



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONALIDADES SUPERVISOR

 +506 4000- 4000
+5255 4170-8422
+1 305 644 5535

 info@callmyway.com

 www.callmyway.com

Introducción

CallMyWay ofrece el servicio de 360 Agente CRM y Contact Center OmniCanal el cual facilita la gestión de atención de clientes mediante una plataforma OmniCanal. El CRM se encuentra integrado de tal forma que los agentes pueden documentar durante la llamada todos los detalles de la gestión. En adición esta plataforma integra el servicio de telefonía de CallMyWay de forma nativa lo cual convierte a la solución en una herramienta integral sin la necesidad de contar con varios sistemas activos a la vez. El supervisor podrá siempre consultar en línea los reportes que le brindan visibilidad de las gestiones realizadas, la atención de las llamadas y consultas por otros canales por parte de los agentes, así como otras múltiples métricas disponibles.

CONTENIDO

Panel de control	4
Panel de Colas	5
Panel Pendientes	6
Panel de Actividades	6
Reporte de Colas SLA	7
Reporte de actividad de colas.....	8
Reporte Tiempos de Timbrado.....	8
Reporte SLA Forms	9
Reporte de Llamadas	9
Llamadas Ignoradas.....	10
Promedios Agentes	10
Tiempos y Actividad (Tabla)	11
Disposiciones por Agente (Tabla)	12
Reporte de Acciones (Tabla)	12
Disposiciones (Tabla).....	12
Llamadas activas.....	13
Consumo acumulado.....	13
Tiempos y Actividad (Gráfico)	14
Disposiciones (Gráfico).....	14
Acciones (Gráfico)	15
Historial de Logueos.....	15
Documentos de Contactos	16
Tiempos y Actividad (Historial)	17
Chats.....	18
Acciones (Gráfico)	19
Preguntas frecuentes.....	19

PANEL DE CONTROL

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 Cola
 - 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 30 segundos y actualiza la información acumulada del día.

Agente	Endpoint	Pausar	Actividad	Estado	Entrantes	Contestadas	Perdidas	Ocupado	Rechazadas	SLA (%)	Salientes	Pausas	Exitos
Anth	882f		Almuerzo 8m20s		4	3 (18m14s)	1	0	0	75	3 (44s)	3 (11m55s)	13
Cristi	857f	Pausar	Logueado	En espera 33m5s	2	2 (1m58s)	0	0	0	100	3 (15s)	1 (1h50s)	1
Demo	859f		Salida		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Demo	883f	Pausar	Deslogueado 12h38m52s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Gabri	882f	Pausar	Logueado	En espera 11m7s	14	8 (11m24s)	6	0	0	57.14	0 (0s)	2 (10m51s)	0
Gusta	837f	Pausar	Logueado	En espera 4m58s	3	3 (30m58s)	0	0	0	100	0 (0s)	3 (1h38m34s)	7
Heine	837f	Pausar	Deslogueado 12h38m52s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Ignac	882f	Pausar	Deslogueado 12h38m52s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Juan	883f	Pausar	Deslogueado 12h38m52s		0	0 (0s)	0	0	0	0	1 (5s)	0 (0s)	0
Juan .	837f	Pausar	Logueado	En espera 12h38m52s	0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Monic	837f		Consulta 4h9m20s		0	0 (0s)	0	0	0	0	1 (9s)	1 (4h9m20s)	0
Pausar Todos					23	16 (1h2m34s)	7	0	0	72.73	8 (1m13s)		21

En Espera	En Espera 1m	En Espera 5m
En Llamada	En Llamada 1m	En Llamada 5m
Deslogueado	Deslogueado 1m	Deslogueado 5m
Logueado		
En Pausa	En Pausa 1m	En Pausa 5m
Pausa vencida		Salida

Fecha	Agente	Origen	Destino
2021-08-24 12:19:33	Anthc	anonymous	4001
2021-08-24 11:53:37	Mor	39	29
2021-08-24 11:39:16	Gabri	4000	40004000
2021-08-24 11:24:25	Gabri	8541	8008
2021-08-24 11:12:38	Gabri	8832	40004000
2021-08-24 09:18:03	Gabri	8585	40004000
2021-08-24 08:58:13	Gabri	21	46
2021-08-24 08:50:53	Gabri	45	46
2021-08-24 08:49:33	Gabri	8303	40004000
2021-08-24 08:46:07	Gabri	21	46

