



INFORME CHATBOT EVA

Mayo 2024





1. INTRODUCCIÓN

Eva es una herramienta avanzada de soporte técnico implementada por la Oficina Asesora de Informática (OAI) como gestor de mesa de ayuda que busca optimizar el soporte técnico mediante la interacción entre los usuarios con Eva y los ingenieros del departamento de informática, agilizando la resolución de problemas y proporcionando información relevante de manera rápida y precisa.

El siguiente informe presenta los resultados de las incidencias o requerimientos creadas de forma automática con el chat Eva y las creadas por el operador de soporte nivel uno de la mesa de servicios, a través de las conversaciones durante el mes de mayo del año 2024.

Cuando Eva no puede solucionar de forma automática el requerimiento del usuario, le brinda la opción de comunicarse con el operador de la mesa de servicios, quien a su vez toma los datos de la solicitud y de acuerdo a la incidencia o requerimiento solicitado por el usuario, el operador crea el caso en la plataforma Saus, lo transfiere y asigna a los ingenieros de soporte nivel dos. Integrando de forma efectiva las dos herramientas de soporte Eva y Saus.

Objetivo General

Analizar las estadísticas de las conversaciones por incidencias o requerimientos creadas en la plataforma gestor de mesa de ayuda chatbot EVA.

Objetivos específicos:

- Evidenciar el número de conversaciones automáticas realizadas por Eva y las gestionadas por el operador nivel uno de la mesa de ayuda a través de la plataforma del Chat.
- Verificar la cantidad de requerimientos que se presentaron de acuerdo a los inconvenientes de usuarios y hardware en la plataforma Eva en el mes de mayo del 2024.
- Mostrar el total de las conversaciones de nivel dos que generaron casos para los ingenieros de la OAI en el mes de mayo.

2. Desarrollo



2.1 Glosario:

- **Chatbot:** es un programa informático diseñado para simular una conversación humana, ya sea a través de texto o voz. Puede utilizarse para realizar tareas automáticas, responder preguntas frecuentes, ofrecer asistencia al cliente, entre otras funciones.
- **Conversaciones:** son las interacciones por escrito que realiza el usuario final con Eva o con el operador de soporte Nivel Uno, las conversaciones se almacenan en una tabla de acuerdo a las siguientes columnas:
 - **Caso:** es el identificador del caso o conversación que le llega a Eva o alguno de los tres niveles de soporte.
 - **Tipo:** es el tipo de conversación que llega, ya sea una conversación entrante o saliente.
 - **Estado:** quiere decir cómo se encuentra la conversación ya sea cerrada o el agente espera la respuesta.
 - **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.
 - **Empleado:** Indica hacia quien fue redirigida la conversación, ya sea a Eva o uno de los tres niveles de soporte.
 - **Creado el:** significa la fecha en la cual el usuario se comunicó a través de Eva.
 - **El agente respondió:** fecha y hora en la cual alguno de los tres niveles respondió a la comunicación del usuario.
 - **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.
 - **Tiempo de respuesta inicial:** tiempo que duro el encargado en responder por primera vez al usuario
 - **Tiempo de respuesta total:** tiempo de respuesta entre el usuario y el encargado del nivel de soporte.



2.2 Numero de conversaciones creadas en líneas por el nombre del empleado en el periodo de mayo de 2024,

- A través de empleado **Eva**, se crearon **40** conversaciones de forma automática. 39 ingresaron por el canal chat en vivo, 1 sola conversación por el canal Bitrix24 WhatsApp, todas brindaron soporte y solución al usuario
- A través del empleado **Soporte Nivel Uno**, se crearon **46** conversaciones por el chatbot entre el operador y el usuario. Todas ingresaron por el chat en vivo, fueron atendidas por el operador y transferida a los ingenieros de soporte nivel 2 y 3,



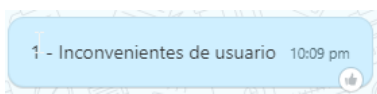
Empleado	Cantidad de Casos Creados	Fecha de creacion	Canal Bitrix24 WhatsApp	Chat en vivo
EVA	40	may-24	1	39
Soporte Nivel1	46	may-24	0	46
Total	86		1	85



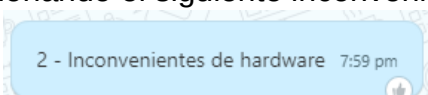
2.3 Numero de conversaciones por inconvenientes.

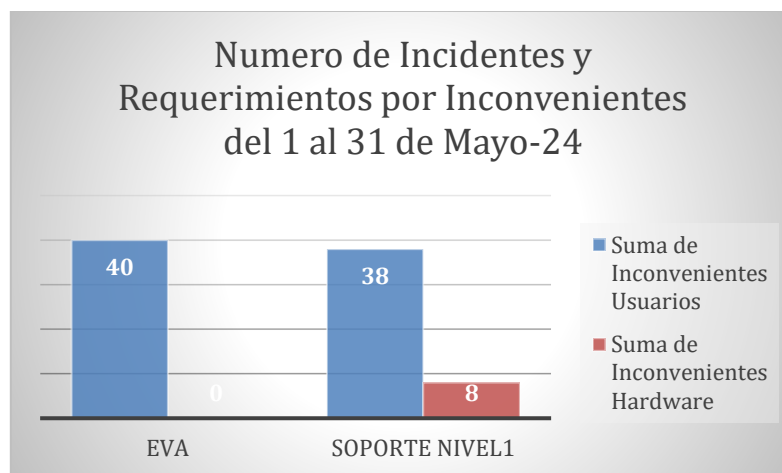
Durante el mes de mayo del año 2024 se presentaron un total de **86** conversaciones entre el usuario final y la plataforma chatbot Eva.

- De todas estas conversaciones **78** fueron solicitados por los usuarios, seleccionando en la lista el siguiente inconveniente:

-  , de los cuales **40** de estos requerimientos fueron solucionados de forma automática por Eva, y **38** fueron solucionados en línea por el operador de soporte nivel1.

- Las **8** conversaciones restante fueron solicitadas por los usuarios seleccionando el siguiente inconveniente:

-  , los **8** requerimientos fueron solucionados por el operador y escalados a los ingenieros de soporte técnico y creación de casos en saus.



Empleado	Inconvenientes Usuarios	Inconvenientes Hardware
EVA	40	0
Soporte Nivel1	38	8
Total	78	8

Atentamente.

Jose Antonio Barrios Romaña

Asesor Externo Soporte de Aplicaciones