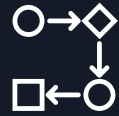




Gestiona el módulo de reportes como un experto

Tipos de reportes que puedes encontrar en nuestra plataforma y qué datos arrojan.

Módulo de reportes



Opciones de flujo más utilizadas



Indicadores de los agentes



Datos generales de cada bot



Informe detallado de las sesiones



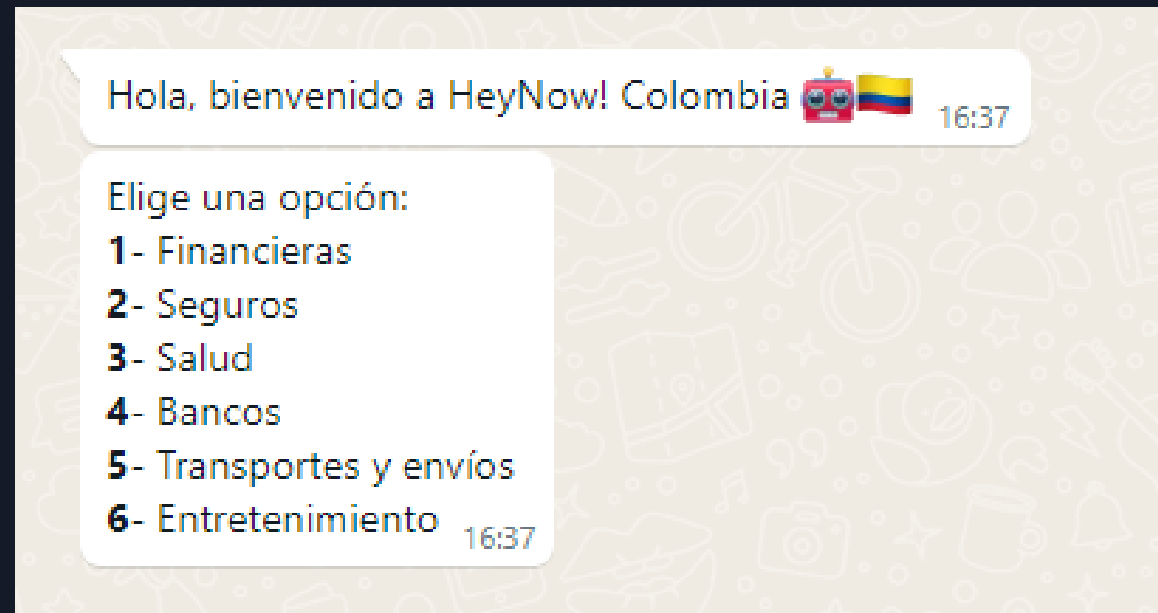
Resultado de las campañas salientes

Opciones de flujo más utilizadas

Reportes > Análisis de pasos

Para ver cuáles son las opciones más utilizadas por los usuarios en cada bot.

Por ejemplo: "financieras", "salud" y "seguros" son opciones del menú principal en WhatsApp.

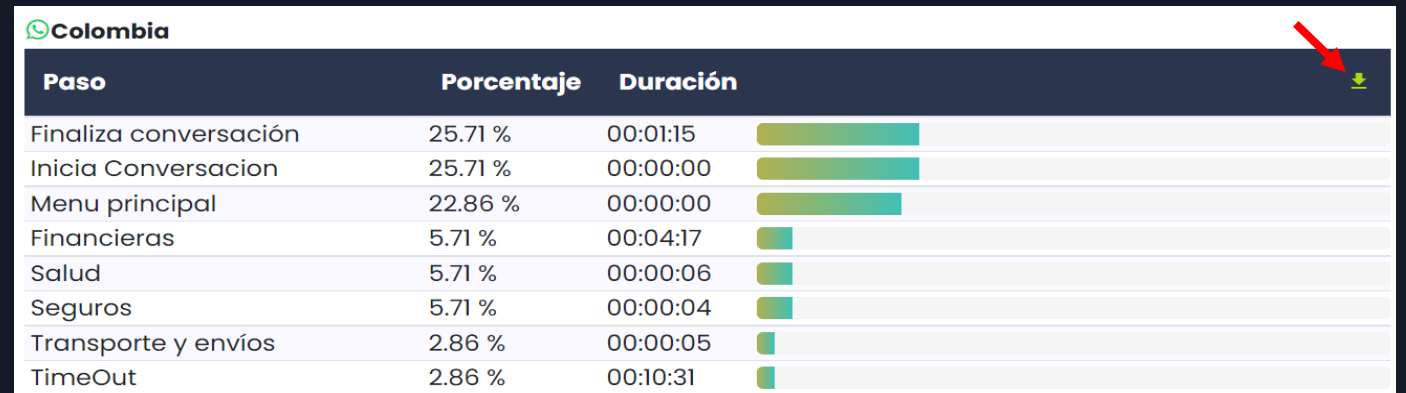


Opciones de flujo más utilizadas

Reportes > Análisis de pasos

En este reporte se pueden ver cuántas veces los usuarios seleccionaron cada una de esas opciones.

