

# Reportes

La aplicación **Chat en vivo** de Odoo incluye varios reportes que permiten monitorear el rendimiento de los operadores e identificar las tendencias en las conversaciones de los clientes.

La aplicación **Chat en vivo** incluye los siguientes reportes:

- **Historial de sesiones**
- **Estadísticas de sesión**
- **Análisis de operador**

## Nota

También puede acceder al *reporte de calificaciones de Chat en vivo* a través del menú **Reportes**. Consulte **Calificaciones de Chat en vivo** para obtener más información sobre este reporte y el proceso de calificación de **Chat en vivo**.

Vaya a **Chat en vivo** ▶ **Reportes** para acceder al menú desplegable con todos los reportes disponibles.

## Historial de sesiones

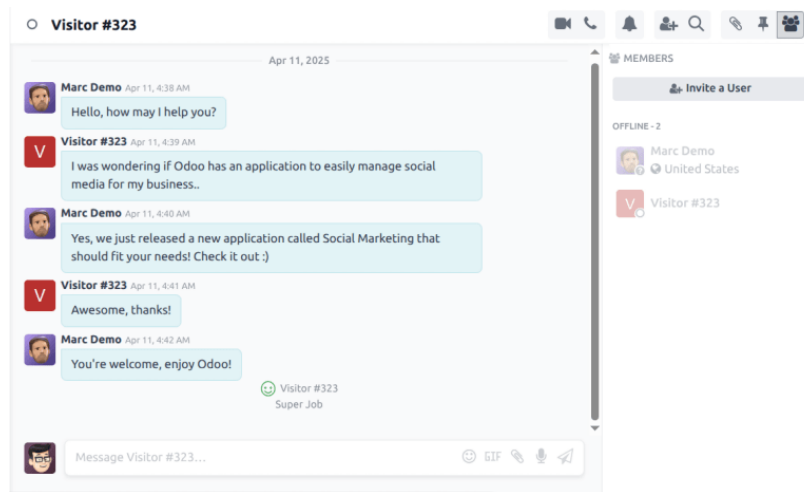
El reporte de *Historial de sesiones* muestra un resumen de las sesiones del chat en vivo, incluyendo sus fechas, el nombre y país de los participantes, la duración de la sesión, el número de mensajes y la calificación. También brinda acceso a las transcripciones completas de las sesiones del chat en vivo.

Vaya a **Chat en vivo** ▶ **Reporte** ▶ **Historial de sesiones** para acceder a este reporte. Cada tarjeta de kanban representa una sesión de chat en vivo.

Visitor ID	Visitor Name	Duration	Date	Rating
Visitor #234	Mitchell Admin	00:04:25	05/12/2025 04:32:19	Good
Visitor #323	Marc Demo	00:05:00	05/12/2025 04:32:19	Good
Joel Willis	Marc Demo	00:05:00	05/12/2025 04:32:19	Good
Visitor #532	Mitchell Admin	00:15:00	05/12/2025 04:32:19	Good
Joel Willis	Mitchell Admin	00:24:00	05/12/2025 04:32:19	Good
Visitor #722	Marc Demo	00:22:00	05/12/2025 04:32:19	Good
Visitor	Mitchell Admin	00:01:00	05/11/2025 04:32:21	Bad
Visitor	Mitchell Admin	00:00:25	05/12/2025 04:32:21	Good
	Country: Belgium			
	Country: United States			

Haga clic en la tarjeta de kanban de una sesión específica para ver su transcripción. Esta acción abre el hilo correspondiente en *Conversaciones*.

En el hilo de *Conversaciones* aparecerá la transcripción completa de la conversación. Si el visitante dejó una calificación, esta se incluirá al final de la transcripción.



## Exportar historial de sesiones

Puede exportar la información de este reporte, o la puede insertar en una hoja de cálculo.

Haga clic en el icono ☰ (**lista**) del reporte de **historial de sesiones** para abrir esta vista. Después, haga clic en el icono ⚙️ (**engranaje**) que se encuentra a la derecha del título de la página **Historial** para abrir un menú desplegable.

Desde el menú desplegable, haga clic en **Exportar todo** para exportar todas las sesiones a una hoja de cálculo, o **Insertar la lista en la hoja de cálculo** para insertar en una hoja de cálculo nueva o existente.

