



Consultant

# Guía del administrador

Versión: 1

Fecha de creación: 28 de mayo de 2024

# Índice

<b>1. Novedades</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Introducción</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Contexto</b> .....	<b>9</b>
3.1. Widget.....	9
3.2. Turnos del operador.....	9
3.3. Asignación del acceso de los empleados.....	9
<b>4. Estadísticas</b> .....	<b>13</b>
4.1. Estadísticas completas.....	13
4.2. Carga de proyectos.....	22
4.3. Operadores.....	22
4.3.1. Turnos cerrados.....	22
4.3.2. Tiempo del operador.....	27
4.3.3. Actividad del operador.....	28
4.4. Empleados.....	28
4.5. Chatbot.....	29
<b>5. Informes</b> .....	<b>33</b>
5.1. Tipos de informes.....	35
5.1.1. Informe del chat.....	35
5.1.2. Informe del turno de operador.....	37
5.1.3. Informe del operador.....	37
5.1.4. Informe del moderador.....	40
5.1.5. Informe sobre la intención del chatbot.....	41
5.1.6. Informe de preguntas frecuentes.....	41
5.1.7. Informe de empleado.....	42
5.1.8. Informe del historial de chat.....	43
5.1.9. Informe del archivo de chat.....	44
5.1.10. Informe de la inspección.....	44
5.1.11. Estadísticas del bot.....	45
5.1.12. Informes de turno en Reddy.....	46
5.2. Crear un informe.....	47
5.3. Descargar un informe.....	49
<b>6. Historial del chat</b> .....	<b>50</b>
6.1. Crear un informe de historial de chat.....	52
6.2. Lista de chats.....	54

6.3. Chats en vista completa .....	55
6.4. Inspecciones .....	58
6.4.1. Operador .....	60
6.4.2. Operador sénior .....	61
6.4.3. Moderador, moderador restringido .....	62
6.4.4. Gestor, administrador .....	64
<b>7. Etiquetas .....</b>	<b>66</b>
7.1. Añadir una categoría de etiqueta .....	66
7.2. Eliminar una categoría de etiqueta .....	66
7.3. Crear una etiqueta .....	67
7.4. Etiquetar un proyecto.....	67
7.5. Desetiquetar un proyecto .....	67
<b>8. Empleados .....</b>	<b>69</b>
8.1. Lista de empleados.....	69
8.1.1. Visualizar una tarjeta de empleado .....	71
8.1.2. Crear un empleado .....	73
8.1.3. Editar un empleado .....	74
8.1.4. Bloquear un empleado .....	76
8.1.5. Eliminar un empleado .....	77
8.1.6. Desbloquear y restablecer un empleado.....	77
8.2. Grupos de empleados.....	77
8.2.1. Crear un grupo de empleados .....	78
8.2.2. Visualizar un grupo de empleados .....	78
8.2.3. Editar un grupo de empleados .....	78
8.2.4. Editar un grupo de empleados.....	79
<b>9. Frases rápidas .....</b>	<b>80</b>
9.1. Editar frases rápidas.....	80
<b>10. Proyectos.....</b>	<b>81</b>
10.1. Crear un proyecto .....	81
10.2. Editar un proyecto.....	82
10.3. Vincular un chat de soporte en Telegram.....	84
10.4. Bloquear un proyecto.....	85
<b>11. Chatbot .....</b>	<b>87</b>
11.1. Intenciones.....	87
11.1.1. Crear una intención .....	87
11.1.2. Editar una intención .....	88
11.1.3. Copiar una intención .....	89
11.1.4. Eliminar una intención.....	89

11.2. Configuración de búsqueda .....	89
11.2.1. Crear una configuración de búsqueda .....	89
11.2.2. Editar una configuración de búsqueda .....	90
11.2.3. Eliminar una configuración de búsqueda.....	90
<b>12. Chatbots externos .....</b>	<b>92</b>
12.1. Crear un chatbot externo.....	92
12.2. Visualizar un chatbot externo .....	93
12.3. Editar un chatbot externo .....	93
12.4. Eliminar un chatbot externo .....	94
<b>13. Notificaciones .....</b>	<b>95</b>
13.1. Notificaciones entrantes .....	95
13.1.1. Administrar notificaciones entrantes.....	95
13.1.2. Principios que rigen quién recibe las notificaciones .....	95
13.2. Notificaciones enviadas.....	99
13.2.1. Enviar notificaciones.....	99

# 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="#">Chatbots externos</a>	Se ha añadido la posibilidad de transferir datos sobre proyectos etiquetados a bots externos.
Panel de administración	<a href="#">Chatbots externos</a>	Se han añadido tarjetas para bots externos. Se han añadido los ajustes predeterminados del proyecto. Se ha desplazado el botón para editar bots.
Panel de administración	<a href="#">Historial de chat</a>	El número de disputas en la inspección de un chat se limita a una.
Panel de administración	<a href="#">Historial de chat</a>	Se ha añadido la posibilidad de guardar el estado de los elementos desplegados.
Panel de administración	<a href="#">Historial de chat</a>	Se ha añadido el filtro <b>¿Se ha resuelto el problema del cliente?</b> .
Panel de administración	<a href="#">Historial de chat</a>	Los mensajes del sistema dentro del chat se muestran ahora para todos los roles de empleado.
Panel de administración	<a href="#">Historial de chat</a>	Se ha modificado la visualización de la etiqueta de respuesta larga.
Panel de administración	<a href="#">Informes → Chat informe de historial</a>	Se ha añadido una lista de etiquetas bot a la sección de información del chat. Se ha cambiado el nombre de la columna <b>Etiquetas</b> a <b>Etiquetas de operador</b> .
Panel de administración	<a href="#">Proyectos</a>	Se ha añadido el ajuste <b>Periodos de conservación de datos</b> , que establece el periodo de almacenamiento de la información sobre los chats del proyecto.
Panel de administración	Estadísticas → Chatbot	Los usuarios con el rol de <i>Moderador restringido</i> ahora tienen acceso a la sección de estadísticas del chatbot.
Panel de administración, espacio de trabajo	<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».

**Tabla 1-1 Cambios realizados durante la última actualización**

HERRAMIENTA	PÁGINA	DESCRIPCIÓN
Widget	<a href="#">Widget</a>	Se ha añadido la capacidad de administrar las notificaciones sonoras.
Espacio de trabajo	Consultas de clientes	Se ha añadido un botón para fijar el chat.

## 2. Introducción

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

**Consultant** consta de tres partes principales:

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. Contexto

### 3.1. Widget

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

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

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

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

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

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

---

#### **Ver también**

[Editar un proyecto](#)

### 3.2. Turnos del operador

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

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

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

### 3.3. Asignación del acceso de los empleados

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



**Consejo:**

Para obtener más información sobre los grupos de empleados, consulte [Grupos de empleados](#).

Los derechos de acceso se asignan del siguiente modo:

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

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

	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR RESTRINGIDO	OPERADOR SÉNIOR	OPERADOR
<b>Estadísticas</b>	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Estadísticas → Estadísticas completas</b>	✓	✓	✓/✗	✗	✗
<b>Estadísticas → Cargar proyectos</b>	✓	✓	✗	✗	✗
<b>Estadísticas → Operadores → Turnos cerrados</b>	✓	✓	✓	✓	✓

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

	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR RESTRINGIDO	OPERADOR SÉNIOR	OPERADOR
Estadísticas → Operadores → Tiempo del operador	✓	✓	✓	✓	✓
Estadísticas → Operadores → Actividad del operador	✓	✓	✓	✓	✓
Estadísticas → Empleados	✓	✓	✓	✗	✗
Estadísticas → Chatbot	✓	✓	✓	✗	✗
Informes	✓	✓	✓	✗	✗
Informes → Informe de chat	✓	✗	✗	✗	✗
Informes → Informe del turno del operador	✓	✗	✗	✗	✗
Informes → Informe del operador	✓	✗	✗	✗	✗
Informes → Informe del moderador	✓	✗	✗	✗	✗
Informes → Informe de intención de chatbot	✓	✗	✗	✗	✗
Informes → Informe de preguntas frecuentes	✓	✗	✗	✗	✗
Informes → Informe de empleado	✓	✗	✗	✗	✗
Informes → Informe de historial de chat	✓	✓	✓	✗	✗
Informes → Informe de archivo de chat	✓	✗	✗	✗	✗

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

	ADMINISTRADOR	GESTOR	MODERADOR, MODERADOR RESTRINGIDO	OPERADOR SÉNIOR	OPERADOR
Informes → Informe de inspección	✓	✗	✗	✗	✗
Historial de chat	✓	✓	✓	✓	✓
Etiquetas	✓	✗	✗	✗	✗
Empleados → Lista de empleados	✓	✓	✓	✓	✗
Empleados → Grupos de empleados	✓	✗	✗	✗	✗
Frases rápidas	✓	✓	✓	✓	✓
Proyectos	✓	✗	✗	✗	✗
Chatbot	✓	✓	✗	✗	✗
Chatbot → Intenciones	✓	✓	✗	✗	✗
Chatbot → Configuración de búsqueda	✓	✓	✗	✗	✗
Chatbots externos	✓	✗	✗	✗	✗
Notificaciones	✓	✓	✓	✓	✓

## 4. Estadísticas

Sección del menú para visualizar los datos de un periodo.

### 4.1. Estadística completa

Una página de resumen para mostrar estadísticas clave.

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

La parte superior de la página contiene estadísticas básicas.

Tabla 4-1 Estadísticas clave

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

Tabla 4-1 Estadísticas clave

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

Tabla 4-1 Estadísticas clave

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

Tabla 4-1 Estadísticas clave

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
<p><b>Resolved contacts</b></p>	<p>% de solicitudes con el estado <b>Resuelto</b>.</p>	$ReCo = \frac{\sum(D_{Res})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>donde</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat con el estado <b>Respondido</b>.</p>
<p><b>AHT (Average Handling Time)</b></p>	<p>Duración media del tratamiento del chat por el servicio de asistencia.</p>  <p>El diagrama muestra el proceso de un chat: un cliente envía un mensaje, un operador se conecta, el primer operador lee el diálogo, y finalmente se completa el diálogo. El tiempo total desde que el operador se conecta hasta que se completa el diálogo se indica como AHT.</p>	$HT = Date_2 - Date_1$ <p>donde</p> <p><math>Date_1</math> – es la hora en la que el primer operador lee el chat por primera vez.</p> <p><math>Date_2</math> – es la hora a la que se cierra el chat.</p> $AHT = \frac{\sum(HT)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>donde</p> <p><math>HT</math> – es el periodo de tiempo durante el cual el chat estuvo en curso.</p> <p><math>D_{Res}</math> – un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat con el estado <b>Respondido</b>.</p>
<p><b>Response time</b></p>	<p>Tiempo medio de primera respuesta:</p>	$T_{Res} = Date_2 - Date_1$ <p>donde</p>

Tabla 4-1 Estadísticas clave

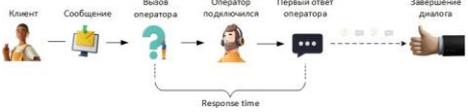
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		<p><math>Date_2</math> – hora de la primera respuesta del operador en el chat.</p> <p><math>Date_1</math> – la hora de la primera llamada al operador por parte de un bot o un cliente.</p> $RT = \frac{\sum(T_{Res})}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>donde</p> <p><math>T_{Res}</math>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

Tabla 4-1 Estadísticas clave

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

Tabla 4-1 Estadísticas clave

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

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

Tabla 4-2 Cómo se calculan los indicadores del gráfico

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

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

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

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

**Tabla 4-3 CX metrics**

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

Tabla 4-3 CX metrics

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

Tabla 4-3 CX metrics

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

En la parte inferior de la página, hay gráficos con las valoraciones del servicio de atención al cliente. Se aplica al chat en su conjunto, y no a un operador específico. A la izquierda están las respuestas a la pregunta «¿Hemos resuelto su problema?». (Resolución a la primera llamada). A la derecha, se muestra un gráfico de barras con valoraciones del uno al cinco, con el número de valoraciones en cada categoría y una visualización de la Puntuación de satisfacción del cliente.

