

# UNIVERSIDAD DE LAS CIENCIAS Y EL ARTE DE COSTA RICA



## Dashboard Call Center

---

Departamento de Tecnología de la Información

	<b>Nombre:</b>	Dashboard Call Center	<b>CÓDIGO:</b>
			<b>Fecha: 11/11/2022</b>
	<b>Departamento Responsable:</b>	Tecnología de la Información	<b>Versión: 1</b>
			<b>Clasificación de la Información: USO INTERNO</b>

## CONTENIDO

1. Propósito.....	2
2. Hojas del dashboard.....	2
2.1. MC Semanal Comparativo.....	3
2.2. Class Periodo Actual.....	4
2.3. Período Actual por Agente .....	5
2.4. Lapsos por Periodo.....	6
2.5. Éxito de llamadas .....	7
2.6. CC Periodo Actual.....	8
2.7. Dashboard del Chromecast (Datos por agente) .....	9
3. Actualizaciones de la normativa .....	9

	<b>Nombre:</b> Dashboard Call Center	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>Fecha:</b> 11/11/2022
	<b>Departamento Responsable:</b> Tecnología de la Información	<b>Versión:</b> 1
		<b>Clasificación de la Información:</b> USO INTERNO

## 1. PROPÓSITO

Conocer cómo funciona el dashboard del departamento de call center y cómo podemos visualizar información relevante del periodo actual e histórico, mediante gráficos que logren mostrar de una forma más interactiva para el usuario, datos estadísticos que ayuden a la institución a lograr sus metas y manejar comportamientos.

## 2. HOJAS DEL DASHBOARD

Desde la Intranet o Teams podemos acceder al siguiente dashboard.

	<b>Nombre:</b> Dashboard Call Center	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>Departamento Responsable:</b> Tecnología de la Información	<b>Fecha:</b> 11/11/2022
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Clasificación de la Información:</b> USO INTERNO

## 2.1. MC SEMANAL COMPARATIVO

Este gráfico nos indica el total de matriculados por semana histórico y actual, nos permite seleccionar las fechas de ambas categorías, de no necesitar una fecha en específico al final nos muestra una cantidad totalizada.

Los filtros que nos ofrece son:

