

# Tablero de control

*Aquí podrás ver todo lo relacionado con tu panel de control de Hibot*

---

- *¿Cómo crear un tablero de control en Hibot?*
- *¿Cómo ver las respuestas de los mensajes interactivos en Hibot?*

## ¿Cómo crear un tablero de control en Hibot?

*Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo crear un tablero de control en Hibot.*

Con el Módulo de Tablero de Control, tendrás a tu disposición una herramienta poderosa para el monitoreo en tiempo real de tus agentes. Con solo un vistazo, podrás conocer cuántas conversaciones tienen asignadas, en qué estado se encuentran y cuánto tiempo llevan conectados. Además, podrás visualizar los principales indicadores clave de tus operaciones, lo que te permitirá tomar decisiones más informadas, identificar problemas tempranamente, mejorar la transparencia y encontrar oportunidades para mejorar. Y lo mejor de todo, ¡Podrás hacerlo todo mientras monitoreas varias campañas al mismo tiempo!

### *Paso a paso cómo agregar un tablero de control en Hibot*

Primero, recuerda que para aprender **cómo agregar un tablero de control en Hibot**, debes tener una licencia de **administrador** dentro de la plataforma.

Ingresa a [Hibot](#) en tu computador con tu usuario y contraseña

1. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en **“Tablero de control”**
2. En la pantalla verás unos campos para completar con información. Completa los campos seleccionando un cliente, un proyecto y una campaña existente. (Si no tienes ninguna campaña seleccionada, aparecerá un mensaje indicándolo. Para agregar una campaña, debes tener al menos una activa. Si necesitas ayuda con esto, puedes revisar nuestro artículo sobre cómo activar una campaña)
3. Una vez tengas al menos una campaña activa, selecciona el cliente, el proyecto y la campaña que deseas agregar al tablero de control. Luego, haz clic en **"Agregar"**.
4. Verás un panel de control con todos los datos en tiempo real de la campaña seleccionada. Si deseas agregar más campañas, simplemente repite el proceso.

**Recuerda que el tablero de control es una herramienta muy útil para monitorear el desempeño de tus campañas en tiempo real. ¡Agrega las que necesites y aprovecha al máximo esta función de Hibot!**

<https://youtu.be/O6-P5T9lnF8>

### *¿Qué información trae el Tablero de Control de una campaña?*

Cada uno de los tableros por campaña que agreguemos a nuestro tablero de control nos permitirá visualizar en tiempo real las conversaciones que los agentes llevan a lo largo del día por cada campaña, además de visualizar los estados de los canales asociados a las mismas, capacidad total por agente, conversaciones en cola, promedio de espera, totalidad de mensajes, conversaciones cerradas y transferidas, además de las estadísticas por cada agente como son conversaciones activas, cerradas, inactivas, estados y duración. Con el fin de que puedas entender más fácil cada tablero lo dividiremos en 3 partes : Parte superior del tablero, Parte intermedia del Tablero y Parte Inferior del Tablero.

#### *Tablero superior*

Este tablero está dividido de derecha a izquierda en las siguientes secciones:

1. <https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/undefined-4.png?width=602&height=137&name=undefined-4.png>

Método de asignación: aquí podrás ver la metodología que se utiliza para asignar las conversaciones a los asesores. Es importante conocerla para entender cómo se está distribuyendo la carga de trabajo.

2. Cliente, proyecto y campaña: en esta sección se indica a qué cliente, proyecto y campaña corresponde el panel de control que estás visualizando. Así podrás verificar que estás en el lugar correcto.

1. Interacciones: te muestra el número de conversaciones recibidas en esa campaña durante el día .Esto te permite hacer un seguimiento diario de la actividad y medir el volumen de trabajo de tus asesores.
1. Mensajes: te muestra el número de mensajes recibidos en esa campaña durante el día .Esto te permite hacer un seguimiento diario de la actividad y medir el volumen de trabajo de tus asesores.

Canales Conectados (Redes sociales): finalmente, aquí puedes ver qué redes sociales están conectadas a la campaña

### *Tablero intermedio*

El Tablero Intermedio se divide en tres secciones: Por Gestión, Activo y Cerrado

#### **Por Gestión:**

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/undefined-May-03-2023-07-33-37-3643-PM.png?width=602&height=143&name=undefined-May-03-2023-07-33-37-3643-PM.png>

En bot: Estas conversaciones aún no tienen una campaña asignada y pertenecen al canal. Una vez el bot las delegue a una campaña, se asignan a un agente disponible o quedará en Cola. Solo aplica si tienes un BOT activo en un canal (Whatsapp, Facebook,Intagram, etc). Es importante monitorear esta métrica porque nos permite conocer la eficacia de nuestro bot en la atención al cliente y asegurarnos de que estamos delegando las conversaciones de manera efectiva a los agentes disponibles. También nos permite conocer la demanda de atención al cliente y ajustar nuestros recursos en consecuencia.

