

	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 1 of 29



## Manual de Funcionalidad Reportería we•R4u

### CONTROL DE FIRMAS

FIRMAS	
SYSTEMS REVIEW	USER AREA APPROVAL
PROJECT LEADER	USER LEADER
Nombre y firma	Nombre y firma

DISTRIBUCIÓN	ARCHIVO	ACTUALIZACIÓN	NIVEL DE ACCESO
Gestión de calidad, procesos y medio	Especialista en Calidad, Procesos y Medio Ambiente en el Área Técnica	Especialista en Calidad, Procesos y Medio Ambiente en el Área Técnica	INTERNO Acceso Interno EXTERNO Este documento es confidencial

	FORMAT				CODE	
	Reports Manual				VERSION	2.00
					DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 2 of 29

VERSION	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DATE		03/03/25	17/04/25							

### RESUMEN DE MODIFICACIÓN

VERSION 2, FECHA 17 de abril,2024

PUNTO	CAMBIOS DE LA VERSIÓN PREVIA
1	Reportería anexada

	FORMAT	CODE	
	<b>Reports Manual</b>	VERSION	<b>2.00</b>
		DATE	<b>April 2025</b>

INDOOR USE

Page. 3 of 29

## Índice

1	Objetivo .....	4
2	Campo de Aplicación .....	4
3	Resumen .....	4
4	Reportería .....	5
4.1	Acceso a la Plataforma .....	5
5	Descripción General de la Interfaz de Reportes .....	7
5.1	Reportes de Operación .....	7
5.2	Reportes Gráficos de Gestión .....	10
5.3	Reportes de Listas para Enfoque de Calidad .....	13
5.4	Reportes de Mapas de Monitoreo de Campo .....	14
5.5	Reportes del Historial de Servicio .....	15
5.6	Reportes de Performance Operativo .....	20
6	Soporte y Contacto .....	28

	FORMAT	CODE	
	<b>Reports Manual</b>	VERSION	<b>2.00</b>
		DATE	<b>April 2025</b>

INDOOR USE

Page. 4 of 29

## 1 Objetivo

Proporcionar una explicación detallada acerca del flujo de reportería para administradores y supervisores autorizados de la plataforma we-R4u.

## 2 Campo de Aplicación

El documento está dirigido al área administrativa del servicio proporcionado con la finalidad de obtener un buen manejo para la obtención de reportería de resultados y estatus de servicios en operación.

## 3 Resumen

Este manual tiene la finalidad concreta de explicar el uso de la plataforma we-R4u para la funcionalidad de reportería, con opciones que van desde la elección del periodo que se desea analizar, con distintos cortes posibles, diarios, semanales y mensuales, opciones de clasificación de cada servicio y la posibilidad de exportar información a archivos en formato Excel (xlsx), esto permite la explotación ad-ok de la información que como administrador o supervisor del servicio llegue a requerir.

	FORMAT	CODE	
	<b>Reports Manual</b>	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 5 of 29

## 4 Reportería

En esta sección aprenderás cómo ingresar al sistema. Se explicarán los pasos para iniciar sesión y gestionar el acceso desde distintos dispositivos.

### 4.1 Acceso a la Plataforma

**1**

#### **Ingreso a la Plataforma**

Ingresa al navegador web de tú preferencia (**Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari, entre otros**).

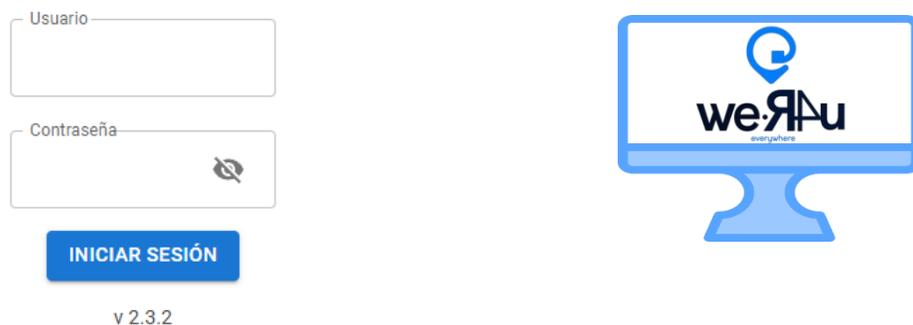
Ingresa la URL de acceso: [web.wex.services](http://web.wex.services)

**2**

#### **Inicio de Sesión**

Introduce tú nombre de usuario y contraseña (**proporcionados por el equipo de we•R4u**) (Figura 1)

### Iniciar Sesión



Usuario

Contraseña

**INICIAR SESIÓN**

v 2.3.2

**Figura 1**

Una vez ingresados los datos de forma correcta, haz click en el botón **“Iniciar Sesión”**.

	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 6 of 29

**ⓘ Nota: En caso de ingresar un usuario o contraseña de forma incorrecta o no completarlos, se indicará que este no existe; en caso de que el usuario exista, pero tenga más de 3 inicios de sesión equivocados, este se bloqueará, por lo que deberá comunicarlo con el equipo de we•R4u para solicitar el desbloqueo de éste. (Figura 2)**

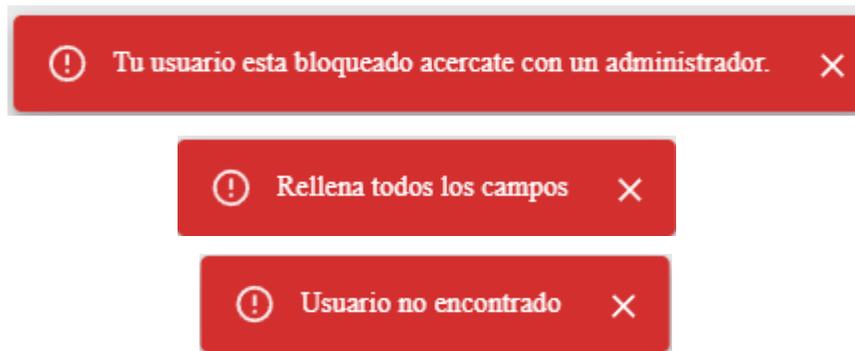


Figura 2

Para una navegación segura se recomienda lo siguiente:

- **No compartas tu contraseña con terceros.**
- **Cierra sesión al finalizar tus actividades.**

	FORMAT	CODE	
	<b>Reports Manual</b>	VERSION	<b>2.00</b>
		DATE	<b>April 2025</b>

INDOOR USE

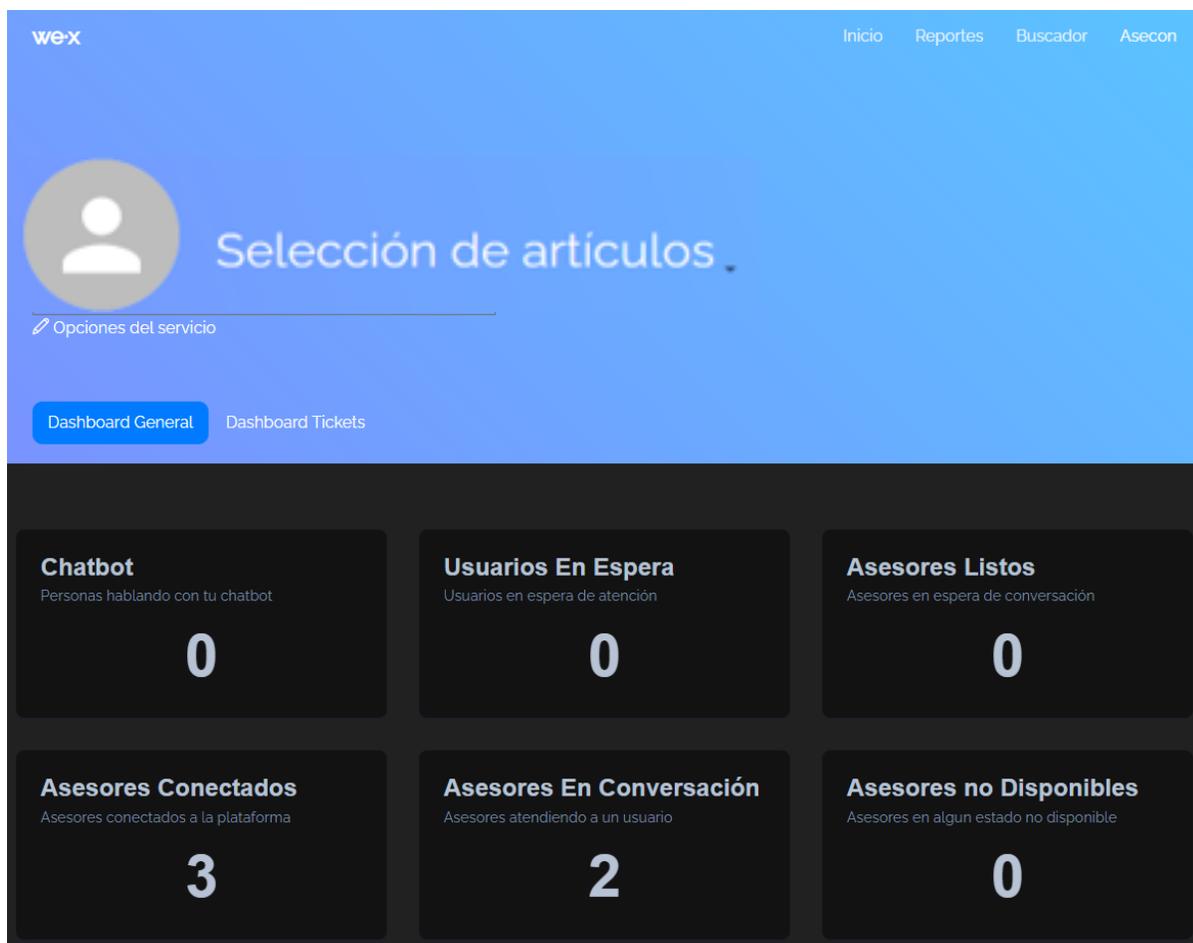
Page. 7 of 29

## 5 Descripción General de la Interfaz de Reportes

En este apartado se presenta un recorrido visual por la sección “Reportes”, describiendo cada una de sus pantallas principales. Conocerás los tipos de reportes, las funciones clave y cómo navegar fácilmente dentro de esta sección, tal como seleccionar, visualizar y descargar estos reportes.