## 4.2. Cargar proyectos

Una página para mostrar proyectos cargados.

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

Tabla 4-4 Estadísticas de proyecto

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

## 4.3. Operadores

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

### 4.3.1. Turnos cerrados

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

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

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

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

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

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

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

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		<p><math>Date_1</math> es la hora en la que el primer operador lee el chat por primera vez.</p> $ReT = \frac{\sum(T_R)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ , donde <p><math>T_R</math> – TR 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> – un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p> <p><math>D_{Ans}</math> – un chat con el estado <b>Respondido</b>.</p>
<p><b>Close-wait Time</b></p>	<p>El tiempo medio hasta que se cierra un chat.</p>  <p>Клиент Сообщение Оператор подключился Последнее сообщение клиента или оператора Оператор отметил диалог решенным</p> <p>Close-wait Time</p>	$T_{Cw} = Date_2 - Date_1$ , donde <p><math>Date_2</math> – es el momento en que el operador el botón <b>Marcar como resuelto</b>.</p> <p><math>Date_1</math> – la hora del último mensaje del cliente o del operador en el chat.</p> $CwT = \frac{\sum(T_{Cw})}{\sum(D_{Res})}$ , donde <p><math>T_{Cw}</math> es el periodo de tiempo transcurrido desde el último mensaje en el chat hasta que se pulsa el botón <b>Marcar como resuelto</b>.</p>

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

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
		<p><math>D_{Res}</math> es un chat con el estado <b>Resuelto</b> que ha sido asignado al menos a un operador.</p>
<p><b>FCR</b></p>	<p>% de clientes que dicen que su problema se resolvió por completo.</p>	$FCR = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$ <p>, donde</p> <p><math>D_{Resolved}</math> es un chat con el estado <b>Resuelto</b>, para el que el cliente ha indicado que su problema se ha resuelto.</p> <p><math>D_{Rated}</math> es un chat con el estado <b>Resuelto</b>, en el que el cliente responde si su pregunta se ha resuelto.</p>
<p><b>CSAT</b></p>	<p>% de clientes satisfechos con la consulta.</p>	$CSAT = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$ <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.</p> <p><math>D_{Rated}</math> es un chat con el estado <b>Resuelto</b>, para el cual el cliente dio cualquier calificación.</p>

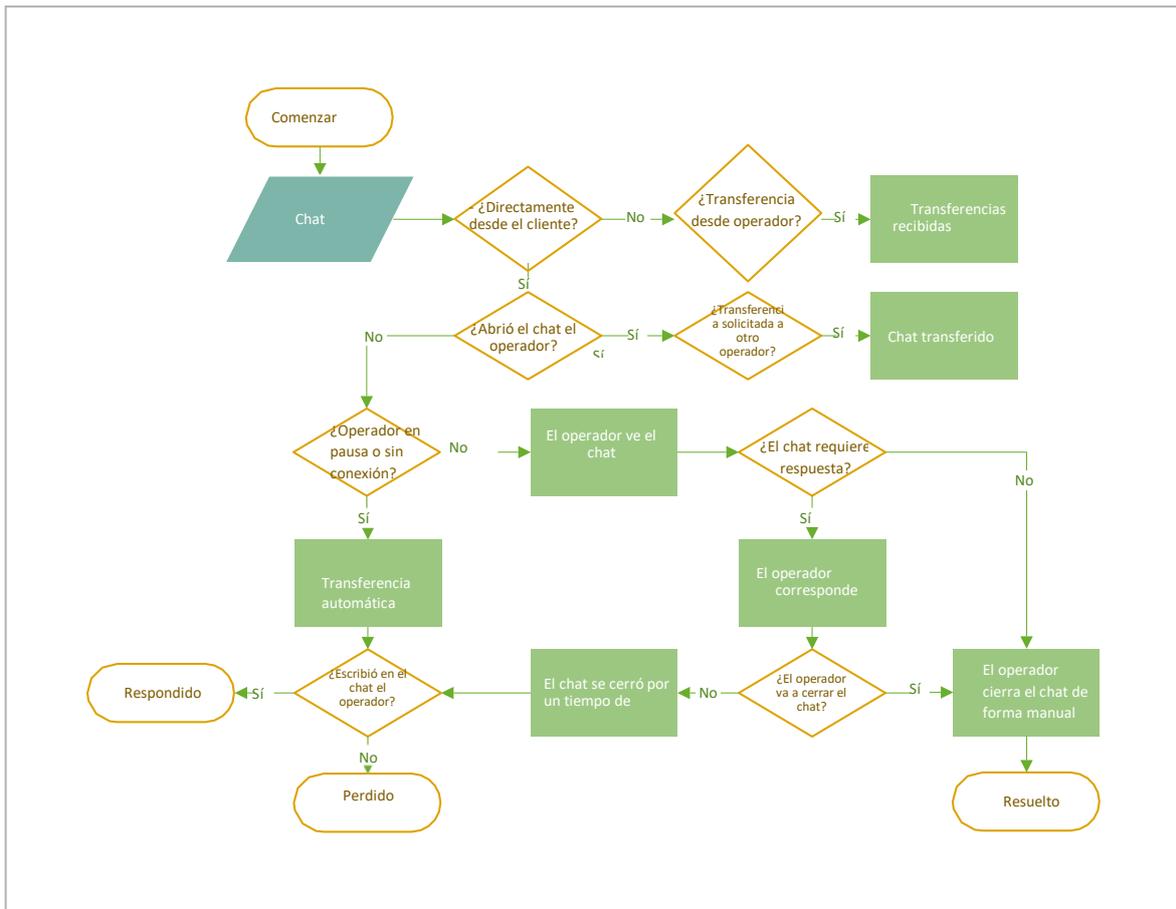


Figura 1 4-1 Sistema para determinar las estadísticas del chat del operador

### 4.3.2. Tiempo del operador

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

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

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
<b>Operador</b>	El nombre y nombre de usuario del operador.
<b>Turnos</b>	<p>El número de turnos trabajados en el periodo de tiempo seleccionado. La fecha de inicio del primer y último turno en la selección.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> <b>Nota:</b></p> <p>Para obtener una vista detallada de los turnos, pulse el número que refleja el número de turnos.</p> </div>
<b>Trabajado</b>	El número de horas trabajadas.
<b>En pausa</b>	La cantidad de tiempo gastado en pausa.

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

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

### 4.3.3. Actividad del operador

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

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

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

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

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

## 4.4. Empleados

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

Tabla 4-8 Columnas de la página «Empleados»

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Empleados	El nombre y nombre de usuario del operador.
Turnos	Turnos de los empleados por día (inicio y fin del turno). <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <b>Nota:</b>                      Los turnos de los empleados con el rol de <b>Operador</b> se muestran en <b>Estadísticas</b> → <b>Operadores</b> → <b>Turnos cerrados</b>.                 </div>
Chats leídos	El número de chats abiertos por el operador.

**Tabla 4-8 Columnas de la página «Empleados»**

NOMBRE		DESCRIPCIÓN
Operadores inspeccionados		El número de chats calificados por empleado.
Inspecciones realizadas	Error	Número de chats con calificación <b>Error</b> .
	Sin error	Número de chats con calificación <b>Sin error</b> .
	Recomendación	Número de chats con calificación <b>Recomendación</b> .

## 4.5. Chatbots

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

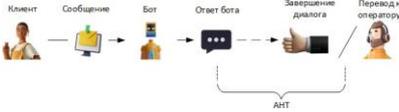
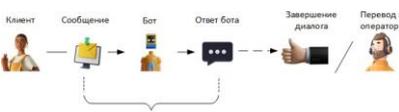
Para seleccionar el bot del que desea obtener estadísticas, pulse el menú desplegable situado junto a la cabecera.

La página contiene filtros  para filtrar por proyecto, idioma, país de registro y plazo. Hay varias estadísticas en la parte superior de la página.

**Tabla 4-9 Estadísticas de chatbot**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA
<b>Offered chats</b>	Número de chats con el bot.	$OC = \sum D_{bot}$ , donde $D_{bot}$ es un chat en el cual el cliente ha interactuado con el bot.
<b>Resolved by bot</b>	% de solicitudes resueltas por el bot sin la participación de un operador.	$ResByBot = \left( \frac{\sum D_{BotOnly}}{\sum D_{BotAll}} \right) \cdot 100$ , donde $D_{BotOnly}$ es un chat en el que participa un bot y en el que no se ha llamado a un operador.

Tabla 4-9 Estadísticas de chatbot

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

**Tabla 4-9 Estadísticas de chatbot**

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

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

**Tabla 4-10 Criterios de sesión**

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

**Tabla 4-11 Estado de la sesión de bot**

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

**Tabla 4-11 Estado de la sesión de bot**

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

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

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

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

**Tabla 4-13 Top 10 etiquetas**

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

## 5. Informes

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

- Informe del chat
- Informe del operador
- Informe del moderador
- Informe de preguntas frecuentes
- Informes del empleado
- Informe del historial de chat
- Informe del archivo de chat



Nota:

El botón **Añadir** no está disponible hasta que se selecciona el tipo de informe. No se muestra para el *Informe del historial de chat*. La paginación está disponible en la página. Si no se ha generado ningún informe, aparecerá el marcador de posición **Sin datos**. El usuario puede acceder a la lista de informes que ha generado.