En la plataforma se muestra el Paso, Porcentaje y Duración.



Paso	Porcentaje	Duración	
Finaliza conversación	25.71 %	00:01:15	
Inicia Conversacion	25.71 %	00:00:00	
Menu principal	22.86 %	00:00:00	
Financieras	5.71 %	00:04:17	
Salud	5.71 %	00:00:06	
Seguros	5.71 %	00:00:04	
Transporte y envíos	2.86 %	00:00:05	
TimeOut	2.86 %	00:10:31	

Opciones de flujo más utilizadas

Reportes > Análisis de pasos

Al exportar este reporte en Excel, también se muestra las veces que se seleccionó esa opción.

Recordar que las opciones pueden ser seleccionadas más de una vez en una misma sesión.

Por ejemplo: si el flujo da la opción al usuario de volver al menú principal, este paso quedará marcado dos veces..

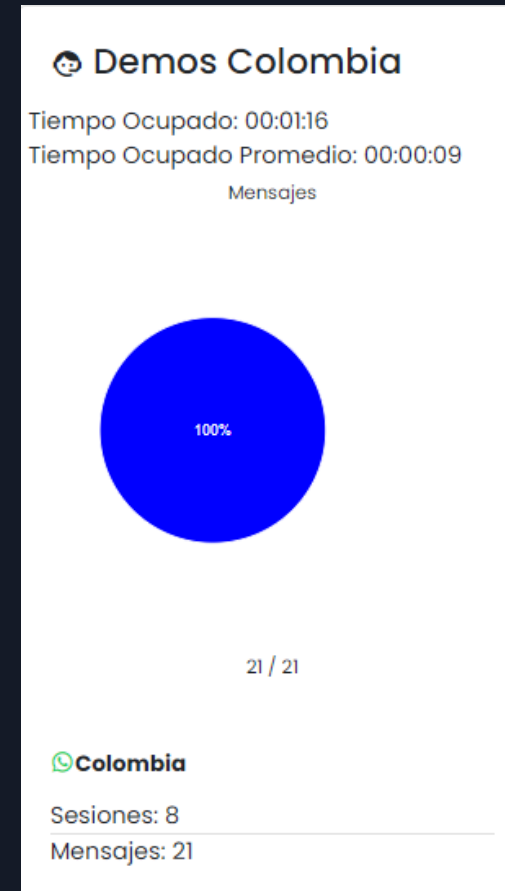
	A	B	C	D
1	Paso	Veces	Porcentaje	Duración
2	Finaliza conversación	9	25.71%	00:01:15
3	Inicia Conversacion	9	25.71%	00:00:00
4	Menu principal	8	22.86%	00:00:00
5	Financieras	2	5.71%	00:04:17
6	Salud	2	5.71%	00:00:06
7	Seguros	2	5.71%	00:00:04
8	Transporte y envíos	1	2.86%	00:00:05
9	TimeOut	1	2.86%	00:10:31

Indicadores de los agentes

Reportes > Análisis por agentes

Tiempo ocupado: empieza a contar en el momento que se le asigna una conversación al agente (de forma automática o porque la atiende) y sigue contando mientras tenga sesiones asignadas.

En caso de que tenga una sola sesión, deja de contar cuando la finalice y retoma el conteo cuando se le asigna una nueva.

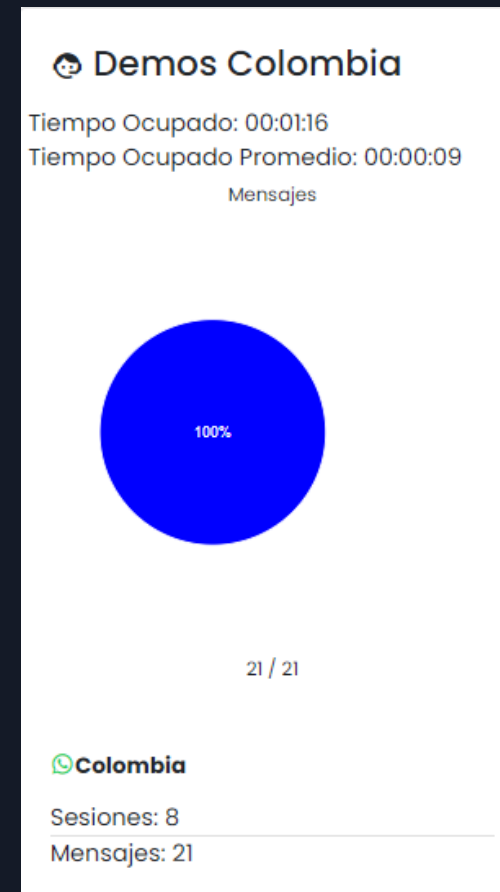


Indicadores de los agentes

Reportes > Análisis por agentes

Tiempo ocupado promedio: es el tiempo ocupado sobre el total de sesiones asignadas que tuvo el agente en el período.

Sesiones: cantidad de sesiones atendidas en el período.

