

## GLOSARIO

En el reporte generado en Excel se muestran los siguientes nombres de columnas los cuales se explicarán a continuación.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	#Caso	Tipo	Estado	Canal	Mensajes	Empleado	Creado el	el agente respondió	Ultimo mensaje publicado	Esperando a que el agente responda	duración de la conversación	Tiempo de chat	Tiempo de respuesta inicial	Tiempo de respuesrta total	Tiempo de respuesta promedio	Tiempo de respuesta maximo

- 1) Caso: es el identificador del caso o conversación que le llega a Eva o alguno de los tres niveles de soporte.
- 2) Tipo: es el tipo de conversación que llega, ya sea una conversación entrante o saliente.
- 3) Estado: quiere decir como se encuentra la conversación ya sea cerrada o el agente espera la respuesta.
- 4) Canal: es el medio por el cual se está comunicando un usuario con Eva y la mesa de ayuda, ya sea mediante el chat en vivo o el canal de whatsapp.
- 5) Mensajes: representa el numero de mensajes que tiene la conversación.
- 6) Empleado: Indica hacia quien fue redirigida la conversación, ya sea a Eva o alguno de los tres niveles de soporte.
- 7) Creado el: fecha en la cual el usuario se comunicó a través de Eva.
- 8) El agente respondió: fecha y hora en la cual alguno de los tres niveles respondió a la comunicación del usuario.
- 9) Último mensaje publicado: fecha en la cual se envió el último mensaje antes de finalizar la conversación.
- 10) Esperando a que el agente responda: tiempo el cual se tarda en responder la persona encargada del nivel de soporte.
- 11) Duración de la conversación: tiempo el cual tomó la conversación entre el usuario, Eva o el soporte del nivel específico después de que se cierra.
- 12) Tiempo de chat: de igual manera que la duración de la conversación, pero esta vez indica cuanto tiempo lleva conversando el usuario con el encargado de soporte continuamente.
- 13) Tiempo de respuesta inicial: tiempo el cual el encargado duró en responder por primera vez.
- 14) Tiempo de respuesta total: tiempo de respuesta entre el usuario y el encargado del nivel de soporte.
- 15) Tiempo de respuesta promedio: tiempo de respuesta promediada entre la respuesta inicial y la total.

16) Tiempo de respuesta máximo: una estimación del tiempo que podría demorar el encargado de soporte en responder a la comunicación.