

Tutorial CRM

Sección de administrador

Reportes

La sección del usuario administrador reportes de 18 reportes:

| | |
|---|----|
| 1. Panel | 1 |
| 2. Panel de Colas | 2 |
| 3. Panel Pendientes | 3 |
| 4. Llamadas activas | 3 |
| 5. Consumo acumulado | 4 |
| 6. Tiempos y Actividad (Tabla) | 4 |
| 7. Disposiciones (Tabla) | 5 |
| 8. Tiempos y Actividad (Gráfico) | 5 |
| 9. Disposiciones (Gráfico) | 6 |
| 10. Tiempos y Actividad (Historial) | 6 |
| 11. Promedios de Agentes | 7 |
| 12. Historial de Logueos | 8 |
| 13. Chats | 8 |
| 14. Acciones (Gráfico) | 9 |
| 15. Acciones (Tabla) | 9 |
| 16. Disposiciones por agente | 9 |
| 17. Llamadas Ignoradas | 10 |
| 18. Tiempos de Timbrado | 10 |
| 19. Preguntas frecuentes | 11 |

Los que se describen a continuación:

1. Panel

El Panel de control permitirá al supervisor conocer el estado operativo del Centro de Contacto en el día actual, el panel se divide en tres secciones:

- **Sección superior:** muestra en totales cada una de los posibles estados en que pueden estar las llamadas y los agentes
 - Llamadas
 - Activas
 - Timbrando

- En espera de Agente
 - En IVR
 - Agentes
 - Logueados
 - En llamadas
 - En espera
 - Pausados
- **Sección central:** Muestra el desempeño de cada agente el día de hoy y a su vez es posible escuchar las llamadas del agente o pausarlo
 - **Sección inferior:** Muestra las llamadas perdidas del día de hoy.

El panel refresca automáticamente cada 60 segundos y actualiza la información acumulada del día

3 Activos 0 Timbrando 0 Esperando agente 0 En IVR
 3 Agentes Logueados 4 Agentes en Llamada 0 Agentes Esperando 6 Agentes Pausados

Grupo: Todos
 Cola: Todos

Filtrar

| Nombre | Endpoint | Pausar | Estado | Actividad | Entradas | Contestadas | Perdidas | Ocupado | SLA | Salientes | Lista de Contactos | Pausas | Calon |
|-----------------------|----------|--------|---------------------|------------|------------------|--------------------|-----------|----------|----------------|--------------------|--------------------|----------|-------|
| ... | ... | Pausar | En espera de 1 hora | En llamada | 3 (08m30s) | 0 | 0 | 100% | 44 (4m30s) | 3 (08m30s) | 0 | 0 | |
| ... | ... | Pausar | Logueado | En llamada | 9 (08m30s) | 0 | 0 | 100% | 34 (3m32s) | 9 (08m30s) | 0 | 0 | |
| ... | ... | Pausar | Logueado | En llamada | 62 (5 (11s)) | 57 | 0 | 8.90% | 62 (0s) | 2 (1m16s) | 0 | 0 | |
| ... | ... | Pausar | Logueado | En llamada | 29 (10m40s) | 0 | 0 | 100% | 10 (3 (0m)) | 4 (0m15s) | 0 | 0 | |
| ... | ... | Pausar | En espera de 1 hora | En llamada | 0 (0 (0s)) | 0 | 0 | ... | 0 (0 (0s)) | (0s) | 0 | 0 | |
| ... | ... | Pausar | En espera de 1 hora | En llamada | 0 (0 (0s)) | 0 | 0 | ... | 10 (1 (0m23s)) | 1 (10m47m30s) | 0 | 0 | |
| ... | ... | Pausar | En llamada | En llamada | 0 (0 (0s)) | 0 | 0 | ... | 0 (0 (0s)) | (0s) | 0 | 0 | |
| ... | ... | Pausar | Logueado | En llamada | 5 (5 (41s)) | 0 | 0 | 100% | 10 (2 (7m30s)) | (0s) | 0 | 0 | |
| ... | ... | Pausar | Logueado | En llamada | 14 (12 (03m54s)) | 2 | 0 | 88.71% | 45 (37s) | 2 (4m10s) | 0 | 0 | |
| Pausas totales | | | | | 122 | 63 (36m32s) | 59 | 0 | 51.64% | 49 (15m42s) | 0 | 0 | |