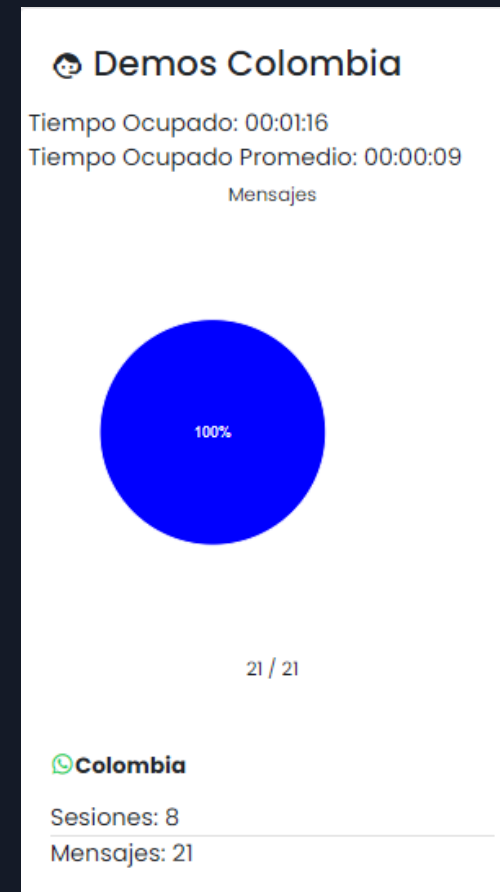


Indicadores de los agentes

Reportes > Análisis por agentes

Mensajes: son los mensajes enviados por el agente en todas las conversaciones en las que intervino.

El **gráfico de torta** (circular) muestra cuantos mensajes envió ese agente respecto al resto del equipo.



Datos generales de cada bot

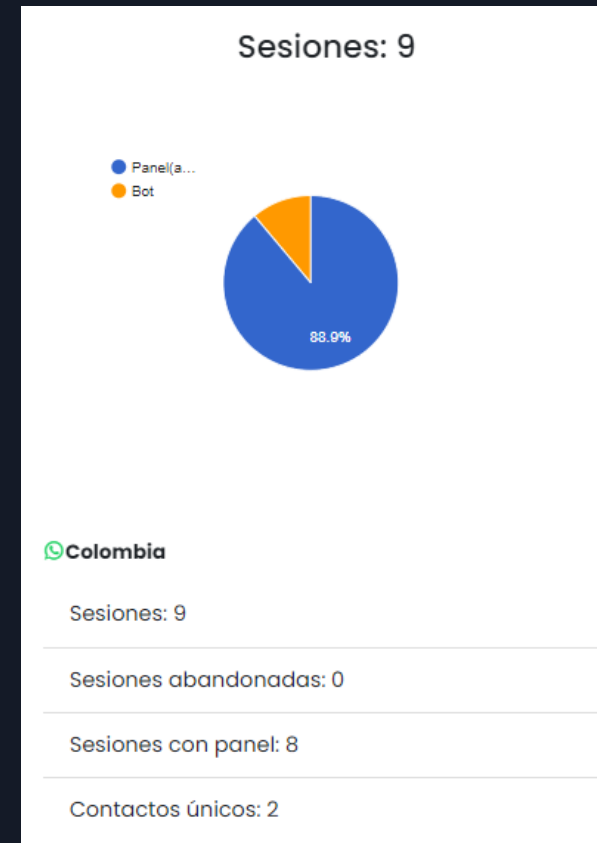
Reportes > Sesión > Análisis de sesiones

Sesiones: son las sesiones totales que tuvo cada bot en el período seleccionado.

Sesiones abandonadas: indica cuantas sesiones de las que fueron derivadas al panel de agentes no fueron atendidas.

Sesiones con panel: muestra cuántas sesiones llegaron al panel de agentes.

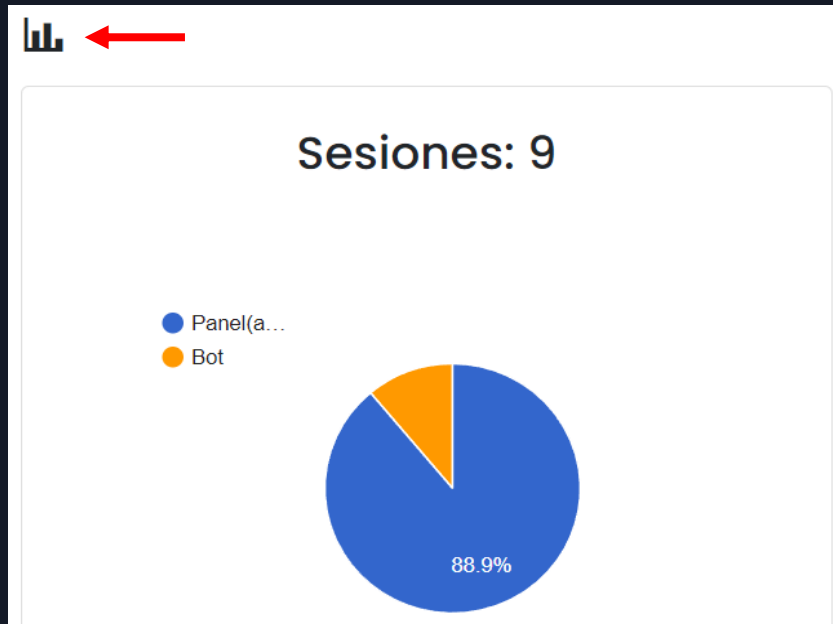
Contactos únicos: indica cuántos usuarios únicos utilizaron cada bot en el periodo. En el ejemplo se puede ver que 2 usuarios tuvieron 9 sesiones.