### 5.1 Reportes de Operación

El “Reporte de Operación” muestra un panel de control que permite monitorear en tiempo real el estado de los agentes, incluyendo indicadores como “Asesores Listos”, “Conectados”, “En conversación” y “Usuarios en espera”, facilitando la supervisión continua del personal desde el momento del inicio de sesión. **(Figura 3).**



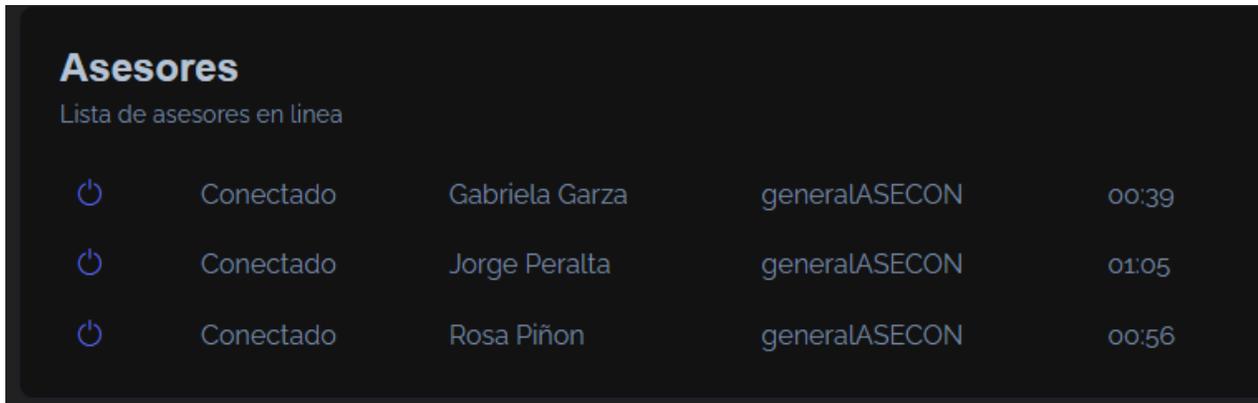
**Figura 3**

	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

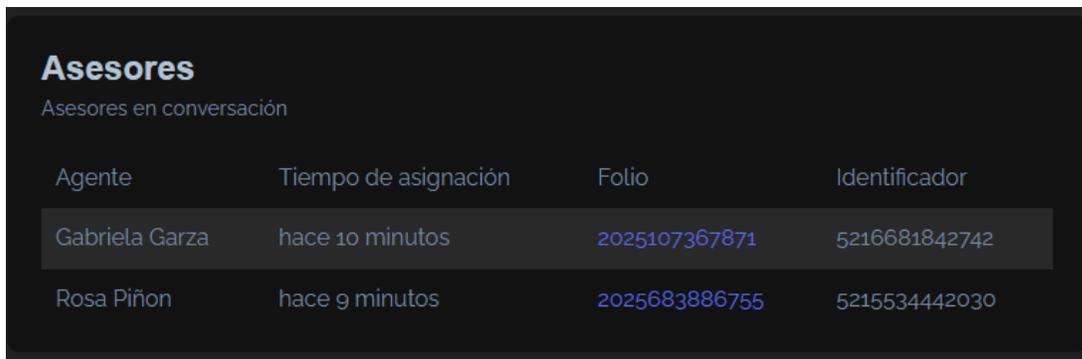
Page. 8 of 29

Podemos realizar cierres de sesión individuales de cada uno de nuestros agentes de ser necesario (**figura 4**), así como visualizar que agente se encuentra brindando atención directa (**Figura 5**).



Asesores				
Lista de asesores en línea				
	Conectado	Gabriela Garza	generalASECON	00:39
	Conectado	Jorge Peralta	generalASECON	01:05
	Conectado	Rosa Piñon	generalASECON	00:56

Figura 4



Asesores			
Asesores en conversación			
Agente	Tiempo de asignación	Folio	Identificador
Gabriela Garza	hace 10 minutos	2025107367871	5216681842742
Rosa Piñon	hace 9 minutos	2025683886755	5215534442030

Figura 5

	FORMAT	CODE	
	<b>Reports Manual</b>	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 9 of 29

En la opción de **“Reportes”** (Figura 6), localizada en nuestra barra de navegación superior, en ésta podemos visualizar reportes gráficos y tabulados de los servicios habilitados en nuestro servicio general, así como la opción de descargar informes en formato Excel (xlsx).

Para acceder únicamente daremos click en la opción **“Reportes”** de la barra de navegación superior.



**Figura 6**

Visualizaremos el dashboard principal, donde se nos mostrarán 3 tipos principales de reportes que podemos obtener, Reportes de **“Gráficas”**, **“Listas”** y **“Mapas”**, cada uno corresponde puede aplicarse a un servicio distinto y periodos y cortes por categorías de clasificación que se requiera para el monitoreo, gestión de operación, calidad y análisis del servicio o campaña.

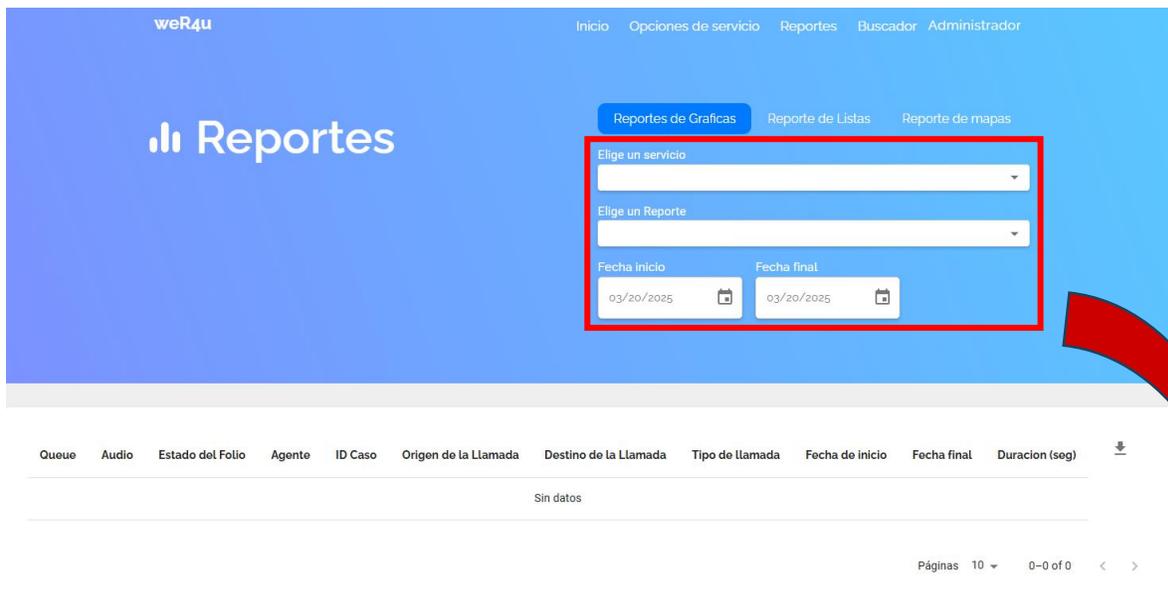
	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

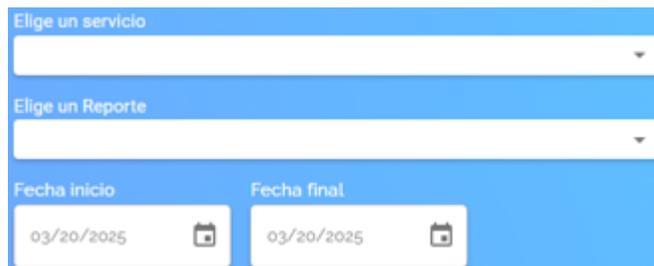
Page. 10 of 29

## 5.2 Reportes Gráficos de Gestión

La sección de “Reportes Gráficos de Gestión” (**Figura 7**) permite generar visualizaciones estadísticas seleccionando el servicio correspondiente, el tipo de reporte deseado y el periodo de tiempo a analizar, el cual puede abarcar desde un día hasta un año. (**Figura 7.1**)



**Figura 7**



**Figura 7.1**

	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 11 of 29

Una vez seleccionada la información (**Figura 8**), se nos mostrará el reporte de la siguiente forma, mostrando el servicio seleccionado, que reporte se desea (**de llamadas, mensajes o listas outbound**) y el nombre de la lista (**campaña**) de la cual se desea el reporte, de esta forma podremos ver datos de forma gráfica y tabulada, además de contar con opción de descarga de dicho reporte en formato Excel (**xlsx**).

Reportes de Graficas
Reporte de Listas
Reporte de mapas

Elige un servicio

Seleccion de articulos

Elige un Reporte

Reportes blaster

Listas

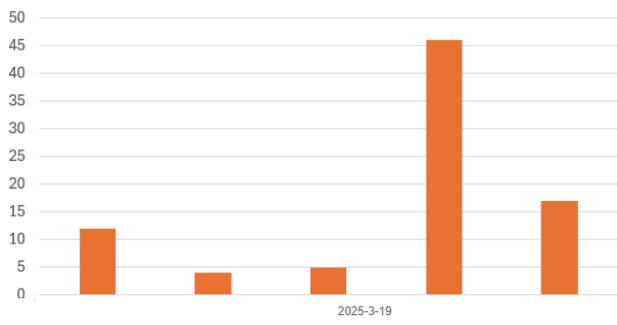
Test1gMar

Reporte de llamadas por Estatus



■ Buzón de voz
 ■ No Contesto
 ■ Colgó
 ■ Éxito
 ■ Fallo

Reporte de llamadas por día.