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

Tabla 5-1 Columnas del informe

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
<b>Nombre del informe</b>	Selección de informes disponibles. El nombre de un informe del historial de chat tiene un hipervínculo. Al pulsar el enlace se abre un menú lateral.
<b>Periodo del informe</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Indica el periodo especificado para el informe, formateado como mm.dd.aaaa - mm.dd.aaaa</li><li>2. No se muestra para los informes de los empleados.</li></ol>
<b>Fecha/hora del informe</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Solo se muestra en los informes del historial de chat.</li><li>2. Es la fecha en que se envió la solicitud para generar el informe, en formato mm.dd.aaaa hh:mm.</li></ol>
<b>Fecha de creación</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Muestra la fecha en que se generó el informe, en formato mm.dd.aaaa hh:mm.</li><li>2. La clasificación está disponible.</li><li>3. No solo se muestra en los informes del historial de chat.</li></ol>

Tabla 5-1 Columnas del informe

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

## 5.1. Tipos de informes

### 5.1.1. Informe del chat

Tabla 5-2 Columnas de los informes de chat

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
ID de chat	El número de identificación del chat en el sistema.
Primer dispositivo	El primer dispositivo desde el cual escribió el cliente.
ID de cliente externo	ID de cliente conectado.
Fecha y hora de llegada del chat	Cuándo se creó el chat.
Fecha y hora en que el cliente entró por primera vez en la cola	Cuando el cliente se puso en cola por primera vez para ser asignado a un operador en función del proyecto y el idioma.
Fecha y hora en que el cliente en cola fue asignado por primera vez a un operador	<p>Cuando el cliente fue asignado a un operador con un proyecto y un idioma específicos.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p> Nota importante:</p> <p>Solo se tiene en cuenta la primera asignación del chat a un operador.</p> </div>
Tiempo en espera	Periodo de tiempo durante el cual el chat estuvo en la cola hasta que se asignó al primer operador.
Tiempo para abrir el chat	Periodo de tiempo durante el cual el chat estuvo en la cola hasta que se asignó a un operador.
Tiempo de primera reacción	La hora de la primera respuesta del operador desde la hora del mensaje inicial del cliente.
País de registro del cliente	El país especificado en el perfil del cliente.
Idioma del último chat	El idioma más reciente utilizado en la consulta del cliente.
Proyecto	El proyecto del que procede el cliente.
Estado del chat	<p>El estado del chat se basa en los datos de la página <a href="#">Historial del chat</a>.</p> <p>Un chat puede tener uno de los siguientes estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En curso: el chat aún no se ha cerrado.</li> <li>• Perdido: un chat perdido.</li> </ul>

**Tabla 5-2 Columnas de los informes de chat**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo: el chat está abierto y no contiene mensajes de los operadores.</li> <li>• Resuelto: el chat está resuelto.</li> <li>• Respondido: el chat contiene mensajes del operador, pero no hay resolución.</li> </ul>
Número de mensajes (operador)	El número total de mensajes de los operadores en el chat.
Número de mensajes (cliente)	Número de mensajes del cliente desde que se conectó un operador.
Número de mensajes del cliente con un bot	Número de mensajes del cliente antes de que se conecte un operador.
Número total de operadores	Número de operadores que participaron en el chat.
Quién escribió el último mensaje (cliente/operador)	Quién dejó el último mensaje en el chat: el cliente o el operador.
Longitud del chat	Tiempo transcurrido desde que un operador abrió el chat hasta que lo cerró.
Etiquetas	Primera categoría + etiqueta.
Nombre de usuario del último operador	El nombre de usuario del operador que ha sido el último en el chat.
¿Resultó de ayuda el operador? (Sí/No)	La respuesta del cliente al evaluar la actuación del operador.
Valoración del cliente (estrellas)	La valoración del cliente sobre el desempeño del operador.
Solicitud VIP	Si el perfil del cliente tenía la etiqueta VIP en el momento de la interacción.
Tiempo transcurrido desde el último mensaje en el chat hasta que se cerró	<p>El tiempo en segundos desde el último mensaje del cliente u operador hasta que se cerró el chat.</p> <p>Si el cliente pulsa sobre una intención, eso también cuenta como mensaje.</p>
Baneado:	¿Se le asignó al cliente el estado «Baneado» durante el chat?
Número de transferencias en el chat (manual+sistema)	<p>El número de transferencias manuales y por sistema del chat a otros operadores.</p> <p>También se añade +1 en los siguientes casos:</p>

**Tabla 5-2 Columnas de los informes de chat**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferencia de un chat con selección de idioma si no se ha encontrado otro operador.</li> <li>• Reconexión al mismo operador.</li> </ul> <p>No se añade +1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando se transfiere como resultado de la salida del operador del sistema.</li> </ul>
Idioma del primer mensaje	El idioma establecido en la configuración del dispositivo o la aplicación del cliente cuando se inició el chat.
¿Ha cambiado el cliente el idioma de consulta?	¿Apareció en el widget una ventana para cambiar el idioma de consulta?
¿Qué idioma eligió el cliente?	Primer idioma elegido por el cliente de la lista de alternativas disponibles.

### 5.1.2. Informe del turno del operador

**Tabla 5-3 Columnas de los informes del turno del operador**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Operador (nombre de usuario)	Nombre de usuario del operador
Fecha-1	El inicio y el final de un turno en el primer día del período seleccionado al generar el informe.
Fecha-2	El inicio y el final de un turno al siguiente día del período seleccionado al generar el informe.
Fecha-N	El inicio y fin de un turno en el último día del periodo seleccionado al generar el informe.

### 5.1.3. Informe del operador

El informe incluye todos los chats de un turno de operador que empezaron y terminaron en el intervalo especificado al generar el informe. Los turnos que comenzaron y terminaron antes o después del periodo seleccionado no se añaden al informe.

**Tabla 5-4 Columnas de los informes del operador**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Operador (nombre de usuario)	El nombre de usuario del operador en el sistema.

**Tabla 5-4 Columnas de los informes del operador**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Fecha de inicio del turno (fecha + hora)	La fecha de inicio del turno basada en el periodo de filtrado especificado.
Horas de trabajo (duración del turno)	La duración del turno que coincide con el filtro de exportación. El tiempo se expresa en segundos.
Resuelto	El número de chats cuyo estado es «Resuelto».
Resuelto + sin banear + 0 mensajes del operador	Los chats en los que el operador los marcó como resueltos, no baneó al cliente y no escribió ni un solo mensaje.
Número de baneos	Número de chats en los que el operador prohibió el acceso al cliente.
Respondido	Número de chats en los que el estado del operador es «Respondido».
Transferido	Número de chats que el operador transfirió manualmente a otro operador.
Número de chats perdidos	Indica el número de chats perdidos por el operador.
Número de chats ignorados	Indica el número de chats ignorados por el operador.
Tiempo total antes de abrir los chats	El tiempo total desde el momento en que el cliente es asignado a un operador hasta que el operador abre el chat (chats cuyo estado es Resuelto + Respondido) en todos los chats.
El tiempo empleado en un chat	<p>Tiempo transcurrido desde que un operador abrió el chat hasta que lo cerró.</p> <div data-bbox="560 1480 1423 1682" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p> <b>Nota:</b></p> <p>Solo se tienen en cuenta los chats «Resueltos» y «Respondidos» por el operador.</p> </div>
El tiempo de trabajo en los chats con el estado «Transferido».	<p>El tiempo total de todos los chats desde la apertura del chat por el operador hasta la transferencia.</p> <p>Solo se tienen en cuenta los chats «Transferidos» por el operador.</p>

**Tabla 5-4 Columnas de los informes del operador**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Tiempo en estado «En línea»	Indica el tiempo que el operador estuvo en estado «En línea».
Tiempo en estado «En pausa»	Indica el tiempo que el operador estuvo en estado «En pausa».
Tiempo total de primera reacción	<p>Suma de todas las primeras reacciones: periodo que transcurre desde que el operador abre el chat hasta que recibe el primer mensaje (desde que lee o abre el chat).</p> <div data-bbox="560 683 1423 882" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p> Nota:</p> <p>Solo se tienen en cuenta los chats «Resueltos» y «Respondidos» por el operador.</p> </div>
La suma de la hora de las primeras reacciones para el estado «Transferido».	<p>Suma de todas las primeras reacciones: periodo que transcurre desde que el operador abre el chat hasta que recibe el primer mensaje (desde que lee o abre el chat).</p> <div data-bbox="560 1075 1423 1274" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p> Nota:</p> <p>Solo se tienen en cuenta los chats «Transferidos» por el operador.</p> </div>
Número total de calificaciones durante las inspecciones de este operador	Indica el número de todas las calificaciones durante las inspecciones para este operador.
Número de errores	Indica el número de calificaciones de «Error» que se dieron a este operador durante las inspecciones.
Número de recomendaciones	Indica el número de calificaciones de «Recomendación» que se dieron a este operador durante las inspecciones.
Número de calificaciones «Sin error»	Indica el número de calificaciones de «Sin error» que se dieron a este operador durante las inspecciones.
Número de chats en los que el operador etiquetó al cliente	Indica el número de chats en los que el operador asignó al menos 1 etiqueta.

**Tabla 5-4 Columnas de los informes del operador**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Número de chats en los que el cliente respondió que el operador resolvió la incidencia	Indica el número de chats en los que el cliente respondió en el formulario de evaluación que el operador resolvió la incidencia.
Número de chats en los que el cliente respondió que el operador NO resolvió la incidencia	Indica el número de chats en los que el cliente respondió en el formulario de evaluación que el operador NO resolvió la incidencia.
Número de chats con una valoración del cliente de 4-5	Indica el número de chats en los que el cliente calificó el desempeño del operador con 4 o 5 estrellas.
Número total de chats con valoración del cliente	Indica el número total de chats en los que el cliente calificó el desempeño del operador y le dio de 1 a 5 estrellas.

### 5.1.4. Informe del moderador

**Tabla 5-5 Columnas de los informes de moderador**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Moderador (nombre de usuario)	El nombre de usuario del usuario que estableció la primera calificación en la inspección.
Fecha del recurso	Cuando se abrió la primera disputa (recurso) en la inspección.
Fecha de calificación	Cuándo se asignó la primera calificación en la inspección.
Fecha de cierre del recurso	Cuando se cerró la primera disputa.
Proyecto	El proyecto del que procede el cliente.
Idioma	El idioma utilizado en la consulta del cliente.
Nombre de usuario del operador	El nombre de usuario del operador en el sistema.
ID de chat	El número de identificación del chat en el sistema.
Es el número de mensajes del operador en el chat	El número de mensajes del operador en el chat.
Fecha de creación del chat	Cuándo se creó el chat.
Primera calificación	La calificación inicial asignada durante la inspección.

**Tabla 5-5 Columnas de los informes de moderador**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Etiquetas	Categorías de etiquetas y etiquetas de operador que se pusieron en el chat.
Recurrido	Indica si se abrió al menos una disputa (recurso) en la inspección.
El nombre de usuario de la persona que dio la calificación final	El nombre de usuario del empleado que puso la calificación más reciente cuando se exportó el informe.
Primera calificación	La calificación establecida en la inspección cuando se exportó el informe.

### 5.1.5. Informe sobre la intención del chatbot

**Tabla 5-6 Columnas de los informes sobre la intención del chatbot**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
ID de cliente	El identificador del cliente.
Proyecto	El proyecto del que procede el cliente.
Idioma	El idioma especificado en la configuración de la aplicación del cliente.
País de registro	País de registro del cliente.
Fecha y hora de creación del chat	Cuando el cliente envió el primer mensaje en el chat.
Nombre de la intención (pregunta) seleccionada por el cliente	El nombre de la intención que ha pulsado el cliente.
Texto de la respuesta a la intención seleccionada por el cliente	La respuesta de la intención elegida por el cliente.

### 5.1.6. Informe de preguntas frecuentes

**Tabla 5-7 Columnas de los informes de preguntas frecuentes**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
ID de sesión	Indica el ID de sesión.
Dispositivo	Indica el primer dispositivo desde el cual contactó el cliente.