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
- Cantidad de llamadas Abandonas
- Cantidad de llamada en espera
- 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 CallMyway Cola Soporte - Soporte_R_Venta
 AA_Conmutador_Prncipal - Soporte
 AA_Conmutador_Prncipal - (2) Cola de Servicio al cliente

AutoAttendant	Cola	Recibidas	Contestadas	Abandonadas	En Espera	Nivel de Servicio (%)	SLA (%)
CallMyway Cola Soporte	Soporte_R_Venta	5	4	1		100%(80%,20s)	80
AA_Conmutador_Prncipal	Soporte	8	8			100%(80%,20s)	100
AA_Conmutador_Prncipal	(2) Cola de Servicio al cliente	16	9	7		93.75%(80%,20s)	56.25

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:

Agente

Contacto

Vencidos

« 1 »

Reunión
 Fecha Inicio: 23-08-2021 09:00:00
 Fecha Fin: 23-08-2021 10:00:00
 Agente: Juan
 Grupo:
 Contacto: Juan

Para Hoy

« 1 »

Reunión
 Fecha Inicio: 24-08-2021 13:00:00
 Fecha Fin: 24-08-2021 14:00:00
 Agente: Juan
 Grupo: Reunión
 Contacto: Juan

Reunión
 Fecha Inicio: 24-08-2021 15:30:00
 Fecha Fin: 24-08-2021 16:30:00
 Agente: Juan
 Grupo: Reunión
 Contacto: Juan

Próximos

« 1 »

Reunión
 Fecha Inicio: 25-08-2021 11:00:00
 Fecha Fin: 25-08-2021 12:00:00
 Agente: Juan
 Grupo: Reunión
 Contacto: Juan

Reunión
 Fecha Inicio: 25-08-2021 14:00:00
 Fecha Fin: 25-08-2021 15:30:00
 Agente: Juan
 Grupo: JJ Reunión
 Contacto: Juan

PANEL DE ACTIVIDADES

El panel de Actividades permite extraer todos los tiquetes o formularios que se han creado dentro de la organización empleando diferentes filtros. Con el resultado de dicho filtro se pueden realizar tareas tales como: cambiar estado, reasignación a un agente o darles una nueva fecha de ejecución.

Filtros

Fecha terminación esperada, desde

Fecha terminación esperada, hasta

Agente

Form

Estado

Registros por página

Acciones

Nuevo estado

Nuevo Agente

Nueva fecha de ejecución

Aplicar en Seleccionados Todos

Form	Contacto	Agente	Estado	Creación	Ejecución esperada	Terminación esperada	Terminación real	Duración	Retraso		
<input type="checkbox"/>	Reunión	Juan	Juan J	PEND	24-08-2021 09:54:22	06-09-2021 08:00:00	06-09-2021 09:00:00	0s	0s	Ver	
<input type="checkbox"/>	Reunión	Christi	Jeanr	PEND	19-08-2021 16:18:28	01-09-2021 11:00:00	01-09-2021 11:00:00	0s	0s	Ver	
<input type="checkbox"/>	Vacaciones	Dani	Rosi	DONE	17-08-2021 12:05:10	27-08-2021 08:00:00	27-08-2021 17:00:00	17-08-2021 15:08:42	0s	0s	Ver
<input type="checkbox"/>	Visita	PIA	Rolar	PEND	17-08-2021 10:38:48	27-08-2021 10:00:00	27-08-2021 11:00:00	0s	0s	Ver	
<input type="checkbox"/>	Reunión	Ismi	Jeanr	PEND	23-08-2021 15:11:57	27-08-2021 09:00:00	27-08-2021 09:00:00	0s	0s	Ver	
<input type="checkbox"/>	Reunión	Gold	Jeanr	PEND	23-08-2021 15:10:07	26-08-2021 18:00:00	26-08-2021 18:00:00	0s	0s	Ver	
<input type="checkbox"/>	Visita	Gusti	Jeanr	PEND	23-08-2021 16:35:05	26-08-2021 15:00:00	26-08-2021 15:00:00	0s	0s	Ver	
<input type="checkbox"/>	Reunión	Juan	Juan J	PEND	24-08-2021 09:08:01	26-08-2021 11:00:00	26-08-2021 12:00:00	0s	0s	Ver	
<input type="checkbox"/>	Reunión	Juan	Juan J	PEND	13-08-2021 14:22:42	26-08-2021 09:00:00	26-08-2021 10:30:00	0s	0s	Ver	
<input type="checkbox"/>	Reunión	Dago	Jeanr	PEND	23-08-2021 14:58:13	26-08-2021 10:00:00	26-08-2021 10:00:00	0s	0s	Ver	

