

## Documento de requisitos de las partes interesadas: 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.

**Problema de negocio:** ¿Cómo se puede medir y optimizar la efectividad de los agentes en la atención al cliente, mejorando la experiencia del cliente y maximizando las ventas generadas a través de WhatsApp?

### Partes interesadas:

- **Carlos Méndez**, Gerente General de ConnectHub.
- **María Torres**, Supervisora de Agentes.
- **Valeria Gomez**, Directora de Ventas.
- **Ricardo López**, Analista de Datos.
- **Bruno Díaz**, Administrador del Sistema de Comunicación.

### Detalles de uso de las partes interesadas:

- **Carlos Méndez (Gerente General):** Usará el tablero para monitorear el desempeño general del equipo, tomar decisiones estratégicas sobre incentivos y asignaciones de recursos, y asegurar que se cumplan los objetivos de ventas y satisfacción del cliente.
- **María Torres (Supervisora de Agentes):** Utilizará el tablero para identificar a los agentes con mejor y peor desempeño, ofrecer retroalimentación y planificar capacitaciones para mejorar tiempos de respuesta y calidad en el servicio.
- **Valeria Gomez (Directora de Ventas):** Utilizará el dashboard para analizar el desempeño de los agentes en términos de ventas logradas y su impacto en los ingresos de la empresa. Este perfil revisará gráficos comparativos para identificar a los mejores agentes, evaluar tendencias de ventas y establecer estrategias para optimizar el rendimiento del equipo. Además, emplea las métricas para tomar decisiones sobre asignación de comisiones, diseñar los incentivos, y definir planes de mejora para aquellos agentes con bajo desempeño.
- **Ricardo López (Analista de Datos):** Consultará el tablero para generar reportes detallados sobre métricas clave como número de conversaciones atendidas, tiempos de

respuesta y ventas gestionadas con el fin de presentarlos en reuniones de rendimiento mensual.

- **Bruno Díaz (Administrador del Sistema de Comunicación):** El administrador del sistema utilizará el tablero para supervisar el estado general de las operaciones, asegurándose de que los datos de las conversaciones y métricas se están recopilando y procesando correctamente. Además, utilizará las estadísticas para identificar problemas técnicos en el sistema, como demoras en la actualización de datos o interrupciones en la conexión con la API de WhatsApp. También colaborará con los gerentes para garantizar que el conjunto de datos entregado por el sistema se encuentren optimizados para el análisis de desempeño.
- **Agentes de Atención al Cliente:** Usuarios indirectos del tablero, ya que sus métricas y resultados serán evaluados para definir incentivos, comisiones y retroalimentación, sin embargo ciertas métricas pueden ser visibles para los usuarios de tipo agente, para que puedan monitorear su propio rendimiento y permitir la mejora la calidad de servicio que pueden proporcionar.

### Requisitos principales:

El tablero de control debe cumplir con las siguientes características principales:

- **Efectividad de agentes:** Mostrar métricas sobre quién atiende más conversaciones, quién responde más rápido y quién genera mayores ventas.
- **Visualización de métricas de ventas:** Desglosar las ventas realizadas por cada agente y calcular automáticamente las comisiones.
- **Gestión del tiempo de respuesta:** Proveer gráficos o tablas que analicen los tiempos promedio de respuesta por agente.
- **Calidad del servicio:** Es necesario incorporar un sistema de puntuación basado en encuestas a clientes sobre su nivel de satisfacción tras la atención.
- **Filtros y granularidad:** Permitir filtrar los datos por períodos de tiempo (día, semana, mes) y visualizar resultados tanto a nivel individual como grupal.
- **Recompensas y retroalimentación:** Generar recomendaciones automáticas sobre incentivos para los agentes con mejor desempeño y áreas de mejora para los que están por debajo del promedio.