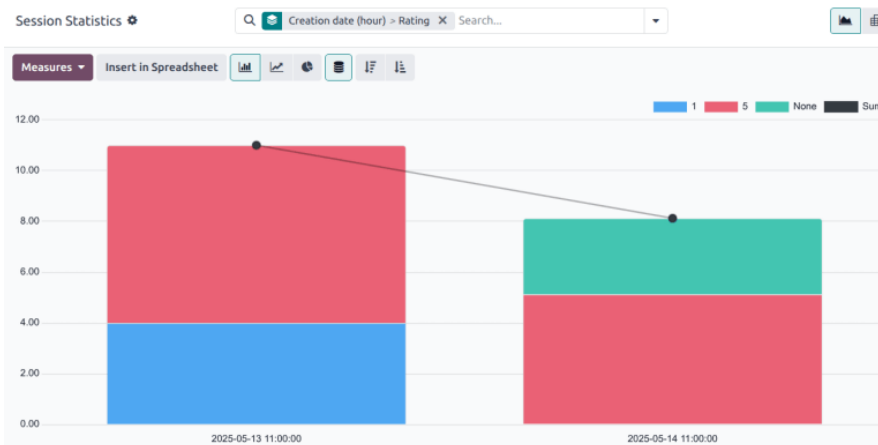
Para exportar solo las sesiones seleccionadas, primero elíjalas en la lista y marque la casilla que se encuentra a la izquierda de cada sesión. Una vez que las haya seleccionado, haga clic en el icono ⚙️ **Acciones** que se encuentra en la parte superior de la página y haga clic en **Exportar** o **Insertar la lista en la hoja de cálculo**.

## Estadísticas de sesión

---

El reporte *Estadísticas de sesión* brinda un resumen estadístico sobre las sesiones del chat. La vista predeterminada para este reporte muestra las sesiones de chat en vivo agrupadas por fecha de creación.

Para acceder a este reporte, vaya a **Chat en vivo** > **Reportes** > **Estadísticas de sesión**.



La vista de gráfico de barras apiladas del reporte *Estadísticas de sesión*, con los resultados agrupados por Fecha de creación (hora) y, después, por calificación.

Para ver una medida distinta, haga clic en el menú desplegable **Medidas** ubicado en la parte superior izquierda del reporte. Las medidas disponibles para este son:

- **Número de participantes:** número de participantes en una conversación.
- **Días de actividad:** número de días desde la primera sesión del operador.
- **Duración de la sesión (min):** la duración de una conversación en minutos.
- **¿El visitante es anónimo?:** indica si el participante de la sesión es anónimo.
- **Mensajes por sesión:** el número total de mensajes que se envían a una conversación. Esta medida se incluye en la vista predeterminada.
- **Calificación:** la calificación que un operador recibió al final de una sesión, si es que el participante dejó una.
- **Sesión sin calificar:** indica si la sesión **no** recibió ninguna calificación al finalizar la conversación.
- **Tiempo de respuesta (seg):** el tiempo promedio, en segundos, que le lleva a un operador responder a una solicitud de chat.
- **El visitante está satisfecho:** muestra si la calificación fue positiva. Si el visitante dio una calificación dio una respuesta negativa o neutral, se considerarán como *insatisfechos*.
- **Número:** el número total de sesiones.

## Análisis de operador

El reporte de *Análisis de operador* se usa para monitorear el rendimiento de operadores de chat en vivo individuales.

Para acceder a este reporte, vaya a **Chat en vivo** > **Reportes** > **Análisis de operador**.

La vista predeterminada para este reporte es un gráfico de barras, que solo muestra conversaciones del mes actual, como lo indica el filtro de búsqueda predeterminado **Este mes**. Las conversaciones se agrupan por operador.

Para ver una medida distinta, haga clic en el menú desplegable **Medidas** ubicado en la parte superior izquierda del reporte. Las medidas disponibles para este son:

- **Número de sesiones:** el número de sesiones en las que un operador ha participado. Esta medida está incluida de forma predeterminada.
- **Duración promedio:** el promedio de cuánto dura una conversación en segundos
- **Calificación promedio:** la calificación promedio que recibe un operador.
- **Tiempo de respuesta:** el tiempo promedio antes de que un operador responda una solicitud de chat, en segundos.
- **Número:** el número total de sesiones.