REPORTE DE COLAS SLA

El Reporte de colas SLA opera las estadísticas más relevantes de cada cola que opera el Centro de Contactos para un período de tiempo seleccionado, muestra:

- Cantidad de llamadas recibidas
- Cantidad de llamadas contestadas
- Cantidad de llamadas Abandonas
- Cantidad de llamada en espera
- 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

Inicio 
 Fin 
 Cola 
 Resultado WEB Excel

AutoAttendant	Cola	Recibidas	Contestadas	Abandonadas	En Espera	Nivel de Servicio (%)	SLA (%)
CallMyway Cola Soporte	Soporte_R_Venta	14	12	2		82.86%(80%.20s)	85.71
AA_Conmutador_Prncipal	Soporte	11	11			100%(80%.20s)	100
AA_Conmutador_Prncipal	(2) Cola de Servicio al cliente	34	14	20		97.06%(80%.20s)	41.18

REPORTE DE ACTIVIDAD DE COLAS

Permite seleccionar un rango de fechas para determinar cuántas llamadas ingresan por hora a cada cola.

Fecha Inicio: 2021-08-24

Fecha Fin: 2021-08-24

Resultado: Pantalla Excel

[Correr Reporte](#)

Hora	Soporte_R_Venta	Soporte (2)	Cola de Servicio al cliente	Guardia	Cola_Demo_SAC_40004100	Predictivo	Soporte_Pitanga	Cola molesta	Cobro	COLA	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Total
0:00									5					5
1:00									5					5
2:00									3					3
3:00									4					4
4:00														
5:00														
6:00														
7:00											1			1
8:00	2	1	2											5
9:00			4											4
10:00		2	5											7
11:00	3	5	3											11
12:00	1		3											4
13:00	8	2	1											11
14:00	2	1	4						6					13
15:00														
16:00														
17:00														
18:00														
19:00														
20:00														
21:00														
22:00														
23:00														

REPORTE TIEMPOS DE TIMBRADO

El reporte de tiempos de timbrado, nos permite visualizar cuánto tiempo tarda un agente en contestar una llamada una vez que les fue asignada. Finalmente nos brinda el promedio de conversación y timbrado.

Inicio: 2021-08-24 00:00

Fin: 2021-08-24 23:59

Endpoint:

Grupo de agentes:

Resultado: Pantalla Excel

[Buscar](#)

