



# **Módulo**

## **Dashboards y Mapas de calor**

# **energía**

## Instructivo Dash Boards y Mapas de Calor

El objetivo de este instructivo es entregar el paso a paso a ETB, para que puedan visualizar los dash boards y mapas de calor, contruidos como valor agregado para la gestión de la operación y toma de decisiones de negocio.

### Tablero de control DEMO\_ETB

El tablero de control para el servicio se encuentra publicado en la web reporting que es nuestro aplicativo web para las visualizaciones construidas en la herramienta Power BI Desktop.

(<https://e-data.emergiacc.com/Logon.aspx?ReturnUrl=%2fReporte.aspx>)

Para acceder al aplicativo web, se hace entrega de usuario y contraseña con acceso al tablero:

DEMO\_ETB:

Usuario: demo.etb

Contraseña: Emergia\_2024+

Para visualizar el reporte asignado al usuario, se debe dar un espacio en el buscador de la herramienta, automáticamente se despliega el tablero DEMO\_ETB – Demo\_Etb.

*Imagen de referencia. Web Reporting Emergia Customer Care*



### DEMO\_ETB

El tablero de control se construyó en base a la configuración del DEMO en el CTI, por motivos de volumen, la información contenida es ficticia, pero bajo la estructura de las sábanas que se generan de las gestiones, esto permite que en una eventual salida a producción, el tablero quede funcional conectado automáticamente al CTI con actualizaciones cada hora.

A continuación, se realiza la descripción de la información contenida en el tablero de control DEMO\_ETB.

#### 1. KPIS

Contiene los indicadores generales del servicio:

- Nivel de servicio
- Nivel de atención
- Abandono

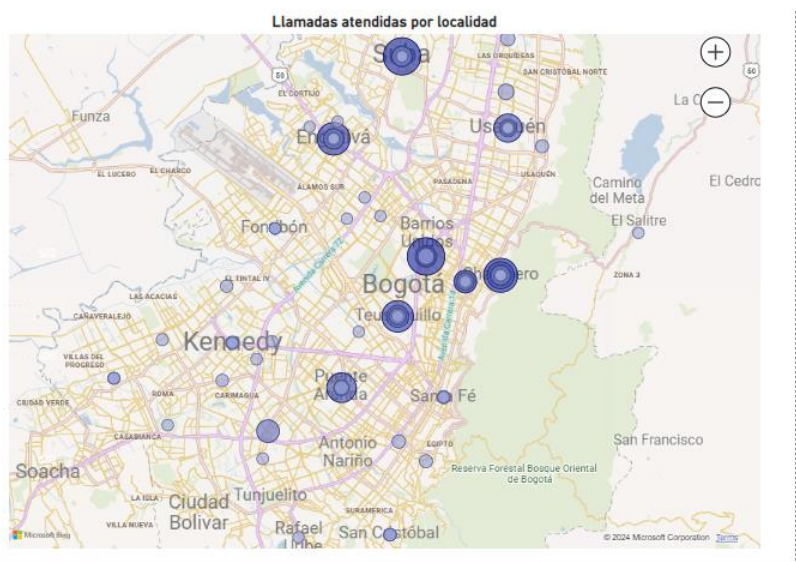
- NPS.
- Satisfacción.
- Resolución.
- TMO.
- Tráfico del servicio.

El informe es dinámico y permite realizar filtros para el análisis detallado de los indicadores: Fecha, canal y franjas horarias.

## 2. Localidades

Contiene información del tráfico del servicio y el TMO por localidades, barrios y agentes. Es posible segmentar la vista completa por el motivo del servicio: Servicio al cliente, Soporte técnico, Ventas y Quejas.

En el mapa de Bogotá para identificar las llamadas atendidas por barrios y localidades, el tamaño de la burbuja y color, varían según la participación en el total de llamadas atendidas.



*Llamadas atendidas por localidad. Web Reporting Emergia Customer Care*

Además, la vista permite realizar filtros para el análisis detallado de la información: Fecha, canal y motivo del servicio.

### 3. Asesor AHT

Se centra en el tráfico del servicio, TMO y transferencias por asesor, a diferencia de la vista 2, esta permite una clasificación sobre el agente, que hace referencia a la fase en la que se encuentra dentro del servicio: incorporación, desarrollo y operación. En esta vista se pueden analizar indicadores por fecha, agente, centro (opcional), cuartiles y canal.

### 4. Encuestas

Encuestas Asesor y Encuestas\_Transferencia permite analizar los resultados de la encuesta (NPS, Resolución y Satisfacción) por agente, fecha, centro, cola y canal del servicio. Además, muestra el abandono durante la encuesta, el porcentaje de transferencia a encuesta y el detalle de las respuestas para que el equipo de calidad pueda promover mejores resultados.



The background features a solid purple field. Overlaid on this are several large, overlapping circles. The top circle is filled with a halftone pattern of small dots, transitioning from orange at the top to purple at the bottom. Below it is another circle with a similar halftone pattern, but in a darker shade of purple. At the bottom, a third circle is partially visible, filled with a solid orange color. The word "emèrgia" is centered in the middle of the composition, overlaid on the purple halftone circle.

emèrgia