Datos generales de cada bot

Reportes > Sesión > Análisis de sesiones

Sesiones por día / Sesiones por hora / Tráfico por día del mes

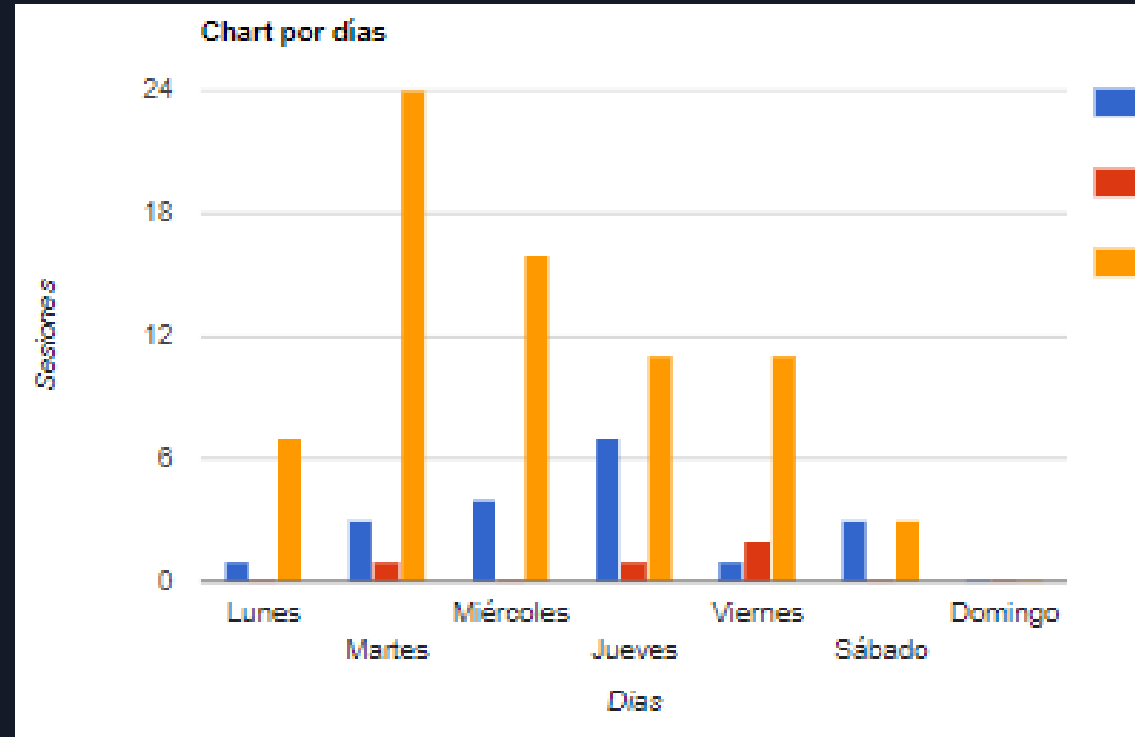


A dark blue menu box with a bar chart icon in the top left corner. It contains three white text options stacked vertically: "Sesiones por día", "Sesiones por hora", and "Tráfico por día del mes".