Clasificación del periodo histórico

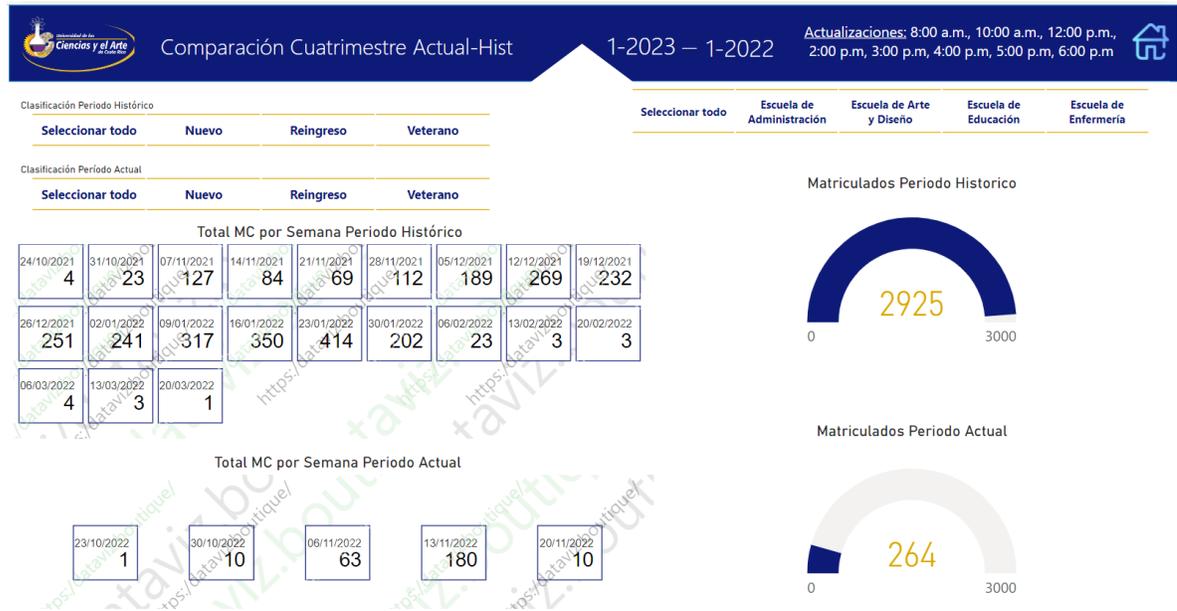
- Nuevo
- Reingreso
- Veterano

Seleccionar la escuela

- Administración
- Arte y Diseño
- Educación
- Enfermería

Clasificación periodo actual

- Nuevo
- Reingreso
- Veterano



	<b>Nombre:</b> Dashboard Call Center	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>Departamento Responsable:</b> Tecnología de la Información	<b>Fecha:</b> 11/11/2022
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Clasificación de la Información:</b> USO INTERNO

## 2.2. CLASS PERIODO ACTUAL

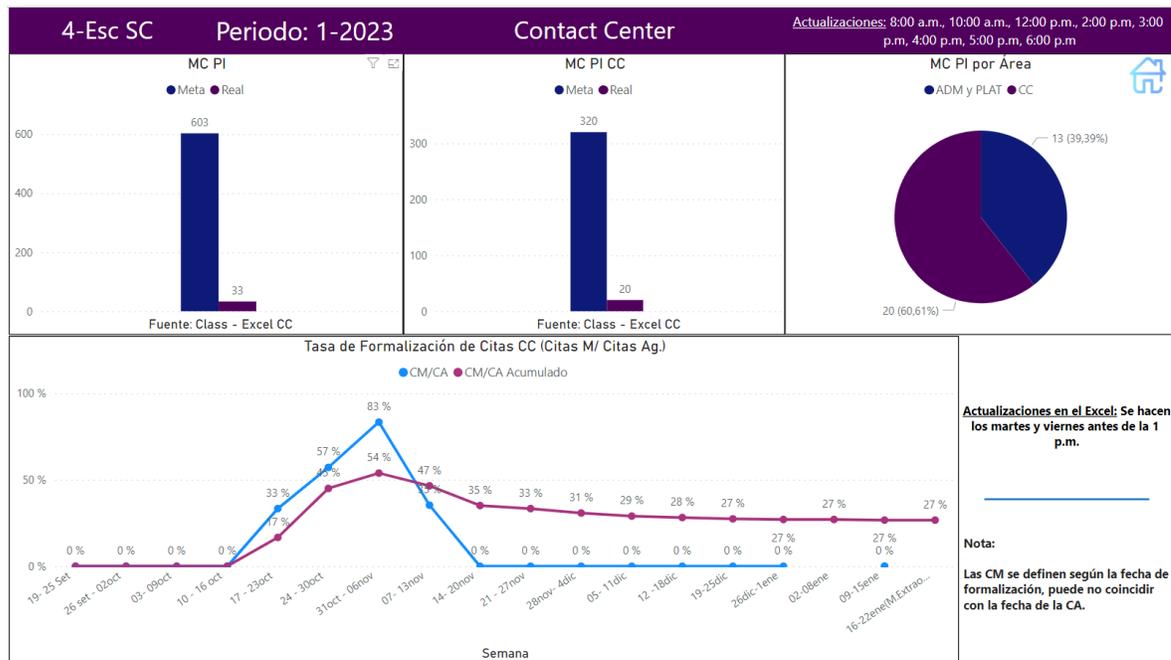
En este gráfico podemos encontrar el número de matrículas de primero ingreso, dividido en las siguientes categorías:

- Matrícula primer ingreso (MC PI)
- Matrícula primer ingreso Call Center (MC PI CC)
- Matrícula primer ingreso por área (MC PI por área ya sea Admisiones o Call Center)

El primer y segundo gráfico nos muestra una comparación entre el número de matrículas meta y las reales.

En el tercer gráfico podemos visualizar las matrículas de primer ingreso por área, en este caso nos muestra el departamento de Admisiones y plataforma comparado con Call Center (CC)

En el cuarto gráfico podemos observar la tasa de formalización de citas Call Center, podemos ver las citas matriculadas, las agendadas y acumuladas.