En espera En espera sin En espera sin
 En llamada En llamada sin En llamada sin
 Ocupado Ocupado sin Ocupado sin
 Logueado Inicia Ocupado sin

Llamadas Perdidas

| Fecha | Agente | Origen | Destino |
|---------------------|--------|--------|---------|
| 2019-03-04 07:09:37 | ... | ... | ... |
| 2019-03-04 07:07:51 | ... | ... | ... |
| 2019-03-04 06:17:13 | ... | ... | ... |
| 2019-03-04 06:24:13 | ... | ... | ... |
| 2019-03-04 06:23:59 | ... | ... | ... |
| 2019-03-04 06:41:10 | ... | ... | ... |
| 2019-03-04 06:47:47 | ... | ... | ... |

Resfresha automáticamente
Ultima Actualización
11:03:2019 16:40:36

2. Panel de Colas

El panel de colas opera las estadísticas más relevantes de cada cola que opera el Centro de Contactos, muestra:

- Cantidad de llamadas recibidas
- Cantidad de llamadas contestadas

- Nivel de servicio: Porcentaje de llamadas contestadas en el tiempo establecido, si se muestra en rojo se está operando por debajo del umbral
- SLA: Relación entre llamadas contestadas y recibidas

Cola

| AutoAttendant | Cola | Recibidas | Contestadas | En Espera | Nivel de Servicio (%) | SLA (%) |
|---------------|------|-----------|-------------|-----------|-----------------------|---------|
| | | 11 | 10 | | 63.64 | 90.91 |
| | | 17 | 15 | | 88.24 | 88.24 |
| | | 41 | 30 | | 87.8 | 73.17 |
| | | 6 | 4 | | 83.33 | 66.67 |

3. Panel Pendientes

El panel de pendientes permite conocer las actividades pendientes del Centro de Contactos, su fecha y descripción

Muestra los pendientes en tres secciones, las actividades vencidas, las que están programadas para el día de hoy y las próximas:

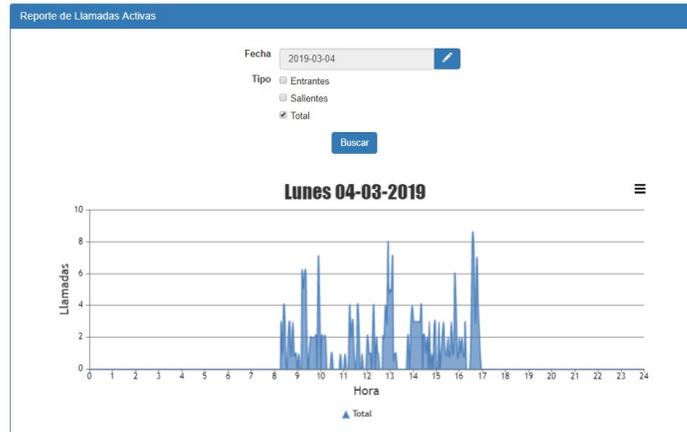
| Vencidos | | | | | |
|---------------------|-------------|-----------------|-------------------------|--------------------|---|
| Fecha | Descripción | Agente | Grupo | Contacto | |
| 04-03-2019 13:00:00 | Visita | | Coordinación de visitas | Juan P... | ✓ |
| 04-03-2019 09:00:00 | Visita | Irma Claudia... | Coordinación de visitas | Ger... | ✓ |
| 04-03-2019 09:00:00 | Visita | Alfonso... | Coordinación de visitas | C... | ✓ |
| 19-02-2019 11:22:00 | Llamada | ... | | Juan Carlos Val... | ✓ |

| Para Hoy | | | | | |
|---------------------|-------------|--------|-------------------------|----------|---|
| Fecha | Descripción | Agente | Grupo | Contacto | |
| 04-03-2019 18:30:00 | Visita | | Coordinación de visitas | | ✓ |

| Próximos | | | | | |
|---------------------|-------------|---------------|-------------------------|------------|---|
| Fecha | Descripción | Agente | Grupo | Contacto | |
| 25-03-2019 12:00:00 | | | | | ✓ |
| 07-03-2019 10:00:00 | Visita | Irma Josea... | Coordinación de visitas | Flajero... | ✓ |
| 05-03-2019 12:00:00 | | | | | ✓ |
| 05-03-2019 10:00:00 | Visita | | | | ✓ |