Datos generales de cada bot

Reportes > Sesión > Análisis de sesiones > Sesiones por día

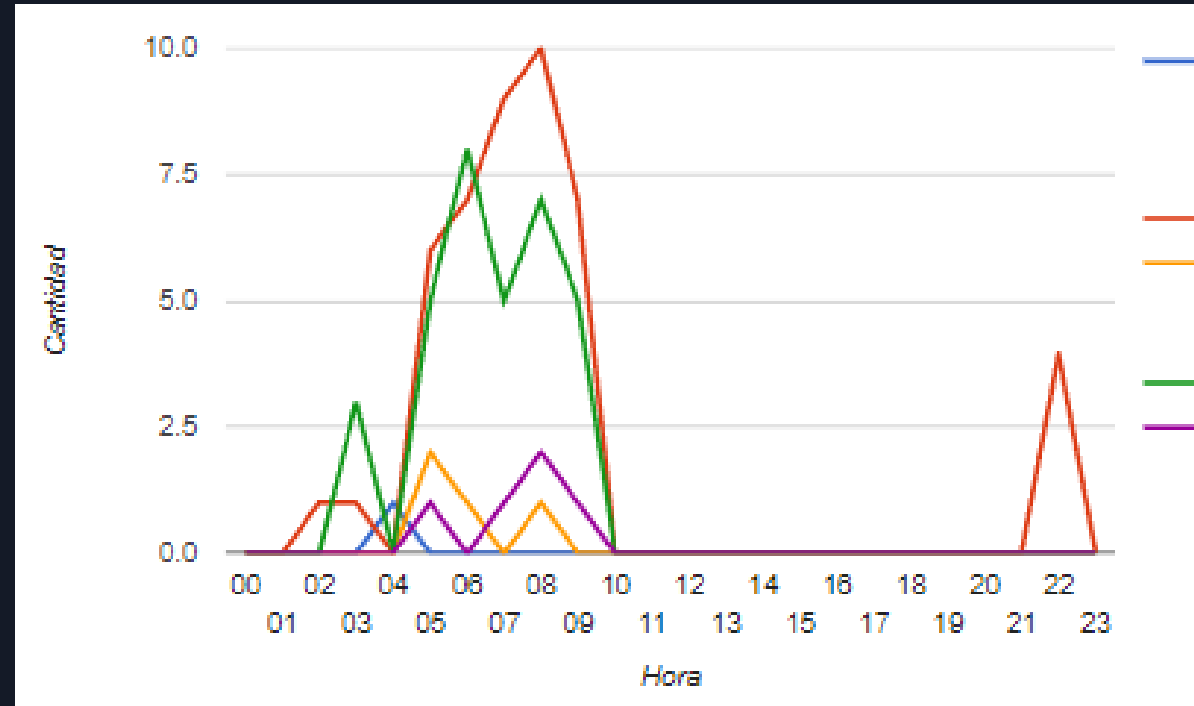
El gráfico muestra las sesiones por día de cada bot (cada uno representado por un color).



Datos generales de cada bot

Reportes > Sesión > Análisis de sesiones > Sesiones por hora

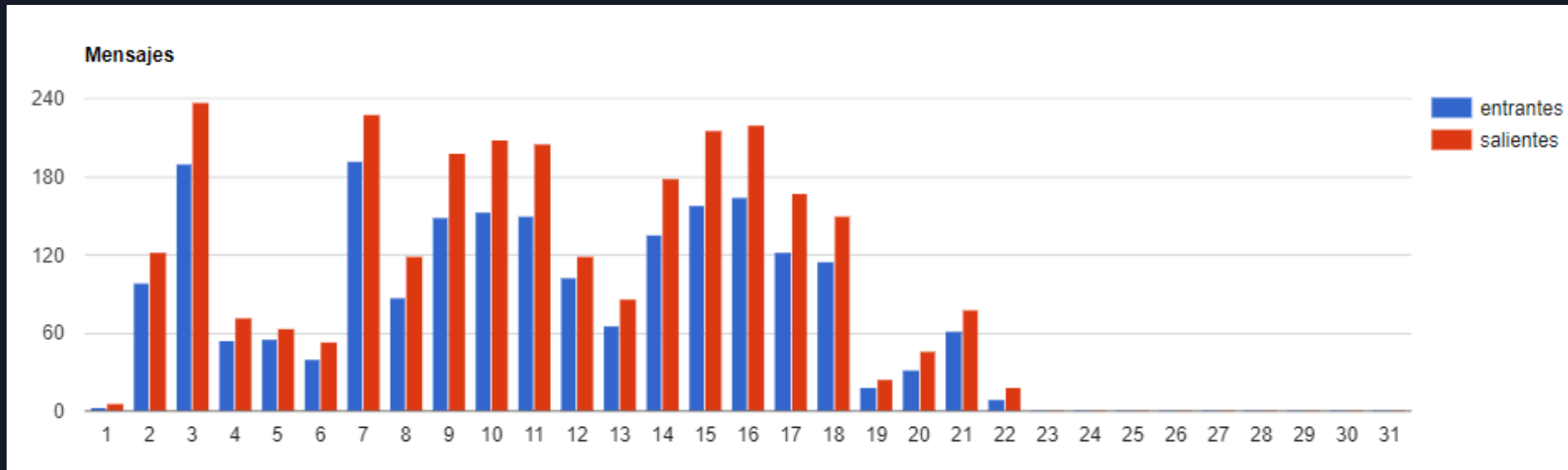
El gráfico muestra las sesiones por hora de cada bot (cada uno representado por un color). Este reporte sirve para ver de forma sencilla cuáles son los horarios en donde hay más interacciones.