**Tabla 5-7 Columnas de los informes de preguntas frecuentes**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Idioma	Indica el idioma utilizado durante el chat.
Proyecto	Indica el proyecto utilizado durante el chat.
Fecha y hora de creación de la sesión	Indica la hora y la fecha en la que se creó la sesión.
Transferido a un operador (sí/no)	Indica si el cliente fue transferido a un operador durante la sesión.
Preguntas principales (si las hay)	Indica las preguntas más consultadas por el cliente. Si no hay preguntas principales, el campo permanece vacío.
Pregunta del cliente para la que no se han encontrado opciones en la base de conocimientos	Indica todas las preguntas para las que el cliente no encontró nada en las preguntas frecuentes.
Pregunta principal 1 (selección del cliente)	Indica la pregunta que el cliente eligió de la lista presentada por el bot.
Respuesta principal 1 (respuesta del bot a la pregunta seleccionada)	Indica la respuesta mostrada al cliente tras seleccionar una pregunta de la lista presentada por el bot.
Pregunta principal n	Cada pregunta de los clientes aparece en una nueva columna.
Respuesta principal n	Cada respuesta aparece en una nueva columna.

### 5.1.7. Informe del empleado

Cada elemento del informe de empleado empieza en una nueva línea. Cuantos más elementos tenga un empleado, más líneas tendrá el informe

**Tabla 5-8 Columnas de los informes de empleados**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Empleado	El número de identificación del empleado en el sistema.
Estado del empleado	El estado del empleado: Eliminado, Activo, Bloqueado.
Nombre de usuario	Nombre de usuario del empleado.
Apodo de usuario	El apodo del empleado del bloque de usuario principal en el perfil del empleado.
Nombre real	El nombre real del empleado del bloque de usuario principal en el perfil del empleado.

**Tabla 5-8 Columnas de los informes de empleados**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Función	Rol del usuario.
Proyecto	El proyecto en el que trabaja el usuario.
Idioma	El idioma establecido para el proyecto al asignar al empleado.
País de registro	El país de registro establecido para el proyecto al asignar al empleado.

### 5.1.8. Informe del historial de chat

A continuación se presenta el contenido del informe.

Fecha de creación: MM/DD/AAAA ([zona horaria del empleado]), [nombre de usuario del empleado].

Información de chat:

Fecha y hora de creación del chat: MM/DD/AAAA HH:MM ([zona horaria])

Cliente: [número de cliente]

Id de cliente externo: [Id de cliente externo si ha iniciado sesión]

Proyecto: [nombre]

Versión reducida: [sí/no]

Chat ID: [chat uuid]

Idioma: [nombre] [(código ISO)]

Navegador, OS: [versión del navegador], [SO]

Dispositivo: [nombre del dispositivo]

Estado del chat: [estado]

Puntuación del cliente: [puntuación]

Etiquetas de operador: [etiqueta 1], [etiqueta 2],... [n etiqueta]

Etiquetas Bot: [etiqueta 1], [etiqueta 2],... [etiqueta n]

Consultor:

Consultor [Operador apodo 1] Consultor

[Operador apodo 2] Consultor [Operador apodo n]

Chat:

Bot: [texto]

Si la respuesta del bot contiene botones, muéstrelos debajo del mensaje del bot, en el siguiente formato:

Botones: [Botón 1], [Botón 2], [Botón n]

Cliente [número de cliente]: [mensaje del cliente]

Si contiene un archivo, habrá un enlace al archivo [apodo del operador] :

[mensaje del operador]

Si contiene un archivo, habrá un enlace al archivo. Aparece un saludo automático como mensaje del operador

**i** Nota:

Cada mensaje contiene la hora a la que se envió.

### 5.1.9. Informe del archivo de chat

Tabla 5-9 Columnas de los informes del operador

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Periodo (fechas de inicio y fin de la exportación)	Indica las fechas de inicio y fin de la exportación del informe.
Dispositivo	Indica el primer dispositivo desde el cual contactó el cliente.
Tipo de archivo	Indica el formato del archivo (extensión del archivo).
Tamaño del archivo (MB)	Indica el tamaño del archivo.

### 5.1.10. Informe de la inspección

Tabla 5-10 Columnas de los informes de la inspección

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
ID de chat	El identificador del chat.
Fecha de calificación actual	La fecha y hora de la calificación más reciente a partir de la cual se exportó el informe.
Fecha en que se confirmó o rechazó la primera calificación	La fecha y hora en que se revisó la primera calificación.
Cuando se abrió la primera disputa.	La fecha y la hora en la que se abrió la primera disputa.
Nombre de usuario del operador	El nombre de usuario del operador calificado.
Duración de la confirmación o rechazo de la primera calificación	La diferencia entre la fecha de la primera calificación a inspeccionar y la fecha en que se establece la siguiente calificación tras la primera verificación.

**💡** Consejo:

Por ejemplo, si una calificación sujeta a inspección se fija para el 1 de enero de 2024 a las 12:00 p. m., se verifica el 2 de enero de 2024 a las 12:00 p. m., y la siguiente calificación sujeta a inspección se fija el 3 de enero de 2024 a las 12:00 p. m., entonces la diferencia entre la verificación y la recepción de la siguiente calificación sujeta a inspección es de dos días.

**Tabla 5-10 Columnas de los informes de la inspección**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Cuándo se cerró la primera disputa	La fecha y la hora en la que se resolvió la primera disputa.
Fecha de la primera calificación	La fecha y hora en la que se estableció la primera calificación.
¿Está abierta la primera disputa?	Si está abierta la primera disputa.
Número de mensajes en la primera disputa	El número de mensajes en la primera disputa cuando se exportó el informe.
Duración de la inspección	La diferencia entre la fecha de calificación actual y la última fecha de calificación en el momento en que se exportó el informe.
Calificación actual	La calificación más reciente en el momento de exportar el informe.
¿Se ha confirmado o rechazado la primera calificación sometida a inspección?	El resultado de la primera verificación de la calificación.
Duración de la primera disputa	La diferencia entre la fecha de apertura de la disputa y la fecha en que se generó el informe o se cerró la primera disputa.
Número de disputas en la inspección	Número de veces que se ha abierto una disputa en el chat.
Número de cambios de calificación	El número de valoraciones que fueron modificadas por el evaluador (solo disponible para usuarios cuyas calificaciones no necesitan ser revisadas).
Participantes	Nombres de usuario y funciones del evaluador.

### 5.1.11. Estadísticas del bot

**Tabla 5-11 Columnas para informes estadísticos de chatbot**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
ID de chat	El identificador del chat.
Nombre del bot	El nombre del bot.

**Tabla 5-11 Columnas para informes estadísticos de chatbot**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Proyecto	El proyecto del que procede el cliente.
Idioma	El idioma especificado en la configuración de la aplicación del cliente.
Fecha y hora de creación del chat.	Cuando el cliente envió el primer mensaje en el chat.
Fecha y hora en la que finalizó el chat	La hora a la que se cerró el chat o la hora de la solicitud para llamar a un operador.
Duración de la sesión	La diferencia entre las columnas <b>Fecha y hora de finalización del chat</b> y <b>Fecha y hora de creación del chat</b> .
Estado de la sesión del bot	Si existe una respuesta para la solicitud del cliente.
Operador solicitado	Si el cliente o el bot llamaron a un operador.
Etiquetas de chat	Etiquetas asignadas al chat por los operadores que trabajaron en el chat.
Número de iteraciones de clientes con intenciones reconocidas por el bot	Número de mensajes enviados al bot después de que este mostrara el mensaje «Tal vez quiso decir:» y mostrara una lista de intenciones. También hay casos en los que el bot muestra inmediatamente un mensaje de 100 % de coincidencia.
Número de iteraciones de clientes con intenciones no reconocidas por el bot	Número de mensajes enviados al bot después de que este mostrara el mensaje «Reformule su pregunta».
Reaction time	Tiempo transcurrido desde el primer mensaje del cliente hasta el primer mensaje del bot en el chat.
Response time	La suma de pausas en el chat desde el momento en que el cliente envía un mensaje hasta el momento en que el bot responde, dividida por la suma de dichas pausas en el chat.

### 5.1.12. 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**. Para más información, consulte [Editar un empleado](#).

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: [horas.minutos.segundos]

Fuera de línea: [horas.minutos.segundos]

En pausa: [horas.minutos.segundos]

Proyecto: [Nombre]

Chats: [Número]

Resueltos: [Número]

Respondido: [Número]

Omitido: [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

## 5.2. Crear un informe

Los informes de la sección **Informes** se crean casi siempre de la misma manera, excepto por lo siguiente:

- Informe de empleados: no es necesario seleccionar un periodo de tiempo: se exportan todos los empleados.
- Informe de chat: se exporta en la página **Historial de chat**. Para más información, consulte la sección [Crear un informe del historial de chat](#).

Para crear un informe:

1. Vaya a la página **Informes**.
2. Seleccione el tipo de informe:
  - [Informe del chat](#)
  - [Informe del operador](#)
  - [Informe del moderador](#)
  - [Informe de preguntas frecuentes](#)
  - [Informe del empleado](#)
  - [Informe del archivo de chat](#)
3. Pulse  (**Generar informe**). Se abrirá una ventana para generar un informe.
4. Seleccione el periodo para el que desea generar un informe.
5. Pulse **Generar informe**.

 **Nota:**

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

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

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

 **Nota:**

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

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

**Consejo:**

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

**ATENCIÓN:**

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

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

- f. Si se interrumpe la descarga, pulse **Reiniciar**.

## 5.3. Descargar un informe

Para descargar un informe:

1. Vaya a la página **Informes**.
2. Seleccione el tipo de informe:
  - [Informe del chat](#)
  - [Informe del operador](#)
  - [Informe del moderador](#)
  - [Informe de preguntas frecuentes](#)
  - [Informe del empleado](#)
  - [Informe del archivo de chat](#)
3. Pulse **Descargar informe** junto al informe que desee.

**Atención:**

No cierre la pestaña hasta que se haya completado la descarga.

Se descargará el informe.

## 6. Historial de chat

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

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

La página ofrece lo siguiente:

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

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

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
<b>Intervalo de tiempo</b>	Fecha y hora del periodo para el que deben obtenerse los datos.	12/11/2023 00:00– – 12/16/2023 23:59
<b>Participantes del chat</b>	Con quién chateó el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bot</li> <li>• Operador</li> </ul>
<b>Lista de chatbots</b>	Qué bots participaron en el chat.	AI_bot
<b>Estado del chatbot</b>	El resultado de la interacción del cliente con el bot. El filtro no depende del estado del chat ni de si un operador está participando en él.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta recibida: el bot ha encontrado una respuesta a todas las solicitudes del cliente con opciones o una coincidencia del 100 % con la intención original.</li> <li>• Respuesta parcial: el bot solo ha podido responder a algunas de las preguntas del cliente. No se ha respondido a una o más preguntas.</li> </ul>

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

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

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

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

## 6.1. Crear un informe de historial de chat

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

Para crear un informe:

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

 **Atención:**

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

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

5. Pulse **Generar informe**.

 **Nota:**

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

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

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

 **Nota:**

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

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

 **Consejo:**

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

 **ATENCIÓN:**

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

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

f. Si se interrumpe la descarga, pulse **Reiniciar**.

