frac{\sum(T_R)}{Q}$ <p>, donde</p> <p><math>T_R</math> es el periodo de tiempo entre los mensajes del cliente o bot y los mensajes del operador y</p> <p><math>Q</math> es el número de mensajes de los operadores en el chat</p> |
| Tiempo máximo de respuesta | El valor del tiempo de respuesta más alto.  |   |
| Operadores                 | <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 | <p>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.</p>  |

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.

### 4.3.3. 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 4-15 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  |
| <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> |

**Tabla 4-15 Filtros útiles en la búsqueda de chats para inspeccionar**

| NOMBRE DEL FILTRO                    | DESCRIPCIÓN   | EJEMPLOS   |
|--------------------------------------|---|--|
| <b>Calificación de la inspección</b> | Calificación de la consulta por parte de un moderador, moderador restringido, gestor o administrador.<br><br>El filtro coincidirá si al menos una calificación del chat tiene el estado seleccionado. | 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> <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.

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

### 4.3.3.1. Operador

Un 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 gestor o un administrador).

### 4.3.3.1.1. 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.

### 4.3.3.2. Operador sénior

Un operador sénior puede ver sus propias valoraciones, así como las valoraciones asignadas a los operadores de su grupo. El operador superior abre disputas y toma parte 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.

#### 4.3.3.2.1. 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.

## 4.4. 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 4-16 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<br><br>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> </ul>  |

**Tabla 4-16 Columnas de la página «Empleados»**

| NOMBRE        | DESCRIPCIÓN                       | VALORES DE EJEMPLO  |
|---------------|-----------------------------------|---|
|               |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <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 4-17 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>           | Idioma de trabajo del empleado. Se pueden seleccionar varios valores.<br><br>También se incluirán en los resultados los empleados que no tengan fijado un idioma ni siquiera en un lugar. | en   |

Tabla 4-17 Filtros de la página «Empleados»

| NOMBRE        | DESCRIPCIÓN                      | VALORES DE EJEMPLO  |
|---------------|----------------------------------|---|
| <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> |

### 4.4.1. 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.

## 4.5. 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.

### 4.5.1. 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**.

## 4.6. 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**.

### 4.6.1. Notificaciones entrantes

Los tipos de notificaciones entrantes se describen a continuación.

**Tabla 4-18 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> | <p>Notificaciones del sistema sobre cambios en el estado de la inspección en los chats en los que participó el empleado:</p> <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> |

#### 4.6.1.1. 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.

#### 4.6.1.2. Principios que rigen quién recibe las notificaciones

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

| NOTIFICACIÓN<br>N<br>DESTINATARI | ADMINISTRADOR | GESTOR | CALIFICADOR                                 |  |  |   |
|----------------------------------|---------------|--------|---|--|--|---|
|                                  |               |        | MODERADOR<br>QUE ESTÁ<br>SIENDO<br>EVALUADO | MODERADOR<br>RESTRINGIDO<br>QUE ESTÁ<br>SIENDO<br>EVALUADO | MODERADOR<br>QUE NO ESTÁ<br>SIENDO<br>EVALUADO | MODERADOR<br>RESTRINGIDO<br>QUE NO ESTÁ<br>SIENDO<br>EVALUADO |
|                                  |               |        |   |  |  |   |

| 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 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  |
| 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 |
| 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 |    |
| 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 |