Día	Llamadas
2025-3-19	46

Telefono	Mensaje	Nombre	Fecha en que marcó	Estatus
5650485044	<a href="#">Mensaje de pru...</a>	Gabriel	19/03/2025 09:40:59 AM	Fallo



**Figura 8**

	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

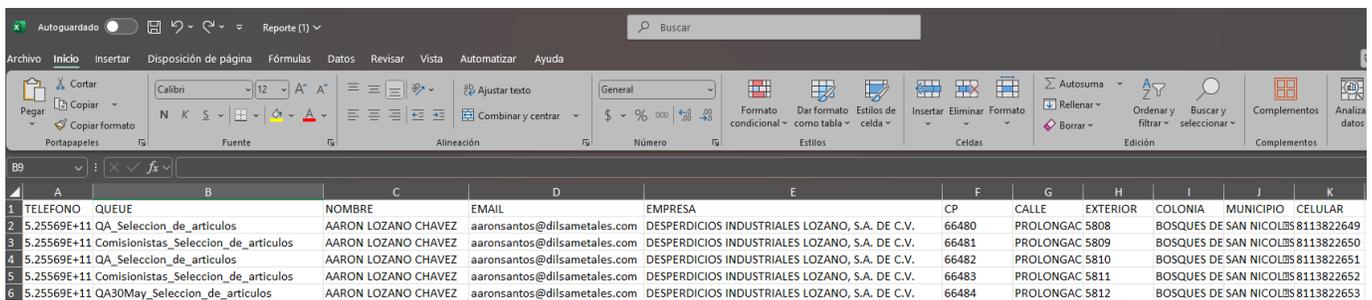
INDOOR USE

Page. 12 of 29

Al descargar el reporte, podremos verlo en nuestro explorador de archivos en la carpeta de descargas **(de tener otra carpeta configurada como predeterminada para las descargas, lo podrás visualizar en ella)**. (Figura 9)



Al abrir el archivo excel (XLSX) visualizamos el reporte en su totalidad con todos los datos que correspondan a este:



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	TELEFONO	QUEUE	NOMBRE	EMAIL	EMPRESA	CP	CALLE	EXTERIOR	COLONIA	MUNICIPIO	CELULAR
2	5.25569E+11	QA_Seleccion_de_articulos	AARON LOZANO CHAVEZ	aaronsantos@dilsametales.com	DESPERDICIOS INDUSTRIALES LOZANO, S.A. DE C.V.	66480	PROLONGAC 5808		BOSQUES DE SAN NICOLAS	8113822649	
3	5.25569E+11	Comisionistas_Seleccion_de_articulos	AARON LOZANO CHAVEZ	aaronsantos@dilsametales.com	DESPERDICIOS INDUSTRIALES LOZANO, S.A. DE C.V.	66481	PROLONGAC 5809		BOSQUES DE SAN NICOLAS	8113822650	
4	5.25569E+11	QA_Seleccion_de_articulos	AARON LOZANO CHAVEZ	aaronsantos@dilsametales.com	DESPERDICIOS INDUSTRIALES LOZANO, S.A. DE C.V.	66482	PROLONGAC 5810		BOSQUES DE SAN NICOLAS	8113822651	
5	5.25569E+11	Comisionistas_Seleccion_de_articulos	AARON LOZANO CHAVEZ	aaronsantos@dilsametales.com	DESPERDICIOS INDUSTRIALES LOZANO, S.A. DE C.V.	66483	PROLONGAC 5811		BOSQUES DE SAN NICOLAS	8113822652	
6	5.25569E+11	QA30May_Seleccion_de_articulos	AARON LOZANO CHAVEZ	aaronsantos@dilsametales.com	DESPERDICIOS INDUSTRIALES LOZANO, S.A. DE C.V.	66484	PROLONGAC 5812		BOSQUES DE SAN NICOLAS	8113822653	

**Figura 9**

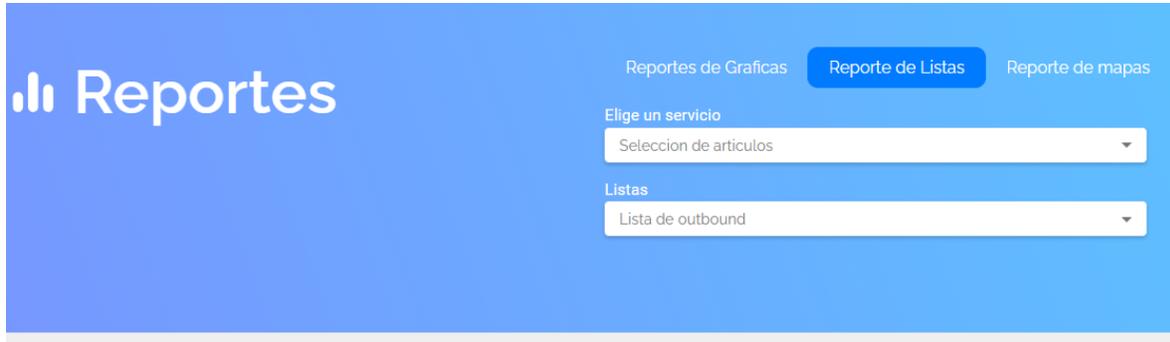
	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 13 of 29

### 5.3 Reportes de Listas para Enfoque de Calidad

En la sección “Reportes de Listas *para* Enfoque de Calidad” permite generar reportes basados en listas específicas asociadas a un servicio determinado, requiriendo únicamente la selección del servicio y de la lista previamente cargada o generada. **(Figura 10)**



↓

TELEFONO	QUEUE	NOMBRE	EMAIL	EMPRESA	CP	CAI
525569070842	QA_Seleccion_de_articulos	AARON LOZANO CHAVEZ	aaronsantos@dilsametales.com	DESPERDICIOS INDUSTRIALES LOZANO, S.A. DE C.V.	66480	PROLON GUSTAV ORI
525569070843	Comisionistas_Seleccion_de_articulos	AARON LOZANO CHAVEZ	aaronsantos@dilsametales.com	DESPERDICIOS INDUSTRIALES LOZANO, S.A. DE C.V.	66481	PROLON GUSTAV ORI
525569070844	QA_Seleccion_de_articulos	AARON LOZANO	aaronsantos@dilsametales.com	DESPERDICIOS INDUSTRIALES	66482	PROLON GUSTAV

**Figura 10**

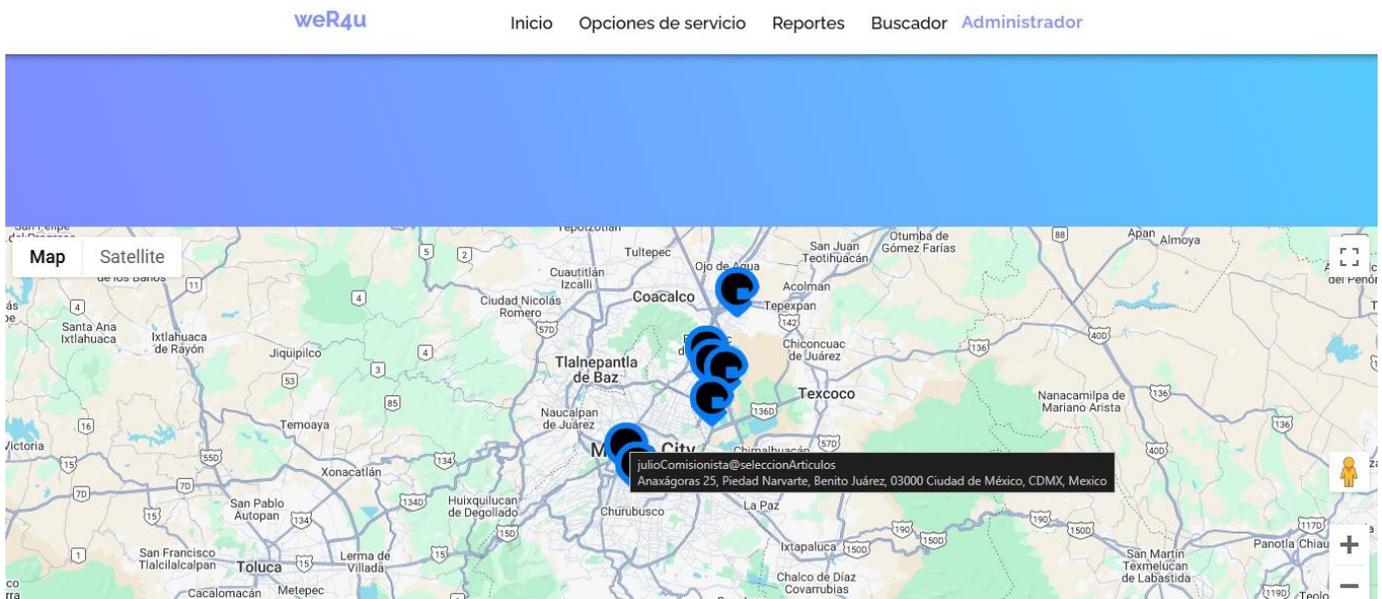
	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 14 of 29

#### 5.4 Reportes de Mapas de Monitoreo de Campo

Los “Reportes de Mapas de Monitoreo de Campo” permiten visualizar en tiempo real las rutas, ubicaciones y agentes que utilizan la aplicación móvil, facilitando el seguimiento de la actividad del personal en campo. **(Figura 11). (consulte nuestro manual referente a la aplicación móvil para más información)**



**Figura 11**

	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 15 of 29

## 5.5 Reportes del Historial de Servicio

Los “Reportes del Historial de Servicio” ofrecen acceso a registros detallados como el historial de conversaciones y el historial de folios, permitiendo una revisión completa de las interacciones realizadas en el servicio. **(figura 12)**