En cola: Las conversaciones quedan en Cola por 3 motivos principales, cuando no hay agentes ONLINE, cuando los agentes superaron su capacidad máxima de conversaciones o el cliente se comunicó fuera de horario. Entiéndase como capacidad máxima la cantidad de conversaciones disponibles que puede tener un agente en su bandeja de entrada de Hibot. Es importante monitorear esta métrica porque nos permite asegurarnos de que estamos asignando suficientes agentes a la campaña y de que están disponibles para atender a los clientes. También nos ayuda a identificar si necesitamos hacer ajustes en el proceso de atención al cliente para reducir el tiempo de espera en la cola y mejorar la experiencia del cliente.

Promedio de Espera: Es importante monitorear esta métrica porque nos permite asegurarnos de que estamos brindando una atención al cliente eficiente y efectiva. Además, nos permite conocer las expectativas de nuestros clientes y ajustar nuestros recursos para mejorar su experiencia.

#### **Activo:**

**Agentes en línea:** Cantidad de agentes en estado ONLINE sobre la cantidad total de agentes asignados a la campaña. Es importante monitorear esta métrica porque nos permite asegurarnos de que tenemos suficientes agentes disponibles para atender a los clientes y reducir el tiempo de espera en la cola.

**Capacidad total:** Cantidad de conversaciones activas sobre la capacidad total de conversaciones disponibles asignadas a la campaña. Es importante monitorear esta métrica porque nos permite conocer la capacidad de nuestra campaña y asegurarnos de que estamos asignando suficientes recursos para atender a nuestros clientes.

**Activas:** Cantidad de conversaciones que ya fueron delegadas o iniciadas por los agentes de la campaña. Es importante monitorear esta métrica porque nos permite conocer la demanda de atención al cliente y ajustar nuestros recursos en consecuencia.

**AHT Activo:** Tiempo promedio de las conversaciones actualmente activas o abiertas. Es importante monitorear esta métrica porque nos permite asegurarnos de que estamos brindando una atención al cliente eficiente.

**ASA (Average Speed Answer):** Es el tiempo promedio que le toma al equipo de agentes dar la primera respuesta al contacto. Es importante monitorear esta métrica porque nos permite asegurarnos de que estamos brindando una atención al cliente rápida.

**Inact. contacto:** Cantidad de conversaciones actualmente inactivas por parte del contacto. El agente está esperando respuesta del cliente.

**Inact. Agente:** Cantidad de conversaciones actualmente inactivas por parte del agente. El cliente está esperando respuesta del agente.

### **Cerrado:**

**Cerradas:** Es importante porque permite evaluar la capacidad del equipo de atención al cliente para resolver las consultas y necesidades de los clientes de manera efectiva. Además, permite monitorear la eficiencia de los procesos y detectar áreas de oportunidad para mejorar el servicio al cliente.

**AHT Cierre:** Es una medida fundamental para medir la eficiencia de la gestión de las conversaciones y la atención al cliente en general. Si se identifican tiempos de cierre prolongados, se pueden realizar ajustes en los procesos o brindar capacitaciones al equipo de agentes para mejorar su desempeño.

**Transferidas:** Es importante para medir la eficacia del equipo de atención al cliente en la resolución de problemas y para detectar áreas de oportunidad en el proceso de atención. Si se observa un alto número de transferencias, se puede considerar la necesidad de ajustar la asignación de tareas o la capacitación del personal para mejorar la satisfacción del cliente.

### **Tablero inferior:**

El Panel Inferior está dividido en cuatro categorías para facilitar la visualización de la información relevante sobre el desempeño de tus agentes y bots en la gestión de conversaciones con tus clientes.

**Conversaciones en bot:** aquí podrás ver en tiempo real las conversaciones que están siendo atendidas por tu bot. Además, podrás conocer el contacto, el tiempo de duración de la conversación en el bot y tomar acciones como delegar a un asesor o campaña en caso de ser necesario.

**Agentes:** en esta sección podrás tener una vista general del comportamiento de tus agentes. Podrás ver cuántos agentes están en línea, cuántas conversaciones tienen asignadas, cuántas han cerrado y cuántas han transferido. También podrás visualizar las conversaciones de los agentes en caso de que necesites hacer una auditoría.

**Conversaciones de agentes:** aquí podrás visualizar el desglose completo de las conversaciones por agente, incluyendo el contacto, la duración de la conversación y la posibilidad de visualizar la conversación completa.

**Tipológico:** esta sección es una de las más importantes de todo el panel de control de la campaña, ya que te permite filtrar por fechas y conocer las tipologías por las cuales tus asesores están cerrando las conversaciones. Esta información es crucial para la toma de decisiones estratégicas a corto y mediano plazo, ya que te ayuda a conocer las necesidades de tus clientes y optimizar la gestión de las conversaciones.