

Documento de estrategia: Tablero de control de Desempeño en Atención al Cliente.

Matriz de aprobación:

Nombre	Equipo / Rol	Fecha
Carlos Méndez	Gerente General	06-12-2024
María Torres	Supervisora de Agentes	06-12-2024
Valeria Gómez	Directora de Ventas	06-12-2024
Ricardo López	Analista de Datos	06-12-2024
Bruno Díaz	Administrador del Sistema	06-12-2024

Proponente: Bruno Díaz, Administrador del Sistema de Comunicación

Estado: Borrador

Conjunto de datos principal: Listado de Conversaciones y Gestión por Cliente.

- **ID de conversación**
 - **Descripción:** Identificador único para cada conversación.
 - **Tipo:** String en formato UUID.
- **ID del cliente**
 - **Descripción:** Identificador único del cliente relacionado con la conversación.
 - **Tipo:** String en formato UUID.
- **Nombre del cliente**
 - **Descripción:** Nombres de la persona cliente o interesada.
 - **Tipo:** String
- **Fecha de inicio de la conversación**
 - **Descripción:** Fecha y hora en que se inició la conversación.
 - **Tipo:** DateTime.
- **Fecha de cierre de la conversación**
 - **Descripción:** Fecha y hora en que la conversación fue cerrada o resuelta.
 - **Tipo:** DateTime.
- **Estado de la conversación**
 - **Descripción:** Estado actual de la conversación (Activa, Resuelta, Escalada).
 - **Tipo:** Enum.

- **Canal de comunicación**
 - **Descripción:** Nombre del Canal utilizado para la interacción, por ejemplo: WhatsApp.
 - **Tipo:** Enum.
- **ID del Agente asignado**
 - **Descripción:** Identificador del agente que gestionó la conversación.
 - **Tipo:** String en formato UUID.
- **Nombre del Agente asignado**
 - **Descripción:** Nombres del agente que gestionó la conversación.
 - **Tipo:** String.
- **Tiempo de respuesta inicial**
 - **Descripción:** Tiempo que tardó el agente en responder el primer mensaje del cliente.
 - **Tipo:** Numérico (en segundos).
- **Tiempo total de resolución**
 - **Descripción:** Tiempo total que tomó resolver o cerrar la conversación.
 - **Tipo:** Numérico (en segundos).
- **Resultado de la conversación**
 - **Descripción:** Resultado específico (Generó venta, Escalada, Cerrada sin solución).
 - **Tipo:** Enum.
- **Estado del cliente después de la conversación**
 - **Descripción:** Estado del cliente tras la interacción (Interesado, Cliente con venta, Inactivo).
 - **Tipo:** Enum.
- **Comentarios del agente**
 - **Descripción:** Notas o comentarios registrados por el agente sobre la conversación.
 - **Tipo:** String.

Conjunto de datos secundario: Listado de Ventas Realizadas

- **ID de la Venta.**
 - **Descripción:** Identificador único de la venta realizada.

- **Tipo:** String en formato UUID.
- **ID de producto o servicio vendido.**
 - **Descripción:** Identificador único del producto o servicio vendido.
 - **Tipo:** String en formato UUID.
- **Nombre de producto o servicio vendido.**
 - **Descripción:** Nombres del producto vendido.
 - **Tipo:** String.
- **Identificador de la conversación.**
 - **Descripción:** Identificador de la conversación en la que se realizó la venta.
 - **Tipo:** String en formato UUID.
- **Cantidad de productos o servicios vendidos.**
 - **Descripción:** Cantidad de productos o servicios que se gestionó en la venta.
 - **Tipo:** Numérico.
- **Precio de venta de producto o servicio vendido.**
 - **Descripción:** Precio al cual se vendió cada unidad de producto en la venta.
 - **Tipo:** Numérico.
- **Monto de la venta**
 - **Descripción:** Monto total de la venta generada.
 - **Tipo:** Numérico.

