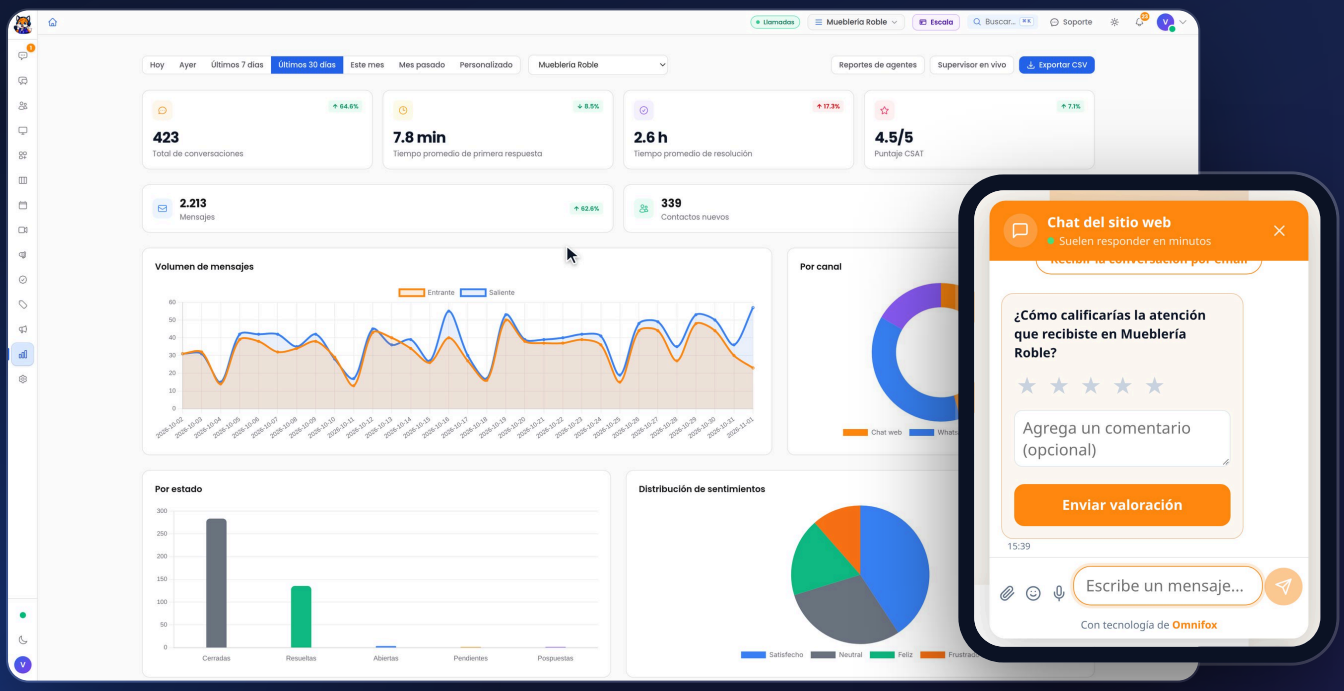
Omnifox

REPORTES · GUÍA COMPLETA

Reportes

Los números de tu atención al cliente: cuántas personas te escriben, por qué canal, a qué hora, qué tan rápido responde tu equipo y qué tan contentos quedan. El resumen, el reporte de agentes, la encuesta de satisfacción, la calidad del equipo, el supervisor en vivo, la exportación a CSV y los reportes que llegan solos por correo.



CONTENIDO

Índice

Cómo leer este manual

Las capturas son pantallas reales de Omnifox con un negocio de ejemplo: **Mueblería Roble**, una tienda de muebles ficticia de Quito que atiende por el chat de su sitio web, por WhatsApp y por Instagram. Su equipo son cuatro personas: **Lucía Benítez**, **Mateo Paredes** y **Tomás Aguirre** (agentes) y **Valeria Ríos** (administradora). Las ocho semanas de historia de este espacio de trabajo son **datos de demostración**; la actividad de hoy es actividad real del chat web. Los clientes y las conversaciones son inventados.

Los nombres de botones, campos y tarjetas van en **negrita**, tal como aparecen en pantalla. Este manual sigue, capítulo por capítulo, el video «Reportes · Guía completa» del canal de YouTube de Omnifox, y lo amplía con todas las opciones. Los reportes los ven el propietario, los administradores y los supervisores (capítulo 28).

01 Qué son los Reportes y cómo entrar 3
02 Conversaciones, estados y canales 5
03 Las tarjetas del resumen 6
04 Filtros de fecha 7
05 La zona horaria de los reportes 8
06 Filtrar por espacio de trabajo 9
07 Tendencias contra el período anterior 10
08 Volumen de mensajes 11
09 Por canal y por estado 12
10 Sentimiento de los clientes 13
11 Crecimiento de contactos y etiquetas 14
12 Distribución de la primera respuesta 15
13 Mensajes por día y hora 16
14 Rendimiento del agente 17
15 El reporte de agentes 17
16 Glosario de métricas 20
17 Encuesta de satisfacción: configurarla 21
18 Encuesta de satisfacción: enviarla y ver resultados 23
19 Calidad de agentes: la rúbrica 25
20 Calidad de agentes: evaluar una conversación 27
21 Calidad de agentes: evaluaciones y tablero 29
22 Supervisor en vivo: las tarjetas 30
23 Supervisor en vivo: carga y estado de cada agente 32
24 Supervisor en vivo: llega un cliente 33
25 Llamadas en el supervisor 34
26 Exportar a CSV 35
27 Reportes programados por correo 36
28 Quién puede ver los reportes 39
29 Reportes de otros módulos 40
30 Casos de uso 41

01

CAPÍTULO 1

Qué son los Reportes y cómo entrar

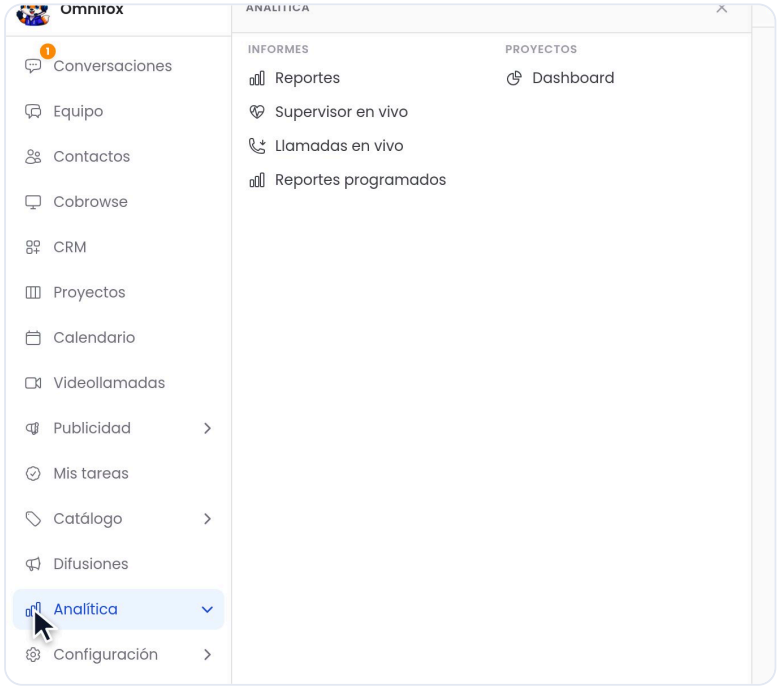
Todos los números de tu atención, calculados en el momento con tus conversaciones reales.

Los **Reportes** responden las preguntas que todo dueño de negocio se hace: ¿cuánta gente me escribe?, ¿por dónde llega?, ¿a qué hora?, ¿cuánto tarda mi equipo en contestar?, ¿quedan contentos? No hay que preparar nada ni cargar datos a mano: Omnifox los calcula al abrir la pantalla con las conversaciones, los mensajes, los contactos y las encuestas del espacio de trabajo.

Dónde están

En la barra de la izquierda, abre **Analítica**. Dentro encuentras, entre otras opciones:

Opción	Qué es	Capítulos
Reportes	El resumen: filtros, seis tarjetas con los números clave, gráficos y la tabla del equipo. Desde aquí se abre el reporte de agentes.	1 a 16
Supervisor en vivo	Lo que pasa ahora mismo: conversaciones abiertas, SLA, llamadas y la carga de cada agente.	22 a 25
Reportes programados	El resumen que llega solo por correo, cada día, cada semana o cada mes.	27

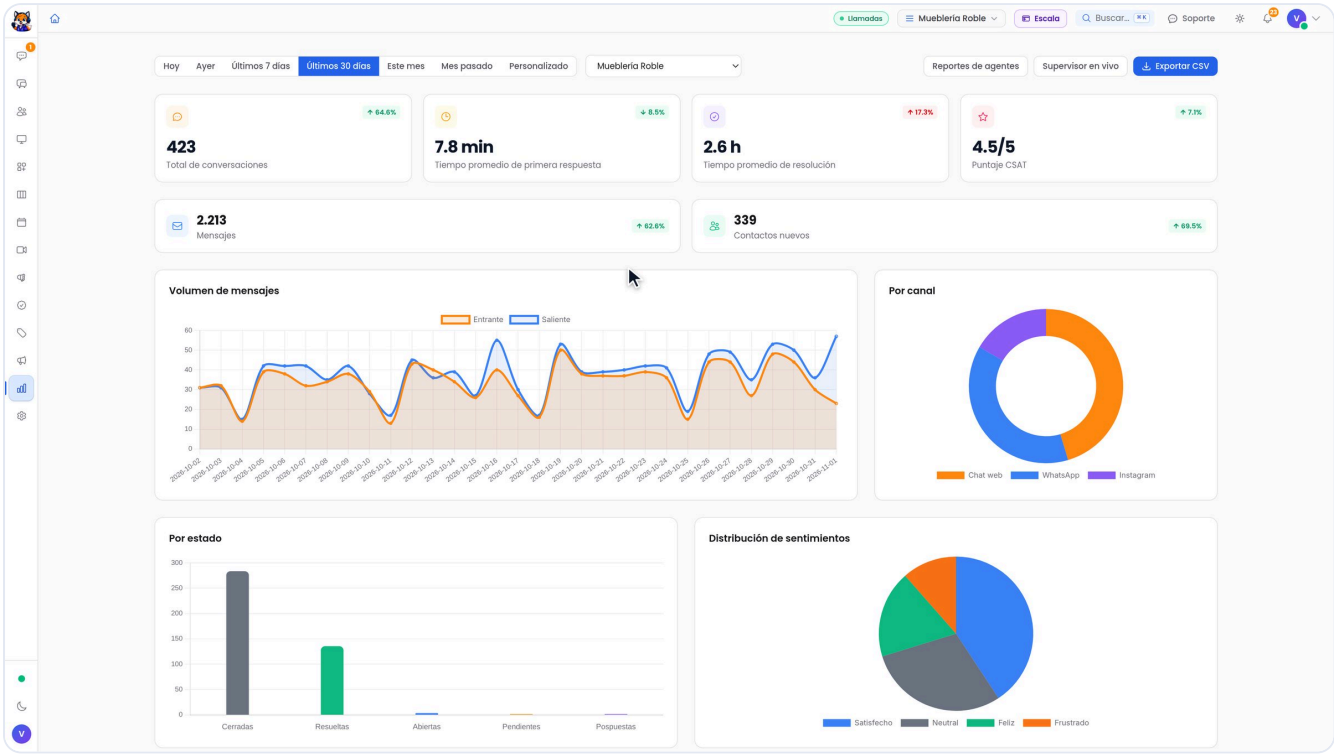


Analítica, en la barra de la izquierda: Reportes, Supervisor en vivo y Reportes programados, entre otras opciones.

1. En la barra de la izquierda, haz clic en **Analítica**.
2. Elige **Reportes**. Se abre el resumen con el período **Últimos 30 días** seleccionado.

3 Cambia el período o el espacio de trabajo con los filtros de arriba (capítulos 4 a 6).

El mapa de la pantalla



Analítica → Reportes: los filtros arriba, las seis tarjetas y, debajo, los gráficos.

Zona	Qué contiene
Barra de filtros	Los atajos de fecha (**Hoy**, **Ayer**, **Últimos 7 días**, **Últimos 30 días**, **Este mes**, **Mes pasado**, **Personalizado**) y el selector de espacio de trabajo.
Botones de la derecha	**Reportes de agentes** (capítulo 15), **Supervisor en vivo** (capítulo 22) y **Exportar CSV** (capítulo 26).
Tarjetas	**Total de conversaciones**, **Tiempo promedio de primera respuesta**, **Tiempo promedio de resolución**, **Puntaje CSAT**, **Mensajes** y **Contactos nuevos** (capítulo 3).
Gráficos	**Volumen de mensajes**, **Por canal**, **Por estado**, **Distribución de sentimientos**, **Crecimiento de contactos**, **Etiquetas principales**, **Distribución del tiempo de primera respuesta** y **Mensajes por día y hora** (capítulos 8 a 13).
Tabla del equipo	**Rendimiento del agente**, con el enlace **Ver detalles** (capítulo 14).

CONSEJO

Todo lo que ves depende de dos filtros: el período y el espacio de trabajo. Si un número te parece raro, revisa primero qué período está marcado (el botón azul) y qué espacio aparece en el selector.

02

CAPÍTULO 2

Conversaciones, estados y canales

Tres ideas que conviene tener claras antes de leer los números.