4. Llamadas activas

El interface de llamadas activas nos permite ver un histórico, horario, de las llamadas activas del Centro de Contactos. Es posible clasificar las llamadas por Entrantes, Salientes o Total. La búsqueda se hace para una fecha específica y el sistema nos muestra la semana anterior, día por día a partir de la fecha indicada:



5. Consumo acumulado

El reporte de consumo acumulado nos permite, para un rango de fechas, conocer el comportamiento del consumo, de manera acumulada. Es posible definir una curva continua o agrupar el consumo por día o mes:

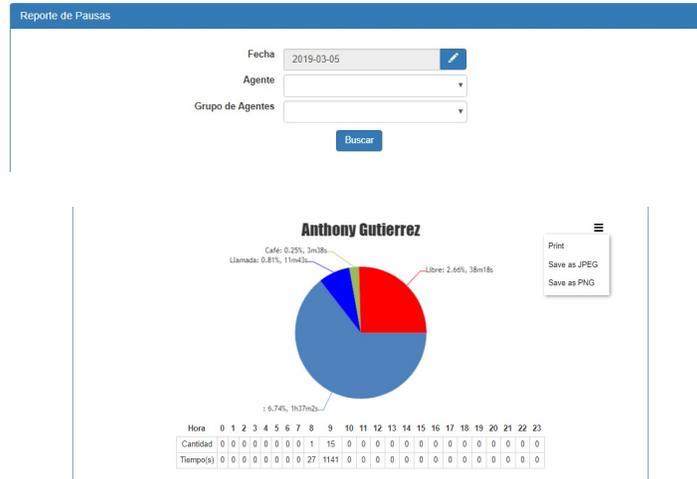


6. Tiempos y Actividad (Tabla)

El reporte de pausas nos permite conocer, para una fecha dada en que utilizó el tiempo cada agente. Al estar definidas las pausas como facturables o no facturables (trabajo productivo o no) el reporte las muestra diferenciadas por color y las totaliza de manera independiente.

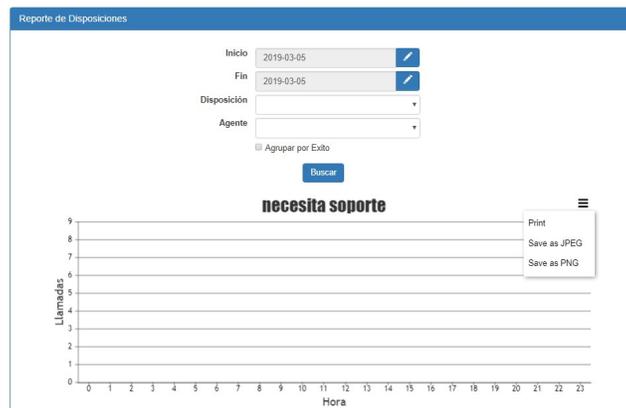
Adicionalmente el reporte nos muestra los tiempos en llamada, libre, productivo, laborado y la hora de inicio y fin de la jornada analizada:

Reporte de Pausas



9. Disposiciones (Gráfico)

El reporte de disposiciones, permite, para un rango de fechas, conocer las disposiciones ejecutadas por cada agente o para todos los agentes, para todas las disposiciones o para una disposición específica:



10. Tiempos y Actividad (Historial)

El reporte de tiempos y actividades, permite conocer cada una de las actividades ejecutadas por un agente o de todos los agentes para una fecha dada:

Reporte de Pausas

Fecha: 2019-03-05

Agente: [dropdown]

Grupo de Agentes: [dropdown]

