

Selvin Raúl Chuquiej Andrade
202405516
LFP B+

MANUAL DE USUARIO

Practica 1

Al iniciar el programa muestra el manu principal:

```
=====
--- Menú de Registro de Llamadas ---
1. Cargar registro de llamadas
2. Exportar historial de llamadas
3. Exportar listado de operadores
4. Exportar listado de clientes
5. Exportar Rendimiento de Operadores
6. Mostrar porcentaje de clasificación de llamadas
7. Mostrar cantidad de llamadas por calificación
8. Salir
=====
Seleccione una opción: █
```

Para ingresar se debe de escribir el numero de la opción a ejecutar. Al ingresar la opción “1” nos pedirá el nombre del archivo a cargar (tener en cuenta que el archivo tiene que tener extensión .csv y estar guardado dentro de la carpeta data que se encuentra dentro del proyecto):

```
Seleccione una opción: 1

Ingresa el nombre del archivo (guardado en la carpeta data): archivo
Archivo cargado correctamente.
5 registros de llamadas cargados.
```

Al ingresar la opción “2” se generará el reporte del Historial de todas las llamadas realizadas

```
Seleccione una opción: 2
Reporte generado: ./reportesHTML/historialLlamadas.html
```

Historial de Llamadas

Id Operador	Nombre Operador	Número de Estrellas	Id Cliente	Nombre Cliente
1	Henry	3	101	Enzo
1	Henry	3	101	Enzo
2	Samanta	1	102	Manuel
3	Rocio	4	101	Enzo
2	Samanta	2	103	Manuelard

Al ingresar la opción “3” se generará el reporte de los Operadores del Call Center

```
Seleccione una opción: 3
Reporte generado: ./reportesHTML/listadoOperadores.html
```

Listado de Operadores

Id Operador	Nombre Operador
1	Henry
2	Samanta
3	Rocio

Al ingresar la opción “4” se generará un reporte de los Clientes

```
Seleccione una opción: 4
Reporte generado: ./reportesHTML/listadoClientes.html
```

Listado de Clientes

Id Cliente	Nombre Cliente
101	Enzo
102	Manuel
103	Manuelard

Al ingresar la opción “5” se generará un reporte sobre el rendimiento que tienen los operadores

```
Seleccione una opción: 5
Reporte generado: ./reportesHTML/rendimientoOperadores.html
```

Rendimiento de Operadores

Id Operador	Nombre Operador	Total Llamadas	Porcentaje de atencion
1	Henry	2	40.00%
2	Samanta	2	40.00%
3	Rocio	1	20.00%

Al ingresar la opción “6” se mostrará un porcentaje de llamadas según la cantidad de estrellas que se han obtenido

```
--- Porcentaje de Clasificación de Llamadas ---
Buenas (4-5 estrellas): 20.00% (1 llamadas)
Medias (2-3 estrellas): 60.00% (3 llamadas)
Malas (0-1 estrellas): 20.00% (1 llamadas)
```

Al ingresar la opción “7” se mostrará la cantidad de llamadas por clasificación

```
--- Cantidad de Llamadas por Calificación ---
1 estrella: 1 llamadas
2 estrellas: 1 llamadas
3 estrellas: 2 llamadas
4 estrellas: 1 llamadas
5 estrellas: 0 llamadas
```

Y por último al ingresar la opción “8” se saldrá del programa.

```
Seleccione una opción: 8
Saliendo del programa...
```