La conversación

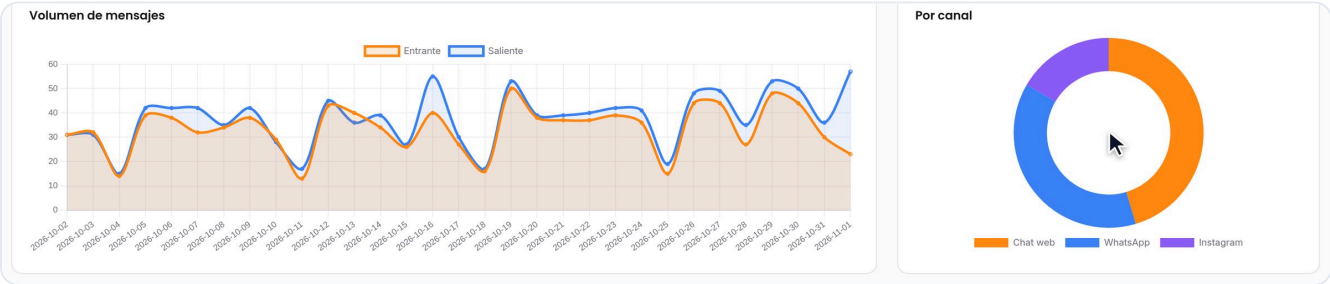
Una **conversación** es cada hilo con un cliente: empieza cuando escribe y termina cuando tu equipo la cierra o la resuelve. Si el mismo cliente vuelve a escribir días después, puede abrirse una conversación nueva. Casi todas las métricas de los reportes se cuentan por conversación: el total, los tiempos, la satisfacción y la carga de cada agente.

Los estados

Estado	Qué significa
Abierta	En curso: el cliente espera algo de tu equipo.
Pendiente	Tu equipo está esperando al cliente (por ejemplo, que mande una foto o confirme un pedido).
Pospuesta	Apartada para retomarla más tarde.
Resuelta	El motivo de la conversación quedó resuelto.
Cerrada	La conversación terminó.

Los canales

Cada conversación llega por un **canal**: el chat web de tu sitio, WhatsApp, Instagram, Messenger, el correo y los demás que tengas conectados. Los reportes muestran los canales que realmente tuvieron conversaciones en el período; en Mueblería Roble, el chat web, WhatsApp e Instagram.



Las conversaciones del período, por día (mensajes) y por canal.

Cómo se cuentan las fechas

- Las **conversaciones** se cuentan por la **fecha en que empezaron**. Una conversación que empezó el 30 y se cerró el 2 cuenta para el día 30.
- Los **mensajes** se cuentan por la **fecha en que se enviaron**.
- Los **contactos nuevos**, por la fecha en que aparecieron por primera vez.

Por eso, al cambiar el filtro de fechas, cambian todas las tarjetas y todos los gráficos a la vez.

> **NOTA**
> Los días se cortan a medianoche en la zona horaria de tu espacio de trabajo, no en la del servidor (capítulo 5).

03

CAPÍTULO 3

Las tarjetas del resumen

Seis números clave, arriba de todo, para saber de un vistazo cómo va tu atención.



Las seis tarjetas del resumen, cada una con su pastilla de tendencia.

Tarjeta	Qué mide	Cómo leerla
Total de conversaciones	Las conversaciones que empezaron en el período.	Tu volumen de trabajo. Si sube mucho, quizá necesites más gente o más automatización.
Tiempo promedio de primera respuesta	Cuánto espera un cliente desde que escribe hasta que una persona le contesta por primera vez.	Más bajo es mejor. Es lo que más siente el cliente.
Tiempo promedio de resolución	Desde que empieza la conversación hasta que queda resuelta.	Más bajo es mejor. Si sube, hay casos que se alargan.
Puntaje CSAT	El promedio de las calificaciones de la encuesta de satisfacción, sobre 5.	Más alto es mejor. Necesita la encuesta activa (capítulo 17).
Mensajes	El total de mensajes del período, entrantes y salientes.	El detalle por día está en Volumen de mensajes (capítulo 8).
Contactos nuevos	Personas que te escribieron por primera vez en el período.	Cuánto crece tu base de clientes.

Los tiempos se muestran en la unidad más cómoda: segundos o minutos (**7.8 min**) cuando son cortos, horas (**2.6 h**) cuando son largos. Cada tarjeta lleva arriba a la derecha una **pastilla** con el cambio contra el período anterior (capítulo 7).

> **OJO**
> El promedio de primera respuesta puede subir mucho por unas pocas conversaciones que llegaron de noche y esperaron horas. Para ver la forma real, mira la Distribución del tiempo de primera respuesta (capítulo 12).

04

CAPÍTULO 4

Filtros de fecha

Un clic en un atajo y todo el reporte se recalcula para ese período.

Los atajos

Atajo	Qué período cubre
Hoy	Desde las 00:00 de hoy hasta ahora.
Ayer	El día de ayer completo.
Últimos 7 días	La última semana, hasta hoy.
Últimos 30 días	El último mes corrido, hasta hoy. Es el período con el que se abre el resumen.
Este mes	Desde el día 1 del mes actual hasta hoy.
Mes pasado	El mes calendario anterior, completo.
Personalizado	El rango que tú eliges.

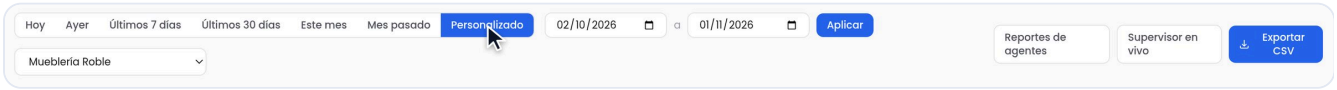
El atajo marcado se ve en azul. Al hacer clic en otro, las tarjetas, los gráficos y la tabla del equipo se recalculan al instante.



Con el atajo Hoy, todo se recalcula solo con la actividad de hoy.

Un rango personalizado

1. Haz clic en **Personalizado**. Aparecen dos campos de fecha.
2. Elige la fecha de inicio en el primer campo y la de fin en el segundo.
3. Pulsa **Aplicar**.



Personalizado: aparecen los campos Desde y Hasta y el botón Aplicar.



Un rango personalizado aplicado: las tarjetas y los gráficos cubren solo esas fechas.

Para qué sirve cada uno

- **Hoy** y **Ayer**: el control del día; para lo que pasa en este momento, mejor el Supervisor en vivo.
- **Últimos 7 días**: la revisión de los lunes (capítulo 30).
- **Mes pasado**: el cierre de mes, para exportar a CSV y guardar (capítulo 26).
- **Personalizado**: para comparar, por ejemplo, la semana de una promoción contra una semana normal.

> **NOTA**
>
> Con períodos cortos, como Hoy, algunas tarjetas pueden mostrar N/D: todavía no hay datos suficientes para calcularlas (por ejemplo, ninguna conversación resuelta todavía).

05

CAPÍTULO 5

La zona horaria de los reportes

Los días se cortan a medianoche en tu zona horaria, no en la del servidor.

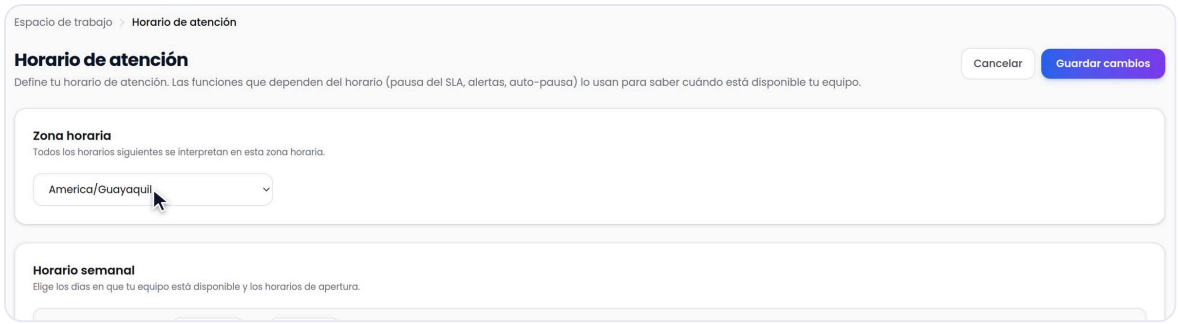
Un reporte tiene que saber cuándo empieza y cuándo termina cada día. Omnifox usa la **zona horaria del espacio de trabajo**: Mueblería Roble está en Quito, así que «Hoy» empieza a las 00:00 de Quito y un mensaje enviado a las 23:30 de Quito cuenta para ese día, aunque en otro país ya sea el día siguiente.



«Hoy» empieza a las 00:00 en la zona horaria del espacio de trabajo (aquí, Quito).

De dónde sale la zona

La zona sale del **horario de atención** del espacio de trabajo: **Configuración → Horario de atención**, campo **Zona horaria**. Es la misma zona que usan el horario de atención y las automatizaciones que dependen de él.



Configuración del workspace: la zona horaria se define en el horario de atención del espacio.

1. Abre **Configuración** del espacio de trabajo.
2. Ve al **Horario de atención**.
3. Revisa que la **Zona horaria** sea la de tu negocio y guarda si la cambiaste.

Qué depende de la zona

- Qué conversaciones y mensajes caen en cada día del período.
- Los atajos **Hoy**, **Ayer**, **Este mes** y **Mes pasado**.
- Las horas del mapa de calor **Mensajes por día y hora** (capítulo 13).

> **OJO**
>
> Si tu equipo trabaja en otro país que tu negocio, la zona debe ser la del negocio: es la hora en que escriben tus clientes. Una zona equivocada corre todo el mapa de calor unas horas y hace que los picos aparezcan donde no están.

CAPÍTULO 6

06 Filtrar por espacio de trabajo

Un espacio de trabajo, o todos los tuyos juntos.

El selector que está a la derecha de los atajos elige el **espacio de trabajo** del reporte. Si tu organización tiene varios (por ejemplo, una sucursal por ciudad, o Ventas y Soporte por separado), puedes ver uno solo o todos juntos.



«Todos los espacios de trabajo»: la vista unificada suma solo los espacios a los que perteneces.

Opción	Qué muestra
El nombre de un espacio (por ejemplo, **Mueblería Roble**)	Solo ese espacio de trabajo.
Todos los espacios de trabajo	La vista unificada: la suma de los espacios a los que tú perteneces.

- La vista de todos suma **únicamente tus espacios**: nadie ve números de un espacio al que no tiene acceso.
- Los contactos, las encuestas y las etiquetas también se filtran por el espacio elegido.
- El filtro de fechas se mantiene al cambiar de espacio.

> **NOTA**
> Si los números de la vista unificada son algo mayores que los de tu espacio principal, es normal: suman también la actividad de tus otros espacios de trabajo.

07

CAPÍTULO 7

Tendencias contra el período anterior

Cada tarjeta te dice si vas mejor o peor que antes.

Cada tarjeta tiene una **pastilla** con el porcentaje de cambio contra el **período anterior del mismo largo**. Si miras los últimos 30 días, se comparan con los 30 días previos; si miras Ayer, con anteayer; si eliges un rango personalizado de 10 días, con los 10 días de antes.



La pastilla de cada tarjeta: el cambio porcentual contra el período anterior del mismo largo.

Los colores

Tarjeta	Sube	Baja
Total de conversaciones, Mensajes, Contactos nuevos	Verde	Rojo
Puntaje CSAT	Verde	Rojo
Tiempo promedio de primera respuesta	Rojo (respondes más lento)	Verde (respondes más rápido)
Tiempo promedio de resolución	Rojo	Verde

Verde siempre significa «mejor» y rojo «peor». En los tiempos, **bajar es bueno**: si la primera respuesta baja un 8,5 %, la pastilla sale verde con la flecha hacia abajo.



Verde es bueno y rojo es malo. En los tiempos, bajar es bueno: por eso la primera respuesta baja y sale en verde.

> **NOTA**
>
> Si en el período anterior no había datos (por ejemplo, el espacio de trabajo es nuevo), la tarjeta no muestra porcentaje: no se puede comparar contra nada.

> **CONSEJO**
>
> Una pastilla roja no siempre es mala noticia. Si las conversaciones suben por una campaña, es lógico que la resolución también suba un poco. Mira las tarjetas juntas.

CAPÍTULO 8

08 Volumen de mensajes

Los mensajes de cada día: los que te escriben y los que responde tu equipo.



Volumen de mensajes: entrantes (naranja) y salientes (azul), día por día.

Elemento	Qué indica
Entrante (naranja)	Los mensajes que te enviaron los clientes ese día.
Saliente (azul)	Los mensajes que envió tu equipo (y tus automatizaciones) ese día.
Eje horizontal	Los días del período.
Eje vertical	La cantidad de mensajes.

Pasa el mouse sobre el gráfico para ver el número exacto de cada día. Con un clic en **Entrante** o **Saliente**, en la leyenda, ocultas o vuelves a mostrar esa serie.

Qué buscar

- **Patrones de la semana.** En Mueblería Roble, los domingos casi no hay mensajes y los viernes son el día más fuerte.
- **Picos.** Un salto un día concreto suele tener una causa: una promoción, un anuncio, un problema de entregas.
- **La distancia entre las dos líneas.** Si los entrantes suben y los salientes no, el equipo no está alcanzando a responder.
- **Hoy**, a la derecha, con la actividad real del chat del día.

