Product Owner: Hola, ¿cuál es el objetivo principal del cuadro de mando del contact center?  
  
Technical Solutions: El objetivo principal del cuadro de mando del contact center es proporcionar una visión general del rendimiento y la eficiencia del contact center. Debe permitir a los usuarios supervisar y analizar los indicadores clave de rendimiento (KPIs) para tomar decisiones informadas y mejorar la calidad del servicio al cliente.  
  
Product Owner: ¿Cuáles son los indicadores clave de rendimiento (KPIs) que se deben incluir en el cuadro de mando?  
  
Technical Solutions: Algunos KPIs comunes que se deben incluir son el tiempo promedio de espera, el tiempo promedio de manejo de llamadas, la tasa de abandono de llamadas, la satisfacción del cliente, el número de llamadas atendidas por agente, entre otros. Sin embargo, es importante que nos proporciones los KPIs específicos que deseas monitorear en tu contact center.  
  
Product Owner: ¿Qué datos se deben recopilar para calcular los KPIs y cómo se obtendrán esos datos?  
  
Technical Solutions: Para calcular los KPIs, necesitaremos recopilar datos como el número de llamadas recibidas, el tiempo de espera, el tiempo de manejo de llamadas, el número de llamadas abandonadas, la satisfacción del cliente, entre otros. Estos datos se pueden obtener a través de la integración con el sistema telefónico del contact center y otros sistemas utilizados para gestionar las interacciones con los clientes.  
  
Product Owner: ¿Cuál es la frecuencia con la que se deben actualizar los datos en el cuadro de mando?  
  
Technical Solutions: La frecuencia de actualización de los datos dependerá de la necesidad de los usuarios y de la disponibilidad de los datos en tiempo real. Por lo general, se recomienda actualizar los datos al menos cada hora para tener una visión actualizada del rendimiento del contact center.  
  
Product Owner: ¿Qué funcionalidades adicionales se deben incluir en el cuadro de mando, como filtros, gráficos o tablas dinámicas?  
  
Technical Solutions: Además de los KPIs, es recomendable incluir funcionalidades como filtros para segmentar los datos por fecha, agente o tipo de llamada. También se pueden agregar gráficos y tablas dinámicas para visualizar los datos de manera más clara y facilitar el análisis.  
  
Product Owner: ¿Existen requisitos específicos de visualización o diseño para el cuadro de mando?  
  
Technical Solutions: Es importante conocer tus preferencias en cuanto a la visualización y el diseño del cuadro de mando. Podemos adaptar el diseño para que se ajuste a la identidad visual de tu empresa y asegurarnos de que la información se presente de manera clara y fácil de entender.  
  
Product Owner: ¿Qué información se debe mostrar en la página de inicio del cuadro de mando?  
  
Technical Solutions: En la página de inicio del cuadro de mando, se recomienda mostrar un resumen de los KPIs más importantes, como el número de llamadas atendidas, el tiempo promedio de espera y el nivel de satisfacción del cliente. También se pueden incluir gráficos o tablas que muestren la evolución de estos indicadores a lo largo del tiempo.  
  
Product Owner: ¿Se requiere la posibilidad de exportar los datos del cuadro de mando a otros formatos, como Excel o PDF?  
  
Technical Solutions: Sí, podemos incluir la funcionalidad de exportar los datos del cuadro de mando a otros formatos, como Excel o PDF. Esto permitirá a los usuarios realizar análisis más detallados o compartir la información con otros equipos.  
  
Product Owner: ¿Hay alguna integración necesaria con otros sistemas o herramientas utilizadas en el contact center?  
  
Technical Solutions: Es importante conocer los sistemas o herramientas que se utilizan en tu contact center para determinar si es necesaria alguna integración. Por ejemplo, si utilizas un sistema de gestión de tickets o un CRM, podemos integrar el cuadro de mando con estos sistemas para obtener datos adicionales y ofrecer una visión más completa del rendimiento del contact center.  
  
Product Owner: ¿Quiénes serán los usuarios finales del cuadro de mando y qué nivel de acceso y permisos se les debe otorgar?  
  
Technical Solutions: Es importante identificar a los usuarios finales del cuadro de mando para determinar qué nivel de acceso y permisos se les debe otorgar. Por ejemplo, los supervisores del contact center pueden tener acceso completo a todos los