

Batería de posibles preguntas que hacerle al chatbot

- En que llamadas llamo sapian al cliente y en cuales fue el cliente quien llamó?
- En qué llamada se preguntó por VisyDayal?
- En qué llamadas Sapian llamó al cliente?
- Cuáles llamadas tienen una solución y cuáles no?
- Qué llamadas fueron transferidas a un especialista?
- En qué llamada se reportó un problema con el audio de la plataforma Visy?
- Cuánto tarda en archivarse una contingencia?
- Qué solución se ofreció para el problema de sonido en la llamada Call0007?
- En qué llamada se preguntó sobre la capacidad de los servidores?
- Cuántas llamadas se hicieron sobre problemas con el teléfono o audio?
- En qué llamadas se reportaron problemas con la salida de llamadas?
- Cual es el motivo más común por el que llaman los clientes?
- Cuántas llamadas fueron solucionadas sin necesidad de transferirlas?

Preguntas específicas para cada llamada (propuestas por ChatGPT al pasarle las transcripciones)

Call_0001 (Capacidad del servidor y almacenamiento)

1. ¿Cómo puedo verificar la capacidad de almacenamiento en ViciDial?
2. ¿Cómo interpreto las unidades de almacenamiento en la plataforma?
3. ¿Por qué algunas particiones de almacenamiento no aparecen en el servidor?
4. ¿Cómo puedo generar un reporte de uso de almacenamiento en ViciDial?

Call_0003 (Fallas de audio en ViciDial)

1. ¿Cómo solucionar problemas de audio en ViciDial para un usuario específico?
2. ¿Cómo verificar si el micrófono y los auriculares están correctamente configurados en ViciDial?
3. ¿Cómo revisar si un usuario tiene permisos para utilizar el audio en ViciDial?
4. ¿Dónde puedo ver el estado del requerimiento de soporte para problemas de audio?

Call_0004 (Fallas de audio en llamadas entrantes y salientes)

1. ¿Cómo revisar si el problema de audio en ViciDial es del sistema o del dispositivo del usuario?

2. ¿Cómo probar si el problema de audio ocurre solo dentro de ViciDial y no en otras aplicaciones?
3. ¿Cómo restablecer la configuración de audio en ViciDial?
4. ¿Dónde se encuentran los logs de errores relacionados con el audio en ViciDial?

Call_0006 (Problema con teléfonos físicos y líneas no funcionales)

1. ¿Cómo verificar si el problema de llamadas en ViciDial es por fallo de hardware o de configuración?
2. ¿Cómo saber si la línea telefónica está correctamente conectada en ViciDial?
3. ¿Cómo puedo resetear la configuración de un teléfono físico en ViciDial?
4. ¿Cómo verificar si la extensión de un usuario está activa en ViciDial?

Call_0007 (Problema de conexión y registro de audio en servidor)

1. ¿Cómo verificar si una extensión en ViciDial está correctamente registrada en el servidor?
2. ¿Cómo identificar si un problema de audio en ViciDial es de configuración o de la red?
3. ¿Cómo activar la opción de "Import Audio" en ViciDial para solucionar problemas de sonido?
4. ¿Dónde se puede ver el estado de las conexiones de audio en ViciDial?

Call_0008 (Problemas con llamadas de salida en masa)

1. ¿Cómo diagnosticar problemas de llamadas de salida en ViciDial?
2. ¿Cómo saber si el problema de llamadas de salida afecta a todos los agentes o solo a algunos?
3. ¿Cómo realizar una prueba de llamadas de salida en ViciDial desde un teléfono externo?
4. ¿Cómo verificar la configuración de los carriers para llamadas de salida en ViciDial?

Resumen de llamadas

Call0001

- Origen: La llamada proviene de Sapien.
- Motivo: Se contacta al cliente para confirmar si ha recibido la información sobre la capacidad de los servidores.
- Posibles preguntas para el chatbot:
 - ¿Cuál es el motivo de la llamada?

Call0003

- Origen: Un cliente contacta a Sapien.
- Motivo: Reporta un fallo en el audio de la plataforma ViciDial. La llamada es transferida a un especialista.
- Posibles preguntas para el chatbot:
 - ¿Se solucionó el problema o fue necesario transferir la llamada?

Call0004

- Origen: Continuación de la llamada Call0003.
- Motivo: El cliente es atendido por un especialista para resolver el problema con el audio de la plataforma ViciDial.
- Posibles preguntas para el chatbot:
 - ¿Dónde se encuentra alojada la plataforma ViciDial? (Google u otro servicio)

Call0006

- Origen: Un cliente contacta a Sapien (había llamado antes y le proporcionaron un número para volver a llamar).
- Motivo: Informa que no puede realizar llamadas y que no lo escuchan cuando intenta hablar.
- Posibles preguntas para el chatbot:
 - ¿El problema está relacionado con la extensión del teléfono?
 - ¿Cuál es la marca del equipo utilizado?

Call0007

- Origen: La llamada proviene de Sapien.
- Motivo: El usuario informa que, durante la llamada, el sonido de su voz no es recibido por el interlocutor, aunque él sí puede escuchar.
- Posibles preguntas para el chatbot:
 - ¿En qué segmento se encuentra el usuario?
 - ¿Qué solución se le ha ofrecido para resolver el problema?

Call0008

- Origen: Un cliente contacta a Sapien.
- Motivo: Se consulta sobre la posibilidad de archivar una contingencia y se reportan problemas con la salida de llamadas.
- Posibles preguntas para el chatbot:
 - ¿Cuánto tiempo tarda en archivarse una contingencia?