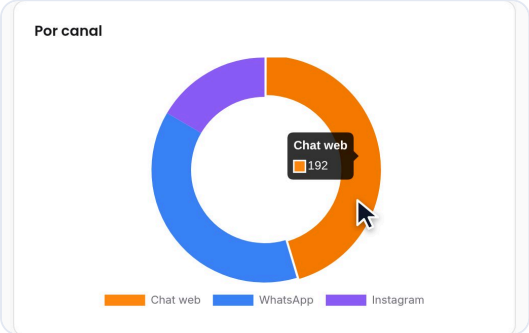
09

CAPÍTULO 9

Por canal y por estado

De dónde llegan las conversaciones y cómo están hoy.

Por canal



Por canal: de dónde llegan las conversaciones.

La dona reparte las conversaciones del período según el **canal** por el que llegaron. Pasando el mouse sobre una porción ves el número de conversaciones.

En Mueblería Roble, casi la mitad entra por el **Chat web**, otro tanto por **WhatsApp** y el resto por **Instagram**.

Con un clic en un canal de la leyenda lo ocultas, para comparar los demás.

CONSEJO

Úsalo para decidir dónde poner esfuerzo: si casi todo llega por WhatsApp, ahí conviene tener plantillas, respuestas rápidas y la gente más rápida.

Por estado



Por estado: cómo están hoy las conversaciones del período.

Las barras muestran **cómo están hoy** las conversaciones que empezaron en el período: **Abiertas**, **Pendientes**, **Pospuestas**, **Resueltas** y **Cerradas**.

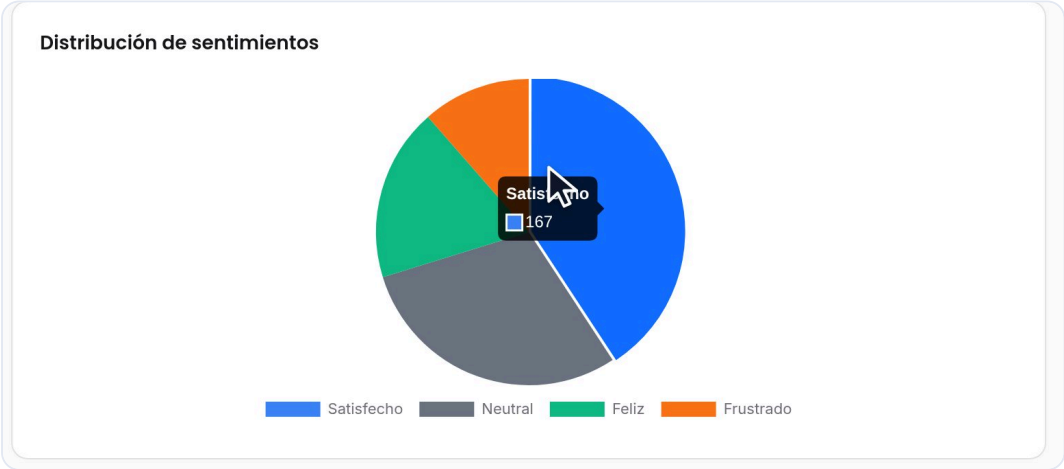
- En un período ya pasado, casi todo debería estar cerrado o resuelto.
- Si las **abiertas** crecen de una semana a otra, el equipo se está atrasando.
- Muchas **pendientes** viejas suelen ser clientes que no respondieron: revisa tu cierre automático por inactividad.

10

CAPÍTULO 10

Sentimiento de los clientes

Cómo se sentían tus clientes en sus conversaciones.



Distribución de sentimientos, con el detalle de una porción al pasar el mouse.

La **Distribución de sentimientos** reparte las conversaciones según cómo se sentía el cliente: **Satisfecho**, **Feliz**, **Neutral** o **Frustrado**. Omnifox lo detecta en las conversaciones con la inteligencia artificial de tu plan; no hace falta que el cliente conteste nada.

Sentimiento	Cómo leerlo
Satisfecho	El cliente obtuvo lo que buscaba.
Feliz	Además, lo expresó con entusiasmo.
Neutral	Una consulta sin carga emocional (un precio, un horario).
Frustrado	Molestia, quejas, demoras. Es la porción que hay que vigilar.

Pasando el mouse sobre una porción ves cuántas conversaciones tiene.

CONSEJO

Si la porción de frustrados crece, mira las Etiquetas principales del mismo período (capítulo 11): suele haber un problema concreto detrás, como entregas atrasadas o un producto agotado.

NOTA

El sentimiento lo pone la IA leyendo la conversación; la satisfacción (CSAT) la pone el cliente al responder la encuesta. Se complementan: el sentimiento cubre todas las conversaciones; el CSAT, solo las que respondieron.

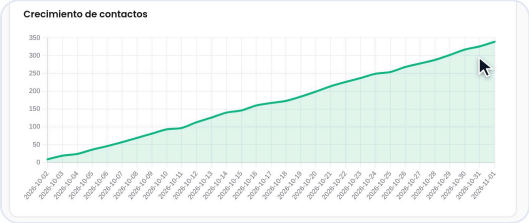
11

CAPÍTULO 11

Crecimiento de contactos y etiquetas

Cuánto crece tu base de clientes y de qué te habla la gente.

Crecimiento de contactos

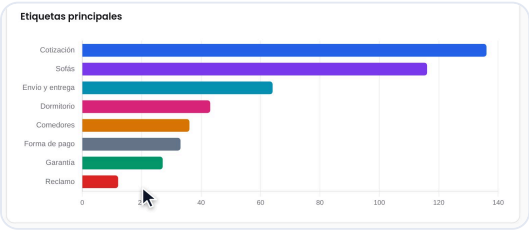


Crecimiento de contactos: el acumulado de personas nuevas.

La línea **acumula**, día a día, las personas nuevas que te escribieron por primera vez en el período. El último punto coincide con la tarjeta **Contactos nuevos**.

La **pendiente** dice qué tan rápido crece tu base: una línea que se empina indica que llegan más clientes nuevos (por una campaña, por ejemplo); una línea plana, que te escriben sobre todo clientes que ya tenías.

Etiquetas principales



Etiquetas principales: de qué te habla la gente.

Las etiquetas más usadas en las conversaciones del período, de mayor a menor. En Mueblería Roble: **Cotización**, **Sofás**, **Envío y entrega**, **Dormitorio**, **Comedores**, **Forma de pago**, **Garantía** y **Reclamo**.

Aquí se ve de qué te habla la gente y cuántos reclamos hubo.

CONSEJO

Este gráfico es tan bueno como tu etiquetado. Acuerda con tu equipo un juego corto de etiquetas y úsalo siempre; también puedes ponerlas solas con flujos de trabajo o con agentes de IA.

12

CAPÍTULO 12

Distribución de la primera respuesta

La forma real de tus tiempos de respuesta, más allá del promedio.



Distribución del tiempo de primera respuesta, de «Menos de 1 min» a «Más de 1 hora».

Este gráfico reparte las conversaciones según cuánto tardó la **primera respuesta** de una persona de tu equipo:

Tramo	Qué significa
Menos de 1 min	Respuesta prácticamente inmediata.
1 a 5 min	Muy buena atención por chat.
5 a 15 min	Aceptable en horas pico.
15 a 30 min	El cliente ya empezó a esperar.
30 a 60 min	Riesgo de que el cliente se vaya a otra tienda.
Más de 1 hora	Normalmente, mensajes que llegaron fuera del horario.

Pasa el mouse sobre una barra para ver cuántas conversaciones tiene ese tramo.

Por qué mirar la distribución

El promedio puede engañar: unas pocas conversaciones de noche que esperan horas lo suben mucho, aunque de día se responda en un par de minutos. Aquí ves la forma real: en Mueblería Roble, la mayoría se responde en menos de cinco minutos, y la cola de la derecha son las conversaciones que hay que mirar.

CONSEJO

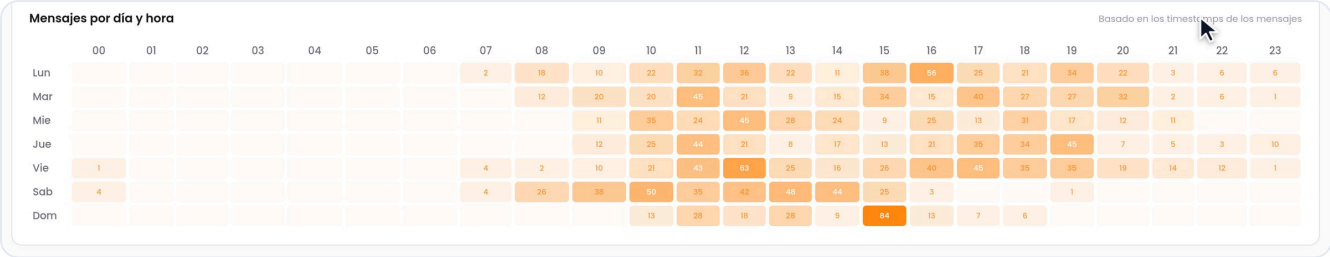
Si la cola de «Más de 1 hora» es grande y son mensajes nocturnos, no necesitas más gente de día: necesitas una respuesta fuera de horario (un flujo de trabajo o un agente de IA que avise cuándo vuelven a atender).

13

CAPÍTULO 13

Mensajes por día y hora

Cuándo te escribe la gente, hora por hora, para armar los turnos.



Mensajes por día y hora: cuanto más intenso el color, más mensajes.

El mapa de calor cruza los **días de la semana** (filas, de lunes a domingo) con las **horas del día** (columnas, de 00 a 23). Cada celda muestra cuántos mensajes hubo en ese día y esa hora durante el período: cuanto más intenso el color, más mensajes. Pasa el mouse sobre una celda para ver el número.

Las horas son las de la **zona horaria del espacio de trabajo** (capítulo 5), la hora local de tu negocio.

Cómo usarlo

- **Arma los turnos sobre los picos.** En Mueblería Roble, los picos son de 10:00 a 12:00 y de 16:00 a 19:00, y el sábado se concentra en la mañana. Ahí tiene que haber más gente conectada.
- **Revisa el horario de atención.** Si hay mucho movimiento a una hora en que nadie atiende, quizá convenga abrir antes o cerrar más tarde.
- **Programa campañas** en las horas en que tus clientes ya están escribiendo.

> **CONSEJO**
> Elige un período largo (Últimos 30 días o Mes pasado) para que el mapa refleje tu semana típica y no un día especial.

14

CAPÍTULO 14

Rendimiento del agente

La tabla del equipo, al pie del resumen.



Rendimiento del agente, al pie del resumen, con el enlace Ver detalles.

Columna	Qué mide
Agente	Nombre y correo de la persona.
Conversaciones	Las conversaciones del período que tuvo asignadas.
Mensajes enviados	Los mensajes que envió esa persona.
Respuesta promedio	Su tiempo promedio de primera respuesta (horas:minutos:segundos).
Resolución promedio	Su tiempo promedio hasta resolver.
CSAT	El promedio de las encuestas de sus conversaciones, sobre 5.

A quién cuenta una conversación

Una conversación cuenta para el **agente que la tenía asignada**, también después de cerrarla, aunque el espacio de trabajo libere la asignación al cerrar. Así, el trabajo de cada persona no desaparece de los reportes cuando la conversación termina.

Con **Ver detalles**, arriba a la derecha de la tabla, vas al reporte de agentes (capítulo 15).

> **CONSEJO**
> Compara a cada persona contra el promedio del equipo y contra sí misma en el tiempo, no solo contra el mejor. Quien atiende los casos más difíciles suele tener tiempos de resolución más altos.

15

CAPÍTULO 15

El reporte de agentes

El detalle de cada persona del equipo, con sus gráficos.

Ábrelo con **Reportes de agentes**, arriba a la derecha del resumen, o con **Ver detalles** en la tabla del equipo. Tiene los mismos filtros de fecha y de espacio de trabajo, y el botón **Resumen** para volver.

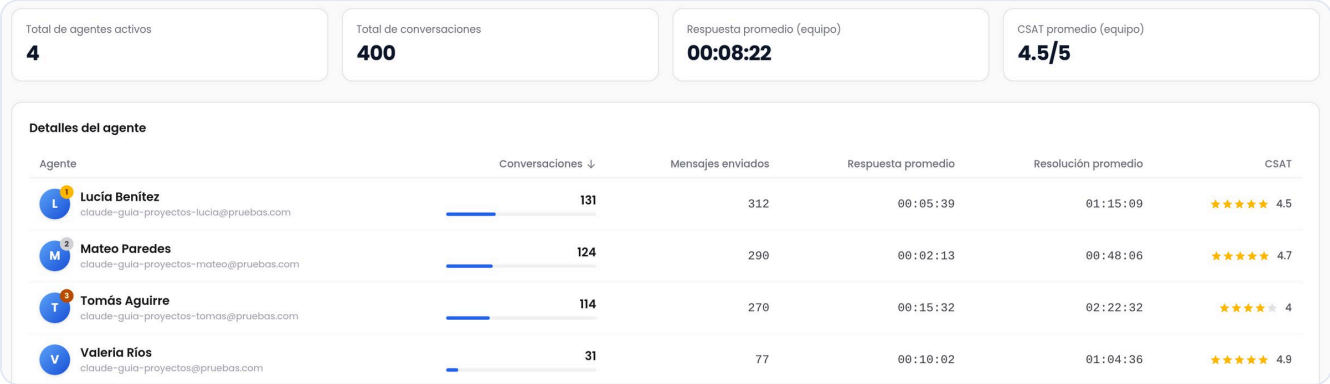
Conversaciones a lo largo del tiempo



Reporte de agentes: las conversaciones de cada agente, día por día.

Una línea por agente con sus conversaciones día por día. Pasando el mouse sobre un día ves las de cada persona; con un clic en un nombre de la leyenda, ocultas o muestras su línea. Aquí se compara la **carga** del equipo: si una persona recibe siempre más que las demás, revisa cómo se reparten las conversaciones.