Buscar

| Agente | Fecha | Descripción |
|-------------------|---------------------|-------------------------|
| Anthony Gutierrez | 2019-03-05 07:29:26 | Termina Pausa: Salida |
| Anthony Gutierrez | 2019-03-05 07:32:15 | Inicia Pausa: Consulta |
| Anthony Gutierrez | 2019-03-05 07:34:44 | Termina Pausa: Consulta |
| Monica Camacho | 2019-03-05 07:53:00 | Inicia Pausa: Salida |
| Monica Camacho | 2019-03-05 07:53:00 | Termina Pausa: Salida |
| Gaby Mora | 2019-03-05 07:56:29 | Inicia Pausa: Salida |
| Gaby Mora | 2019-03-05 07:56:29 | Termina Pausa: Salida |
| Ignacio Brenes | 2019-03-05 07:56:12 | Inicia Pausa: Salida |
| Ignacio Brenes | 2019-03-05 07:56:12 | Termina Pausa: Salida |
| Cristian Araya | 2019-03-05 07:59:14 | Inicia Pausa: Salida |
| Cristian Araya | 2019-03-05 07:59:14 | Termina Pausa: Salida |
| Gaby Mora | 2019-03-05 08:04:24 | Llamada |
| Cristian Araya | 2019-03-05 08:06:45 | Inicia Pausa: Visita |
| Anthony Gutierrez | 2019-03-05 08:22:31 | Llamada |
| Ignacio Brenes | 2019-03-05 08:23:39 | Llamada |
| Gaby Mora | 2019-03-05 08:26:51 | Llamada |
| Gaby Mora | 2019-03-05 08:27:54 | Llamada |
| Monica Camacho | 2019-03-05 08:31:36 | Llamada |
| Gaby Mora | 2019-03-05 08:40:30 | Llamada |
| Gaby Mora | 2019-03-05 08:40:49 | Llamada |
| Gaby Mora | 2019-03-05 08:40:50 | Llamada |
| Gaby Mora | 2019-03-05 08:41:05 | Llamada |
| Monica Camacho | 2019-03-05 08:43:26 | Llamada |
| Monica Camacho | 2019-03-05 08:43:42 | Llamada |
| Monica Camacho | 2019-03-05 08:43:44 | Llamada |

11. Promedios de Agentes

El reporte de promedio de agentes, permite, en la primera sección, para una fecha dada conocer los tiempos de los agentes:

- Cantidad de llamadas atendidas
- Duración promedios de llamada
- Duración promedio entre llamadas

Promedios de Agentes

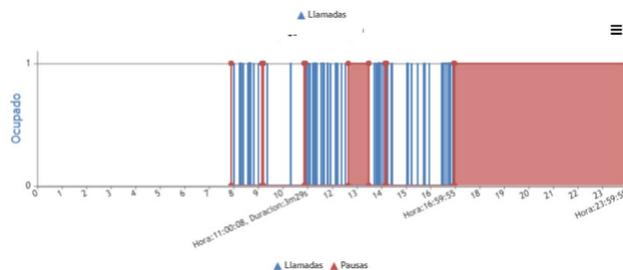
Inicio: 2019-03-04

Buscar

Resultado

| agente | Llamadas | Duración Llamada Promedio | Tiempo entre Llamadas |
|--------------|----------|---------------------------|-----------------------|
| [Agent Name] | 54 | 3m0s | 18m30s |
| [Agent Name] | 65 | 5m | 20m0s |
| [Agent Name] | 25 | 2m50s | 7m0s |
| [Agent Name] | 65 | 0s | 5m30s |

En la segunda sección muestra de qué manera se utilizaron los tiempos a lo largo de la jornada:



12. Historial de Logueos

El historial de logueos, muestra, tabulado, todos los logueos de cada agente o de todos los agentes a lo largo del mes seleccionado:

Historial de Logueos por agente

Mes: ✎

Agente: ▼

Cantidad Por Página: ▼

Resultados

« 1 2 3 4 5 »

| Agente | Fecha |
|---------------------|---------------------|
| Anthony Gutierrez | 01-03-2019 07:31:35 |
| Monica Camacho | 01-03-2019 07:50:03 |
| Ignacio Brenes | 01-03-2019 07:54:20 |
| Gaby Mora | 01-03-2019 08:08:51 |
| Rolando Campos | 01-03-2019 08:38:52 |
| Ignacio Brenes | 01-03-2019 15:25:46 |
| Monica Camacho | 01-03-2019 15:42:58 |
| Juan Carlos Navarro | 01-03-2019 16:11:55 |
| Monica Camacho | 01-03-2019 16:54:13 |
| Anthony Gutierrez | 01-03-2019 17:26:39 |