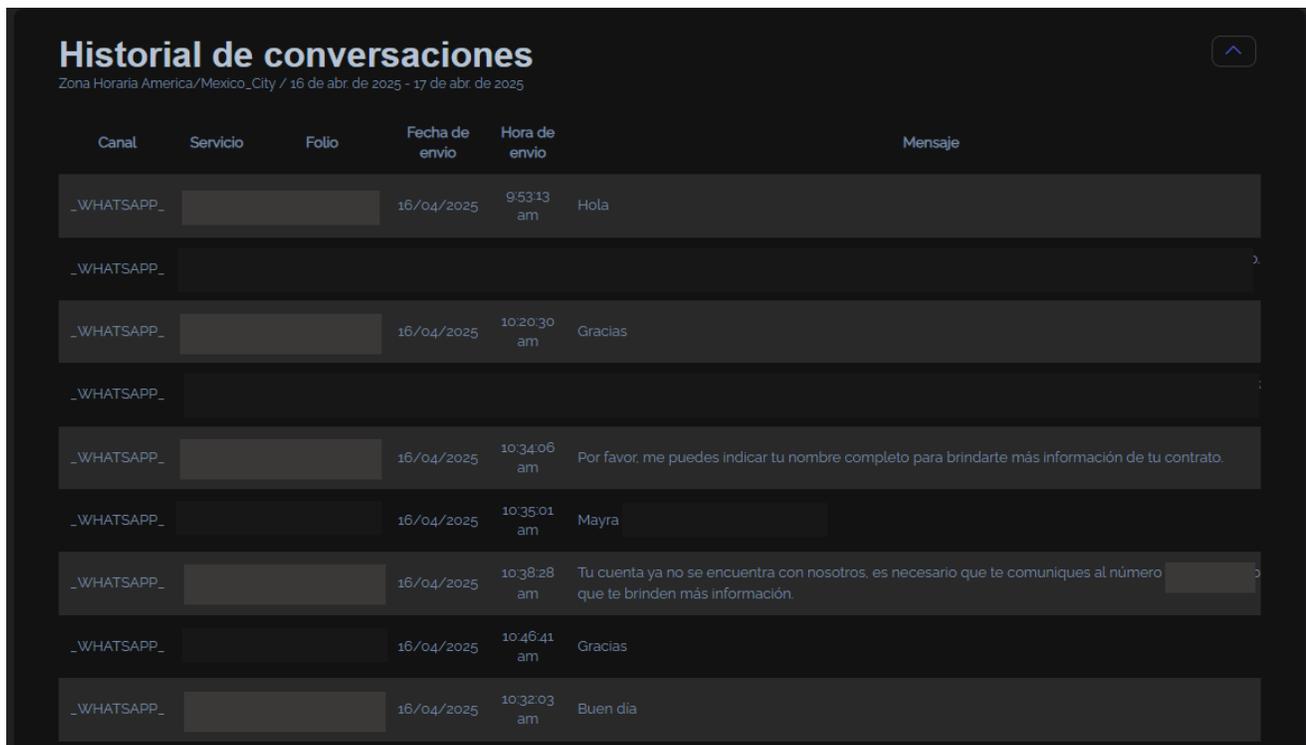
Figura 12

	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 16 of 29

Para estos, podemos elegir el tipo de corte, diario, semanal o mensual según nuestras necesidades (**Figura 12.1**), en dicho reporte podemos visualizar datos tales como el Canal, Servicio, Folio que fue asignado a la conversación para su fácil identificación, fecha en la que dio inició la conversación, así como la hora, el mensaje entregado, entre otros datos que pueden ser visualizados al extraer el reporte en formato Excel (xlsx).



Canal	Servicio	Folio	Fecha de envío	Hora de envío	Mensaje
_WHATSAPP_			16/04/2025	9:53:13 am	Hola
_WHATSAPP_					
_WHATSAPP_			16/04/2025	10:20:30 am	Gracias
_WHATSAPP_					
_WHATSAPP_			16/04/2025	10:34:06 am	Por favor, me puedes indicar tu nombre completo para brindarte más información de tu contrato.
_WHATSAPP_			16/04/2025	10:35:01 am	Mayra
_WHATSAPP_			16/04/2025	10:38:28 am	Tu cuenta ya no se encuentra con nosotros, es necesario que te comuniques al número que te brinden más información.
_WHATSAPP_			16/04/2025	10:46:41 am	Gracias
_WHATSAPP_			16/04/2025	10:32:03 am	Buen día

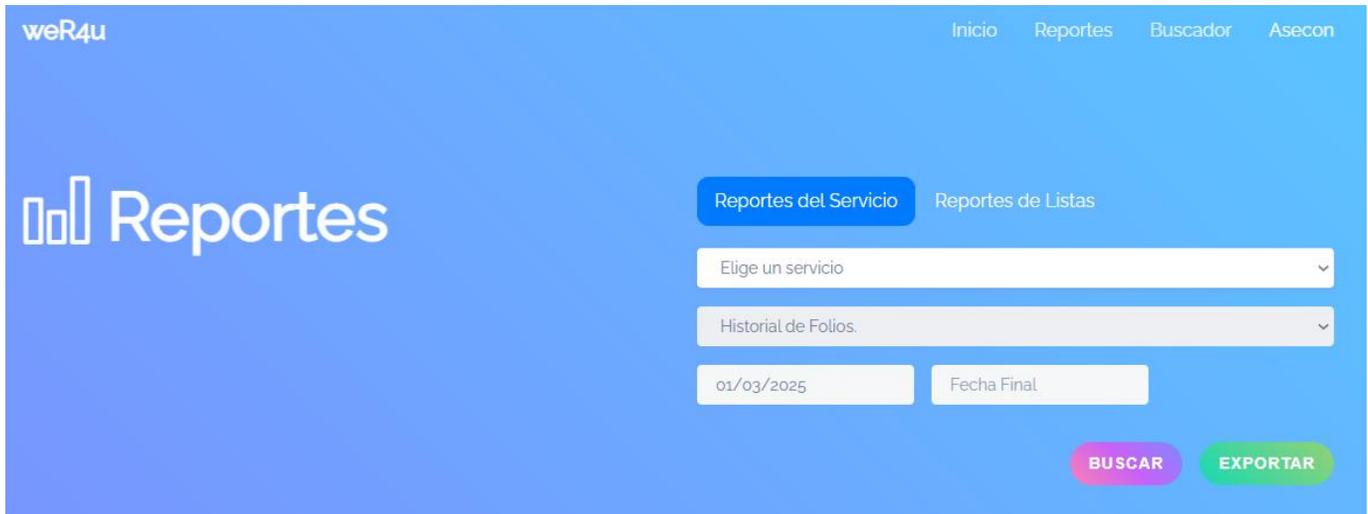
**Figura 12.1**

	FORMAT	CODE	
	<b>Reports Manual</b>	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 17 of 29

Para el reporte “Historial de folios”, de igual forma podemos elegir el tipo de corte, diario, semanal o mensual, así como la extracción de este en formato Excel (xlsx) **(Figura 13)**



**Figura 13**

	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 18 of 29

En este reporte se nos muestra información referente a casos atendidos (folios) por cada uno de los agentes asignados a brindar atención por el canal asignado, en el cual podemos ver información acerca de cada caso, como “Servicio”, “Folio”, “Identificador” el cual es el número telefónico del cliente que realizó el contacto, “Estado del folio”, “Queue”, “Agente” que atendió dicho caso, “Última clasificación”, “Fechas de inicio, asignación y cierre” del caso, “Fecha de último mensaje” y total de “Mensajes del contacto” que se tuvieron **(Figura 14-14.1)**.

## Historial de Folios

Zona Horaria America/Mexico\_City / 1 de mar. de 2025 - 1 de mar. de 2025

Servicio	Folio	Audio	Identificador	Estado del folio	Queue	Agente	Ultima clasificación
ASEC	2025586192487		5219995626594	Finalizado	general	Jorge I	General
	2025522953505		5219611014232	Finalizado	general	Xochitl	General
	2025819560146		5212712076854	Finalizado	general	Xochitl	General
	2025389417212		5212282885755	Finalizado	general	Jorge	General
	2025803402963		5218127246829	Finalizado	general	Xochitl	General
	2025163786721		5219992171380	Finalizado	general	Xochitl	General
	2025463125227		5218140100635	Finalizado	general	Jorge I	General
	2025179365301		5215535350913	Finalizado	general	Xochitl	General
	2025234025435		5215569176287	Finalizado	general	Xochitl	General
	2025952397358		5217351486906	Finalizado	general	Xochitl	General
	2025278613136		5215519690180	Finalizado	general	Xochitl	General
	2025675055961		5215633001514	Finalizado	general	Jorge	General
	2025753510566		5215619007206	Finalizado	general	Jorge f	General
	2025441053959		5215551109956	Finalizado	general	Jorge I	General
	2025915776222		5216631251699	Finalizado	general	Xochitl	General

**Figura 14**

	<b>FORMAT</b>		<b>CODE</b>
	<b>Reports Manual</b>		<b>VERSION</b>
			<b>DATE</b>
			<b>2.00</b>
			<b>April 2025</b>

**INDOOR USE**

Page. 19 of 29

Fecha de inicio	Fecha de asignación	Fecha de cierre	Fecha de último mensaje	Mensajes del contacto
01/03/2025, 8:02:14 am	01/03/2025, 8:21:11 am		01/03/2025, 8:23:28 am	17
01/03/2025, 8:02:23 am	01/03/2025, 8:56:40 am		01/03/2025, 8:56:40 am	10
01/03/2025, 8:21:43 am	01/03/2025, 8:21:44 am		01/03/2025, 8:35:20 am	5
01/03/2025, 8:55:24 am	01/03/2025, 8:55:24 am		01/03/2025, 9:34:35 am	5
01/03/2025, 9:05:15 am	01/03/2025, 9:05:15 am		01/03/2025, 9:14:57 am	2
01/03/2025, 9:16:00 am	01/03/2025, 9:20:21 am		01/03/2025, 9:37:24 am	6
01/03/2025, 9:40:50 am	01/03/2025, 10:29:07 am		01/03/2025, 10:35:37 am	12
01/03/2025, 10:04:59 am	01/03/2025, 10:05:00 am		01/03/2025, 10:20:21 am	4
01/03/2025, 10:16:58 am	01/03/2025, 11:56:08 am		01/03/2025, 11:55:22 am	9
01/03/2025, 11:04:12 am	01/03/2025, 11:45:10 am		01/03/2025, 11:47:50 am	3
01/03/2025, 11:05:21 am	01/03/2025, 11:49:37 am		01/03/2025, 11:50:42 am	6
01/03/2025, 11:14:33 am	01/03/2025, 11:50:37 am		01/03/2025, 11:53:28 am	7
01/03/2025, 11:18:18 am	01/03/2025, 11:33:00 am	01/03/2025, 11:34:37 am	01/03/2025, 11:34:34 am	6
01/03/2025, 11:26:51 am	01/03/2025, 11:20 pm	01/03/2025, 1:34:19 pm	01/03/2025, 1:34:10 pm	16
01/03/2025, 11:27:09 am	01/03/2025, 12:06:43 pm		01/03/2025, 12:04:17 pm	11

**Figura 14.1**

	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 20 of 29

## 5.6 Reportes de Performance Operativo

La sección “Reportes de Performance Operativo” ofrece herramientas de reportería basadas en indicadores clave de desempeño (KPI) a través de la plataforma we.R4u. Estos reportes están diseñados para proporcionar información precisa, clara y en tiempo real, con el fin de apoyar la toma de decisiones estratégicas. Por medio de gráficos, tablas y comparativas, se permite analizar el impacto de las campañas ejecutadas, medir la eficiencia en el uso de recursos y detectar áreas de oportunidad para mejorar los procesos de comunicación. Esta funcionalidad es especialmente útil para supervisores y tomadores de decisiones que requieren un panorama detallado del rendimiento operativo en la plataforma.

