



MANUAL DE USUARIO

Simulador de CallCenter
JavaScript

LFP

CARNET 202407596

NOMBRE: Jefferson Ajcúc

Menú Principal — Instrucciones

Al iniciar el sistema aparece el Menú Principal con las siguientes opciones:

1. **Cargar Registros de Llamadas:** Importa el archivo CSV con la información.
2. **Exportar Historial (HTML):** Genera un reporte de todas las llamadas.
3. **Exportar Operadores (HTML):** Lista de operadores en HTML.
4. **Exportar Clientes (HTML):** Lista de clientes en HTML.
5. **Exportar Rendimiento (HTML):** Reporte de desempeño de operadores.
6. **Porcentaje de Clasificación:** Muestra en consola el % de llamadas buenas, medias y malas.
7. **Cantidad por Calificación:** Muestra cuántas llamadas tienen 1 a 5 estrellas.
8. **Salir:** Cierra el programa.

Nota: Primero debe cargarse el archivo CSV (opción 1) antes de usar las demás funciones.

-

```
Simulador de CallCenter – Consola
```

```
-----
```

```
Menú Principal:
```

- ```
1) Cargar Registros de Llamadas
2) Exportar Historial de Llamadas (HTML)
3) Exportar Listado de Operadores (HTML)
4) Exportar Listado de Clientes (HTML)
5) Exportar Rendimiento de Operadores (HTML)
6) Mostrar Porcentaje de Clasificación de Llamadas
7) Mostrar Cantidad de Llamadas por Calificación
8) Salir
```

# Cargar Registros de Llamadas

1. Seleccione la opción 1 en el menú principal.
2. Ingrese la ruta del archivo CSV (ejemplo: ./data/sample\_input.csv).
3. El sistema confirmará la carga mostrando cuántas llamadas fueron almacenadas en memoria.

Nota: Es necesario cargar primero el CSV para poder generar reportes o estadísticas.

- 

```
Menú Principal:
1) Cargar Registros de Llamadas
2) Exportar Historial de Llamadas (HTML)
3) Exportar Listado de Operadores (HTML)
4) Exportar Listado de Clientes (HTML)
5) Exportar Rendimiento de Operadores (HTML)
6) Mostrar Porcentaje de Clasificación de Llamadas
7) Mostrar Cantidad de Llamadas por Calificación
8) Salir
Elige una opción [1-8]: 1
Ruta del archivo CSV (ej. ./data/sample_input.csv): ./data/sample_input.csv
Cargando: C:\Users\wjaco\Desktop\[LFP]Practica1_252025\data\sample_input.csv
OK: 6 llamadas en memoria.
```

# Exportar Historial de Llamadas (HTML)

1. Seleccione la opción 2 en el menú principal.
  2. El sistema genera un archivo HTML con todas las llamadas cargadas.
  3. Se muestra la ruta exacta donde fue guardado el reporte, dentro de la carpeta reports.
- Nota: El archivo puede abrirse con cualquier navegador web para visualizar el historial.

- 

```
Menú Principal:
1) Cargar Registros de Llamadas
2) Exportar Historial de Llamadas (HTML)
3) Exportar Listado de Operadores (HTML)
4) Exportar Listado de Clientes (HTML)
5) Exportar Rendimiento de Operadores (HTML)
6) Mostrar Porcentaje de Clasificación de Llamadas
7) Mostrar Cantidad de Llamadas por Calificación
8) Salir
Elige una opción [1-8]: 2
Exportado: C:\Users\wjaco\Desktop\[LFP]Practica1_252025\reports\historial_de_llamadas.html
```

# Exportar Listado de Operadores (HTML)

1. Seleccione la opción 3 en el menú principal.
  2. El sistema genera un archivo HTML con todos los operadores registrados.
  3. Se muestra la ruta donde se guardó el archivo, dentro de la carpeta reports.
- Nota: Abra el archivo con un navegador web para consultar el listado de operadores.

```
Menú Principal:
1) Cargar Registros de Llamadas
2) Exportar Historial de Llamadas (HTML)
3) Exportar Listado de Operadores (HTML)
4) Exportar Listado de Clientes (HTML)
5) Exportar Rendimiento de Operadores (HTML)
6) Mostrar Porcentaje de Clasificación de Llamadas
7) Mostrar Cantidad de Llamadas por Calificación
8) Salir
Elige una opción [1-8]: 3
Exportado: C:\Users\wjaco\Desktop\[LFP]Practica1_252025\reports\listado_operadores.html
```

# Exportar Listado de Clientes (HTML)

1. Seleccione la opción 4 en el menú principal.
2. El sistema genera un archivo HTML con todos los clientes registrados.
3. Se muestra la ruta donde se guardó el archivo, dentro de la carpeta reports.