« 1 2 3 4 5 »

Total de Agentes 11
 Costo por agente 0.00
 Costo a la fecha 0.00

13. Chats

El reporte de chats muestra todos los chats que se han atendido, los chats se pueden seleccionar por rango de fechas, contacto, agente o tipo de chat. El resultado muestra los chats con las características seleccionadas así como el contenido del mismo:

Historial de Chats

Inicio: ✎

Fin: ✎

Contacto: Q ✕

Agente: Q ✕

Tipo de Chat: ▼

« 1 »

Tipo: Soporte

Fecha: 01-03-2019 07:31:35

Agente: Anthony Gutierrez

Nombre: /

Teléfono: /

Email: /

Compañía: /

Contacto: Q ✕

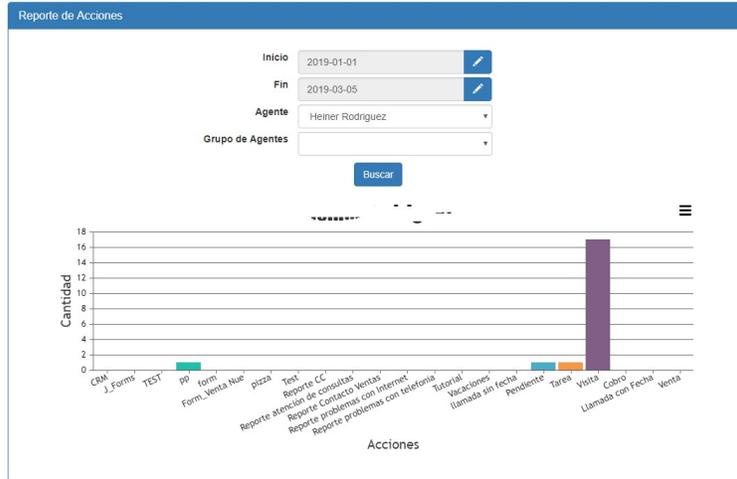
Chat 11

Bienvenido, gracias por utilizar los servicios de Callmyway ¿En que puedo ayudarle?

« 1 »

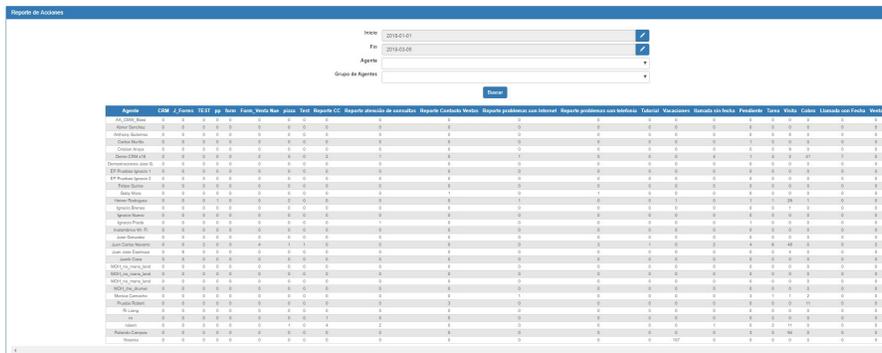
14. Acciones (Gráfico)

El reporte de acciones permite conocer, para un rango de fechas, para un agente dado, todos los agentes o un grupo de agentes, que acciones fueron atendidas por cada agente:



15. Acciones (Tabla)

La tabla de acciones permite lo mismo que el reporta anterior, con la diferencia que en este caso la información se muestra tabulada:



Reporte de Acciones

Inicio: 2019-01-01
 Fin: 2019-03-05
 Agente: Heiner Rodriguez
 Grupo de Agentes: [Seleccionar]

| Agente | CRM | Forms | TEST | PP | form | Form_Venta Nue | pizza | Text | Reporte CC' | Reporte atención de computar | Reporte Contacto Ventas | Reporte problemas con internet | Reporte problemas con telefonos | Tutorias | Vacaciones llamadas sin fecha | Pendiente | Venta | Visita | Cobro | Llamada con fecha | Venta |
|------------------|-----|-------|------|----|------|----------------|-------|------|-------------|------------------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------------------------|----------|-------------------------------|-----------|-------|--------|-------|-------------------|-------|
| Heiner Rodriguez | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 16 | 0 | 0 | 0 |