Para acceder a esta reportería se requiere de permisos administrativos otorgados por el equipo de we.R4u, teniendo dichos permisos el acceso es similar al ya explicado en la **Figura 1**; en este reporte (**Figura 15**) es posible visualizar el total de casos transcurridos durante el día, mes o año, según el lapso deseado, cuantas interacciones se tuvieron, totales y por caso, así como casos asignados por agente.

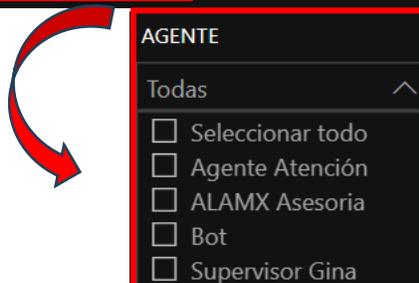
Además, permite el filtrado por campos como lo es “Agente”, “Clasificación”, “Tipología”, “Subtipología”, “Tipo”, “Estado”, “Canal”, y obviamente el periodo establecido (día, mes, año) (**Figura 15.1**), para aplicar estos filtros, únicamente daremos click sobre la opción de filtrado deseada, la cual desplegará un listado mostrando en este caso, el “Agente”, filtro usado como ejemplo (**Figura 15.2**)



**Figura 15**



**Figura 15.1**



**Figura 15.2**

	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 21 of 29

De igual forma, se cuenta con apoyo gráfico, estas gráficas muestran “Casos Creados vs Atendidos por Agente”, “Participación de chat”, “Casos por Tipología”, “Casos por Sub-tipología” y “Casos Atendidos por día”, estos tienen indicadores que hacen referencia a la cantidad de casos que entran y que porcentaje (%) respecto a estos son atendidos y por que canal de atención, para finalmente contar con la clasificación que se dio a final de cada caso (tipología y sub-tipología) (Figuras 16-17).

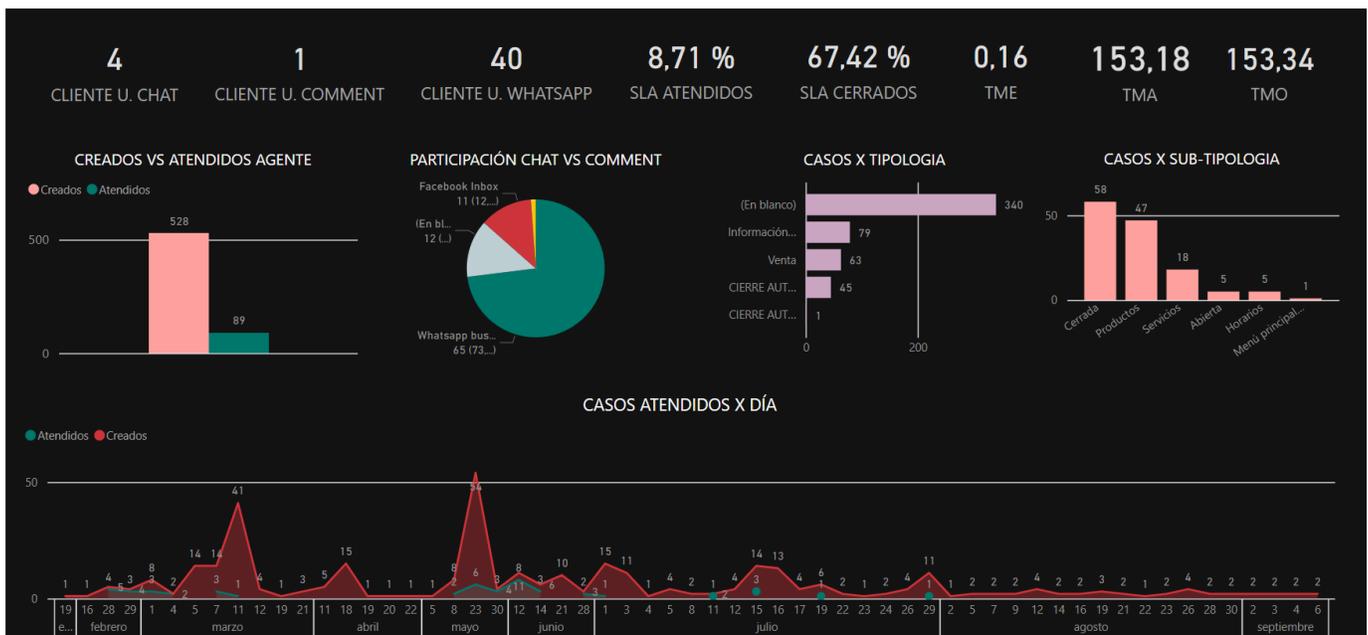


Figura 16

	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 22 of 29

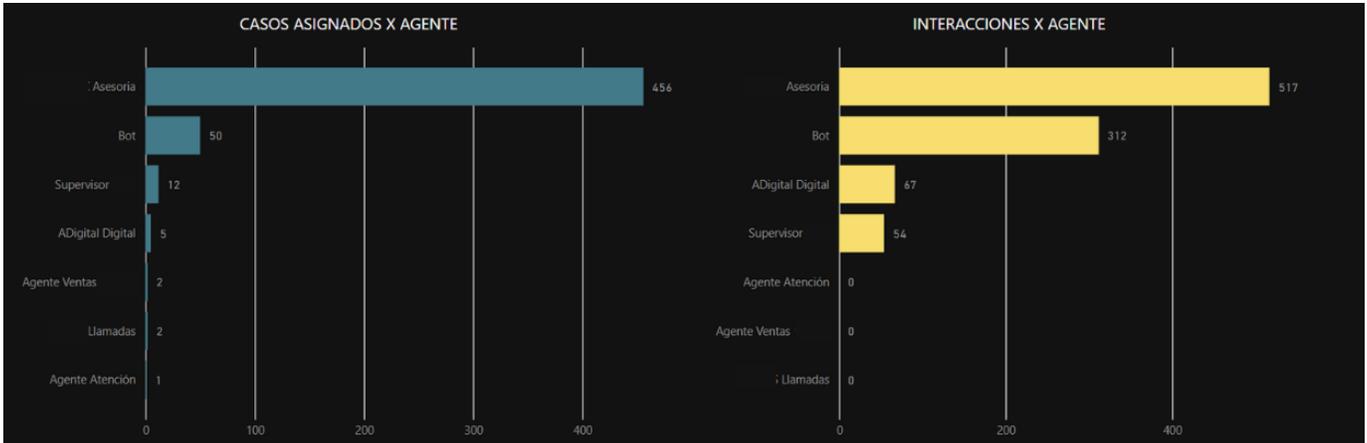


Figura 17

En este mismo apartado, contamos con gráficos referentes a casos entrantes por hora al servicio, así como el porcentaje (%) de tiempo medio de espera (TME) en minutos que tiene el cliente que a contactado para que un agente le brinde atención (**Figura 18**).

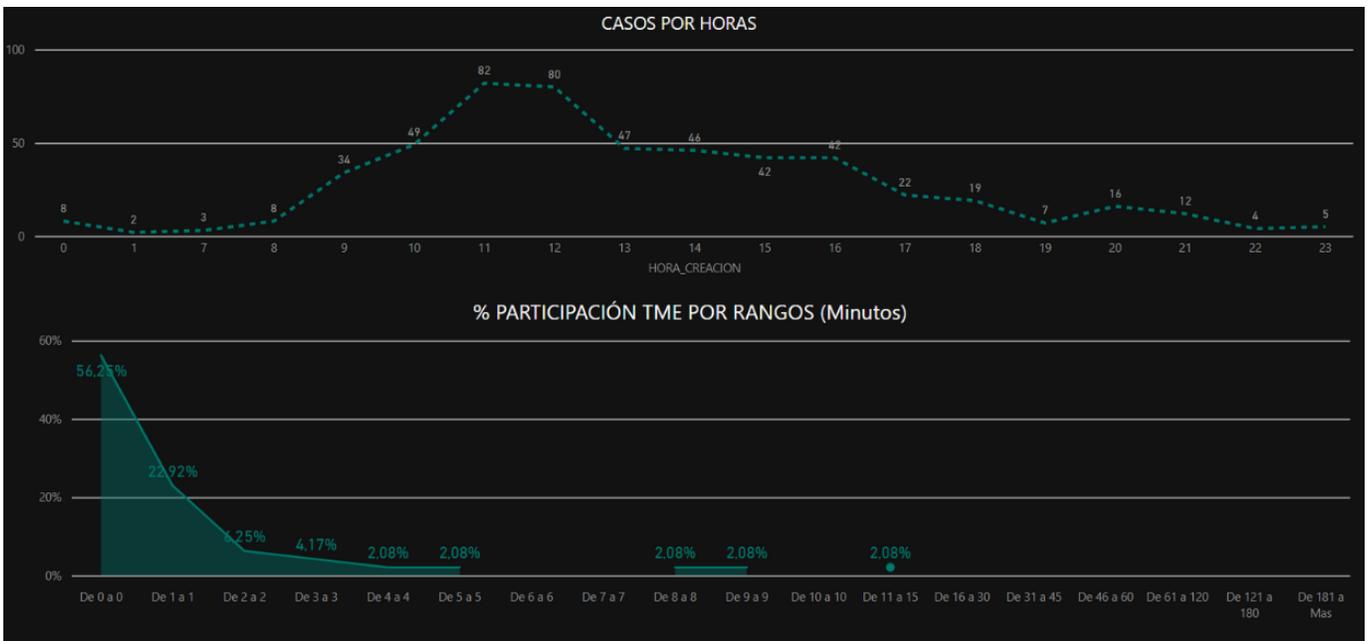


Figura 18

	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 23 of 29

También puedes observar el porcentaje (%) de Tiempo medio de Atención en minutos que tardan tus agentes en atender los casos, Interacciones totales por día y hora que se tiene con el servicio, así como cuantos casos entrantes tiene cada uno de los canales establecidos (WhatsApp, Facebook, llamadas, entre otros, dependiendo que servicios se tengan habilitados) (Figuras 19-22).