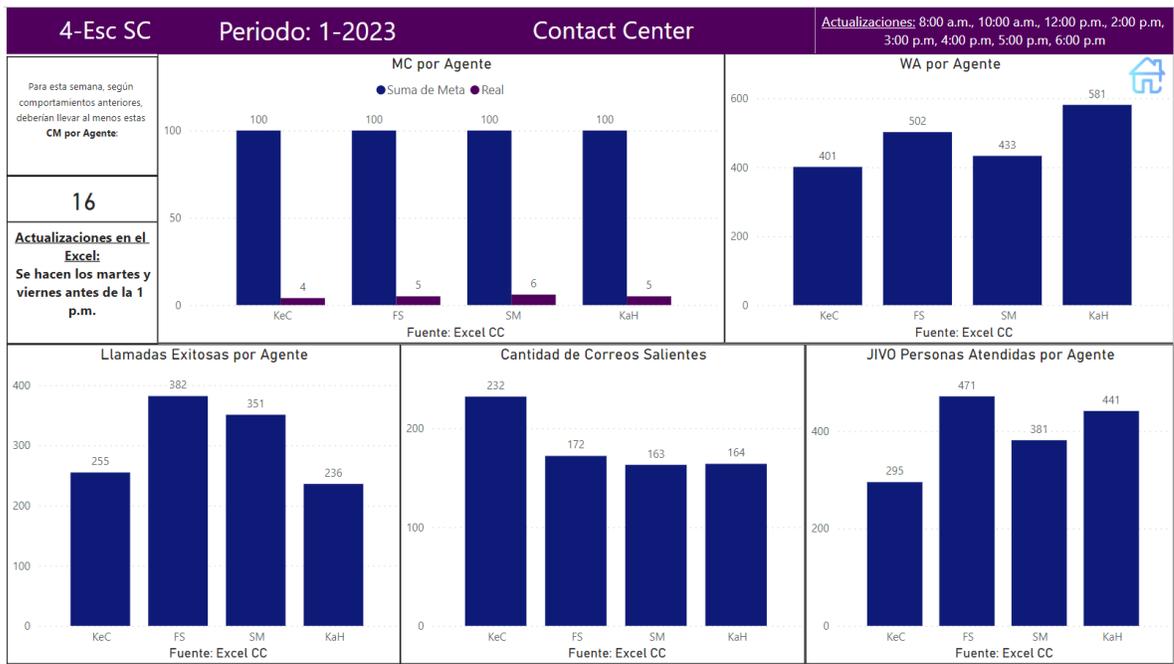


	Nombre:	Dashboard Call Center	CÓDIGO:
	Departamento Responsable:	Tecnología de la Información	Fecha: 11/11/2022
			Versión: 1
			Clasificación de la Información: USO INTERNO

### 2.3. PERÍODO ACTUAL POR AGENTE

En esta hoja del Dashboard encontramos números estadísticos por agente, podemos analizar las siguientes opciones de información:

- Matrícula por agente, nos permite ver la persona que lo realizó, comparando el número meta y el real.
- WhatsApp por agente.
- Las llamadas atendidas que han resultado exitosas.
- Podemos observar la cantidad de correos salientes.
- Chat Web, personas atendidas por agente (JIVO)