Resumen del equipo y Detalles del agente



El resumen del equipo y la tabla Detalles del agente.

Tarjeta	Qué mide
Total de agentes activos	Las personas que atendieron conversaciones en el período.
Total de conversaciones	Las conversaciones atendidas por el equipo.
Respuesta promedio (equipo)	El tiempo de primera respuesta del equipo.
CSAT promedio (equipo)	La satisfacción promedio del equipo, sobre 5.

La tabla **Detalles del agente** tiene las mismas columnas que la del resumen, con una barra que compara las conversaciones de cada uno y las estrellas de su CSAT. Haz clic en el encabezado de una columna para **ordenar** por ella; un segundo clic invierte el orden. La flecha junto al encabezado indica la columna y el sentido.



La tabla ordenada por Respuesta promedio, de mayor a menor: Tomás queda primero.

Los dos gráficos de abajo



Tiempo de respuesta por agente (en minutos) y CSAT por agente.

Gráfico	Qué muestra
Tiempo de respuesta por agente	Dos barras por persona, en minutos: **Respuesta promedio (min)** (naranja) y **Resolución promedio (min)** (azul).
CSAT por agente	La satisfacción promedio de cada persona, de 0 a 5.

Aquí salta a la vista que Tomás responde y resuelve más lento que el resto: es un tema para conversar con él, con los datos en la mano (capítulo 30).

16

CAPÍTULO 16

Glosario de métricas

Qué significa exactamente cada número.

Métrica	Definición
Conversación	Cada hilo con un cliente. Se cuenta por la fecha en que empezó.
Primera respuesta	El tiempo desde que el cliente escribe hasta la primera respuesta de una persona de tu equipo.
Resolución	El tiempo desde que empieza la conversación hasta que se marca como resuelta.
CSAT (satisfacción)	El promedio de las calificaciones de la encuesta, de 1 a 5.
NPS	En los resultados de la encuesta: el porcentaje de promotores (4 y 5) menos el de detractores (1 y 2), en la escala de 1 a 5 (capítulo 18).
Tasa de respuesta	Qué porcentaje de las encuestas enviadas recibió respuesta.
Mensajes entrantes / salientes	Los que envían los clientes / los que envía tu equipo.
Contactos nuevos	Personas que aparecen por primera vez en el período.
Sentimiento	Cómo se sentía el cliente en la conversación, detectado por la IA.
Tendencia	El cambio porcentual contra el período anterior del mismo largo.
SLA	El tiempo de respuesta o de resolución comprometido en las políticas de SLA del espacio de trabajo.
N/D	No disponible: en ese período no hay datos para calcular esa métrica.



Con el filtro Hoy, una métrica sin datos suficientes muestra N/D.

NOTA

Si el CSAT muestra N/D, lo más probable es que la encuesta esté apagada o que nadie la haya respondido en el período. Revisa la Configuración de CSAT (capítulo 17).

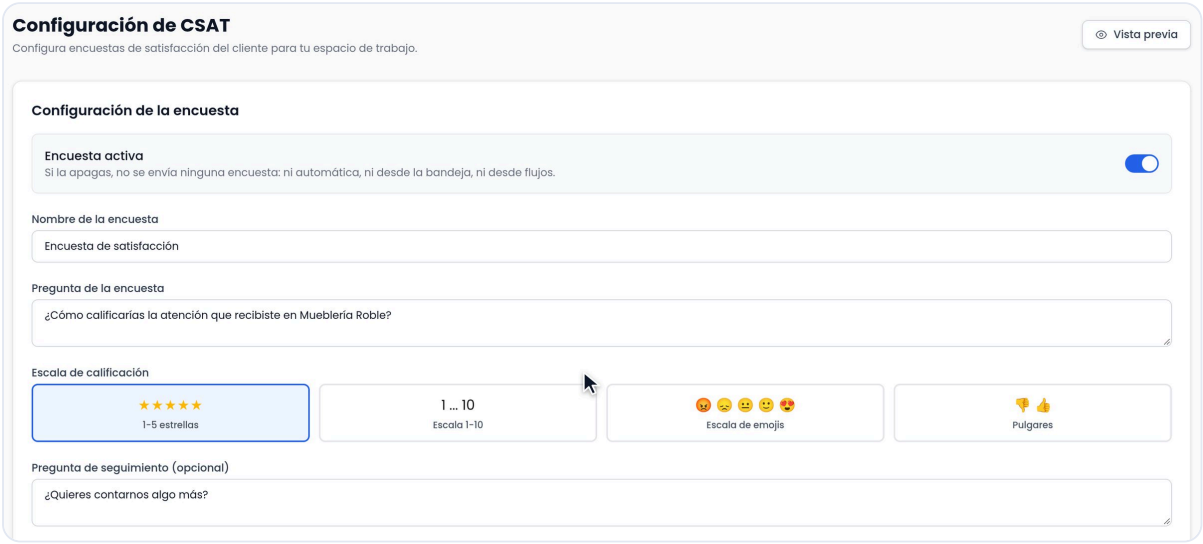
17

CAPÍTULO 17

Encuesta de satisfacción: configurarla

Le preguntas al cliente cómo lo atendieron, solo, al terminar la conversación.

La encuesta de satisfacción (CSAT) se configura en la configuración del espacio de trabajo, en **Encuesta de satisfacción**. La página se llama **Configuración de CSAT**.



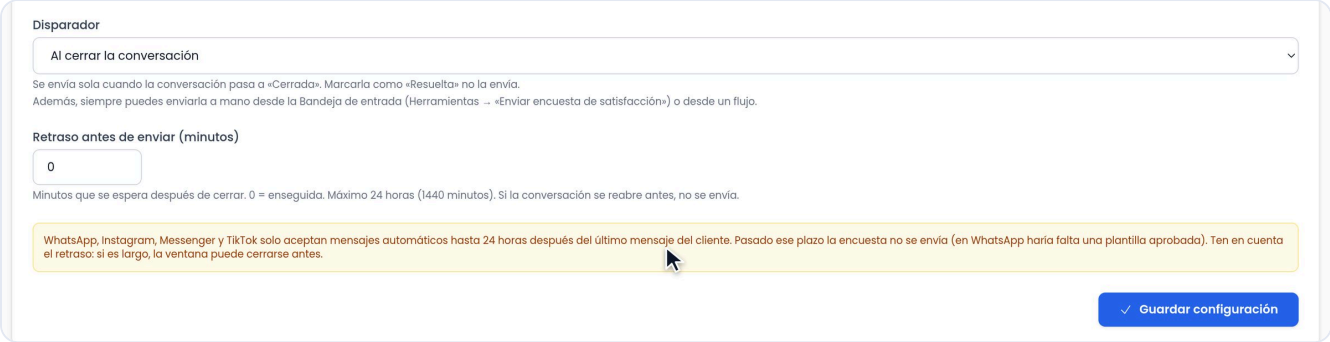
Configuración de CSAT: Encuesta activa, nombre, pregunta, escala y pregunta de seguimiento.

Campo	Qué es
Encuesta activa	El interruptor general. Si lo apagas, no se envía ninguna encuesta: ni automática, ni desde la bandeja, ni desde flujos.
Nombre de la encuesta	Un nombre interno, por ejemplo «Encuesta de satisfacción».
Pregunta de la encuesta	Lo que verá el cliente. En el ejemplo: «¿Cómo calificarías la atención que recibiste en Mueblería Roble?».
Escala de calificación	Cómo responde el cliente (tabla de abajo).
Pregunta de seguimiento (opcional)	Invita a dejar un comentario, por ejemplo «¿Quieres contarnos algo más?».

Las escalas

Escala	Cómo responde el cliente
1-5 estrellas	Toca de una a cinco estrellas. Es la que usan el Puntaje CSAT y el NPS de 1 a 5.
Escala 1-10	Elige un número del 1 al 10.
Escala de emojis	Elige una cara, de muy enojado a encantado.
Pulgares	Pulgar arriba o pulgar abajo.

Cuándo se envía



Disparador, Retraso antes de enviar, el aviso de la ventana de 24 horas y Guardar configuración.

Campo	Qué es
Disparador	**Al cerrar la conversación**: se envía sola cuando la conversación pasa a «Cerrada» (marcarla como «Resuelta» no la envía). **Al resolver**: se envía al marcarla como resuelta. **Solo manual**: nunca se envía sola.
Retraso antes de enviar (minutos)	Minutos que se espera después de cerrar. 0 = enseguida. Máximo 24 horas (1440 minutos). Si la conversación se reabre antes, no se envía.

1. Abre la configuración del espacio de trabajo y entra a **Encuesta de satisfacción**.
2. Enciende **Encuesta activa**.
3. Escribe el nombre, la pregunta y, si quieres, la pregunta de seguimiento.
4. Elige la escala y el disparador, y ajusta el retraso.
5. Pulsa **Guardar configuración**. Con **Vista previa**, arriba a la derecha, ves cómo la recibirá el cliente.

OJO

WhatsApp, Instagram, Messenger y TikTok solo aceptan mensajes automáticos hasta 24 horas después del último mensaje del cliente. Pasado ese plazo la encuesta no se envía (en WhatsApp haría falta una plantilla aprobada). Ten en cuenta el retraso: si es largo, la ventana puede cerrarse antes.

CONSEJO

Un retraso corto (0 a 10 minutos) da la mejor tasa de respuesta: el cliente todavía tiene la conversación en mente.

18

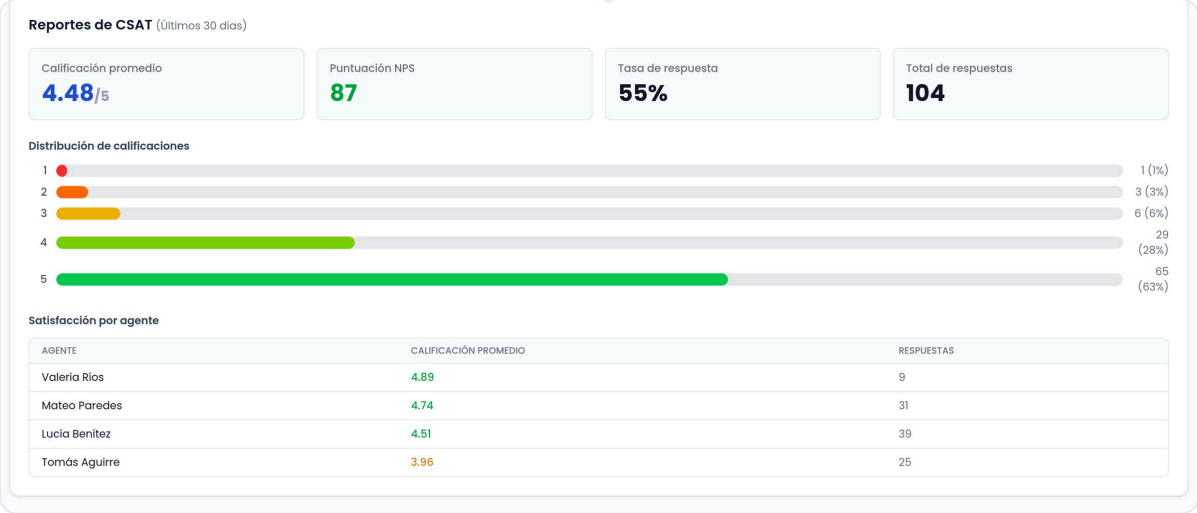
CAPÍTULO 18

Encuesta de satisfacción: enviarla y ver resultados

De la conversación cerrada a la estrella en el reporte, en vivo.

Los resultados

Debajo de la configuración están los **Reportes de CSAT (últimos 30 días)**:



Reportes de CSAT (últimos 30 días): las cuatro cifras, la distribución y la satisfacción por agente.

Elemento	Qué muestra
Calificación promedio	El promedio de las respuestas, sobre 5. En el ejemplo, 4.48.
Puntuación NPS	Promotores menos detractores: en la escala de 1 a 5, el porcentaje de respuestas 4 y 5 menos el de respuestas 1 y 2. Va de −100 a 100.
Tasa de respuesta	Qué porcentaje de las encuestas enviadas se respondió.
Total de respuestas	Cuántas respuestas llegaron en los 30 días.
Distribución de calificaciones	Una barra por puntaje, con la cantidad y el porcentaje de respuestas.
Satisfacción por agente	Para cada agente, su calificación promedio y cuántas respuestas tiene.

Un ejemplo con los números de la captura: de 104 respuestas, 65 fueron 5 y 29 fueron 4 (94 promotores), y 1 fue 1 y 3 fueron 2 (4 detractores). (94 − 4) ÷ 104 = 86,5 % → **NPS 87**.

En vivo: una clienta escribe por el chat web

1. Una clienta pregunta por el chat del sitio de Mueblería Roble si el comedor Roble Andino viene en color nogal.
2. Mateo le responde desde la bandeja y, como el problema quedó resuelto, **cierra** la conversación.

3. Al cerrarla, Omnifox envía la encuesta sola por el mismo chat (el disparador es «Al cerrar la conversación» y el retraso, 0).
4. La clienta ve las estrellas, toca cinco, deja un comentario si quiere y pulsa **Enviar valoración**.
5. En ese momento la respuesta ya cuenta en los reportes, a nombre de Mateo.



La clienta pregunta por el chat web y Mateo le responde.



Al cerrar la conversación llega la encuesta: estrellas, comentario y Enviar valoración.



La respuesta enviada: «¡Gracias por tu valoración!».