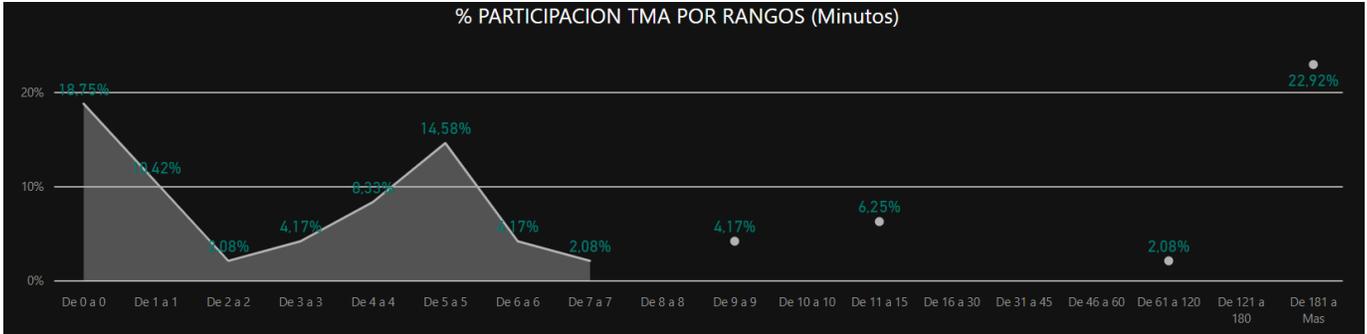


Figura 19

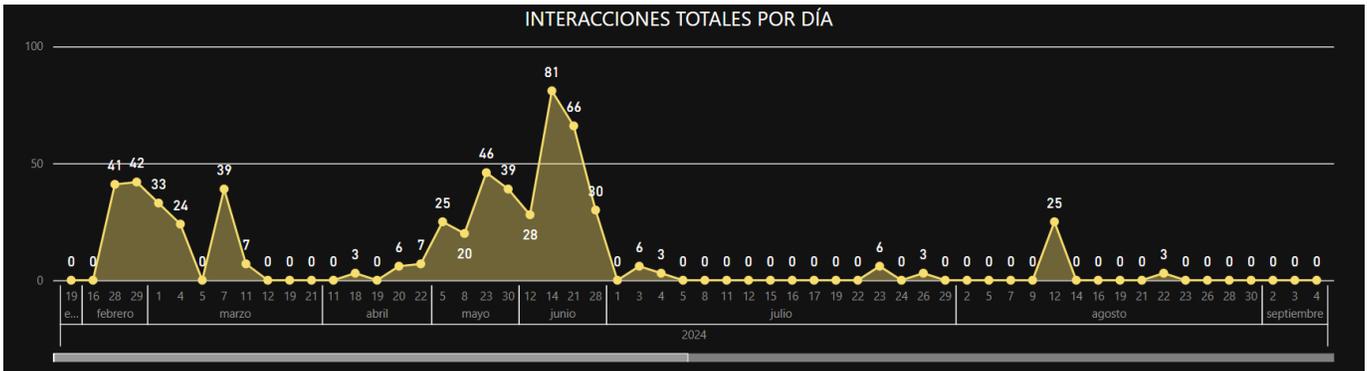


Figura 20

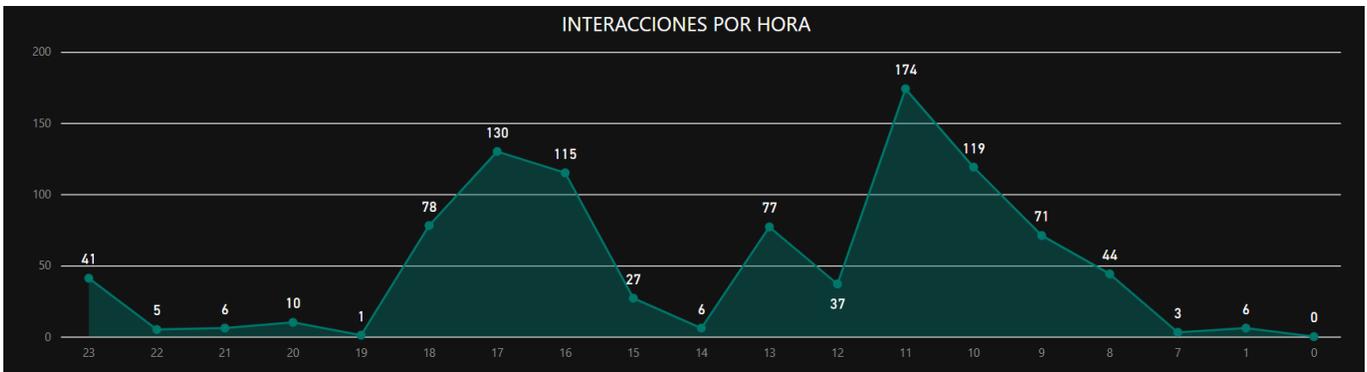
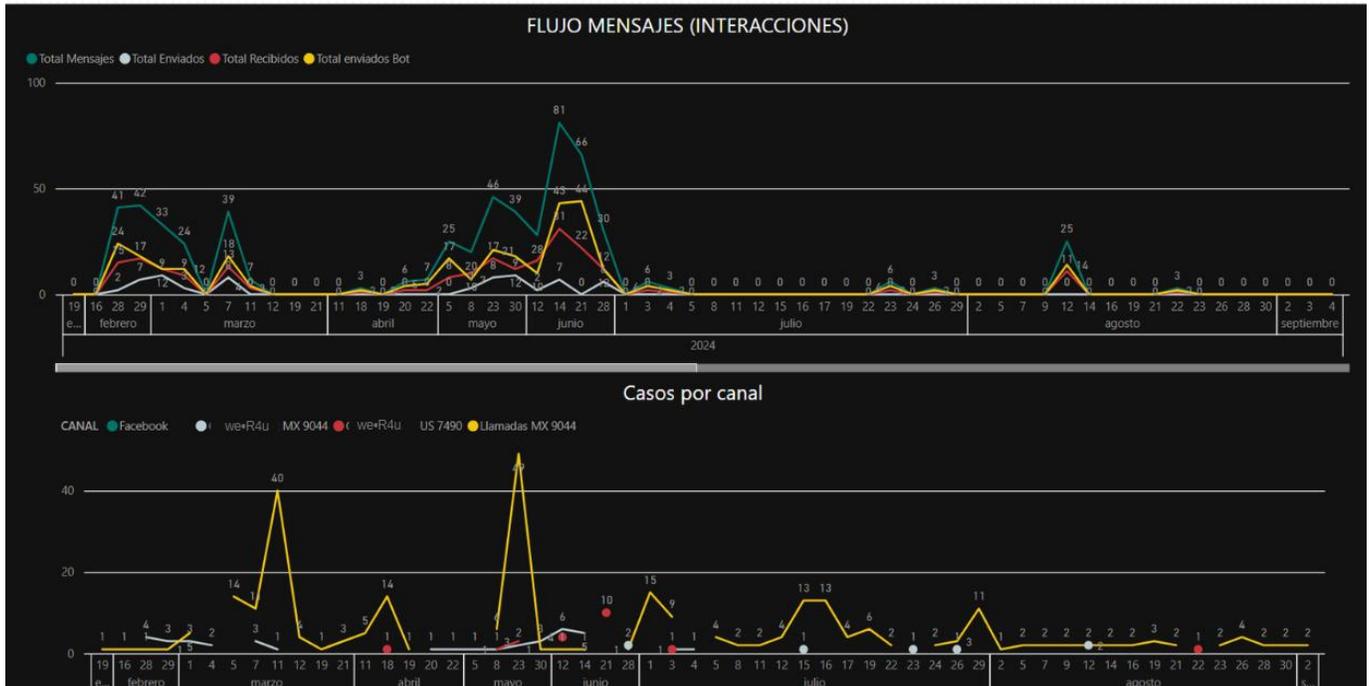


Figura 21

	FORMAT	CODE	
	<b>Reports Manual</b>	VERSION	<b>2.00</b>
		DATE	<b>April 2025</b>

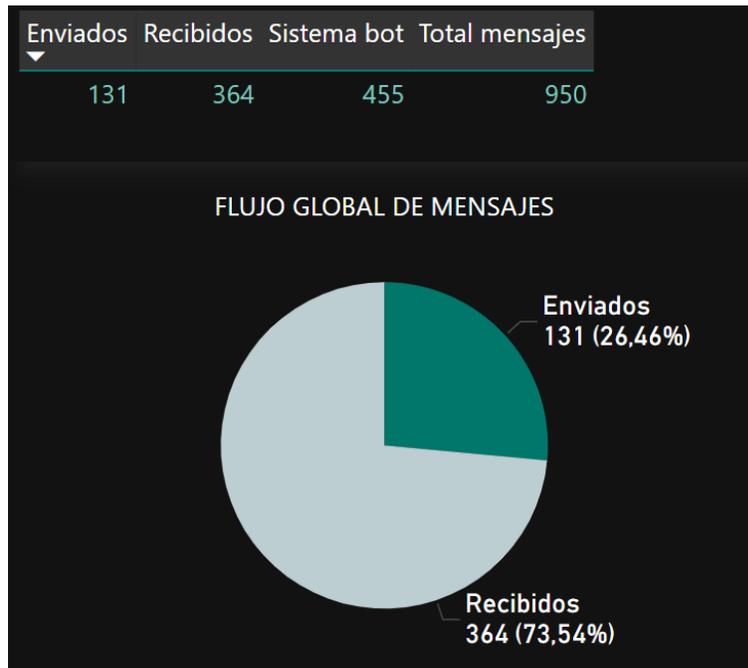
INDOOR USE

Page. 24 of 29



**Figura 22**

También contamos con un gráfico que muestra el flujo global de mensajes enviados respecto a los recibidos