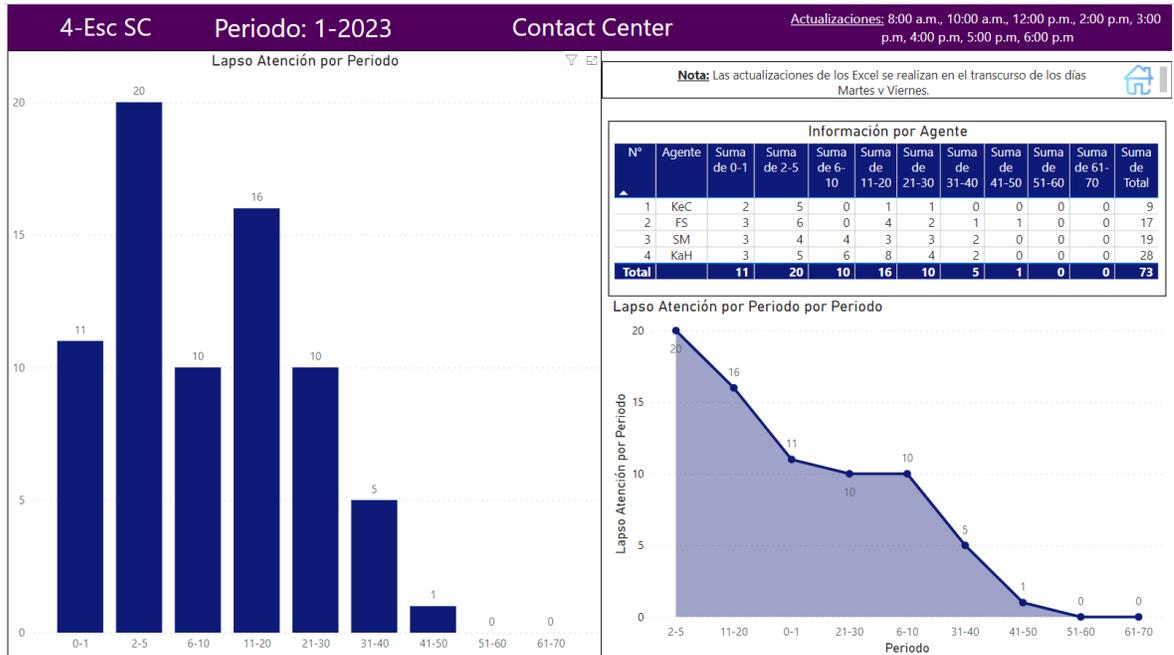
	<b>Nombre:</b> Dashboard Call Center	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>Departamento Responsable:</b> Tecnología de la Información	<b>Fecha:</b> 11/11/2022
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Clasificación de la Información:</b> USO INTERNO

## 2.4. LAPSOS POR PERIODO

Esta hoja de Dashboard está compuesta con la información con los lapsos atención por periodos, nos brinda una tabla llamada "Información por agente" ahí se puede identificar:

- El agente.
- El periodo.
- La suma dentro de un periodo.

Posterior esta información del cuadro es presentada por medio de un gráfico de columnas y lineal donde nos permite ver esta misma información, pero en totales por periodo.



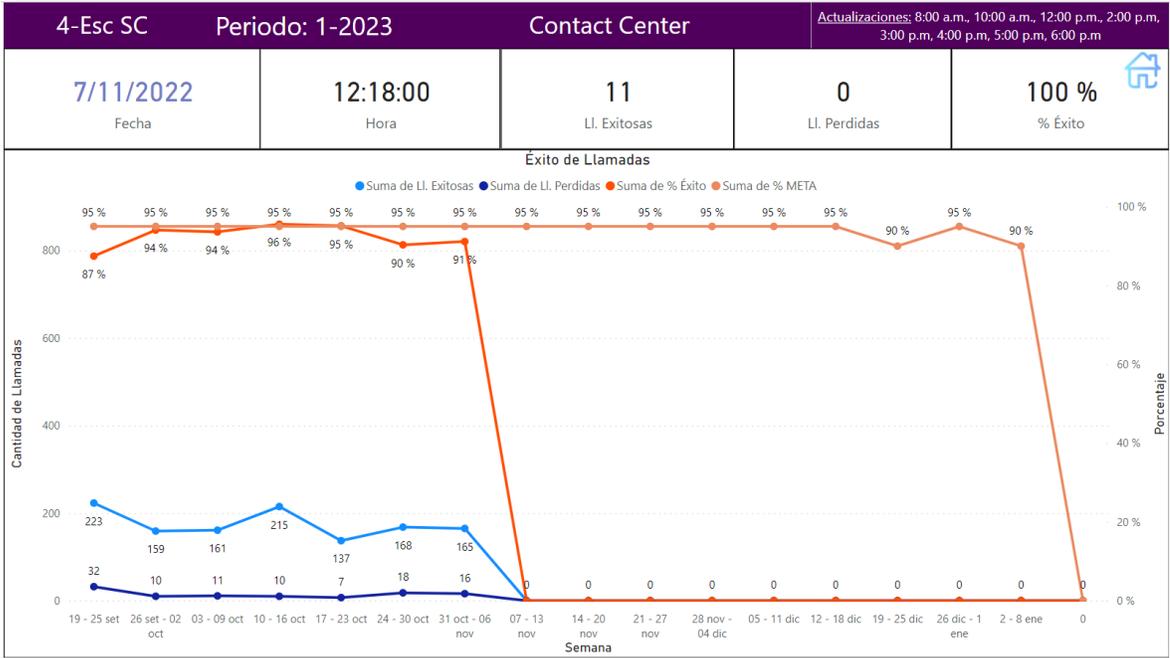
	<b>Nombre:</b> Dashboard Call Center	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>Departamento Responsable:</b> Tecnología de la Información	<b>Fecha:</b> 11/11/2022
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Clasificación de la Información:</b> USO INTERNO