Enviarla a mano

- **Desde la bandeja:** en cualquier conversación, abre **Herramientas** y elige **«Enviar encuesta de satisfacción»**.
- **Desde un flujo de trabajo:** con el paso que envía la encuesta, por ejemplo solo a los clientes que compraron.

> **NOTA**
> Con el disparador «Solo manual» la encuesta nunca sale sola: úsalo si prefieres decidir a quién se la mandas. Recuerda que con Encuesta activa apagada no sale ni a mano.

> **CONSEJO**
> La respuesta queda a nombre del agente que tenía la conversación asignada, y suma tanto en la tarjeta Puntaje CSAT del resumen como en la columna CSAT de la tabla del equipo.

19

CAPÍTULO 19

Calidad de agentes: la rúbrica

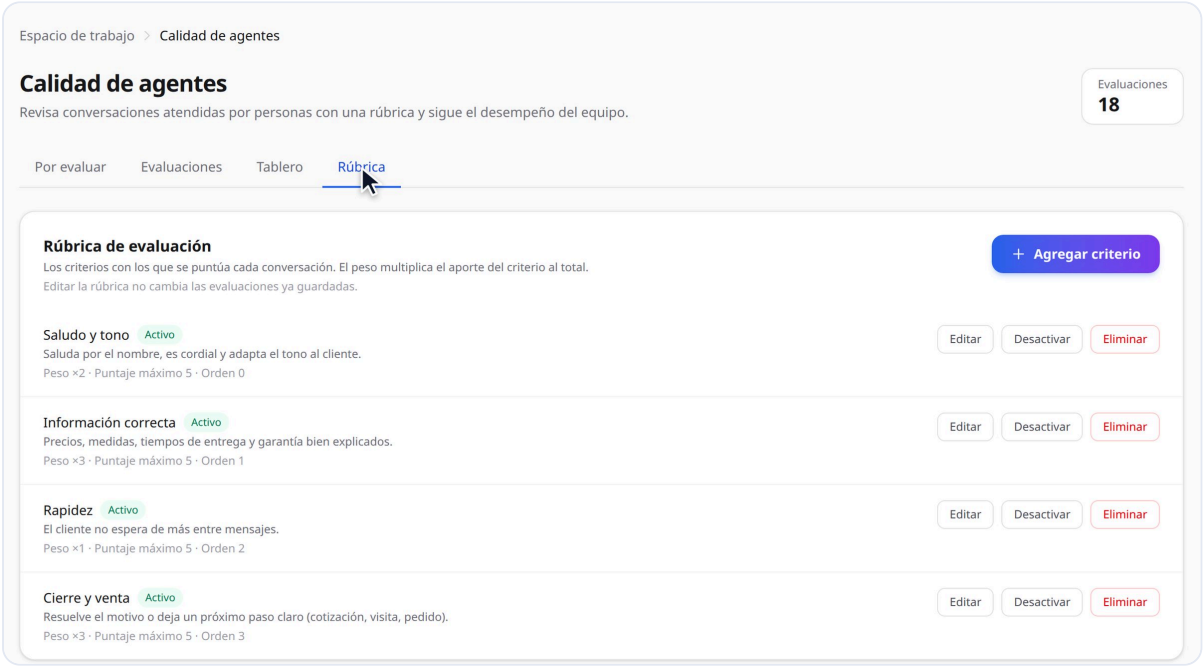
La satisfacción la pone el cliente; la calidad, tu supervisor.

Calidad de agentes sirve para revisar conversaciones atendidas por personas con una pauta fija y seguir el desempeño del equipo. Está en la configuración del espacio de trabajo y tiene cuatro pestañas:

Pestaña	Para qué
Por evaluar	Las conversaciones que todavía nadie evaluó (capítulo 20).
Evaluaciones	El historial de evaluaciones (capítulo 21).
Tablero	El promedio de cada agente y sus criterios fuertes y débiles (capítulo 21).
Rúbrica	Los criterios con los que se puntúa.

Arriba a la derecha, el contador **Evaluaciones** dice cuántas hay guardadas.

La rúbrica



Calidad de agentes → Rúbrica: los cuatro criterios de Mueblería Roble, con su peso y su puntaje máximo.

La **Rúbrica de evaluación** son los criterios con los que se puntúa una conversación. Cada criterio tiene:

Dato	Qué es
Nombre	Por ejemplo, «Saludo y tono».
Descripción	Qué se espera, para que todos los evaluadores midan igual.
Peso (×N)	Multiplica el aporte del criterio al total. Un criterio ×3 pesa el triple que uno ×1.
Puntaje máximo	El puntaje más alto que se puede dar en ese criterio.
Orden	En qué lugar aparece en el diálogo de evaluación.

La rúbrica de Mueblería Roble:

Criterio	Descripción	Peso	Máximo
Saludo y tono	Saluda por el nombre, es cordial y adapta el tono al cliente.	×2	5
Información correcta	Precios, medidas, tiempos de entrega y garantía bien explicados.	×3	5
Rapidez	El cliente no espera de más entre mensajes.	×1	5
Cierre y venta	Resuelve el motivo o deja un próximo paso claro (cotización, visita, pedido).	×3	5

Agregar, editar, desactivar o eliminar

1. En la pestaña **Rúbrica**, pulsa **+ Agregar criterio**.
2. Escribe el nombre y la descripción, y elige el peso, el puntaje máximo y el orden.
3. Guarda. El criterio aparece en la lista con la marca **Activo**.

Cada criterio tiene tres botones: **Editar** cambia sus datos; **Desactivar** lo saca de las evaluaciones nuevas sin borrarlo; **Eliminar** lo borra.

> **NOTA**
> Cambiar la rúbrica no modifica las evaluaciones que ya guardaste: cada evaluación conserva los puntajes con los que se hizo.

> **CONSEJO**
> Pocos criterios, bien descritos, funcionan mejor que una lista larga. Dale más peso a lo que de verdad importa en tu negocio: en una tienda, la información correcta y el cierre.

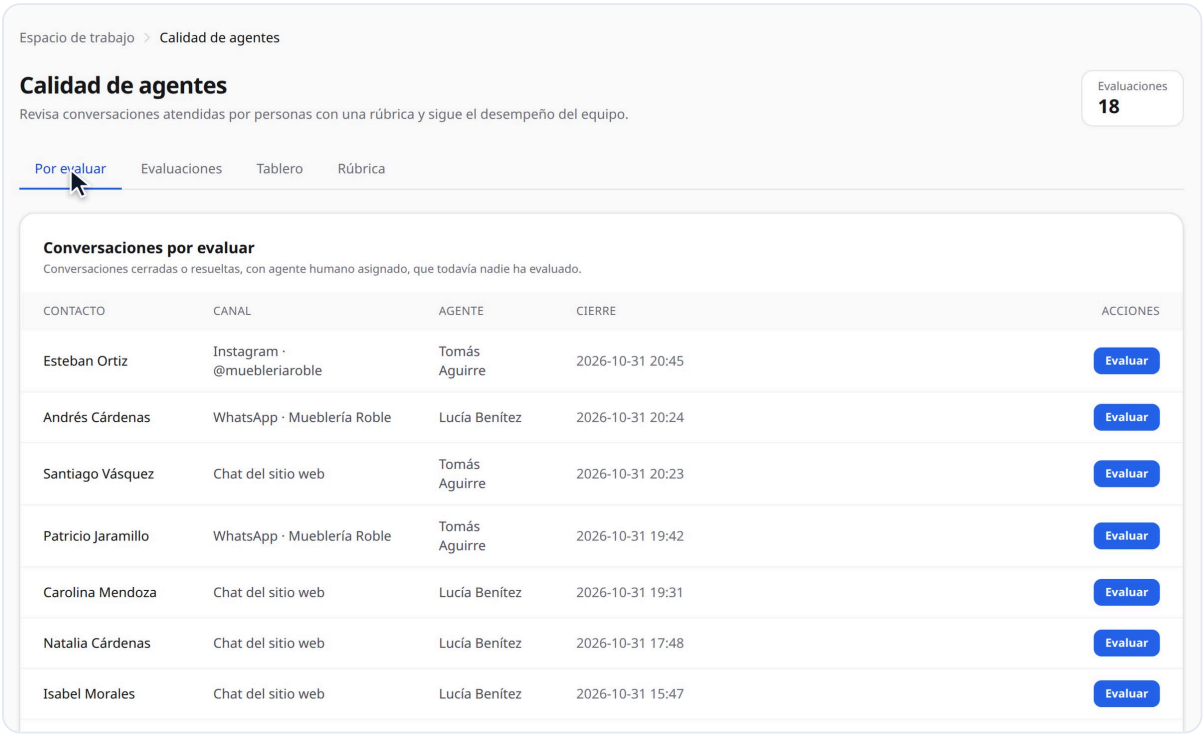
20

CAPÍTULO 20

Calidad de agentes: evaluar una conversación

Leer la conversación, poner un puntaje por criterio y dejar un comentario útil.

Por evaluar



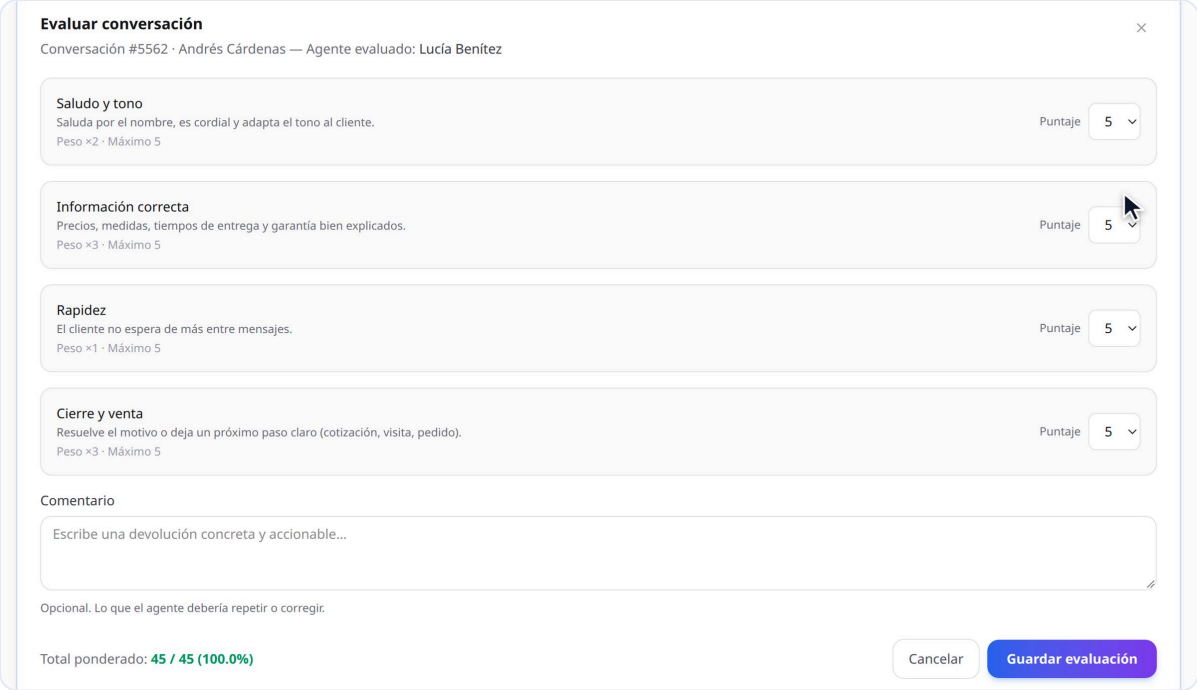
Por evaluar: conversaciones cerradas o resueltas atendidas por una persona, todavía sin evaluar.

En **Por evaluar** aparecen las conversaciones **cerradas o resueltas**, con un **agente humano asignado**, que todavía nadie evaluó. Las columnas son **Contacto**, **Canal**, **Agente**, **Cierre** (fecha y hora) y el botón **Evaluar**.

> **OJO**
> Nadie puede evaluar sus propias conversaciones: si tú atendiste una, no te aparece para evaluar.

El diálogo de evaluación

1. Pulsa **Evaluar** en la conversación que quieres revisar.
2. Lee la conversación completa, a la izquierda.
3. En cada criterio de la rúbrica, elige un valor en **Puntaje**.
4. Escribe un **Comentario** para el agente: lo que debería repetir o corregir.
5. Revisa el **Total ponderado** y pulsa **Guardar evaluación**.



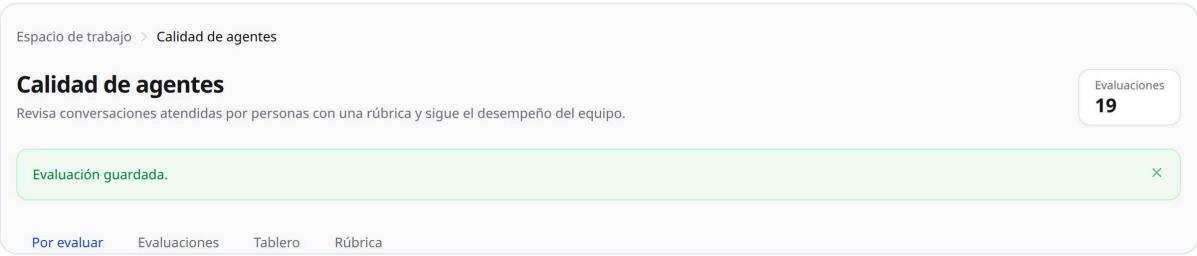
Evaluar conversación: un puntaje por criterio, el comentario y el total ponderado.