16. Disposiciones por agente

El reporte de disposiciones por agente permite, conocer para un rango de fechas que disposiciones utilizó un agente:

Inicio: 2018-01-05 00:00

Fin: 2019-03-05 23:59

Buscar

| | necesita soporte | interesado | No volver a llamar | No esta a gusto | satisfecho | no desea servicio | Programar llamada | Reporte de falla | Ninguna | Total |
|-----------------------|------------------|------------|--------------------|-----------------|------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------|-------------|
| AA_CMW_Biast | | | | | | | | | | |
| Abner Sanchez | | | | | | | | | 1255 | 1255 |
| Anthony Gutierrez | | | | | | | | | 629 | 629 |
| Carlos Murillo | | | | | | | | | | |
| Cristian Araya | | | | | | | | | 1616 | 1616 |
| Demio CRM x16 | 19 | 24 | 3 | | 37 | 2 | 7 | | 254 | 346 |
| Demstraciones Jose G. | | | | | | | | | | |
| EP Pruebas Ignacio 1 | | | | | | | | | | |
| EP Pruebas Ignacio 2 | | | | | | | | | | |
| Felipe Quiros | | | | | | | | | | |
| Gaby Mora | 918 | 174 | | | | | | | 145 | 1237 |
| Heiner Rodriguez | | | | 1 | | | 1 | | 663 | 665 |
| Ignacio Brenes | | | | | | | | | 182 | 182 |
| Ignacio Nuevo | | | | | | | | | | |
| Ignacio Prieta | | | | | | | | | 251 | 251 |
| Inalambrico W. FI | | | | | | | | | 5 | 5 |
| Jose Gonzalez | | | | | | | | | 1 | 1 |
| Juan Carlos Navarro | | 2 | | | 2 | | 1 | | 793 | 798 |
| Juan Jose Espinoza | | | | | | | | | | |
| Juanji Casa | | | | | | | | | | |
| MOH_no_mans_land | | | | | | | | | | |
| MOH_no_mans_land | | | | | | | | | | |
| MOH_no_mans_land | | | | | | | | | | |
| MOH_the_drummer | | | | | | | | | | |
| Monica Camacho | 3 | 8 | | | | | 2 | | 932 | 945 |
| Prueba Robert | 821 | 75 | | | | | | | 499 | 1395 |
| Ri Liang | | | | | | | | | | |
| ro | | | | | | | | | | |
| robert | 1 | 2 | | | 4 | | 3 | | 341 | 351 |
| Rolando Campos | | | 1 | | | | | | 4 | 5 |
| Yesenia | | | | | | | | | | |
| Total | 1762 | 285 | 4 | 1 | 43 | 2 | 14 | 0 | 7570 | 9681 |

17. Llamadas Ignoradas

El reporte de llamadas ignoradas, nos permite conocer la totalidad de llamadas que por algún motivo no fueron incluidas en el sistema y por ende fueron ignoradas:

Reporte Llamadas Ignoradas

Inicio: 2019-03-04 10:18

Fin: 2019-03-05 23:59

Endpoint: [dropdown]

Estado: [dropdown]

Buscar

| Inicio | Origen | Destino | Duración | Estado | Endpoint | Nombre |
|---------------------|----------|----------|----------|------------|----------|--------------------|
| 2019-03-04 10:19:14 | 40004000 | 40012091 | 51 | No salvada | 8594075 | MOH_no_mans_land |
| 2019-03-04 10:20:06 | 40004000 | 40012091 | 0 | No salvada | 8594075 | MOH_no_mans_land |
| 2019-03-04 10:19:16 | 40004000 | 40012091 | 85 | No salvada | 8626525 | Nueva Central |
| 2019-03-04 10:26:15 | 40004000 | 40012091 | 0 | No salvada | 8626525 | Nueva Central |
| 2019-03-04 10:26:12 | 40004000 | 40012091 | 6 | No salvada | 8626525 | Nueva Central |
| 2019-03-04 10:26:12 | 40004000 | 40012091 | 46 | No salvada | 8615601 | |
| 2019-03-04 10:28:19 | 40004000 | 40012091 | 144 | No salvada | 8615601 | |
| 2019-03-04 10:33:22 | 40004000 | 40012091 | 39 | No salvada | 8593949 | MOH_CallMyWay_Menu |
| 2019-03-04 10:34:02 | 40004000 | 40012091 | 0 | No salvada | 8593949 | MOH_CallMyWay_Menu |
| 2019-03-04 10:37:52 | 40004000 | 40012091 | 0 | No salvada | 8615601 | |
| 2019-03-04 10:39:24 | 40004000 | 40012091 | 0 | No salvada | 8373491 | Inalambrico |