Usuario	Nombre	5s	10s	15s	20s	30s	40s	50s	60s	70s	80s	90s	100s	110s	120s	Contestadas	Abandonadas	Perdidas	Ocupado	Rechazada	Otro	Total	Duración Prom.	Duración Prom.	Timbrado Prom.	
8373448	Ri	44 (49.4%)	48 (53.9%)	48 (53.9%)	48 (53.9%)	48 (53.9%)	48 (53.9%)	48 (53.9%)	48 (53.9%)	48 (53.9%)	48 (53.9%)	48 (53.9%)	48 (53.9%)	48 (53.9%)	48 (53.9%)	25 (28.1%)	1 (1.1%)	5 (5.6%)	10 (11.2%)			80	3h42m00s	4m36s	3s	
8373449	Carlos	4 (44.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (33.3%)						3	15m09s	2m42s	8s	
8373450	Est 4	3 (33.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (33.3%)						9	12m2s	3m15s	5s	
8373451	Est 42	10 (55.6%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	18 (100.0%)						18	10m30s	53s	5s	
8373455	Est 20	2 (18.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)						12	1h7m10s	11m12s	11s	
8373479	Est 48	3 (75%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)						4	33m11s	8m18s	9s	
8373480	Est 33	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)						4	2m18s	1m0s	3s	
8373482	Est 24	12 (42%)	18 (64%)	18 (64%)	18 (64%)	18 (64%)	18 (64%)	18 (64%)	18 (64%)	18 (64%)	18 (64%)	18 (64%)	18 (64%)	18 (64%)	18 (64%)	11 (38.7%)						1 (3.3%)	30	1h15m15s	4m12s	5s
8373483	Est 29	10 (33.3%)	24 (50%)	24 (50%)	24 (50%)	24 (50%)	24 (50%)	24 (50%)	24 (50%)	24 (50%)	24 (50%)	24 (50%)	24 (50%)	24 (50%)	24 (50%)	24 (50%)						48	30m20s	1m16s	5s	
8378830	AA_Cola Soporte_2	18 (100%)	18 (100%)	18 (100%)	18 (100%)	18 (100%)	18 (100%)	18 (100%)	18 (100%)	18 (100%)	18 (100%)	18 (100%)	18 (100%)	18 (100%)	18 (100%)	18 (100%)						18	38m27s	2m8s	0s	
8378213	Teams	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)						2	31m4s	31m4s	17s	
8883084		1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)						1	1s	1s	0s	
8883084	Est 35	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (33.3%)						9	4m15s	8m13s	3s	
8872370	Ona	0 (100%)	0 (100%)	0 (100%)	0 (100%)	0 (100%)	0 (100%)	0 (100%)	0 (100%)	0 (100%)	0 (100%)	0 (100%)	0 (100%)	0 (100%)	0 (100%)	0 (100%)						0	10m25s	3m4s	8s	
8825825	Comunador Principal	40 (100%)	40 (100%)	40 (100%)	40 (100%)	40 (100%)	40 (100%)	40 (100%)	40 (100%)	40 (100%)	40 (100%)	40 (100%)	40 (100%)	40 (100%)	40 (100%)	40 (100%)						40	2h37m42s	3m13s	1s	
8880940	Osly	5 (20.8%)	17 (70.8%)	17 (70.8%)	17 (70.8%)	17 (70.8%)	17 (70.8%)	17 (70.8%)	17 (70.8%)	17 (70.8%)	17 (70.8%)	17 (70.8%)	17 (70.8%)	17 (70.8%)	17 (70.8%)	17 (70.8%)			0 (25%)	1 (4.2%)		24	41m20s	2m26s	7s	
8820714	Est 45	2 (8.7%)	18 (83.3%)	18 (83.3%)	18 (83.3%)	18 (83.3%)	18 (83.3%)	18 (83.3%)	18 (83.3%)	18 (83.3%)	18 (83.3%)	18 (83.3%)	18 (83.3%)	18 (83.3%)	18 (83.3%)	18 (83.3%)						30	55m44s	3m22s	8s	
8831286	Est 23																					2	0s	0s	0s	
8838187	Cobros	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)	25 (100%)						25	1h14m52s	3m	1s	
8838179	Est 53	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)						1	2m14s	2m14s	23s	
8839447	AA_Nivel 1	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)						1	31m4s	31m4s	1s	
8840219	Est 49	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)	1 (50%)						1 (50%)	2	2m31s	2m31s	8s
8841795	Est 43	1 (8.1%)	0 (0.0%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)	10 (90.9%)						11	21m32s	2m9s	8s	
		199 (49.3%)	268 (66.3%)	277 (68.3%)	277 (68.3%)	278 (68.8%)	278 (68.8%)	278 (68.8%)	278 (68.8%)	278 (68.8%)	278 (68.8%)	278 (68.8%)	278 (68.8%)	278 (68.8%)	278 (68.8%)	278 (68.8%)	87 (21.5%)	9 (2.2%)	16 (4%)	12 (3%)	2 (0.5%)	404	1h04m41s	3m36s	4s	

REPORTE SLA FORMS

Muestra si los tiquetes que se han creado están siendo atendidos en el tiempo esperado, y en caso de que no sea así, con cuánto retraso están siendo completados.