**Figura 23**

	FORMAT	CODE	
	Reports Manual	VERSION	2.00
		DATE	April 2025

INDOOR USE

Page. 25 of 29

De igual forma cuentas con otro gráfico, además de información específica tabulada que te muestra el total de casos que se tengan etiquetados haciendo referencia a que cantidad de casos se encuentra en seguimiento, cuantos están brindando o solicitando información y cuantos no han sido atendidos o no se ha obtenido respuesta (por hora, día o mes, según tus necesidades) **(Figuras 24-25)**

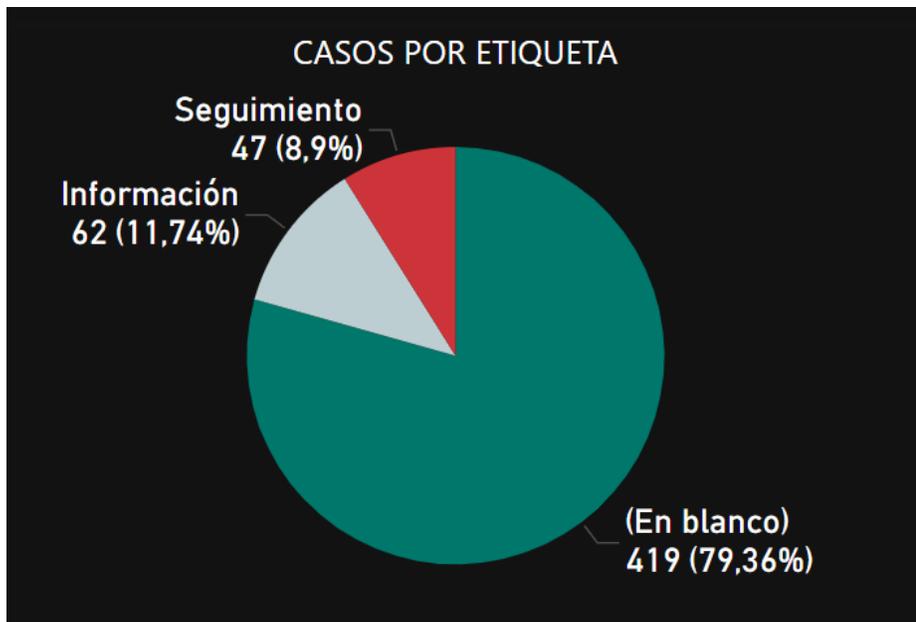


Figura 24

		528	89	950	1,80	(En blanco)	(En blanco)			
		TOTAL CASOS	C. ATENDIDOS AGENTE	INTERACCIONES	INTERACCIONES X CASO	CLIENTE UNICO CHAT	CLIENTE UNICO COMMENT			
Día	Casos	Interacciones	Interacciones x Caso	TME	TMA	TMO	SLA Casos Cerrados	SLA Casos Atendidos	Agentes	
2	11	57	5,18	2,07	264,47	266,54	72,73 %	36,36 %	2	
3	14	6	0,43		206,20	206,20	85,71 %	0,00 %	2	
4	8	27	3,38	0,07	181,82	181,89	75,00 %	12,50 %	3	
5	21	25	1,19		299,79	299,79	85,71 %	0,00 %	3	
6	4	14	3,50	2,28	21,99	24,27	75,00 %	0,00 %	1	
7	23	61	2,65	0,16	64,08	64,24	95,65 %	17,39 %	2	
8	11	20	1,82	0,67	613,55	614,22	81,82 %	18,18 %	1	
9	10	13	1,30	0,08	0,64	0,72	100,00 %	10,00 %	1	
10	11	38	3,45	0,07	1,13	1,20	100,00 %	18,18 %	1	
11	52	7	0,13		44,02	44,02	94,23 %	0,00 %	3	
12	27	53	1,96	0,04	357,98	358,03	81,48 %	3,70 %	3	
13	7	41	5,86	0,42	157,73	158,15	85,71 %	14,29 %	2	
14	13	109	8,38	0,32	224,97	225,29	69,23 %	30,77 %	2	
15	14	0	0,00		2,14	2,14	100,00 %	0,00 %	1	
16	17	0	0,00		0,34	0,34	100,00 %	0,00 %	1	
17	12	0	0,00		1,48	1,48	100,00 %	0,00 %	2	

Figura 25

	FORMAT	CODE	
	<b>Reports Manual</b>	VERSION	<b>2.00</b>
		DATE	<b>April 2025</b>

INDOOR USE

Page. 26 of 29

Finalmente, cuentas con la cantidad total de casos, casos atendidos por agente, total de interacciones, entre otros, en este reporte puedes observar cada uno de tus agentes, cuantos casos tiene asignados hasta el momento, interacciones totales, Tiempo medio de espera (TME), de atención (TMA) y de operación (TMO) del caso en promedio y cuantos casos han sido cerrados con respecto a los que se encuentran en atención **(Figura 26)**

	528	89	950	1,80	(En blanco)	(En blanco)		
	TOTAL CASOS	C. ATENDIDOS AGENTE	INTERACCIONES	INTERACCIONES X CASO	CLIENTE UNICO CHAT	CLIENTE UNICO COMMENT		
Agente	Casos	Interacciones	Inter. x Caso	TME	TMA	TMO	SLA Casos Cerrados	SLA Casos Atendidos
ADigital Digital	5	67	13,40	0,72	5,16	5,88	80,00 %	80,00 %
Agente Atención	1	0	0,00		0,30	0,30	100,00 %	0,00 %
Agente Ventas	2	0	0,00		0,56	0,56	100,00 %	0,00 %
Asesoría	456	517	1,13	0,13	47,32	47,46	96,05 %	7,02 %
Llamadas	2	0	0,00		0,01	0,01	100,00 %	0,00 %
Bot	50	312	6,24	0,30	1.174,93	1.175,23	16,00 %	16,00 %
Supervisor	12	54	4,50	0,30	43,78	44,08	91,67 %	16,67 %

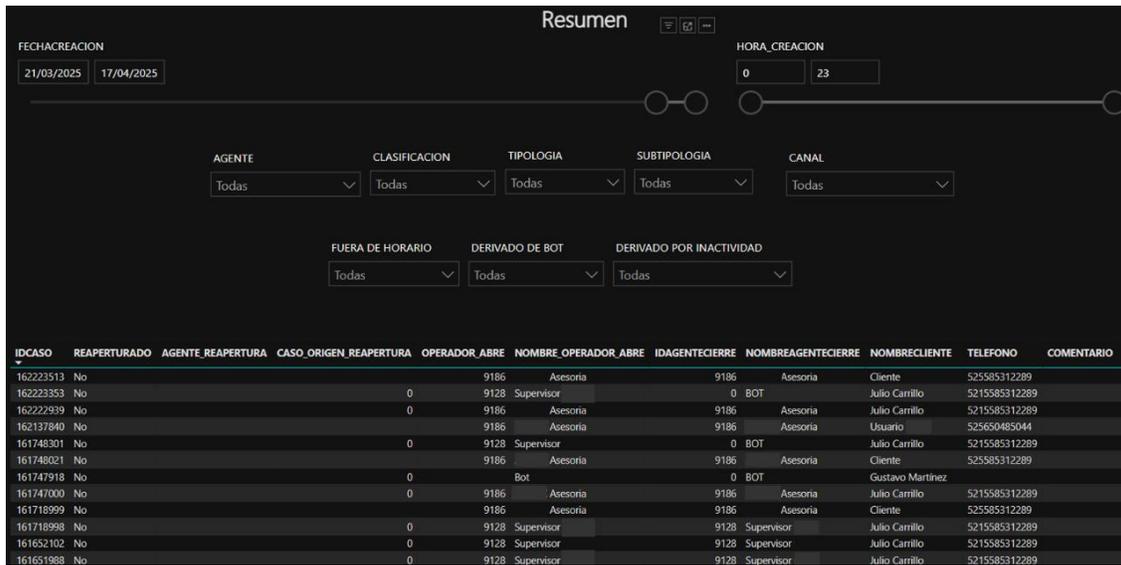
**Figura 26**

	<b>FORMAT</b>	<b>CODE</b>	
	<b>Reports Manual</b>	<b>VERSION</b>	<b>2.00</b>
		<b>DATE</b>	<b>April 2025</b>

INDOOR USE

Page. 27 of 29

Se tiene un Resumen final que puede ser obtenido de forma diaria, semanal o mensual al igual que permite la selección de horario del cual se quiere este reporte, y con los mismos filtros mencionados con anterioridad (**Figura 15.2**), este resumen cuenta con datos tales como el caso, un id asignado de forma automática en cuanto este caso entra a los canales de servicio, que agente u operador atendió este caso y quien lo cerro, el teléfono del cliente que contacto, si fue reabierto dicho caso o no, comentarios extra acerca de las llamadas o vías de contacto, además de contar con datos extra para tu apoyo tales como fecha, TME, TMA, TMO, entre otros (**Figuras 27-28**)



