

# Métricas

Cómo va la atención: cuánto resuelve el agente, quién tarda en contestar y cuánto llevas usado del plan.

FICHA 01-05    BLOQUE Tu día    DÓNDE Ajustes → Manual

## 1 Métricas

Cómo va la atención: cuánto resuelve el agente, quién tarda en contestar y cuánto llevas usado del plan.

1. Arriba elige el periodo: “7 d”, “30 d” o “90 d”. Todo lo de abajo cambia con eso.
2. Lee primero cuántas conversaciones hubo, qué porcentaje resolvió la IA y cuántas se escalaron a una persona.
3. En “Tiempos de respuesta” fíjate en el promedio de primera respuesta, cuántas van atrasadas, el “Canal más lento” y “Quien más tarda”. Ahí está el problema real.
4. “Calidad del equipo” es la calificación que la IA le pone a las conversaciones que resolvió una persona. Si dice que aún no hay suficientes, es que faltan casos, no que esté roto.
5. En “Consumo del plan” ves cuántas conversaciones llevas del mes contra tu tope.
6. Abajo están las gráficas por día, por hora y “Por canal”. Con la de por hora decides a qué hora necesitas gente conectada.

Al llegar al tope del plan el agente se pausa y todo pasa a atención humana. No esperes a que truene: si “Consumo del plan” va arriba del 80 %, sube el plan en Ajustes → Suscripción.

## Si algo no cuadra

- El botón ? de esa pantalla abre esta misma ayuda dentro de la app.