Datos generales de cada bot

Reportes > Sesión > Análisis de sesiones > Tráfico por día del mes > Mensajes

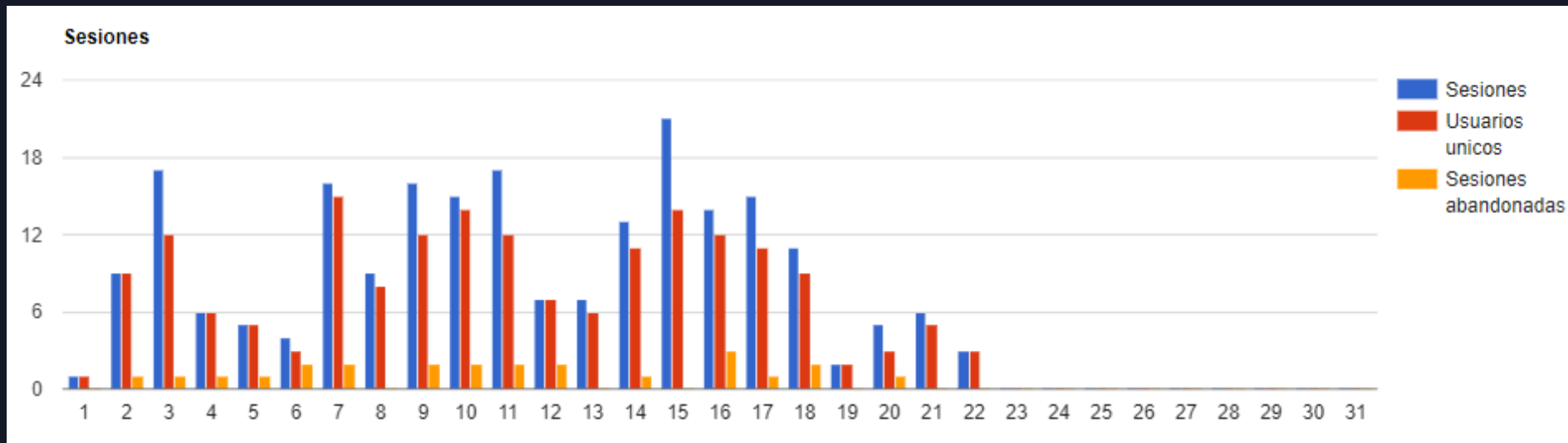
Para ver de forma sencilla los picos de tráfico de mensajes entrantes y salientes.



Datos generales de cada bot

Reportes > Sesión > Análisis de sesiones > Tráfico por día del mes > Sesiones

Muestra las sesiones, usuarios únicos y sesiones abandonadas por día del mes.



Datos generales de cada bot

Reportes > Sesión > Análisis de sesiones > Tráfico por día del mes













Este reporte se puede exportar en Excel (como .csv) y ver por día y por cada bot: sesiones, contactos únicos, mensajes entrantes y salientes, largo promedio de las sesiones, tiempo de espera promedio y sesiones abandonadas.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	bot	día	sesiones	contactos únicos	mensajes entrantes	mensajes salientes	largo de sesión (promedio)	tiempo de espera (promedio)	sesiones abandonadas
2	Colombia Webchat	1	1	1	7	10	697349	0	0
3	Colombia WhatsApp Oficial	1	1	1	3	6	649554	0	0
4	Colombia Webchat	2	3	3	33	44	19303567	4553093	0
5	Colombia WhatsApp Oficial	2	9	9	98	122	47032443	7498863	1
6	Colombia Facebook	2	2	2	3	9	638278	0	0
7	Colombia Webchat	3	4	4	38	53	14146954	3030098	0
8	Colombia WhatsApp Oficial	3	17	12	190	237	20902878	10361119	1
9	Colombia Webchat	4	1	1	14	18	806425	0	0
10	Colombia Facebook	4	1	1	1	4	628517	0	0
11	Colombia WhatsApp Oficial	4	6	6	54	72	39659329	10229846	1
12	Colombia WhatsApp Oficial	5	5	5	55	64	35946304	779234	1
13	Colombia Facebook	5	2	2	5	11	642648	0	0
14	Colombia WhatsApp Oficial	6	4	3	40	53	43714967	0	2

Informe detallado de las sesiones

Reportes > Sesión > Análisis de sesiones detallado

Aquí se puede ver el detalle de las sesiones: bot, fecha de inicio, contacto, si intervino o no un agente y, en caso de que si, quiénes atendieron esa sesión.

Período					
Mes actual					
Bot	Modalidad	Contacto	Agentes	Paso	Mensajes
Todos					
Canal		Inicio	Contacto		Agentes
 Colombia		17/11/2022 10:27	59898481672 Paulina		
 Colombia		17/11/2022 11:02	59898481672 Paulina		 Demos Colombia
 Colombia		17/11/2022 11:03	59898481672 Paulina		 Demos Colombia
 Colombia		17/11/2022 11:05	59898481672 Paulina		 Demos Colombia
 Colombia		17/11/2022 11:11	59892489397 Noelia		 Demos Colombia
 Colombia		17/11/2022 11:20	59892489397 Noelia		 Demos Colombia

Informe detallado de las sesiones



Reportes > Sesión > Análisis de sesiones detallado

- **Bot:** para ver las sesiones todos los bots o por cada canal
- **Modalidad:** para ver todas las sesiones, solo las del panel (que llegaron al panel de agentes) o solo las que quedaron en bot (no llegaron al panel de agentes).
- **Agentes:** muestra las sesiones abandonadas (en rojo) o las sesiones de los agentes seleccionados.
- **Paso:** son los mismos pasos que se muestran en el reporte de pasos pero aquí permite ver el detalle de las conversaciones.
- **Mensajes:** para buscar conversaciones por algún texto que contenga.