## 6.2. Lista de chats

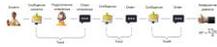
<b>Número de cliente</b>	Un número permanente asignado a un cliente en el sistema Subhelper.
<b>Estado del chat</b>	<p>Un chat puede tener uno de los cinco estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo: abierto + sin respuesta de un operador</li> <li>• Activo: abierto + operador ha respondido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

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

### 6.3. Chats en vista completa

Texto del mensaje	El texto de los mensajes del cliente, el texto de los mensajes del operador, el texto de los mensajes del bot, el texto de los mensajes del sistema, la etiqueta de respuesta larga (si la hay).
Archivos	Archivos enviados por el cliente al operador, archivos enviados por el operador al cliente. Se pueden cargar archivos JPG, JPEG, PNG, PDF, etc., de hasta 100 MB. El cliente y el operador pueden cargar varios archivos a la vez (se admiten múltiples adjuntos), incluso arrastrándolos y soltándolos, y visualizar un álbum de imágenes. Las aplicaciones para móviles aún no permiten adjuntar varios archivos.
Proyecto	Proyecto del que procede el contacto.
ID de chat	El número asignado a un chat en el sistema.
Fecha	Fecha y hora de creación del chat: cuando el cliente envió el primer mensaje en el chat.
Número de cliente	Un número permanente asignado a un cliente en el sistema Subhelper. Se ha añadido la posibilidad de cambiar el número de cliente por el nombre completo del cliente para determinados socios.
ID de cliente	Si el cliente está autorizado, aquí aparecerá su número de cuenta en el sitio desde el que está escribiendo. Si el cliente no está autorizado, no se mostrará ningún número.
Estado del cliente	Si el cliente es un VIP, este hecho se muestra al lado del ID.
Metadatos	<p>Datos del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El país de registro es el país que el cliente especificó como suyo al registrarse en el sitio. Solo se muestra si el cliente ha entrado como usuario registrado.</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p> <b>Nota:</b></p> <p>Actualmente, esto aún no está implementado en todos los dispositivos. Si no está implementado para un dispositivo, o si el cliente llega como usuario no registrado, se enviará un guion («-») en el campo del país de registro.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>País según la dirección IP: el país del cliente se determina automáticamente en función de la dirección IP del cliente cuando se pone en contacto con el servicio de asistencia. Si el cliente no se encuentra en su país de registro o si utiliza una VPN, el país de registro no coincidirá con el país basado en su dirección IP.</li> </ul>

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



$$T_R = Date_2 - Date_1$$

, donde

$Date_2$  – es la hora del mensaje anterior del cliente, bot u operador.

$Date_1$  – es la hora del próximo mensaje del operador

$$ART = \frac{\sum(T_R)}{Q}$$

, donde

$T_R$  es el periodo de tiempo entre los mensajes del cliente o bot y los mensajes del operador

$Q$  es el número de mensajes de los operadores en el chat

Tiempo máximo de respuesta

El valor del tiempo de respuesta más alto.

**Operadores**

Este bloque muestra los operadores que han participado en el chat y su estado de inspección.

**Información del operador:**

- Apodo del operador
- Estado del operador para el chat

*Estado del chat en el momento en que el operador terminó de trabajar con el cliente en el chat. Este estado no siempre coincidirá con el estado final del chat, ya que este operador puede haber sido seguido por otros operadores que hayan cambiado el estado del chat. Esto hace referencia al estado del chat **según el trabajo del operador con el chat.***

- Estado de la inspección + funcionalidad de inspección por chat
- La calificación otorgada al operador por los evaluadores

**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.**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Resuelto</i> - cerrado + el operador ha ocultado el chat o el cliente ha sido baneado.</li> <li>• <i>Respondido</i> - cerrado + el chat se cerró después de que el operador enviara la respuesta.</li> <li>• <i>Transferido</i> - transferido manualmente a otro operador.</li> <li>• <i>Perdido</i> (cerrado + sin respuesta del operador + no leído por el operador). El operador no leyó ni un solo mensaje del cliente en el chat, el operador no dejó ni un solo mensaje en el chat y el chat no se transfirió manualmente a otro operador.</li> <li>• <i>Ignorado</i> (cerrado + sin respuesta del operador + el operador leyó al menos un mensaje en el chat). El operador leyó al menos un mensaje del cliente en el chat, el operador no dejó ningún mensaje en el chat y el chat no se transfirió manualmente a otro operador.</li> </ul>
Adjuntos	Puede ver las imágenes cargadas en una notificación. Cuando visualices imágenes, puedes pasar de una a otra utilizando las teclas de flecha del teclado. El número máximo de imágenes en un mensaje es 10.

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

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

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

## 6.4. Inspecciones

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

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

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

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

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

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

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

NOMBRE DEL FILTRO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLOS
<b>Evaluador</b>	Empleado con capacidad para comprobar inspecciones (moderador y superior).	John Brown

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

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

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

 **Nota:**

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

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

### 6.4.1. Operador

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

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

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

#### 6.4.1.1. Abrir una disputa

Para abrir una disputa en el rol **Operador**:

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

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

## 6.4.2. Operador sénior

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

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

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

### 6.4.2.1. Abrir una disputa

Para abrir una disputa en el rol de **Operador sénior**:

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

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

### 6.4.3. Moderador, moderador restringido

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

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

#### 6.4.3.1. Activación de las comprobaciones de habilitación obligatorias

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

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

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

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

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

#### 6.4.3.2. Inspección

Para inspeccionar usando el rol de **Moderador** o **Moderador Restringido**:

1. Vaya a la página **Historial del chat**.
2. Encuentre clasificaciones que necesiten ser inspeccionadas. Hágalo de la siguiente manera:
  - a. Pulse .
  - b. En el campo **Clasificación de la inspección**, seleccione **No clasificado**. *Se mostrarán los chats con las calificaciones correspondientes.*
3. Vaya al chat que quiera calificar.

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

 **Atención:**

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

7. Ver las actualizaciones del historial del chat:
  - a. Vaya a la página **Historial del chat**.
  - b. Pulse .
  - c. Seleccione el valor apropiado en el campo **Estado de la inspección**.
  - d. Vaya al chat.
  - e. El menú de la derecha mostrará el historial de inspecciones.

### 6.4.3.3. Participación en las disputas

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

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

## 6.4.4. Gestor, administrador

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

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

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

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

### 6.4.4.1. Inspección

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

Para comprobar calificaciones en cualquier inspección:

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

### 6.4.4.2. Participación en las disputas

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

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

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

## 7. Etiquetas

Sección para crear y editar etiquetas de chat y categorías de etiquetas. Las categorías y etiquetas creadas se traducen a los idiomas de la interfaz disponibles en el sistema. La etiqueta aparece en su idioma original hasta que se traduce.

El ruso se considera el idioma de origen. Una vez creada, una nueva etiqueta se envía automáticamente a los traductores y añaden traducciones para ella. Las etiquetas se traducen primero al inglés. El tiempo necesario para añadir las etiquetas localizadas depende de la carga de trabajo general de los traductores, así como del número de etiquetas añadidas. Para organizar y navegar mejor por el conjunto de etiquetas, estas se asignan a categorías.

### 7.1. Añadir una categoría de etiqueta

Para añadir una categoría de etiqueta:

1. Vaya a la página **Etiquetas**.
2. Pulse **Añadir una categoría**. Se abrirá una ventana para seleccionar una categoría.
3. Escriba el nombre de la categoría.

 **Restricción:**

El nombre no debe:

- tener mas de 30 caracteres o menos de 2.
- Tampoco debe ser igual a un nombre existente.

4. Pulse **Añadir**.  
Se creará la categoría de etiqueta.

### 7.2. Eliminar una categoría de etiqueta

Para eliminar una categoría de etiqueta:

1. Vaya a la página **Etiquetas**.
2. Saque las etiquetas de la categoría que quiera eliminar. Hágalo de la siguiente manera:
  - a. Expanda el  grupo de etiquetas.
  - b. Pulse  (editar) al lado de la etiqueta.  
Se abrirá una ventana para editar una etiqueta.
  - c. En el campo **Categoría**, seleccione una categoría a la que desplazarse.

 **Nota:**

El cambio se guarda de forma automática.

- d. Pulse  (cerrar).
- e. Repita el proceso para todas las etiquetas de la categoría.

La eliminación estará disponible.

- Al lado de la categoría que desea eliminar, pulse  (Eliminar). Se eliminará la categoría de etiqueta.

## 7.3. Crear una etiqueta

Para crear una etiqueta:

- Vaya a la página **Etiquetas**.
- Asegúrese de que ya se haya creado la categoría para la etiqueta. Utilice filtros si es necesario.

 **Consejo:**

Para más información, consulte la sección [Añadir una categoría de etiqueta](#).

- Expanda la  categoría de etiqueta.
- Al final de la categoría, pulse **Añadir etiqueta**.  
Se abrirá una ventana para añadir una etiqueta.
- Escriba el nombre de la etiqueta.

 **Restricción:**

El nombre no debe ser igual a un nombre existente.

- Pulse **Añadir**.

## 7.4. Etiquetar un proyecto

Para añadir un proyecto a una etiqueta:

- Vaya a la página **Etiquetas**.
- Expanda la  categoría de etiqueta.
- Pulse  (editar) al lado de la etiqueta. Se abrirá una ventana para editar una etiqueta.
- Seleccione un proyecto del campo **Proyectos**.
- Pulse **+ Añadir proyecto**. Se etiquetará el proyecto.
- Pulse  para cerrar la ventana.

## 7.5. Desetiquetar un proyecto

Para quitar una etiqueta de un proyecto:

- Vaya a la página **Etiquetas**.
- Expanda la  categoría de etiqueta.
- Pulse  (**Editar**) al lado de la etiqueta. Se abrirá una ventana para editar una etiqueta.

4. Pulse  al lado del proyecto.
5. Pulse  para cerrar la ventana.

## 8. Empleados

Una sección del menú para gestionar empleados y grupos de empleados.

### 8.1. Lista de empleados

Una página donde puede crear, ver (👁), editar (✎) y eliminar (🗑) cuentas de empleados.