Perfiles de usuario:

Los perfiles de usuario disponibles en el tablero son:

- **Gerente General (Carlos Méndez):** Lo usará para tomar decisiones estratégicas, identificar tendencias en la efectividad de los agentes, evaluar métricas generales de ventas y atención al cliente, y determinar oportunidades para mejorar procesos o asignar recursos.
- **Supervisora de Agentes (María Torres):** Este perfil está orientado a supervisores que necesitan monitorear y evaluar el rendimiento de los agentes en tiempo real. Utilizará el tablero para identificar agentes con bajo rendimiento, supervisar tiempos de respuesta y volumen de conversaciones atendidas, y ofrecer retroalimentación basada en datos.
- **Directora de Ventas (Valeria Gómez):** Enfocado en el área de ventas, este perfil busca facilitar la evaluación del impacto de los agentes en el número de ventas generadas. Consultará el tablero para analizar quiénes son los agentes más efectivos en cerrar

ventas, qué estrategias están funcionando y cómo estas métricas contribuyen a los objetivos de ventas.

- **Analista de Datos (Ricardo López):** Usará el tablero para exportar datos y gráficas, realizar análisis avanzados, identificar patrones específicos y elaborar reportes personalizados para los demás stakeholders.
- **Administrador del Sistema de Comunicación (Bruno Díaz):** Este perfil está dirigido a quienes gestionan y configuran la infraestructura y seguridad de la comunicación en el sistema. Utilizará el tablero para monitorear el uso del sistema, verificar posibles problemas en la asignación de agentes y garantizar que el flujo de comunicación sea eficiente.

Funcionalidad del tablero de control

Características del tablero de control	Solicitud
Tablero de referencia	Este tablero no se basa en uno existente, pero debería inspirarse en tableros de CRM o sistemas de gestión de atención al cliente. Ejemplo: Tableros de HubSpot o Zenvia que muestran métricas de rendimiento.
Acceso	El acceso debe ser limitado por roles. Solo los perfiles definidos (Gerente General, Supervisora de Agentes, Directora de Ventas, Analista de Datos, Administrador del Sistema de Comunicación) tendrán acceso. Cada usuario verá solo la información relevante para su rol.
Alcance	El tablero incluirá datos de clientes, leads, conversaciones, ventas y métricas de agentes. Excluirá datos históricos que sean mayores a 2 años que no sean relevantes para el análisis actual.
Filtros de fecha y granularidad	El tablero debe incluir filtros de fecha con una ventana predeterminada de los últimos 30 días. También deberá permitir granularidad (día, semana, mes). Por defecto, se mostrará en granularidad semanal.

Métricas y gráficos

Gráfica 1

Características del gráfico	Solicitud
Título del gráfico	Rendimiento de los agentes por volumen de conversaciones
Tipo de gráfico	Gráfico de barras verticales

Dimensión(es)	Agente
Métrica(s)	Número de conversaciones atendidas, porcentaje de conversaciones exitosas

Gráfica 2

Características del gráfico	Solicitud
Título del gráfico	Tiempos de respuesta promedio por agente
Tipo de gráfico	Gráfico de líneas
Dimensión(es)	Agente
Métrica(s)	Tiempo promedio de respuesta inicial, tiempo promedio de resolución

Gráfica 3

Características del gráfico	Solicitud
Título del gráfico	Conversaciones que resultaron en ventas
Tipo de gráfico	Gráfico de pastel
Dimensión(es)	Conversación
Métrica(s)	Número de conversaciones cerradas con ventas, porcentaje de conversión

Gráfica 4

Características del gráfico	Solicitud
Título del gráfico	Ingresos generados por agente
Tipo de gráfico	Gráfico de barras horizontales
Dimensión(es)	Agente
Métrica(s)	Total de ingresos asociados a las ventas cerradas

Gráfica 5

Características del gráfico	Solicitud
Título del gráfico	Estados de clientes y leads
Tipo de gráfico	Gráfico de áreas apiladas
Dimensión(es)	Cliente/lead
Métrica(s)	Número de clientes por estado (interesado, en seguimiento, convertido, no interesado)

Gráfica 6

Características del gráfico	Solicitud
Título del gráfico	Tasa de retención de clientes
Tipo de gráfico	Gráfico de líneas
Dimensión(es)	Mes
Métrica(s)	Porcentaje de clientes recurrentes vs nuevos clientes

Gráfica 7

Características del gráfico	Solicitud
Título del gráfico	Actividad diaria en la plataforma
Tipo de gráfico	Gráfico de líneas con puntos
Dimensión(es)	Fecha
Métrica(s)	Número de conversaciones iniciadas, número de conversaciones resueltas

Gráfica 8

Características del gráfico	Solicitud
-----------------------------	-----------

Título del gráfico	Distribución de ventas por canal
Tipo de gráfico	Gráfico de barras apiladas
Dimensión(es)	Canal de atención
Métrica(s)	Número de ventas por canal