### 2.5. ÉXITO DE LLAMADAS

Esta página nos permite analizar la información sobre las llamadas en ella podemos encontrar información sobre la:

- Suma de llamadas con éxito.
- Suma de llamadas perdidas.
- Suma de porcentaje de llamadas con éxito.
- Suma de porcentaje de llamadas como visualización meta.

Es importante tener en cuenta que esta información es presentada por semana (De acuerdo a las actualizaciones del Excel de Reporte General).

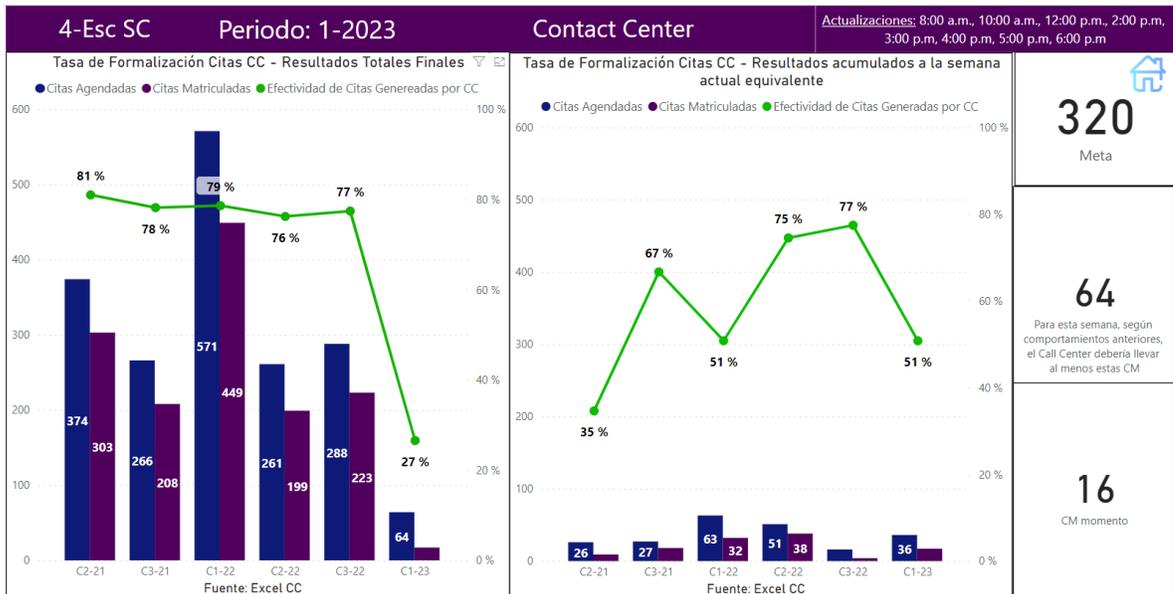


	Nombre:	Dashboard Call Center	CÓDIGO:
	Departamento Responsable:	Tecnología de la Información	Fecha: 11/11/2022
			Versión: 1
			Clasificación de la Información: USO INTERNO