Tabla 8-1 Columnas de la página «Empleados»

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
<b>Estado</b>	Estado del trabajador en el espacio de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• En línea: el empleado ha iniciado sesión en el espacio de trabajo y no se encuentra en un descanso.</li><li>• Sin conexión: el empleado no ha iniciado sesión en el espacio de trabajo. Todos los empleados que trabajen en el panel de administración tendrán este estatus.</li><li>• En pausa: el empleado ha pulsado «Iniciar descanso».</li></ul>
<b>Empleado</b>	El nombre y el nombre de usuario especificados en la cuenta del empleado.	Alan Turing a.turing
<b>Función</b>	Función del empleado en el sistema.	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Administrador</i></li><li>• <i>Gestor</i></li><li>• <i>Moderador</i></li><li>• <i>Moderador restringido</i></li><li>• <i>Operador sénior</i></li><li>• <i>Operador</i></li></ul>

**Tabla 8-1 Columnas de la página «Empleados»**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
<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 8-2 Filtros de la página «Empleados»**

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

### 8.1.1. Visualizar una tarjeta de empleado

La cuenta del empleado contiene información sobre el empleado:

1. Vaya a la página **Empleados** → **Lista de empleados**.
2. Utilice filtros  para encontrar a un empleado.
3. Pulse  al lado del nombre de un empleado.  
Esto lo llevará a la tarjeta de empleado.
4. Revise la información del empleado.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
<b>Nombre</b>	El nombre (apodo) del empleado. Puede ser distinto al nombre real. Este es el nombre que aparece en el widget, en el espacio de trabajo y en el panel de administración.	Alan Turing
<b>Última vista</b>	La última vez que se conectó un empleado.	hace un minuto
<b>Estado</b>	Elemento visual que aparece en el bloque a la derecha de la foto cuando un empleado ha sido bloqueado o está pendiente de eliminación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Vacío: el empleado está activo, no está bloqueado ni pendiente de eliminación.</li> <li>◦ Bloqueado</li> <li>◦ Se eliminará en: [tiempo tras el cual se eliminará el empleado]</li> </ul>
<b>Nombre de usuario</b>	Un nombre de cuenta único para autorizar a un empleado en el sistema.	v.kapustin
<b>Nombre real</b>	El nombre del empleado tal como figura en su pasaporte. Esto se muestra solo en la tarjeta de empleado.	Veniamin Kapustin
<b>Función</b>	Un conjunto de permisos para acceder al sistema.	Operador
<b>Contraseña</b>	<p>Una secuencia de caracteres para autenticar a un usuario en el sistema.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> <b>Nota:</b></p> <p>La contraseña actual no se puede ver, pero se puede cambiar.</p> </div>	rCRQ-eC7d1

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
<b>Autenticación de dos factores</b>	La necesidad de verificación adicional a través de Reddy al autenticarse. Activado/desactivado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Desactivado: Autenticación mediante contraseña.</li> <li>◦ Activado: Autenticación mediante una contraseña y un código de un solo uso de Reddy.</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Nota:</p> <p>Para utilizar esta función es necesario tener una cuenta Reddy activa.</p> </div>
<b>Informes de turno</b>	Enviar o no informes sobre el trabajo de un empleado con la función de <b>Operador</b> al final de su turno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Enviar</li> <li>◦ No enviar</li> </ul>
<b>Servicio VIP</b>	Si el empleado atiende de forma exclusiva Clientes VIP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Desactivado: atiende a todos los clientes, independientemente de su estatus VIP.</li> <li>◦ Activado: solo atiende a clientes VIP.</li> </ul>
<b>Bloquear</b>	La capacidad para bloquear a un empleado. Esta funcionalidad puede utilizarse para el bloqueo o antes de la eliminación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Bloqueado: el usuario no puede iniciar sesión en el sistema.</li> <li>◦ Desbloqueado</li> </ul>
<b>Eliminar</b>	La capacidad para eliminar de forma permanente a un empleado. La eliminación definitiva de un empleado y de todos los datos asociados se produce 30 días después de que se inicie dicha eliminación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Activo: el empleado puede realizar todas las acciones en el sistema de acuerdo con su rol.</li> <li>◦ Marcado para la eliminación: han pasado menos de 30 días desde que se inició la eliminación. El empleado no puede iniciar sesión en el sistema.</li> </ul>

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Eliminado: el perfil del empleado ya no existe.</li> </ul>
<b>Grupos a los que pertenece el empleado</b>	Las comunidades a las que pertenece el empleado.	División noroeste
<b>Proyectos</b>	Proyectos asignados al empleado y configuración del idioma, países de registro de los clientes y apodos para el proyecto.	Manhattan Project
<b>INSPECCIONAR CALIFICACIÓN</b>	Esta funcionalidad es solo para moderadores y moderadores restringidos. Determina si deben comprobarse las calificaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Activado: Se requiere una comprobación de clasificación. Antes de la comprobación, la calificación no se incluye en las estadísticas.</li> <li>◦ Desactivado: La comprobación de las calificaciones no es obligatoria. Las valoraciones se incluyen en las estadísticas inmediatamente después de ser asignadas.</li> </ul>

### 8.1.2. Crear un empleado

Hay dos formas de crear un empleado:

1. desde cero
2. a partir de una cuenta de un empleado existente

Para crear un empleado:

1. Vaya a la página **Empleados** → **Lista de empleados**.
2. Para crear desde cero:

- a. Pulse  (**añadir empleado**). Se abrirá una ventana para añadir un empleado.

- b. Seleccione la función del empleado:

 Nota:

Para obtener más información sobre las funciones, consulte [Asignación de acceso a empleados](#).

- c. Introduzca:
- el identificador de texto único del empleado en el campo **Nombre de usuario**
  - el nombre que se mostrará en el sistema en el campo **Nombre (apodo)**
  - la **contraseña** (y vuelva a introducirla para confirmarla)
- d. Si es necesario, añada el **Nombre real del empleado**.

 Nota:

Este nombre solo aparece en la tarjeta de empleado.

- e. Pulse **Añadir**.
3. Para crear mediante datos de una cuenta de un empleado existente:
- Utilice filtros  para encontrar a un empleado.
  - Pulse  al lado del nombre de un empleado.  
[Esto lo llevará a la tarjeta de empleado.](#)
  - Pulse **Añadir en base a un empleado existente**.
  - Introduzca el nombre de usuario, nombre y contraseña.
  - Cambie la función cuando sea necesario.
  - Pulse **Registrar**.

Se creará un empleado con la función seleccionada y se le asignará a los mismos grupos y proyectos que al empleado original.

### 8.1.3. Editar un empleado

Para editar un empleado:

- Vaya a la página **Empleados** → **Lista de empleados**.
- Utilice filtros  para encontrar a un empleado.
- Pulse  al lado del nombre de un empleado.  
[Esto lo llevará a la tarjeta de empleado.](#)
- Para cambiar datos básicos:
  - Pulse **Editar detalles**.  
[Se abrirá la ventana \*\*Editar empleado\*\*.](#)
  - Cambie los detalles necesarios.
  - Pulse **Guardar**.

5. Para modificar el número máximo de chats asignados a un empleado:

- a. Bajo el encabezado **Número máximo de chats en el espacio de trabajo**, pulse . Se abrirá la ventana **Número máximo de chats en el espacio de trabajo**.
- b. Seleccione el número deseado de chats.
- c. Pulse **Guardar**.  
El número máximo de chats en la cola del empleado cambiará.

6. Para habilitar la autenticación de dos factores:

- a. Bajo el encabezado **Autenticación de dos factores**, pulse . Se abrirá la ventana **Autenticación de dos factores**.
- b. Seleccione **Reddy**.
- c. Introduzca su ID de usuario Reddy.

 Consejo:

Puede copiar el ID desde los ajustes básicos en Reddy.

Ejemplo: 12345678912.

- d. Pulse **Guardar**.  
Al iniciar sesión, el empleado necesitará un código de un solo uso de Reddy, además de la contraseña.

7. Para permitir el envío de informes de turnos:

 Nota:

Para obtener más información sobre el contenido del informe, consulte la sección [Informes de turnos en Reddy](#).

- a. Bajo el encabezado **Informes de turnos**, pulse . Se abrirá una ventana para configurar el envío de informes.
- b. Seleccione **Enviar a Reddy**.
- c. Introduzca su ID de usuario Reddy.

 Consejo:

Puede copiar el ID desde los ajustes básicos en Reddy.

Ejemplo: 12345678912.

- d. Pulse **Guardar**.  
El empleado especificado recibirá informes una vez finalizado cada turno.

8. Para cambiar el estado de servicio al cliente VIP de un empleado:

- a. Pulsa  bajo el encabezado **Tipo de servicio**.  
Aparecerá una ventana donde podrá seleccionar el tipo de servicio.
- b. Elija una de las opciones siguientes:
  - **Atiende a clientes VIP**: el empleado se relacionará exclusivamente con clientes VIP.
  - **Atiende a todo el mundo**: el empleado puede atender a clientes con o sin estatus **VIP**.
  - **No atiende a VIP**: el empleado atenderá a clientes sin estatus **VIP**.

9. Para asignar grupos a un empleado:

- a. En el panel **Grupos a los que pertenece el empleado**, pulse **Añadir**.  
Se abrirá una ventana para asignar grupos al empleado.
- b. Seleccione grupos.
- c. Pulse **Guardar**.

El empleado se añadirá a los grupos especificados.

10. Para asignar proyectos a un empleado:

- a. En el panel **Proyectos**, pulse **Añadir**.  
Aparecerá una ventana para asignar un proyecto al empleado.
- b. Seleccione un proyecto.
- c. Si es necesario, seleccione:
  - **Idioma** - para servir solo los idiomas seleccionados. Si no selecciona nada, el operador servirá todos los idiomas del sistema.
  - **País de registro** - para servir solo a clientes con el país de registro seleccionado. Si no selecciona nada, el operador dará servicio a todos los usuarios de cualquier país, incluidos los clientes no registrados.



Atención:

Para garantizar que se pueda asignar un operador a cualquier cliente, asegúrese de que el proyecto cuenta con operadores que prestan servicio en cualquier país de registro. De lo contrario, puede resultar imposible asignar clientes no registrados a un operador.

- d. Introduzca el **apodo del proyecto** para cambiar el nombre mostrado del empleado en el proyecto específico.
- e. Pulse **Añadir**.

#### 8.1.4. Bloquear a un empleado

La cuenta de un empleado se bloquea de dos maneras:

- de forma automática si no se ha conectado durante un mes.
- de forma manual

Para bloquear a un empleado:

1. Vaya a la página **Empleados** → **Lista de empleados**.
2. Utilice filtros. Para ello, pulse  y configure los ajustes necesarios.
3. Utilice filtros  para encontrar a un empleado.
4. Pulse  al lado del nombre de un empleado.  
Esto lo llevará a la tarjeta de empleado.
5. En la parte inferior izquierda de la tarjeta, pulse **Bloquear**.
6. Confirme el bloqueo.  
El empleado será bloqueado y aparecerá un indicador apropiado junto a la imagen de la cuenta.

### 8.1.5. Eliminar a un empleado

Para eliminar a un empleado

1. Vaya a la página **Empleados** → **Lista de empleados**.
2. Utilice filtros  para encontrar a un empleado.
3. Pulse  al lado del nombre de un empleado. Esto lo llevará a la tarjeta de empleado.
4. En la parte inferior izquierda de la tarjeta, pulse **Eliminar**. Aparecerá un aviso.
5. Haga clic en **OK** para confirmar el inicio de la eliminación.  
El empleado se marcará para su eliminación. El empleado puede ser restaurado en un plazo de 30 días. Tras este periodo, la eliminación será permanente.

### 8.1.6. Desbloquear y restaurar a un empleado

Después de marcar a un empleado para su eliminación, hay un periodo de 30 días en el que se puede restaurar al empleado junto con todos los datos asociados.