**Resumen**

FECHACREACION: 21/03/2025 - 17/04/2025

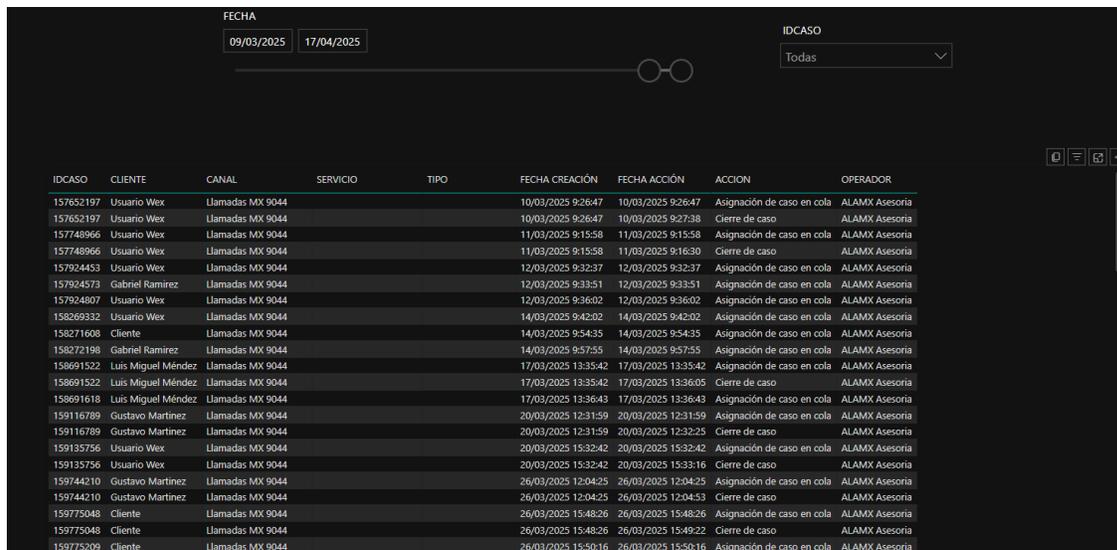
HORA\_CREACION: 0 - 23

Filtros: AGENTE (Todas), CLASIFICACION (Todas), TIPOLOGIA (Todas), SUBTIPOLOGIA (Todas), CANAL (Todas)

FUERA DE HORARIO (Todas), DERIVADO DE BOT (Todas), DERIVADO POR INACTIVIDAD (Todas)

IDCASO	REAPERTURADO	AGENTE_REAPERTURA	CASO_ORIGEN_REAPERTURA	OPERADOR_ABRE	NOMBRE_OPERADOR_ABRE	IDAGENTECIERRE	NOMBREAGENTECIERRE	NOMBRECLIENTE	TELEFONO	COMENTARIO
162223513	No			9186	Asesoría	9186	Asesoría	Cliente	525585312289	
162223535	No	0		9128	Supervisor	0	BOT	Julio Carrillo	5215585312289	
16222939	No	0		9186	Asesoría	9186	Asesoría	Julio Carrillo	5215585312289	
162137840	No			9186	Asesoría	9186	Asesoría	Usuario	525650485044	
161748301	No	0		9128	Supervisor	0	BOT	Julio Carrillo	5215585312289	
161748021	No			9186	Asesoría	9186	Asesoría	Cliente	525585312289	
161747918	No	0			Bot	0	BOT	Gustavo Martínez		
161747000	No	0		9186	Asesoría	9186	Asesoría	Julio Carrillo	5215585312289	
161718999	No			9186	Asesoría	9186	Asesoría	Cliente	525585312289	
161718998	No	0		9128	Supervisor	9128	Supervisor	Julio Carrillo	5215585312289	
161652102	No	0		9128	Supervisor	9128	Supervisor	Julio Carrillo	5215585312289	
161651988	No	0		9128	Supervisor	9128	Supervisor	Julio Carrillo	5215585312289	

Figura 27



FECHA: 09/03/2025 - 17/04/2025

IDCASO: Todas

IDCASO	CLIENTE	CANAL	SERVICIO	TIPO	FECHA CREACIÓN	FECHA ACCIÓN	ACCION	OPERADOR
157652197	Usuario Wex	Llamadas MX 9044			10/03/2025 9:26:47	10/03/2025 9:26:47	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
157652197	Usuario Wex	Llamadas MX 9044			10/03/2025 9:26:47	10/03/2025 9:27:38	Cierre de caso	ALAMX Asesoría
157748966	Usuario Wex	Llamadas MX 9044			11/03/2025 9:15:58	11/03/2025 9:15:58	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
157748966	Usuario Wex	Llamadas MX 9044			11/03/2025 9:15:58	11/03/2025 9:16:30	Cierre de caso	ALAMX Asesoría
157924453	Usuario Wex	Llamadas MX 9044			12/03/2025 9:32:37	12/03/2025 9:32:37	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
157924573	Gabriel Ramirez	Llamadas MX 9044			12/03/2025 9:33:51	12/03/2025 9:33:51	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
157924807	Usuario Wex	Llamadas MX 9044			12/03/2025 9:36:02	12/03/2025 9:36:02	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
158269332	Usuario Wex	Llamadas MX 9044			14/03/2025 9:42:02	14/03/2025 9:42:02	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
158271608	Cliente	Llamadas MX 9044			14/03/2025 9:54:35	14/03/2025 9:54:35	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
158272198	Gabriel Ramirez	Llamadas MX 9044			14/03/2025 9:57:55	14/03/2025 9:57:55	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
158691522	Luis Miguel Méndez	Llamadas MX 9044			17/03/2025 13:35:42	17/03/2025 13:35:42	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
158691522	Luis Miguel Méndez	Llamadas MX 9044			17/03/2025 13:35:42	17/03/2025 13:36:05	Cierre de caso	ALAMX Asesoría
158691618	Luis Miguel Méndez	Llamadas MX 9044			17/03/2025 13:36:43	17/03/2025 13:36:43	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
159116789	Gustavo Martínez	Llamadas MX 9044			20/03/2025 12:31:59	20/03/2025 12:31:59	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
159116789	Gustavo Martínez	Llamadas MX 9044			20/03/2025 12:31:59	20/03/2025 12:32:25	Cierre de caso	ALAMX Asesoría
159135756	Usuario Wex	Llamadas MX 9044			20/03/2025 15:32:42	20/03/2025 15:32:42	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
159135756	Usuario Wex	Llamadas MX 9044			20/03/2025 15:32:42	20/03/2025 15:33:16	Cierre de caso	ALAMX Asesoría
159744210	Gustavo Martínez	Llamadas MX 9044			26/03/2025 12:04:25	26/03/2025 12:04:25	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
159744210	Gustavo Martínez	Llamadas MX 9044			26/03/2025 12:04:25	26/03/2025 12:04:53	Cierre de caso	ALAMX Asesoría
159775048	Cliente	Llamadas MX 9044			26/03/2025 15:48:26	26/03/2025 15:48:26	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría
159775048	Cliente	Llamadas MX 9044			26/03/2025 15:48:26	26/03/2025 15:49:22	Cierre de caso	ALAMX Asesoría
159775209	Cliente	Llamadas MX 9044			26/03/2025 15:50:16	26/03/2025 15:50:16	Asignación de caso en cola	ALAMX Asesoría

Figura 28

	FORMAT	CODE	
	<b>Reports Manual</b>	VERSION	<b>2.00</b>
		DATE	<b>April 2025</b>

INDOOR USE

Page. 28 of 29

## 6 Soporte y Contacto

Este apartado está enfocado a brindarte asistencia sobre cualquier inconveniente que pueda surgir durante la consulta y descarga de reportería. Aquí encontrarás información detallada sobre cómo solucionar problemas comunes y cómo contactar al equipo de soporte técnico para recibir ayuda.

Si existe algún impedimento o complicación al subir sus respectivas listas para realizar el lanzamiento de campañas, comuníquese al equipo de soporte de wer4u, le brindaremos la atención requerida.

Si requiere apoyo adicional acerca de cómo obtener un Reporte de Servicio, le invitamos a revisar el video "[Reportes we.R4u](#)", donde se explica cada procedimiento de forma clara y detallada:

 [Ver video instructivo](#)

Si requiere acceso a los servicios de reportería avanzada (KPI) contacte al equipo de we.r4u.

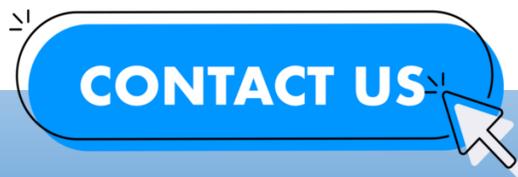
Funcionalidad	Problema	Causa	Solución	Contacto
<b>Acceso a la Plataforma</b>	No se puede acceder a la URL web.wex.services	Error en la conexión a Internet o servidor caído	Verificar conexión, probar en otro navegador o contactar a soporte	Soporte Técnico
	La página carga, pero no permite ingresar	Problemas de caché o cookies	Borrar caché y cookies del navegador, reiniciar sesión	Administrador del Servicio
Inicio de Sesión	Usuario o contraseña incorrectos	Error de tipeo o credenciales no válidas	Verificar credenciales e intentar de nuevo	Administrador del Servicio
	Cuenta bloqueada por intentos fallidos	Se ingresó la contraseña errónea más de 3 veces	Contactar al administrador para desbloqueo	Administrador del Servicio
Reportes	No aparecen reportes en la plataforma	No hay datos disponibles o permisos insuficientes	Verificar si hay registros cargados y permisos de usuario	Soporte Técnico
	No permite seleccionar el servicio deseado	Usuario sin acceso a más de un servicio	Validar con el administrador si el servicio está habilitado	Administrador del Servicio / Soporte Técnico

	FORMAT	CODE	
	<b>Reports Manual</b>	VERSION	<b>2.00</b>
		DATE	<b>April 2025</b>

INDOOR USE

Page. 29 of 29

Funcionalidad	Problema	Causa	Solución	Contacto
	Error al descargar reportes en Excel	Configuración del navegador bloquea descargas	Habilitar descargas en la configuración del navegador	Administrador del Servicio
	No se visualizan gráficas o listas en el dashboard	Error de carga en la plataforma o datos insuficientes	Recargar la página o probar en otro navegador	Soporte Técnico



Correo Electrónico: [soporte@wer4u.io](mailto:soporte@wer4u.io)



Teléfono: +52 55 70 05 50 36



Horario de Atención: Lunes a Viernes, de 9:00 a 18:00 hrs.