Informe detallado de las sesiones

Reportes > Sesión > Análisis de sesiones detallado

Por ejemplo, filtrando en **Mensajes** con una palabra o frase, se mostrará en el reporte todas las conversaciones que contengan ese mensaje.

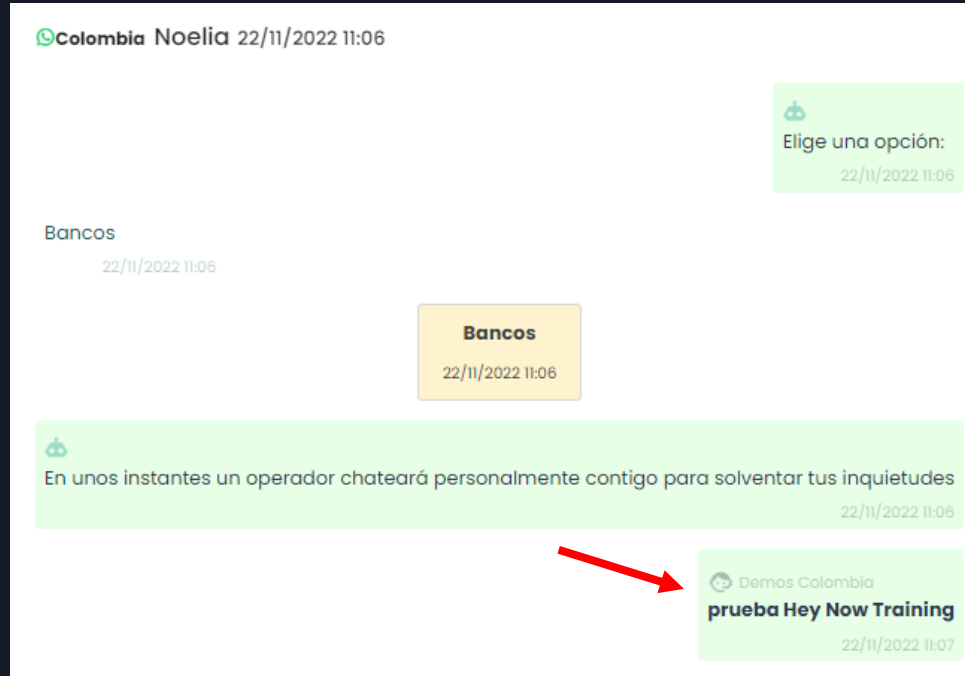
Período			
Ultimos 7 días			
Bot	Modalidad	Contacto	Agentes
Todos			
			Mensajes
			prueba Hey Now Training
Canal	Inicio	Contacto	Agentes
 Colombia	22/11/2022 11:06	59892489397 Noelia	 Demos Colombia

Informe detallado de las sesiones

Reportes > Sesión > Análisis de sesiones detallado

El texto prueba "Hey Now Training" es un mensaje que en este caso envió el agente, por lo que aparece en la conversación.

Al filtrar por esta frase, la misma queda marcada en negrita en el detalle de la conversación.



The screenshot displays a chat interface with the following elements:

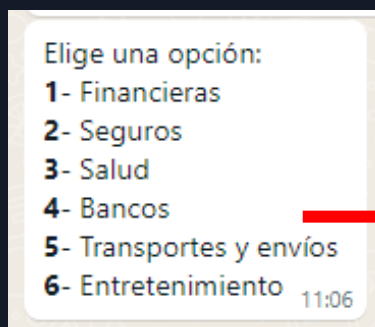
- Header: Colombia Noelia 22/11/2022 11:06
- Message 1 (Agent): Elige una opción: 22/11/2022 11:06
- Message 2 (User): Bancos 22/11/2022 11:06
- Message 3 (Agent): Bancos 22/11/2022 11:06
- Message 4 (Agent): En unos instantes un operador chateará personalmente contigo para solventar tus inquietudes 22/11/2022 11:06
- Message 5 (Agent): Demos Colombia **prueba Hey Now Training** 22/11/2022 11:07

A red arrow points to the message "prueba Hey Now Training", which is bolded to indicate it is the result of a search filter.

Informe detallado de las sesiones

Reportes > Sesión > Análisis de sesiones detallado

Menú principal
de WhatsApp



MenuPrincipal	Motivo de consulta	Comentario
Bancos	Motivo 4	Prueba Hey Now Training
Financieras	Motivo 3	prueba
Transporte y envíos	Motivo 2	Prueba

Se puede agregar al reporte la información de cuál opción, de cualquier menú, eligió el usuario.

Por ejemplo: en **Menú Principal** se muestra cuál opción de este menú seleccionó el contacto.

En este reporte, también figuran las tipificaciones utilizadas por los agentes al finalizar la conversación en el panel (**Motivo de consulta** y **Comentario**).