Para restaurar a un empleado eliminado o desbloquear a un empleado bloqueado:

1. Vaya a la página **Empleados** → **Lista de empleados**.
2. Utilice filtros  para encontrar a un empleado.
3. Pulse  al lado del nombre de un empleado.  
Esto lo llevará a la tarjeta de empleado.
4. Para desbloquear:
  - a. En la parte inferior izquierda de la tarjeta, pulse **Desbloquear**.
  - b. Confirme el bloqueo. El empleado será desbloqueado.
5. Para reincorporar a un empleado, pulse **Restaurar** en la parte inferior izquierda de la tarjeta. El empleado será restaurado junto con todos los datos asociados.

## 8.2. Grupos de empleado

La sección proporciona control dividiendo a los empleados en grupos según sus zonas de visibilidad y sus derechos en el sistema. Es una subsección del menú **Empleados**.

Los administradores pueden crear, ver, editar y eliminar grupos.

### 8.2.1. Crear un grupo de empleados

Para crear un grupo de empleados:

1. Vaya a **Empleados** → **Grupos de empleados**.
2. Pulse  (**Añadir grupo**).  
Aparecerá una ventana para crear un grupo de empleados.
3. Introduzca el nombre del grupo de empleados.
4. Si es necesario, añada una descripción de grupo.
5. Pulse **Añadir**.  
Se creará el grupo de empleados.

### 8.2.2. Ver un grupo de empleados

Para ver grupos de empleados:

1. Vaya a **Empleados** → **Grupos de empleados**.
2. Si es necesario, utilice la búsqueda.
3. Pulse  al lado del grupo de empleado. Se le llevará al grupo de empleados.
4. Ver la lista de empleados del grupo.

### 8.2.3. Editar un grupo de empleados

Para editar un grupo de empleados:

1. Vaya a **Empleados** → **Grupos de empleados**.
2. Si es necesario, utilice la búsqueda.
3. Pulse  al lado de un grupo de empleado. Se le llevará al grupo de empleados.
4. Para editar el nombre y la descripción del grupo:
5. Para cambiar los miembros del grupo:



#### Consejo:

También puede añadir o eliminar un empleado de un grupo desde la tarjeta de empleado. Para más información, consulte [Editar un empleado](#).

- a. Pulse **Editar lista de usuario**. Se abrirá una ventana para cambiar la pertenencia al grupo.
- b. Para añadir:
  - en la parte izquierda de la ventana, seleccione los empleados que desea añadir al grupo
  - pulse  para añadirlos al grupo.
- c. Para eliminar:

- en la parte derecha de la ventana, seleccione los empleados que desea eliminar del grupo
- pulse  para eliminarlos del grupo.

d. Pulse  para salir de la ventana de edición.

Se modificará la composición del grupo de trabajadores.

 **Nota:**

También es posible cambiar la pertenencia al grupo a través de la tarjeta de empleado.

## 8.2.4. Eliminar un grupo de empleados

Para eliminar un grupo:

1. Vaya a **Empleados** → **Grupos de empleados**.
2. Pulse  al lado de un grupo de empleado. Se le llevará al grupo de empleados.
3. Cambie la pertenencia al grupo para que no haya empleados en él:
  - a. Pulse **Editar lista de usuario**. Se abrirá una ventana para cambiar la pertenencia al grupo.
  - b. En la parte derecha de la ventana, seleccione los empleados que desea eliminar del grupo.
  - c. Pulse  para eliminarlos del grupo.
  - d. Pulse  para salir de la ventana de edición. Los empleados serán eliminados del grupo.
4. Vuelve a la **Grupos de empleados** página.
5. Al lado del grupo que desea eliminar, pulse  (**Eliminar**).
6. Confirme la eliminación del grupo. El grupo de empleados se eliminará de forma permanente.

## 9. 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 área 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.

### 9.1. 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**.

# 10. Proyectos

Esta sección le permite ver, crear, editar y eliminar proyectos. Cada proyecto es una plataforma de consulta.

Se pueden asignar etiquetas al proyecto y añadir saludos automáticos, que son mensajes cortos que el cliente verá cuando se ponga en contacto con nosotros y en los mensajeros.

Tabla 10-1 Columnas de la página «Proyectos»

COLUMNA	DESCRIPCIÓN	VALORES DE EJEMPLO
<b>Nombre</b>	El identificador de texto del proyecto. Por regla general, el nombre de dominio de un sitio web se utiliza como nombre.	Manhattan Project
<b>ID</b>	Un número de identificación único que se genera automáticamente al crear un proyecto.	46da2d332a6b4727b694351
<b>Estado</b>	Estado del proyecto. Un proyecto puede bloquearse temporalmente si es necesario detener temporalmente su actividad. Un proyecto bloqueado no recibirá chats. Se notificará a los clientes a través del chat que el equipo de asistencia no está disponible temporalmente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Activo</li><li>• Bloqueado</li></ul>

## 10.1. Crear un proyecto

Para crear un proyecto:

1. Vaya a la página **Proyectos**.
2. Pulse  (**Añadir proyecto**).
3. Introduzca:
  - a. El nombre del proyecto suele coincidir con el nombre del dominio del sitio web.
  - b. Ref./Grupo - el número de referencia del sitio web en el sistema y el número de grupo.

 Consejo:  
Para saber qué es, póngase en contacto con los desarrolladores o la dirección del proyecto.

4. Si es necesario, rellene lo siguiente:

- a. Frases de identificación - frases clave para marcar que los mensajes de un operador pertenecen a un proyecto concreto.

 **Nota:**

Si estas frases se rellenan para un proyecto, entonces si el operador de otro proyecto trata de enviar un mensaje que contenga frases de identificación similares al cliente, verá una advertencia de que este texto se refiere a otro proyecto. El mensaje se enviará solo después de que el operador cierre la ventana de advertencia.

Por ejemplo:

1. La primera plataforma de consulta recibe las frases de identificación a, b, c.
2. El operador intenta responder con a o b al cliente desde una segunda plataforma.
3. Debe notificarse al operador de la segunda plataforma que está utilizando frases de identificación para la plataforma equivocada y debe resaltarse el texto de esta frase de identificación.

- a. Descripción - información importante sobre el proyecto, por ejemplo, información sobre el gestor que supervisa el proyecto o los detalles concretos del proyecto.

5. Pulse **Añadir**.

 **Nota:**

Para iniciar el proyecto una vez creado, debe enviar el nombre del proyecto junto con este identificador a los administradores web y usuarios móviles. Así podrán vincularlo con la referencia correspondiente (página web). En este caso, también se recomienda especificar el id externo del sitio web y el id del grupo al que pertenece en el sistema compartido, porque los nombres de los sitios web pueden coincidir, y entonces se pueden distinguir correctamente por su id de referencia y su id de grupo en el sistema externo.

Se creará el proyecto.

## 10.2. Editar un proyecto

Para ver y editar un proyecto:

1. Vaya a la página **Proyectos**.
2. Utilice filtros. Para ello, pulse  y configure los ajustes necesarios.
3. Pulse  al lado del nombre del proyecto.  
Se le llevará a la tarjeta del proyecto.
4. Para cambiar los detalles básicos del proyecto:
  - a. Pulse **Editar detalles**.
  - b. Cambie los detalles necesarios.
  - c. Pulse **Guardar**.
5. Para cambiar el periodo de almacenamiento de los datos relacionados con el proyecto:

- a. Junto a **Periodos de retención de datos**, pulse .

Se abrirá la ventana **Periodo de retención de datos**.

- b. Seleccione el periodo de almacenamiento: **Años** o **Días**.
- c. Introduzca un periodo.
- d. Pulse **Guardar**.

Se modificará el periodo de almacenamiento de los detalles del proyecto.

6. Etiquetar un proyecto:

 **Nota:**

Para obtener más información sobre la gestión de etiquetas, consulte la sección [Etiquetas](#).

- a. En la pestaña **Etiquetas disponibles**, pulse **Editar**.  
Se abrirá una ventana para etiquetar el proyecto.
- b. Seleccione etiquetas de grupo o etiquetas individuales para asignar el proyecto.
- c. Pulse **Guardar**.

Las etiquetas se añadirán al proyecto. La selección de etiquetas se convertirá en una acción necesaria que los operadores deberán realizar para marcar el chat como resuelto.

7. Añadir un saludo automático:

 **Nota:**

Un saludo automático es el primer mensaje que recibe un cliente cuando se conecta un operador. Antes de chatear con un operador, el cliente puede chatear con un bot, que también tiene un saludo, pero su saludo no se puede configurar.

- a. Vaya a la pestaña **Saludo automático**.
- b. Pulse **Añadir**.
- c. Seleccione un idioma para el saludo automático en la lista desplegable.
- d. Introduzca el texto del saludo automático.  
Este texto se mostrará a los clientes cada vez que se pongan en contacto.
- e. Pulse **OK**.

8. Seleccione los idiomas que se pueden mostrar al cliente en el widget si no se encuentran operadores con el idioma del cliente:

- a. Vaya a la pestaña **Lista de idiomas alternativos**.
- b. Pulse **Editar lista**.

- c. Seleccione hasta 6 idiomas.
- d. Pulse **Guardar**.

La lista de idiomas alternativos estará a disposición del cliente si en el momento de la consulta se dispone de operadores que admitan dichos idiomas.

## 10.3. Vincular un chat de soporte en Telegram

Puede añadir un chat de soporte de Telegram a cada proyecto. Se crea a través de un bot de Telegram, pero desde el punto de vista del sistema, es simplemente un chat en el que los clientes escriben directamente a los operadores, como si se tratase de un widget. Los mensajes de los clientes en este chat de Telegram se enviarán a los operadores del espacio de trabajo junto con los mensajes del widget, pero para ellos se indicará Telegram en los dispositivos.

Para configurar la recepción de mensajes de Telegram:

### 1. Crear un bot de Telegram:

- a. Inicie sesión en Telegram utilizando un número de teléfono corporativo.

 **Nota:**

Esto es necesario para mantener el acceso al bot en caso de circunstancias imprevistas.

- b. Busque el bot [@BotFather](#) y pulse **Start**.
- c. Introduzca el comando `/newbot`.
- d. Introduzca el **nombre del bot**.

 **Nota:**

Este nombre se mostrará en los contactos y chats.

- e. Introduzca el nombre corto del bot (nombre de usuario) para buscarlo en Telegram.

 **Nota importante:**

El nombre corto debe estar compuesto por letras latinas, guiones bajos y números, y debe constar de un mínimo de 5 y un máximo de 32 caracteres. El nombre debe terminar con «bot», por ejemplo «tetris\_bot» o «TetrisBot».

Botfather enviará un mensaje con un **token** (la clave para acceder a nuestro bot).

- f. Copie el token.

 **Consejo:**

Para cambiar los ajustes del bot, utilizar los siguientes comandos:

COMANDO	DESCRIPCIÓN
/setname	Cambie el nombre del bot.
/setdescription	Cambie la descripción del bot, que es un texto breve que describe al bot.
/setabouttext	Edite la información del bot.
/setuserpic	Cambie el avatar del bot.
/deletebot	Eliminar al bot y a su nombre de usuario.