## 2.6. CC PERIODO ACTUAL

Este gráfico nos muestra un comparativo entre cuatrimestres históricos y actuales, el comportamiento de las citas, haciendo referencia a la tasa de formalización de las mismas. El primero reúne los resultados finales y el segundo son los resultados acumulados a la semana actual. Los datos que se representan en el gráfico son:

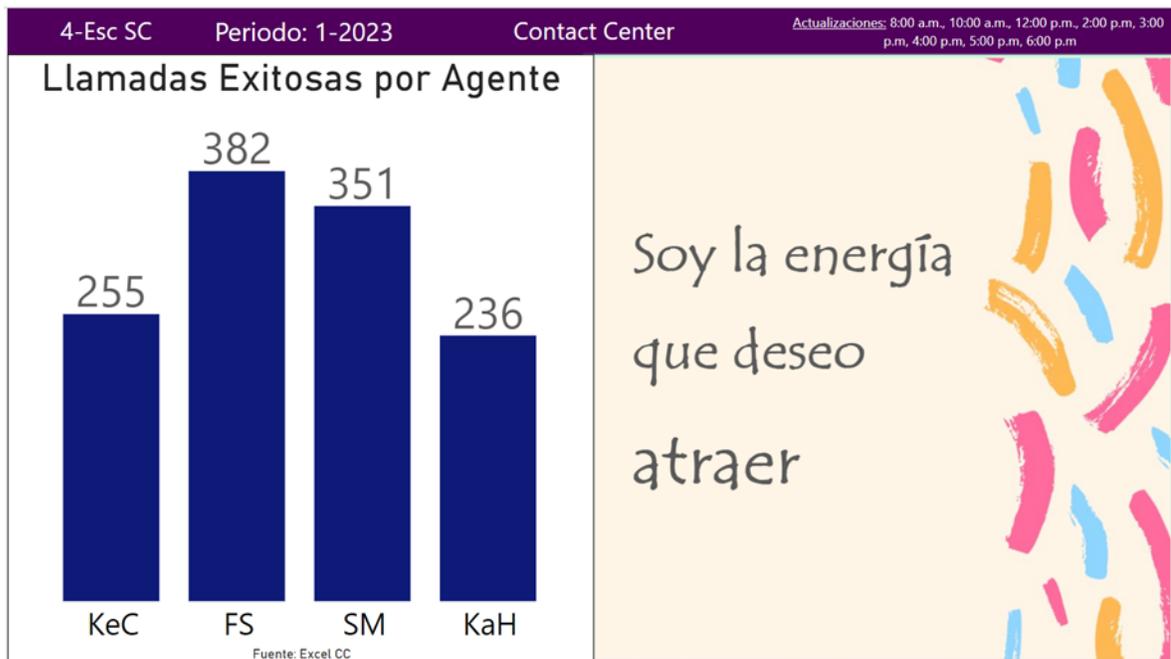
- Citas agendadas.
- Citas matriculadas
- Efectividad de citas generadas por CC



	<b>Nombre:</b>	Dashboard Call Center	<b>CÓDIGO:</b>
			<b>Fecha:</b> 11/11/2022
	<b>Departamento Responsable:</b>	Tecnología de la Información	<b>Versión:</b> 1
			<b>Clasificación de la Información:</b> USO INTERNO

## 2.7. DASHBOARD DEL CHROMECAST (DATOS POR AGENTE)

Este gráfico nos muestra los datos por agente, de las llamadas, WhatsApp, JIVO y matriculas dándonos a conocer la cantidad y el agente que la realizó. Divide los gráficos de la hoja número 3 del dashboard de Call center.



Con este mismo documento nos podemos guiar cuando necesitemos analizar un dashboard del Chromecast (Datos por agente), ya que este representa un desglose de los datos por agente mencionados en esta guía (Matriculas, llamadas, WhatsApp y JIVO).

## 3. ACTUALIZACIONES DE LA NORMATIVA

Tipo de Cambio	Versión	Aprobado por	Fecha de aprobación	Justificación del cambio
Versión inicial	1	Josué González William Elizondo	14/11/2022 15/11/2022	