Informe detallado de las sesiones

Reportes > Sesión > Análisis de sesiones detallado

Al exportar este reporte, también se pueden ver las opciones anteriores y si la conversación llegó al panel de agentes y, en caso de que sea así, quien interactuó en la misma.

J	K	L	M	N
_MenuPrincipal	_Motivo de consulta	_Comentario	Panel	Agentes
Bancos	Motivo 4	Prueba Hey Now Training	VERDADERO	Demos Colombia
Financieras	Motivo 3	prueba	VERDADERO	Demos Colombia
Transporte y envíos	Motivo 2	Prueba	VERDADERO	Demos Colombia

Informe detallado de las sesiones

Reportes > Sesión > Análisis de sesiones detallado

También se puede ver la hora en la que la conversación llegó al panel (Inicio del panel) y la hora en la que fue atendida por el agente (Primer contacto).

Con estos datos, se calcula el **Tiempo de espera**, que indica cuánto tiempo se demoró en atender la conversación.

	M	N	O	P	Q	R
1	Panel	Agentes	Inicio del panel	Primer contacto	Tiempo de espera	Sesión abandonada
2	VERDADERO	Demos Colombia	2022-11-22T11:06:26.715-180	2022-11-22T11:06:41.560-180	14845	FALSO
3	VERDADERO	Demos Colombia	2022-11-17T16:38:15.403-180	2022-11-17T16:38:21.784-180	6381	FALSO
4	VERDADERO	Demos Colombia	2022-11-17T11:22:25.819-180	2022-11-17T11:22:29.736-180	3917	FALSO
5	VERDADERO	Demos Colombia	2022-11-17T11:20:37.702-180	2022-11-17T11:20:40.634-180	2932	FALSO
6	VERDADERO	Demos Colombia	2022-11-17T11:20:15.545-180	2022-11-17T11:20:19.532-180	3987	FALSO
7	VERDADERO	Demos Colombia	2022-11-17T11:19:56.216-180	2022-11-17T11:20:01.166-180	4950	FALSO
8	VERDADERO	Demos Colombia	2022-11-17T11:05:35.442-180	2022-11-17T11:05:42.095-180	6653	FALSO
9	VERDADERO	Demos Colombia	2022-11-17T11:03:59.449-180	2022-11-17T11:04:04.299-180	4850	FALSO
10	VERDADERO	Demos Colombia	2022-11-17T11:02:08.068-180	2022-11-17T11:02:14.844-180	6776	FALSO

El Tiempo de espera está en formato milisegundos.

Resultado de las campañas salientes

Reportes > Envíos

Para ver el resultado de las campañas salientes

Contacto	Fecha	Encolados	Estado	Mensaje	Template	Estado del canal
598	26/10/2022 14:38	Si	Leído	<p>¡Últimos días para completar la encuesta de satisfacción!</p> <p>Si ya lo hiciste, ¡muchas gracias!</p> <p>Si aún no tuviste tiempo, completar la encuesta lleva lo que demoras en esperar el ascensor .</p> <p>Tu opinión nos ayuda a evaluar cómo estamos trabajando y cómo podemos mejorar tu experiencia.</p> <p>Tienes tiempo hasta el 28 de Octubre</p> <p>Accede aquí: https://www.getfeedback.com/r/7d2Z</p>	reminder_encuesta_quantik	Status: read

Resultado de las campañas salientes

Reportes > Envíos

Aquí se pueden realizar diferentes filtros:

bot	Encolados	Período			
PruebaTest	Estado	Todos	Contacto	Template	Mes anterior

- **Bot:** buscar el bot de WhatsApp desde el que se enviaron los mensajes.
- **Estado:** para ver los enviados, recibidos, leídos, fallidos y pendientes.
- **Template:** aquí se puede filtrar por cada campaña en específico.
- **Período:** podrán seleccionar el plazo que desean analizar.

Resultado de las campañas salientes

Reportes > Envíos






Estados

- **Enviado:** indica que el mensaje se envió correctamente pero el contacto todavía no lo recibió. Esto puede ser porque el contacto no tenga de momento conexión de internet. Cuando le llegue efectivamente el mensaje, cambiará al estado Recibido.
- **Recibido:** el mensaje fue recibido por el contacto de forma correcta. Si el contacto tiene activo el visto en su WhatsApp, cambiará al estado Leído.
- **Leído:** solamente se indicará en aquellos contactos que tengan activo el visto en su WhatsApp. Si algún contacto no lo tiene activo, el mensaje quedará como Recibido.
- **Fallido:** cuando hubo un error en el envío. Generalmente se da porque el número fue cargado erróneamente o porque el receptor no tiene cuenta de WhatsApp.
- **Pendiente:** son los mensajes que están en proceso de envío.

Resultado de las campañas salientes

Reportes > Envíos

Este reporte puede descargarse en varios formatos, recomendamos utilizar **file.xlsx**.

130 registros encontrados   Items per page: 10  1 – 10 of 130  

Se puede exportar luego de realizados los filtros (ver punto anterior) o el reporte bruto con toda la información.



¡Gracias!