Cómo se calcula el total

Cada puntaje se multiplica por el peso de su criterio, se suman y se dividen por el máximo posible. Con la rúbrica de Mueblería Roble, el máximo es 5×2 + 5×3 + 5×1 + 5×3 = **45**. Un ejemplo:

Criterio	Puntaje	Peso	Aporte
Saludo y tono	5	×2	10
Información correcta	3	×3	9
Rapidez	4	×1	4
Cierre y venta	4	×3	12
Total ponderado			**35 / 45 (77,8 %)**

Al guardar aparece **«Evaluación guardada»**, el contador sube y la conversación sale de la lista de pendientes.



«Evaluación guardada»: el contador sube y la conversación sale de Por evaluar.

CONSEJO

Un buen comentario es concreto y accionable: «Faltó ofrecer la cotización por escrito al final» sirve más que «Bien, pero puede mejorar».

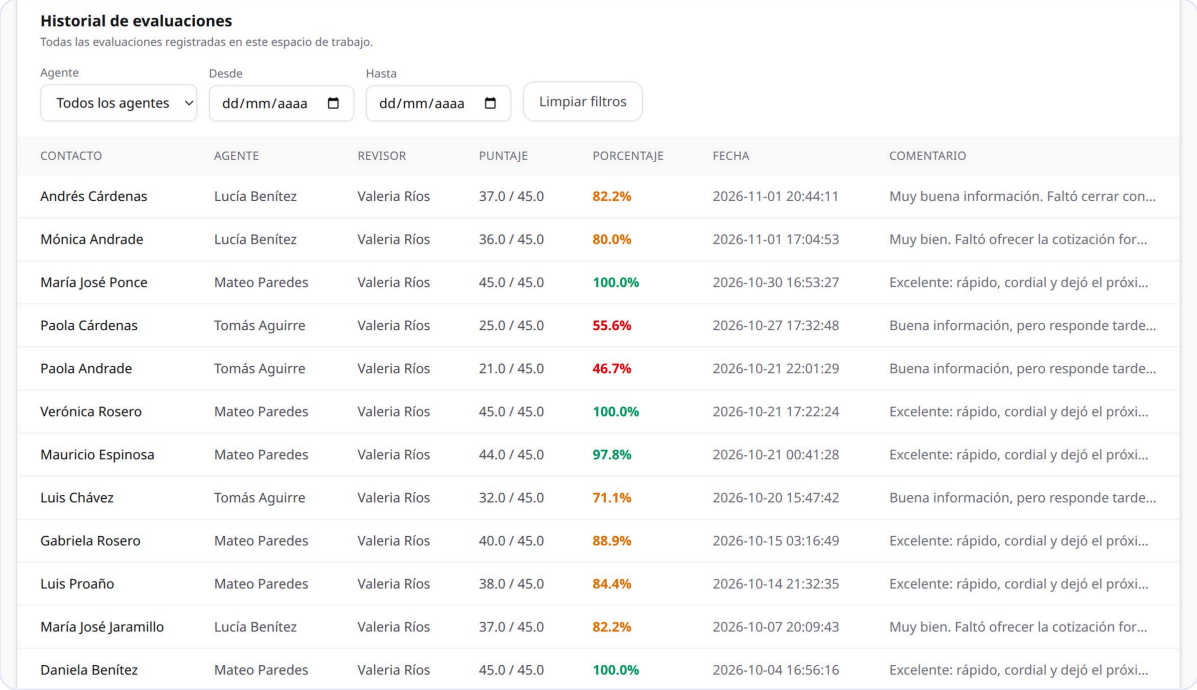
21

CAPÍTULO 21

Calidad de agentes: evaluaciones y tablero

El historial de evaluaciones y el tablero del equipo.

Evaluaciones



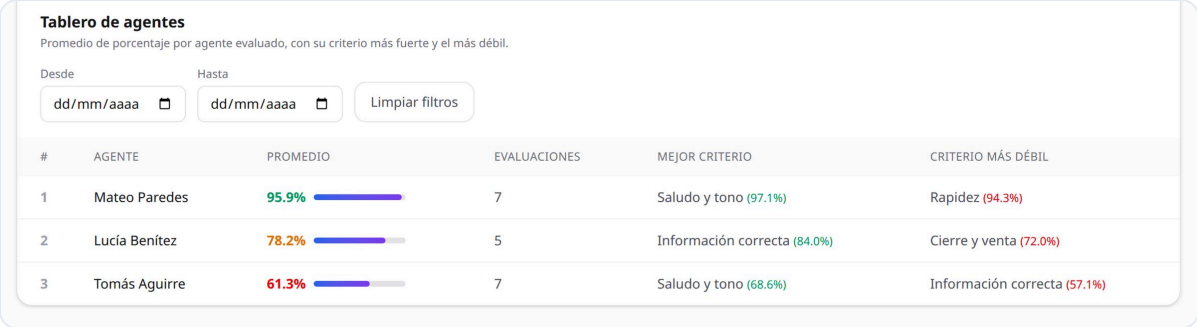
Evaluaciones: el historial, con filtros por agente y por fechas.

El **Historial de evaluaciones** reúne todas las evaluaciones del espacio de trabajo:

Columna	Qué es
Contacto	El cliente de la conversación evaluada.
Agente	Quién atendió.
Revisor	Quién evaluó.
Puntaje	El total ponderado, por ejemplo 36.0 / 45.0.
Porcentaje	El mismo total en porcentaje, en verde, ámbar o rojo.
Fecha	Cuándo se guardó la evaluación.
Comentario	La devolución para el agente.

Arriba están los filtros **Agente** (o **Todos los agentes**), **Desde** y **Hasta**, y el botón **Limpiar filtros**.

Tablero



Tablero: el promedio de cada agente, su mejor criterio y el más débil.

El **Tablero de agentes** ordena a las personas por su **promedio** de porcentaje y muestra, de cada una:

Columna	Qué es
Promedio	El porcentaje promedio de sus evaluaciones, con una barra.
Evaluaciones	Cuántas evaluaciones tiene.
Mejor criterio	El criterio en el que mejor le va, con su porcentaje.
Criterio más débil	El criterio en el que más le cuesta.

También se filtra con **Desde** y **Hasta**. Es la base para dar retroalimentación concreta: a Tomás, por ejemplo, le cuesta la **Información correcta**.

> **CONSEJO**
> Un promedio con pocas evaluaciones dice poco. Antes de sacar conclusiones, evalúa varias conversaciones de cada persona, de distintos canales y días.

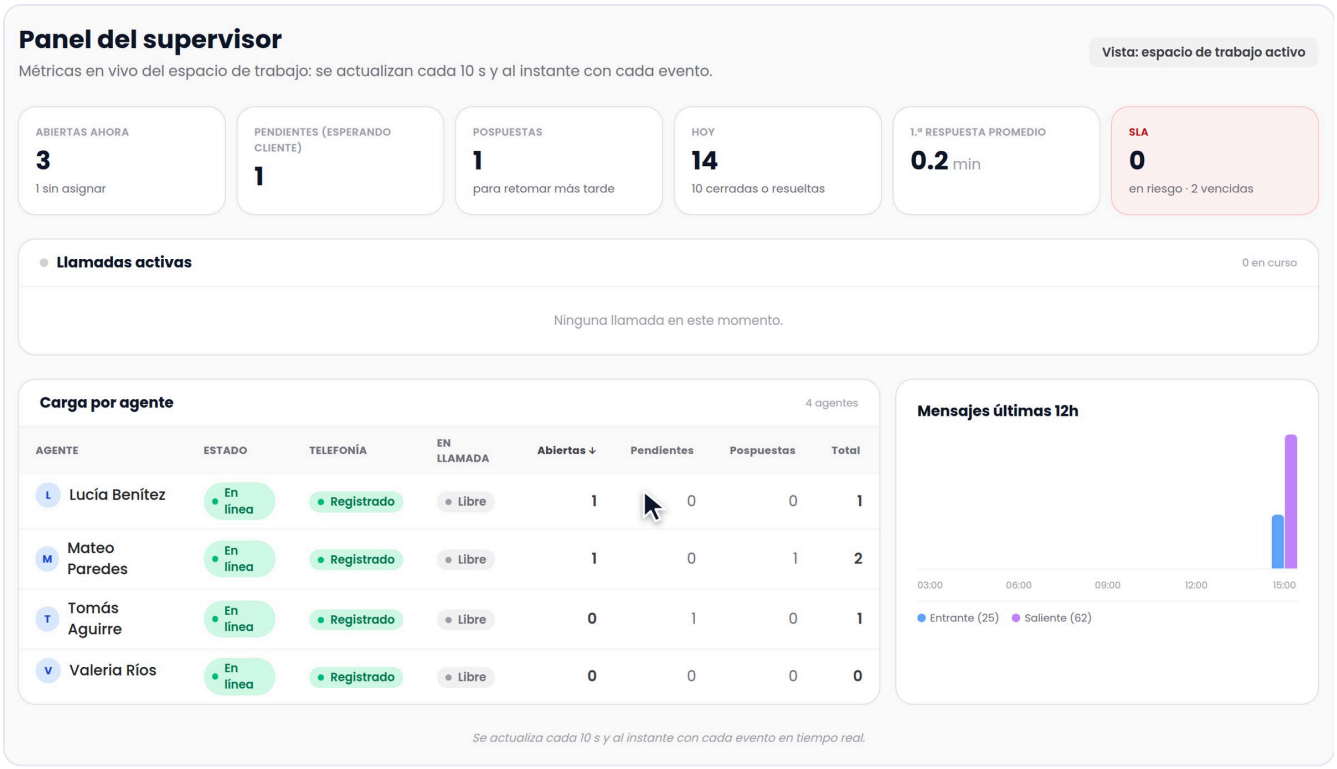
22

CAPÍTULO 22

Supervisor en vivo: las tarjetas

Lo que pasa ahora mismo, sin recargar la página.

El **Supervisor en vivo** (**Analítica** → **Supervisor en vivo**, o el botón del mismo nombre en el resumen) abre el **Panel del supervisor**: las métricas en vivo del espacio de trabajo activo. Se actualiza **cada 10 segundos** y **al instante** con cada evento (un mensaje nuevo, una asignación, un cierre).



Analítica → Supervisor en vivo: el Panel del supervisor.

Las tarjetas



Las seis tarjetas del panel, con la de SLA a la derecha.

Tarjeta	Qué cuenta
Abiertas ahora	Las conversaciones abiertas en este momento, y debajo cuántas siguen **sin asignar**.
Pendientes (esperando cliente)	Las que esperan una respuesta del cliente.
Pospuestas	Las apartadas para retomar más tarde.
Hoy	Las conversaciones que empezaron hoy, y debajo cuántas ya están **cerradas o resueltas**.
1.ª respuesta promedio	El promedio de primera respuesta de hoy.
SLA	**En riesgo**: conversaciones cuyo tiempo comprometido vence en la próxima media hora. **Vencidas**: las que ya se vencieron hoy.

Los tiempos del SLA se definen en las **políticas de SLA** del espacio de trabajo. Si no tienes políticas, la tarjeta queda en cero.

> **CONSEJO**
> Mira primero dos números: «sin asignar» y «en riesgo». Una conversación sin asignar no la está mirando nadie; una en riesgo está a punto de incumplir lo que prometiste.

CAPÍTULO 23

23 Supervisor en vivo: carga y estado de cada agente

Quién está conectado, quién está saturado y quién puede tomar el siguiente cliente.



Carga por agente: estado, telefonía, si está en llamada y sus conversaciones.

Columna	Qué indica
Agente	La persona.
Estado	**En línea**, **Ocupado**, **Ausente** o **Desconectado**, según la presencia real de su bandeja abierta.
Telefonía	**Registrado**, **Sin canal** o **Desconectado** (capítulo 25).
En llamada	Si está hablando en este momento (**Libre** si no).
Abiertas	Sus conversaciones abiertas ahora.
Pendientes	Las que esperan al cliente.
Pospuestas	Las que apartó para más tarde.
Total	La suma: su carga actual.

El **Estado** sale de la bandeja abierta de cada persona, no de una casilla que alguien se olvida de cambiar: si cierra la pestaña, pasa a Desconectado. Haz clic en un encabezado para **ordenar** la tabla; por ejemplo, por **Total**, para ver primero a quien tiene más carga.

Filtro por área

Si el espacio de trabajo tiene **equipos**, aparece un filtro por área o equipo para ver solo a los de ventas o a los de soporte. Sin equipos, la tabla muestra a todos.

Mensajes últimas 12h



Mensajes últimas 12h: entrantes y salientes.

A la derecha, los mensajes **entrantes** y **salientes** de las últimas doce horas, hora por hora, con el total de cada uno en la leyenda.

Si los entrantes de la última hora se disparan y los salientes no, el equipo se está quedando atrás.