2. En el panel de administración de Consultant:

- a. Vaya a la página **Proyectos**.
- b. Utilice filtros. Para ello, pulse  y configure los ajustes necesarios.
- c. Pulse  al lado del nombre del proyecto.  
*Se abrirá la tarjeta de proyecto.*
- d. Vaya a la pestaña **Mensajeros**.
- e. Pulse **Añadir**.  
*Aparecerá una ventana para añadir un mensajero.*
- f. Seleccione **Telegram** de la lista.
- g. Introduzca el nombre del bot.
- h. Pegue el token.
- i. Pulse **Añadir**.

*Ahora los usuarios podrán recibir mensajes de Telegram.*

## 10.4. Bloquear un proyecto

Para bloquear un proyecto:

1. Vaya a la página **Proyectos**.
2. Utilice filtros. Para ello, pulse  y configure los ajustes necesarios.
3. Pulse  al lado del nombre del proyecto.



Nota:

El bloqueo también está disponible en la tarjeta de proyecto.

4. Confirme el bloqueo del proyecto.

El proyecto dejará de estar disponible para su uso.

# 11. Chatbots

Una sección para gestionar el chatbot interno del sistema Consultant.

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

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

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

## 11.1. Intenciones

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

Tabla 11-1 Columnas de la página «Intenciones»

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

Tabla 11-2 Filtros de la página «Intenciones»

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

### 11.1.1. Crear una intención

Para crear una intención:

1. Vaya a **Chatbot** → **Intenciones**
2. Pulse  (**Añadir intención**).

Se abrirá una ventana para crear una intención.

3. Rellene los siguientes parámetros de intención:

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

 **Nota:**

Para añadir más frases, pulse **Añadir otra frase**.

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

TIPO DE RESPUESTA	DESCRIPCIÓN
<b>Texto</b>	Una respuesta de texto al cliente, que se mostrará como un mensaje de un operador.
<b>Llamar a un operador</b>	Redireccionamiento automático de la solicitud a un operador.
<b>Llamar a un procedimiento remoto</b>	<p>Una transición del contenido del bot interno de Consultant al contenido de un bot de terceros (no un bot externo). A esta pregunta, el cliente recibirá una respuesta que la proporcionará un bot de contenido de terceros. Sin embargo, el bot interno sigue trabajando con el cliente. El bot descarga solo la respuesta a esta pregunta específica del bot de terceros.</p> <div style="border: 1px solid #008000; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <div style="background-color: #e0f2f1; padding: 2px; border: 1px solid #008000;">  <b>Nota:</b> </div> <p>Los desarrolladores de bots de contenido de terceros pueden encontrar documentación sobre la integración de su bot en el sistema de Consultant <a href="#">aquí</a>.</p> </div>

4. Pulse **Guardar**.

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

### 11.1.2. Editar una intención

Para editar una intención:

1. Vaya a **Chatbot** → **Intenciones**
2. Utilice filtros. Para ello, pulse  y configure los ajustes necesarios.
3. Pulse  (**Editar**).

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

### 11.1.3. Copiar una intención

Para copiar una intención:

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

### 11.1.4. Eliminar una intención

Para eliminar una intención:

1. Vaya a **Chatbot** → **Intenciones**
2. Utilice filtros. Para ello, pulse  y configure los ajustes necesarios.
3. Al lado de la intención que desea eliminar, pulse  (**Eliminar**).
4. Confirme la eliminación.  
La intención se borrará permanentemente.

## 11.2. Configuración de búsqueda

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

### 11.2.1. Crear una configuración de búsqueda

Para crear una configuración de búsqueda

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

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

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

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

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

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

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

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



Nota:

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

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

4. Pulse **Añadir**.

Se creará una configuración de búsqueda de intenciones.

### 11.2.2. Editar una configuración de búsqueda

Para editar una configuración:

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

### 11.2.3. Eliminar una configuración de búsqueda

Para eliminar una configuración:

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

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

## 12. Chatbots externos

Una página para gestionar los enlaces de los chatbots externos que se conectan a los proyectos y sustituyen por completo al chatbot interno de Consultant. Si se conecta un bot externo a un proyecto, el bot interno de Consultant para el proyecto no funciona en absoluto. En cambio, todo lo que el cliente ve en el widget lo gestiona el bot externo.

La siguiente información se envía a bots externos:

- Mensaje del cliente – texto del mensaje, archivos multimedia, dispositivo, idioma actual, ID del proyecto, información del perfil del cliente.
- Llamada del operador – identificación del proyecto, información sobre el perfil del cliente.
- Llamada del operador – identificación del proyecto, información sobre el perfil del cliente.
- Etiquetas disponibles en los proyectos – ID del proyecto, ID de la etiqueta, nombre de la etiqueta en el idioma del operador.

La siguiente información puede obtenerse de un bot externo:

- Respuesta del bot al cliente – texto del mensaje, archivo multimedia, tipo de respuesta (respuesta completa, respuesta parcial, sin respuesta), ID de las etiquetas.
- Llamar a un operador al chat.
- Mensaje del bot al operador (texto del mensaje, archivo multimedia).

Los desarrolladores de bots de contenido de terceros pueden encontrar documentación sobre la integración de su bot en el sistema de Consultant aquí.

Tabla 12-1 Columnas de la página «Chatbots externos»

<b>Nombre</b>	El nombre del chatbot externo.
<b>Vinculado a proyectos</b>	Los proyectos a los que está conectado el chatbot externo.

### 12.1. Crear un chatbot externo

Para crear un chatbot externo

1. Vaya a la página [Chatbots externos](#).
2. Pulse  (**Añadir chatbot**) en la parte superior derecha de la página.
3. Rellene los siguientes campos:
  - a. **Nombre:** identificador de texto del chatbot.
4. Si es necesario, rellene lo siguiente:
  - a. **Descripción:** información adicional sobre el bot.
  - b. **Webhook URL:** una forma de notificar al cliente sobre un evento que ha ocurrido en el sistema a través de devoluciones de llamadas personalizadas sobre los protocolos HTTP o HTTPS. Los desarrolladores o responsables del equipo que proporciona un chatbot externo lo necesitan.
5. Pulse **Añadir**.  
[Se creará el chatbot externo.](#)

## 12.2. Vista de un chatbot externo

Para ver un chatbot externo:

1. Vaya a la página **Chatbots externos**.
2. Utilice la búsqueda en la parte superior de la página.
3. Pulse  al lado del chatbot que quiera.
4. Revise la información proporcionada.

<b>Nombre</b>	El nombre del chatbot externo.
<b>Descripción</b>	Una descripción de texto, alguna información adicional.
<b>Token</b>	Se requiere un token externo para autorizar a un usuario con un servicio gestionado por un bot consultor. Se genera automáticamente cuando se crea un bot externo en el sistema.
<b>Proyectos</b>	La lista de proyectos a los que está vinculado el chatbot externo, los idiomas seleccionados y los países de registro de los clientes.
<b>Webhook: URL</b>	Un webhook se utiliza cuando se interactúa con bots de contenido de terceros. Un webhook es una forma de notificar al cliente sobre un evento que ha ocurrido en el sistema a través de devoluciones de llamadas personalizadas sobre los protocolos HTTP o HTTPS. Los desarrolladores/directores del equipo que proporciona un chatbot externo lo necesitan.
<b>Fecha de la última llamada</b>	La fecha de la última llamada de un cliente al chatbot externo en el widget/aplicación.
<b>Última respuesta</b>	La fecha de la última respuesta de un chatbot externo a un cliente en el widget/aplicación.

## 12.3. Editar un chatbot externo

Para editar un chatbot externo

1. Vaya a la página **Chatbots externos**.
2. Utilice la búsqueda en la parte superior de la página.
3. Pulse  al lado del chatbot que quiera.
4. Para cambiar los detalles básicos del chatbot externo:
  - a. Pulse **Editar detalles**.  
Se abrirá la ventana **Editar chatbot externo**.
  - b. Cambie los detalles necesarios.
  - c. Pulse **Guardar**.
5. Añada un proyecto vinculado al bot:

- a. En la sección **Proyectos**, pulse **+ Añadir**.  
Se abrirá la ventana **Añadir proyecto**.
  - b. Seleccione de la lista o introduzca un nombre de proyecto.
  - c. Seleccione los idiomas con los que trabajará el bot en el proyecto seleccionado.
  - d. Seleccione los países de registro de clientes con los que trabajará el bot.
6. Cambie los parámetros del proyecto vinculado:
- a. Pulse  al lado del proyecto que quiera editar.
  - b. Cambiar la lista de idiomas y países de registro.
  - c. Pulse **Guardar**.
7. Para eliminar un proyecto vinculado, pulse  junto a él.

## 12.4. Eliminar un chatbot externo

Para eliminar un chatbot externo

1. Vaya a la página **Chatbots externos**.
2. Utilice la búsqueda en la parte superior de la página.
3. Pulse  al lado del chatbot que quiera.
4. Confirme la eliminación.  
Se eliminará el chatbot externo. Un chatbot interno se mostrará al cliente en el widget o aplicación si tiene una base de datos de contenido en su lugar. Si no hay base de datos de contenidos, el cliente será redirigido a un operador.

## 13. 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**.

### 13.1. Notificaciones entrantes

Los tipos de notificaciones entrantes se describen a continuación.

**Tabla 13-1 Tipos de notificaciones entrantes**

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

#### 13.1.1. 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.

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

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

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

CALIFICADOR						
DESTINATARIO DE LA NOTIFICACIÓN	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) 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 O QUE ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR QUE NO ESTÁ SIENDO EVALUADO	MODERADOR RESTRINGIDO QUE NO ESTÁ SIENDO EVALUADO
Administrador	No	No	No	No	No	No
Gestor que NO pertenece al mismo grupo que la persona que cambia la calificación	No	No	No	No	No	No

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

PERSONA QUE RECHAZA LA CALIFICACIÓN		
DESTINATARIO DE LA NOTIFICACIÓN	ADMINISTRADOR	GESTOR
Administrador	No	No
Gestor que NO pertenece al mismo grupo que la persona que rechaza la calificación	No	No
Gestor que pertenece al mismo grupo que la persona que rechaza la calificación	n/a	Sí
Moderador que está siendo evaluado	Sí	Sí
Moderador restringido que está siendo evaluado	Sí	Sí
Moderador que NO está siendo evaluado	Sí	Sí
Moderador restringido que NO está siendo evaluado	Sí	Sí
Operador sénior (cuyo operador ha participado) que NO está 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

## 13.2. Notificaciones enviadas

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

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

### 13.2.1. Enviar notificaciones

Para enviar una notificación:

1. Vaya a la página **Notificaciones**.
2. Pulse  (**Enviar notificación**). Se abrirá una ventana para enviar una notificación.
3. Configure los siguientes ajustes:

- a. Proyecto.
  - b. Título de notificación.
  - c. El texto de la notificación.
4. Si es necesario, seleccione empleados uno a uno.

 **Nota importante:**

Puede elegir empleados de proyectos distintos a los seleccionados.

5. Pulse **Continuar**.
- Se abrirá una ventana para previsualizar la notificación.
6. Si la notificación se muestra correctamente, pulse **Enviar**.
- La notificación se enviará a todos los empleados especificados o, si no se ha seleccionado ningún empleado, a todos los empleados de los proyectos seleccionados.