



Guia de estudio

Curso Avanzado de Experiencia de
Atención al Cliente con Sagicc



Tabla de contenidos

Unidad 4

Generalidades para Supervisores

Clase 1

Introducción Sagicc para Rol de Agentes

- 1.1 Qué es supervisión y cómo funciona para sagicc
- 1.2 ¿cómo supervisar gestión de usuarios?
- 1.3 ¿Qué es una reportería y dashboard?
- 1.4 ¿Cómo realizar un análisis en tiempo real de reportería?

Introducción

Este recurso complementario te brindará un apoyo textual imprescindible para consolidar los conceptos clave compartidos en las clases. Dentro de él, explorarás fundamentos cruciales abordados en el Curso Avanzado de Experiencia de Atención al Cliente con Sagicc. Descubre cómo la atención al cliente cobra vida, dejando huella en las empresas y aprende a satisfacer necesidades a través de diversos canales. Tu guía esencial para dominar la excelencia en la experiencia del cliente.

Clase 1

1.1 Qué es supervisión y cómo funciona para sagicc

Rol supervisor

Supervisión laboral asegura objetivos, calidad y eficiencia e involucra:

Actuar

Observar

Monitorear

Evaluar para cumplir estándares y metas

En Sagicc

El módulo de Supervisión de Usuarios permite **monitoreo** y **retroalimentación** de agentes por supervisores.

Mejorando rendimiento y comunicación.

Su herramientas y métricas miden **desempeño**, **calidad de interacciones** y **satisfacción del cliente**, **optimizando** servicio.

1.2 ¿cómo supervisar gestión de usuarios?

La supervisión se realiza en Sagicc

La supervisión se realiza en **Sagicc** en el módulo de **Supervisión de Usuarios**.

- El tablero muestra el **estado de los agentes** con **colores** y **tiempos promedio**, puedes:



Filtrar



Cambiar vista



Ver detalles

Los estados incluyen:

Desconectado

Alistamiento

Espera

Pausas

Gestión

- La ficha de usuario muestra datos importantes.

Puedes realizar acciones como:

- Ir al caso
- Abrir chat
- Intervenir
- Cambio de estado

1.3 ¿Qué es una reportería y dashboard?

Reporte de indicadores

Un reporte de indicadores presenta **información clave** sobre el rendimiento de una entidad mediante **indicadores**:

- **Cuantitativos**
- **Cualitativos**

Estos indicadores incluye:

KPIs

Definiciones

Fórmulas

Datos actuales

Datos comparativos

Análisis

Recomendaciones

- Un **Dashboard** es una herramienta visual que resalta KPIs y métricas relevantes.

Contiene **gráficos, tendencias, alertas** y **filtros interactivos** para una toma de decisiones basada en datos eficiente.



1.4 ¿Cómo realizar un análisis en tiempo real de reportería?

Importancia del CJM

El análisis en tiempo real de reportería implica procesar datos rápidamente para obtener **Insights valiosos**.

- **Los Insights son revelaciones que nos guían hacia soluciones. Para lograrlo, sigue estos pasos:**

Define objetivos

Recopila datos en tiempo real

Establece KPIs

Usa herramientas de análisis en tiempo real

Automatiza procesos

Configura alertas

Colabora en tiempo real

Toma medidas oportunas basadas en los resultados



Para más información

[Ir al manual](#)

