

# Documento de requisitos del proyecto: Tablero de control de Desempeño en Atención al Cliente.

**BI Professional:** Paúl Arévalo, Esteban Vizhñay.

**Cliente/Patrocinador:** Carlos Méndez, Gerente General de Atención al Cliente en ConnectHub.

**Propósito:** El proyecto busca optimizar la gestión de atención al cliente mediante un tablero de control que permita medir la efectividad, tiempos de respuesta, volumen de conversaciones atendidas y ventas logradas por los agentes. Esto ayudará a calcular comisiones, recompensas y mejorar la retroalimentación para fortalecer la atención al cliente, incrementando así la satisfacción y las ventas.

## Dependencias clave:

### Equipo:

- **Ricardo López**, Equipo de desarrollo de BI y el Analista de Datos
- **Bruno Díaz**, Administrador del Sistema de Comunicación.

### Contactos principales:

- **María Torres**, Gerente de Atención al Cliente y Supervisora de Agentes.
- **Valeria Gomez**, Directora de Ventas.

### Entregables esperados:

- Tablero funcional con métricas clave, gráficos interactivos, y reportes personalizables.

## Requisitos de las partes interesadas:

- **Carlos Méndez**
  - **Requerido:**
    - Obtener un resumen general del desempeño de los agentes, incluyendo métricas clave como efectividad, tiempo promedio de respuesta y ventas logradas.
    - Visualizar tendencias de desempeño a nivel global para tomar decisiones estratégicas.
  - **Deseado:**

- Comparar los indicadores actuales con los de períodos anteriores.
- **Bueno tener:**
  - Reportes exportables en formatos PDF o Excel para presentaciones externas.
- **María Torres**
  - **Requerido:**
    - Monitorear en tiempo real el desempeño de los agentes para garantizar estándares de calidad en la atención al cliente.
    - Identificar agentes con tiempos de respuesta lentos o desempeño bajo.
    - Generar reportes individuales y por equipo.
  - **Deseado:**
    - Recibir alertas automáticas de métricas críticas (como respuestas fuera del Acuerdo de nivel de servicio (SLA)).
  - **Bueno tener:**
    - Métricas sobre la satisfacción del cliente, basadas en calificaciones o encuestas post-servicio.
- **Valeria Gomez**
  - **Requerido:**
    - Visualizar métricas relacionadas con las ventas generadas por los agentes.
    - Identificar a los agentes con mayores conversiones de leads en clientes.
    - Evaluar la contribución de las ventas a los ingresos generales.
  - **Deseado:**
    - Análisis predictivo sobre el impacto de las métricas actuales en las metas trimestrales.
  - **Bueno tener:**
    - Herramientas para diseñar estrategias de incentivos y bonificaciones basadas en las métricas.
- **Ricardo López**
  - **Requerido:**
    - Crear gráficos interactivos que permitan la personalización del tablero en función de nuevas preguntas de negocio.
    - Generar insights accionables para otras partes interesadas a partir de los gráficos del tablero.

- **Deseado:**
  - Integración con herramientas externas de análisis, como Power BI o Tableau.
- **Bueno tener:**
  - Un módulo para generar reportes automáticos personalizados.
- **Bruno Díaz**
  - **Requerido:**
    - Gestionar permisos y accesos al dashboard para garantizar seguridad y privacidad de los datos.
    - Supervisar la integridad y consistencia de los datos importados al sistema de BI.
  - **Deseado:**
    - Métricas sobre el desempeño técnico del sistema, como tiempo de respuesta del sistema de comunicación y estabilidad.
  - **Bueno tener:**
    - Un sistema de auditoría para rastrear cambios y accesos al dashboard.

### Criterios de éxito:

El éxito será medido a partir de los siguientes criterios:

**Specific (Específico):** Tablero desarrollado y funcional para analizar el desempeño de los agentes con respecto a la atención al cliente.

**Measurable (Medible):** Incremento del 10% en ventas gestionadas por los agentes a través de WhatsApp y reducción del tiempo promedio de respuesta de los agentes en un 15%.

**Attainable (Alcanzable):** Implementar el tablero en 5 semanas con la validación de los gerentes y supervisores.

**Relevant (Relevante):** Mejorar la calidad del servicio al cliente y recompensar el desempeño sobresaliente.

**Time-bound (Con fecha límite):** Presentar e implementación completa del tablero en un plazo de hasta 8 semanas.

### Expectativas del usuario:

Actualmente, los supervisores y analistas de datos en conjunto con el administrador del sistema

deben compilar manualmente reportes de desempeño de los agentes usando datos dispersos, lo cual consume tiempo y es propenso a errores. Con el tablero de control, esperan tener acceso a métricas actualizadas en tiempo real, gráficos intuitivos y reportes automáticos que faciliten la toma de decisiones, el cálculo de comisiones y la identificación de áreas de mejora en el equipo.

### Suposiciones:

- Los datos de las conversaciones, tiempos de respuesta, y ventas ya están almacenados correctamente en el sistema.
- Todos los agentes y clientes deben estar registrados con identificadores únicos que permiten un análisis preciso.
- Las métricas y gráficos solicitados son técnicamente factibles con los datos disponibles.
- Los usuarios clave tendrán acceso y conocimientos básicos para interpretar el tablero.

### Cumplimiento y privacidad:

El sistema debe cumplir con las regulaciones de privacidad aplicables, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) o la Ley Federal de Protección de Datos Personales (LFPDPPP), garantizando la protección de los datos personales de clientes y agentes. Los datos sensibles deberán estar anonimizados y encriptados y el acceso limitado según el rol del usuario para evitar el mal uso de la información.

### Accesibilidad:

- El tablero debe ser compatible con navegadores modernos y dispositivos móviles.
- La navegación debe ser intuitiva, con etiquetas claras y gráficos descriptivos.
- Debe incluir opciones de contraste alto, gráficos y fuentes ajustables para usuarios con discapacidades visuales.
- Incluir soporte para usuarios con diferentes niveles de conocimiento técnico.

### Plan de implementación:

**Alcance:** Diseñar e implementar un tablero que integre métricas de efectividad, tiempo de respuesta, ventas y desempeño por agente, Se excluirán datos no relacionados con la atención al cliente.

### Prioridades:

1. Implementar gráficos clave (ventas, tiempo de respuesta, volumen de conversaciones).

2. Generación automática de métricas para comisiones y retroalimentación.
3. Incorporar análisis comparativos por equipos o periodos.

**Cronograma:**

- **Semanas 1-2:** Recolección y validación de datos existentes.
- **Semanas 3-4:** Diseño y desarrollo del tablero inicial.
- **Semanas 5-6:** Pruebas internas y ajustes.
- **Semana 7:** Capacitación de usuarios y puesta en producción.
- **Semana 8:** Monitoreo post-lanzamiento y retroalimentación inicial.