24

CAPÍTULO 24

Supervisor en vivo: llega un cliente

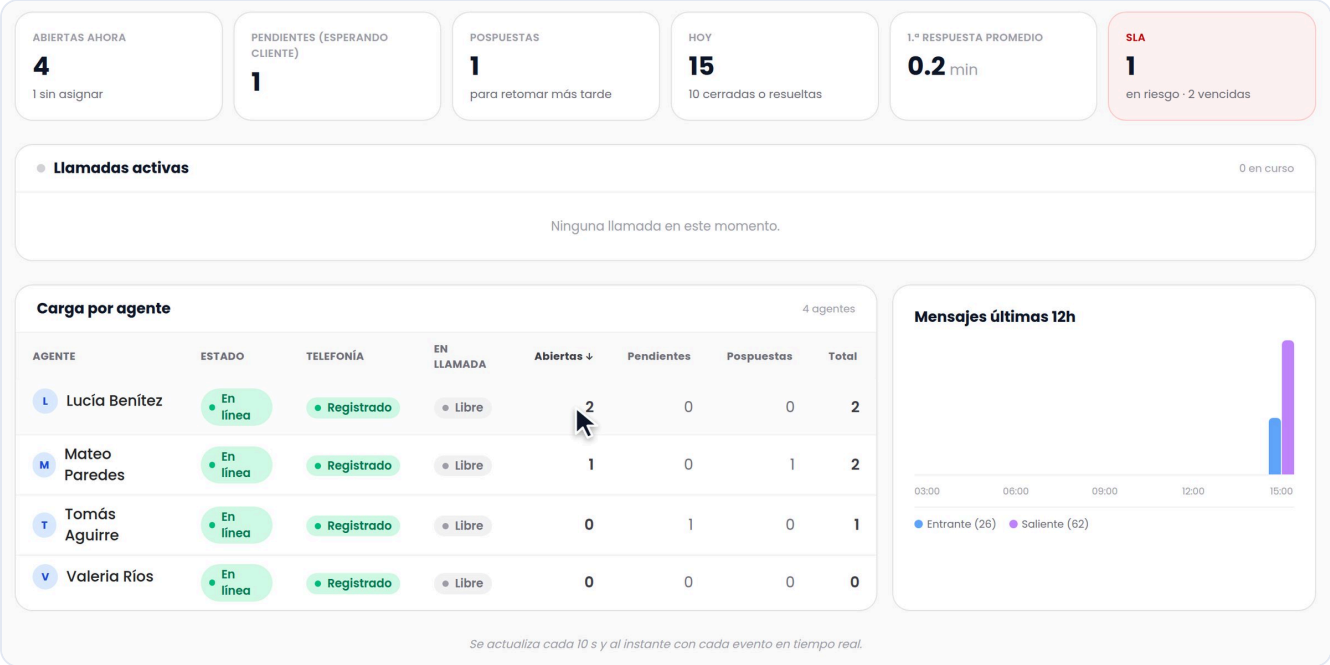
El panel en acción mientras una conversación nueva entra por el chat web.

Miremos el panel mientras llega un cliente por el chat del sitio de Mueblería Roble.



Antes: 3 abiertas ahora, 1 sin asignar.

1. El cliente escribe por el chat web.
2. Sin recargar nada, **Abiertas ahora** sube de 3 a 4 y aparece una más **sin asignar**; la tarjeta **Hoy** suma una conversación.
3. Lucía toma la conversación desde la bandeja.
4. Su fila en **Carga por agente** sube: una abierta más en su total.



Llega un cliente por el chat web: abiertas y sin asignar suben solas; cuando Lucía la toma, sube su carga.

Así el supervisor sabe al instante quién está saturado y a quién conviene pasarle el siguiente cliente.

> **CONSEJO**
>
> Ten el panel abierto en una pantalla aparte durante las horas pico (las del mapa de calor del capítulo 13).

25

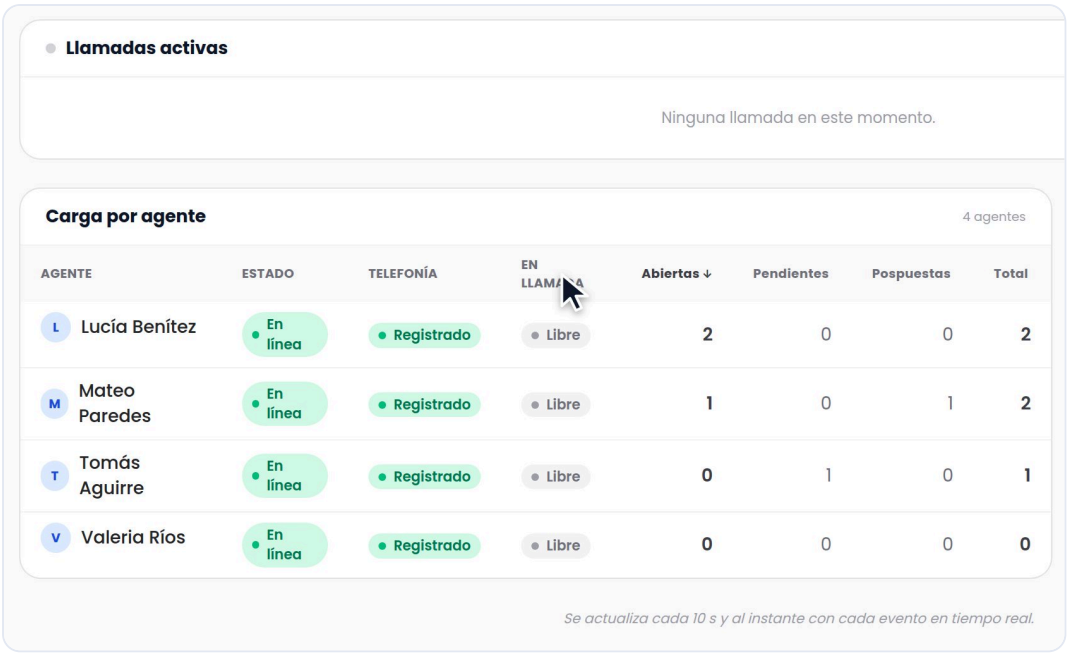
CAPÍTULO 25

Llamadas en el supervisor

Si tu espacio atiende llamadas, el panel las muestra también.

Si tu espacio de trabajo atiende llamadas, por WhatsApp o por teléfono, el panel suma:

- La lista **Llamadas activas**: las llamadas en curso en este momento, con el contador «en curso».
- Dos columnas en la tabla de cada agente: **Telefonía** y **En llamada**.



Llamadas activas y las columnas Telefonía y En llamada.

Telefonía	Qué significa
Registrado	Su navegador está registrado en la central telefónica: puede recibir llamadas.
Sin canal	No tiene un canal de llamadas asignado.
Desconectado	Tiene canal, pero su navegador no está registrado ahora (por ejemplo, cerró la bandeja).

En llamada dice si está hablando en este momento; si no, muestra **Libre**.

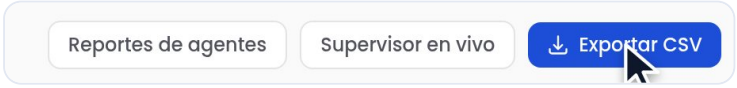
Mueblería Roble no atiende llamadas, por eso la lista dice «Ninguna llamada en este momento». Las llamadas tienen su propia guía completa.

26

CAPÍTULO 26

Exportar a CSV

Lleva los números a Excel o Google Sheets.



Los botones del resumen: Reportes de agentes, Supervisor en vivo y Exportar CSV.

En el resumen, el botón **Exportar CSV** descarga un archivo con lo que estás viendo:

- El **rango de fechas** del filtro.
- Los **totales del resumen** (las tarjetas).
- La tabla de **rendimiento de los agentes**.

1. Elige el período y el espacio de trabajo.
2. Pulsa **Exportar CSV**.
3. Se descarga `omnifox-report-AAAA-MM-DD.csv`, con la fecha del día en el nombre.
4. Ábrelo con Excel, Google Sheets o cualquier hoja de cálculo.

CONSEJO

El CSV es ideal para el cierre de mes: elige Mes pasado, exporta y guarda el archivo en una carpeta. Así armas tu propio histórico y tus gráficos mes contra mes.

NOTA

Si Excel muestra todo en una sola columna, usa Datos → Desde texto/CSV e indica la coma como separador.

27

CAPÍTULO 27

Reportes programados por correo

El resumen te llega solo al correo, sin entrar al panel.

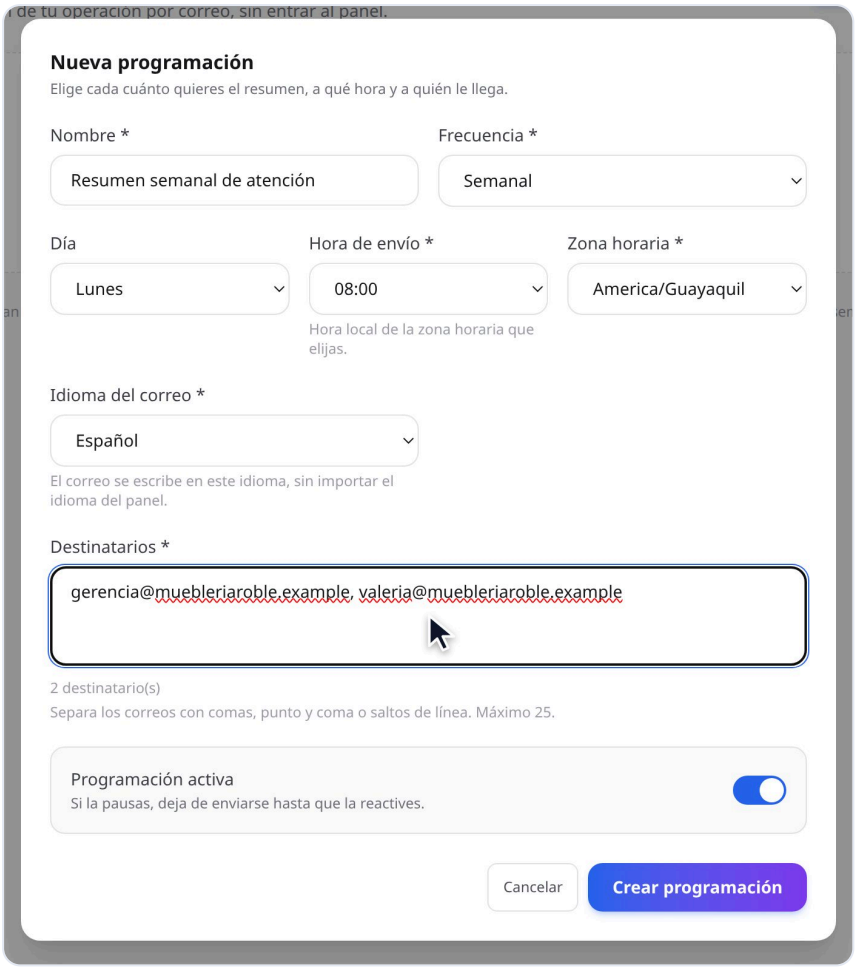
Con los **Reportes programados** el resumen llega por correo a quien tú elijas: cada mañana, cada lunes o cada mes. Están en **Analítica → Reportes programados**.



Analítica → Reportes programados, todavía vacío, con el botón + Nueva programación.

Crear una programación

1. Pulsa **+ Nueva programación**.
2. Completa el formulario (tabla de abajo).
3. Deja encendida **Programación activa** para que empiece a enviarse, o apágala para guardarla pausada.
4. Pulsa **Crear programación**. Aparece el aviso «Programación creada».



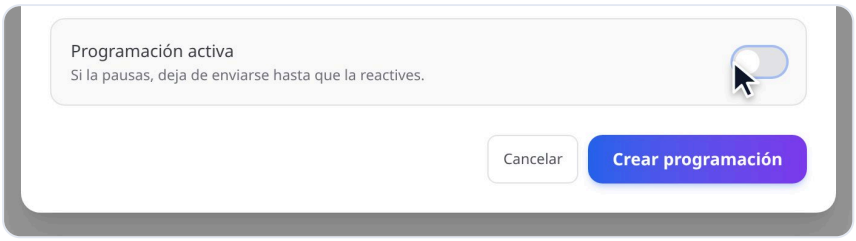
Nueva programación: nombre, frecuencia, día, hora, zona horaria, idioma y destinatarios.

Campo	Qué es
Nombre	Para reconocerla en la lista, por ejemplo «Resumen semanal de atención».
Frecuencia	**Diario**, **Semanal** o **Mensual**.
Día	El día de la semana (semanal) o del mes (mensual) en que sale.
Hora de envío	La hora local de la zona horaria que elijas.
Zona horaria	Por ejemplo, America/Guayaquil.
Idioma del correo	**Español**, **Inglés** o **Portugués**. El correo se escribe en este idioma, sin importar el idioma del panel.
Destinatarios	Los correos, separados por comas, punto y coma o saltos de línea. Máximo 25.
Programación activa	Si la pausas, deja de enviarse hasta que la reactives.