18. Tiempos de Timbrado

El reporte de tiempos de timbrado nos permite conocer el nivel de servicio del Centro de Contacto, para un rango de fechas o teléfono, es posible saber en cuanto tiempo fueron atendidas las llamadas:

6. ¿Cómo puedo visualizar el SLA y el nivel de contestación de una de las colas para un rango de fechas determinado?

En el reporte de colas por SLA se escoge la cola que se desea conocer el nivel de contestación.

7. ¿Cómo puedo visualizar cuales actividades se encuentran vencidas y cómo las puedo editar?

En el panel de pendientes aparecen las actividades vencidas y las próximas a vencer.

8. ¿Cómo puedo visualizar cuales actividades se deben realizar el día de hoy y cómo las puedo editar?

En el panel de pendientes aparecen las actividades las próximas a vencer.

9. ¿Cómo puedo visualizar cuales actividades se deben realizar el día de mañana o en el futuro y cómo las puedo editar?

En el panel de pendientes.

10. ¿Cómo puedo visualizar en que momento del día recibí y/o realice la mayor cantidad de llamadas simultáneas?

En el reporte de llamadas activas.

11. ¿Cómo saber el monto consumido en llamadas para un rango de fechas determinado?

En el reporte de consumo acumulado.

12. ¿Cómo puedo saber el tiempo productivo de un agente en una fecha específica?
¿Cómo se calcula este tiempo de productividad?

En el reporte de tiempos y actividades.

13. ¿Cómo puedo visualizar el uso del tiempo de un agente en una fecha específica?

En el reporte de tiempos y actividades, seleccionando la fecha específica de las que se desea obtener la información.

14. ¿Cómo puedo visualizar el detalle histórico del uso del tiempo de un agente en una fecha específica?

En el reporte de tiempos y actividades, seleccionando el rango de fechas específicas de las que se desea obtener la información.

15. ¿Cómo puedo obtener un gráfico que muestre el uso del tiempo de un agente en una fecha específica y como puedo descargarlo?

En el reporte de tiempos y actividades, gráfico, seleccionando el rango de fechas específicas de las que se desea obtener la información, una vez que se genera, se da la opción de descargar.

16. ¿Cómo puedo saber el tiempo productivo y el tiempo productivo promedio de todos los agentes?

En el reporte de promedios de agentes.

17. ¿Cómo puedo saber en qué rango de horas del día se califican más llamadas con determinada disposición?

En el reporte de disposiciones (Tabla).

18. ¿Cómo puedo obtener un gráfico que muestre en que rango de horas del día se califican más llamadas con determinada disposición y como puedo descargarlo?

En el reporte de disposiciones (Gráfico).

19. ¿Cómo puedo saber el tiempo promedio que tarda un agente en llamada para una fecha específica?

En el reporte de promedios de agentes.

20. ¿Cómo puedo leer los chats que han tenido los agentes entre ellos y/o con los clientes?

En el reporte de CHATS.

21. ¿Cómo puedo saber cuántas acciones (tickets) ha creado un agente en una fecha específica?

En el reporte de Acciones (Tabla).

22. ¿Cómo puedo obtener un gráfico que muestre cuantas acciones (tickets) ha creado un agente en una fecha específica?

En el reporte de Acciones (Gráfico).

23. ¿Cómo puedo visualizar las llamadas ignoradas y/o no salvadas de un agente para un rango de fechas determinado?

En el reporte de llamadas ignoradas.

24. ¿Cómo puedo visualizar el tiempo que tarda un agente en contestar las llamadas?

En el reporte de tiempos de timbrado.