Nota: El archivo puede abrirse en cualquier navegador web para consultar el listado de clientes.

```
Menú Principal:
1) Cargar Registros de Llamadas
2) Exportar Historial de Llamadas (HTML)
3) Exportar Listado de Operadores (HTML)
4) Exportar Listado de Clientes (HTML)
5) Exportar Rendimiento de Operadores (HTML)
6) Mostrar Porcentaje de Clasificación de Llamadas
7) Mostrar Cantidad de Llamadas por Calificación
8) Salir
Elige una opción [1-8]: 4
Exportado: C:\Users\wjaco\Desktop\[LFP]Practica1_252025\reports\listado_clientes.html
```

# Exportar Rendimiento de Operadores (HTML)

1. Seleccione la opción 5 en el menú principal.
2. El sistema genera un archivo HTML con el número de llamadas atendidas por cada operador y su porcentaje de participación.
3. Se muestra la ruta del archivo dentro de la carpeta reports.

Nota: Abra el archivo en un navegador web para visualizar el rendimiento de los operadores.

○

```
Menú Principal:
1) Cargar Registros de Llamadas
3) Exportar Listado de Operadores (HTML)
4) Exportar Listado de Clientes (HTML)
5) Exportar Rendimiento de Operadores (HTML)
6) Mostrar Porcentaje de Clasificación de Llamadas
7) Mostrar Cantidad de Llamadas por Calificación
8) Salir
Elige una opción [1-8]: 5
Exportado: C:\Users\wjaco\Desktop\[LFP]Practica1_2S2025\reports\rendimiento_operadores.html
```

# Mostrar Porcentaje de Clasificación de Llamadas

1. Seleccione la opción 6 en el menú principal.
2. El sistema muestra en la consola el porcentaje de llamadas clasificadas como:
  - Buena (4–5 estrellas)
  - Media (2–3 estrellas)
  - Mala (0–1 estrellas)

```
Menú Principal:
1) Cargar Registros de Llamadas
2) Exportar Historial de Llamadas (HTML)
3) Exportar Listado de Operadores (HTML)
4) Exportar Listado de Clientes (HTML)
5) Exportar Rendimiento de Operadores (HTML)
6) Mostrar Porcentaje de Clasificación de Llamadas
7) Mostrar Cantidad de Llamadas por Calificación
8) Salir
Elige una opción [1-8]: 6
Porcentaje de llamadas por clasificación:
Buena (4-5): 33.33%
Media (2-3): 33.33%
Mala (0-1): 33.33%
```



# Mostrar Cantidad de Llamadas por Calificación

- Seleccione la opción 7 en el menú principal.
- El sistema muestra en consola el número de llamadas que recibieron 1, 2, 3, 4 o 5 estrellas.
- 

```
Menú Principal:
1) Cargar Registros de Llamadas
2) Exportar Historial de Llamadas (HTML)
3) Exportar Listado de Operadores (HTML)
4) Exportar Listado de Clientes (HTML)
5) Exportar Rendimiento de Operadores (HTML)
6) Mostrar Porcentaje de Clasificación de Llamadas
7) Mostrar Cantidad de Llamadas por Calificación
8) Salir
Elige una opción [1-8]: 7
Cantidad de llamadas por calificación:
1 estrella(s): 2
2 estrella(s): 1
3 estrella(s): 1
4 estrella(s): 1
5 estrella(s): 1
```

# Salir del Programa

1. Seleccione la opción 8 en el menú principal.
2. El sistema finalizará la ejecución y mostrará el mensaje "¡Hasta luego!".

Menú Principal:

```
1) Cargar Registros de Llamadas
2) Exportar Historial de Llamadas (HTML)
3) Exportar Listado de Operadores (HTML)
4) Exportar Listado de Clientes (HTML)
5) Exportar Rendimiento de Operadores (HTML)
6) Mostrar Porcentaje de Clasificación de Llamadas
7) Mostrar Cantidad de Llamadas por Calificación
8) Salir
Elige una opción [1-8]: 8
¡Hasta luego!
```