Qué período cubre cada correo

Cada correo cubre el **período completo anterior**, con los mismos números que ves en la pantalla de Reportes:

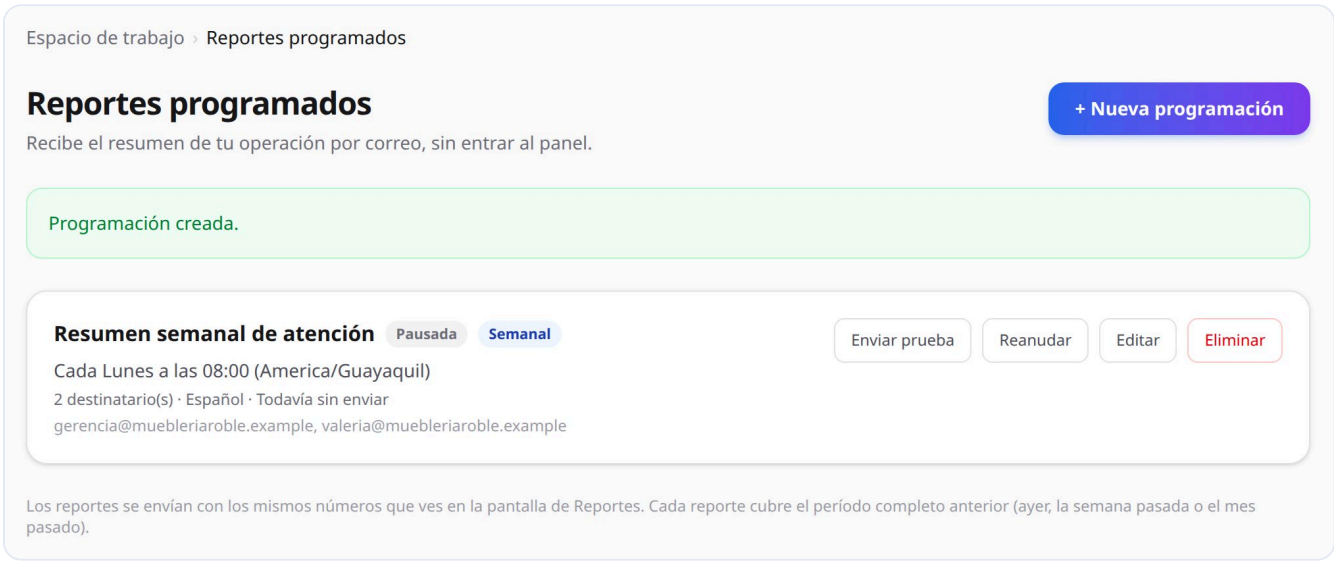
Frecuencia	Cubre
Diario	Ayer completo.
Semanal	La semana pasada.
Mensual	El mes pasado.



Programación activa apagada: se guarda pausada, sin enviarse.

En la demostración la dejamos **pausada**, porque las direcciones de ejemplo no existen.

La lista



La programación en la lista, con sus acciones: Enviar prueba, Reanudar, Editar y Eliminar.

Cada programación muestra su nombre, su estado (**Pausada** o activa), la frecuencia, el resumen «Cada lunes a las 08:00 (America/Guayaquil) · 2 destinatario(s) · Español», cuándo se envió por última vez («Todavía sin enviar» si nunca) y los destinatarios. Sus acciones:

Acción	Qué hace
Enviar prueba	Manda el correo ahora, para ver cómo llega.
Pausar / **Reanudar**	Detiene o reactiva los envíos.
Editar	Abre el formulario para cambiar cualquier campo.
Eliminar	Borra la programación.

CONSEJO

Antes de activar una programación, usa Enviar prueba con tu propio correo y revisa que no caiga en spam.

CAPÍTULO 28

28 Quién puede ver los reportes

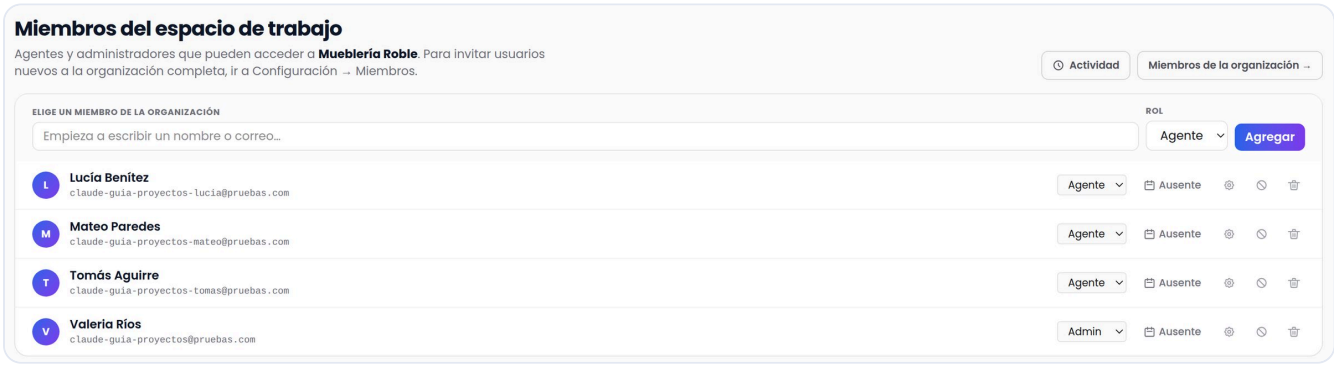
Los números del negocio, solo para quien debe verlos.

Los reportes y el supervisor en vivo los ven el **propietario**, los **administradores** y los **supervisores**: los roles que tienen el permiso **ver reportes**.

Rol	Analítica	Supervisor en vivo
Propietario	Sí	Sí
Administrador	Sí	Sí
Supervisor	Sí	Sí
Agente	No	No
Rol personalizado	Si tiene «ver reportes»	Si tiene «ver reportes»

- Un **agente** no ve Analítica en su menú.
- Si un agente intenta abrir la dirección de los reportes, Omnifox no lo deja entrar.

Darle acceso a alguien



Configuración → Miembros del workspace: el rol de cada persona decide si ve los reportes.

1. Abre los **Miembros del workspace** en la configuración del espacio de trabajo.
2. Busca a la persona y cámbiale el rol a **Supervisor**, o asígnale un rol personalizado con el permiso **ver reportes**.
3. A partir de ahí verá **Analítica** en su menú.

> **NOTA**
> Las fichas de cada plan detallan qué reportes incluye. Lo vemos en la guía de planes y facturación.

29

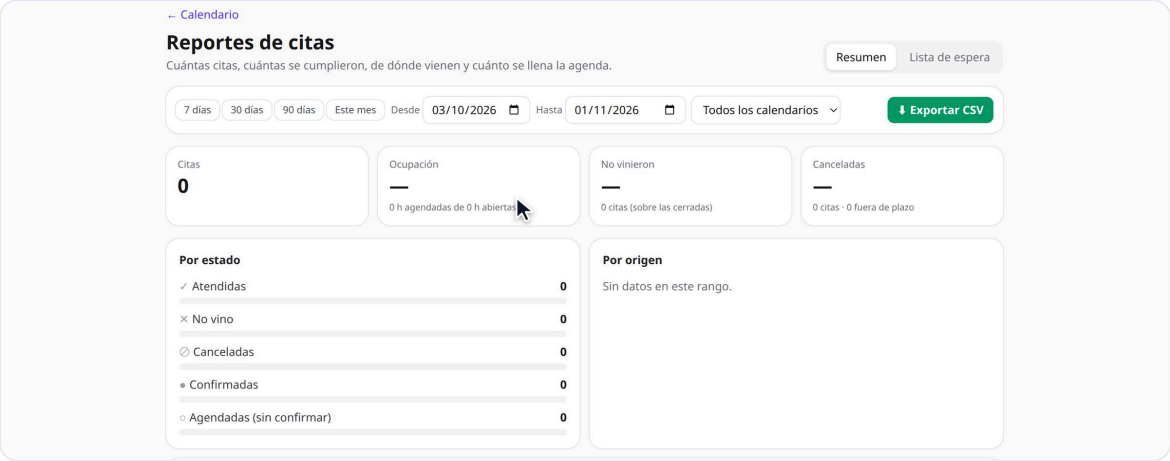
CAPÍTULO 29

Reportes de otros módulos

Cada módulo tiene sus propios números.

Además del resumen de atención, otros módulos de Omnifox tienen sus reportes:

Módulo	Qué reporta
CRM	El embudo y las ventas.
Calendario	La ocupación y las ausencias.
Catálogo	Lo más vendido y lo más preguntado, y lo que te piden y no tienes.
Agentes de IA	Cada agente de inteligencia artificial, con su analítica y su calidad.



Un ejemplo de reporte de otro módulo: los Reportes del catálogo.

La API

Si quieres llevar los números a otro sistema (tu propio tablero, un ERP, una hoja que se actualiza sola), la **API** de Omnifox tiene los mismos reportes. Cada uno de estos temas está explicado en su propia guía.

30

CAPÍTULO 30

Casos de uso

Cuatro rutinas de todos los días, y qué hacer cuando algo no cuadra.

1. Los lunes, el resumen de la semana



El lunes por la mañana: Últimos 7 días y las tendencias contra la semana anterior.

1. Abre **Analítica** → **Reportes** y elige **Últimos 7 días**.
2. Recorre las seis tarjetas y sus pastillas: ¿qué subió?, ¿qué bajó?
3. Mira **Por estado**: ¿quedaron conversaciones abiertas de la semana pasada?
4. Revisa **Etiquetas principales** y **Sentimiento**: ¿hubo más reclamos o más frustración?
5. Si quieres que esto te llegue solo, crea una programación semanal para el lunes a primera hora (capítulo 27).

2. Armar los turnos con el mapa de calor

1. Elige **Últimos 30 días** o **Mes pasado**.
2. En **Mensajes por día y hora**, marca las franjas más intensas.
3. Pon más gente conectada en esas franjas y revisa el horario de atención.
4. Un mes después, compara la **Distribución del tiempo de primera respuesta**: la cola de la derecha debería achicarse.

3. La conversación de retroalimentación con cada persona

1. En el **Reporte de agentes**, mira sus conversaciones, sus tiempos y su CSAT del mes.
2. En **Calidad de agentes** → **Tablero**, mira su promedio, su mejor criterio y el más débil.
3. Abre dos o tres evaluaciones de su historial con comentarios concretos.
4. Acuerden un solo punto de mejora y vuelvan a mirarlo el mes siguiente.

4. Durante el día, el supervisor abierto

1. Abre el **Supervisor en vivo** en una pantalla aparte.

2. Vigila **sin asignar** y **en riesgo** de SLA.
3. Ordena la **Carga por agente** por Total y pásale el siguiente cliente a quien tenga menos.

Solución de problemas

Lo que ves	Qué revisar
No veo **Analítica** en el menú	Tu rol no tiene el permiso ver reportes. Pide a un administrador el rol de supervisor (capítulo 28).
Una tarjeta dice **N/D**	No hay datos para calcularla en ese período (por ejemplo, ninguna conversación resuelta todavía). Prueba un período más largo.
El **Puntaje CSAT** sale vacío	La encuesta está apagada, el disparador es «Solo manual» o nadie respondió en el período (capítulo 17).
La encuesta no le llegó al cliente de WhatsApp	Pasaron más de 24 horas desde su último mensaje (sumando el retraso), la conversación se reabrió antes del envío o se marcó como resuelta con el disparador «Al cerrar».
Las tarjetas no muestran porcentaje	No había datos en el período anterior para comparar.
Los números del día no coinciden con los de mi equipo	Revisa la zona horaria del horario de atención (capítulo 5).
Los picos del mapa de calor están corridos unas horas	La zona horaria del espacio de trabajo no es la de tu negocio.
Un agente tiene conversaciones que ya no son suyas	Cuentan para quien las tenía asignadas, también después de cerrarlas (capítulo 14).
La vista de todos los espacios no suma un espacio	Solo se suman los espacios a los que perteneces.
No me aparece una conversación en Por evaluar	No está cerrada ni resuelta, no tiene un agente humano asignado, ya fue evaluada o la atendiste tú.
Un agente sale Desconectado en el supervisor y está trabajando	El estado sale de su bandeja abierta: debe tener Omnifox abierto en el navegador.
El reporte programado no llega	Revisa que esté activa (no Pausada), los destinatarios y la carpeta de spam; usa Enviar prueba.

Preguntas frecuentes

¿Cada cuánto se actualizan los reportes?

El resumen se calcula al abrirlo o al cambiar un filtro. El Supervisor en vivo se actualiza cada 10 segundos y al instante con cada evento.

¿Puedo ver los reportes de varios espacios juntos?

Sí, con **Todos los espacios de trabajo** en el selector; suma solo los espacios a los que perteneces.

¿Por qué el total de la tabla del equipo no coincide con el total de conversaciones?

La tabla cuenta solo las conversaciones que tuvieron un agente asignado; el total de conversaciones incluye también las que nunca se asignaron a nadie.

¿La primera respuesta cuenta los mensajes automáticos?

No: es el tiempo hasta la primera respuesta de una persona de tu equipo.

¿Puedo descargar los gráficos?

Exporta los números con **Exportar CSV** y arma los gráficos en tu hoja de cálculo, o usa la API.

¿Cuántos destinatarios puede tener un reporte programado?

Hasta 25 por programación. Si necesitas más, crea otra programación.

Glosario

Las métricas (primera respuesta, resolución, CSAT, NPS, tasa de respuesta...) están definidas en el capítulo 16.

Analítica
El menú de la barra izquierda con Reportes, Supervisor en vivo y Reportes programados.

Resumen
La pantalla principal de Reportes: tarjetas, gráficos y tabla del equipo.

Período
El rango de fechas que eligen los atajos o Personalizado.

Período anterior
El rango del mismo largo justo antes del elegido, contra el que se calculan las tendencias.

Espacio de trabajo
Cada área de tu organización, con sus canales, su equipo y sus reportes.

Rúbrica
Los criterios, con su peso, con los que se evalúa la calidad de una conversación.

Total ponderado
La suma de cada puntaje por su peso, sobre el máximo posible.

SLA
El tiempo de respuesta o resolución que te comprometes a cumplir.

Carga
Las conversaciones abiertas, pendientes y pospuestas que tiene un agente ahora.

Mapa de calor
El gráfico de mensajes por día de la semana y hora.

CSV
Un archivo de texto con los datos separados por comas, que se abre con cualquier hoja de cálculo.

Reporte programado
El resumen que llega solo por correo con la frecuencia que elijas.

¿Necesitas ayuda?

Escríbenos desde el botón **Soporte** de la app o visita el centro de ayuda en omnifox.io/help. Si todavía no usas Omnifox, pruébalo gratis durante 7 días en **omnifox.io**.