Fecha ejecución esperada (Inicio) 

Fecha ejecución esperada (Fin) 

Form

Intervalos en Minutos Horas Dias

Ejecutar

Form	Retraso en la atención (horas)											Pendiente	Cancelado	Total	
	0	1	2	4	8	12	24	36	48	72	Más				
Reunión	1 (2.94%)	1 (2.94%)	6 (17.95%)	5 (14.71%)	3 (8.82%)	1 (2.94%)	5 (14.71%)		1 (2.94%)		2 (5.88%)			34	
Vacaciones	15 (93.75%)													2 (12.5%)	16
Vista	1 (12.5%)			4 (50%)		1 (12.5%)				1 (12.5%)				1 (12.5%)	8
Equipos	2 (50%)	1 (25%)					1 (25%)								4
Servicios Call MyWay											1 (100%)				1
Capacitación		1 (100%)													1
Reporte		1 (100%)													1
Total	19 (29.23%)	4 (6.15%)	6 (9.23%)	5 (7.69%)	7 (10.77%)	2 (3.08%)	6 (9.23%)		1 (1.54%)	1 (1.54%)	3 (4.62%)	7 (10.77%)	4 (6.15%)	65	

REPORTE DE LLAMADAS

Permite visualizar un reporte de todas las llamadas que se han gestionado dentro de la organización.

Inicio 

Fin 

Endpoint

Tipo

Estado

Disposición

Agente

Resultado Web Excel

Buscar

< 1 >

Endpoint	Nombre	Fecha	duration	Origen	Destino	Tipo	Estado	Contacto	Compañía	Agente	Disposición	Terminación
8373	Ext 39	2021-08-24 09:15:04	204	33	39	interna	no salvada					Destino
8373	Ext 39	2021-08-24 09:30:15	83	59	39	interna	no salvada					Destino
8373	Ext 29	2021-08-24 11:50:55	70	39	29	interna	no salvada					Origen
8373	Ext 29	2021-08-24 11:53:37	0	39	29	interna	no salvada					CM
8631	Ext 23	2021-08-24 12:21:46	0	39	23	interna	no salvada					Origen
8373	Ext 39	2021-08-24 13:10:29	1	4000	0015	saliente	no salvada					Destino
8373	Ext 39	2021-08-24 15:13:25	54	4000	'1101	saliente	no salvada					Origen
8635	Teams	2021-08-24 15:15:27	87	39	106	interna	no salvada					Origen

LLAMADAS IGNORADAS

Permite visualizar un reporte de todas las llamadas que se han realizado dentro de la organización, e identificar si dichos registros están siendo registrados por los agentes, o si están siendo ignoradas.

Inicio 
 Fin 
 Endpoint
 Tipo
 Estado
 Disposición
 Agente
 Resultado Web Excel

Endpoint	Nombre	Fecha	duration	Origen	Destino	Tipo	Estado	Contacto	Compañía	Agente	Disposición	Terminación
8373	Ext 39	2021-08-24 09:15:04	204	33	39	interna	no salvada					Destino
8373	Ext 39	2021-08-24 09:30:15	83	59	39	interna	no salvada					Destino
8373	Ext 29	2021-08-24 11:50:55	70	39	29	interna	no salvada					Origen
8373	Ext 29	2021-08-24 11:53:37	0	39	29	interna	no salvada					CM
8831	Ext 23	2021-08-24 12:21:46	0	39	23	interna	no salvada					Origen
8373	Ext 39	2021-08-24 13:10:29	1	4000	0015	saliente	no salvada					Destino
8373	Ext 39	2021-08-24 15:13:25	54	4000	1101	saliente	no salvada					Origen
8835	Teams	2021-08-24 15:15:27	87	39	106	interna	no salvada					Origen

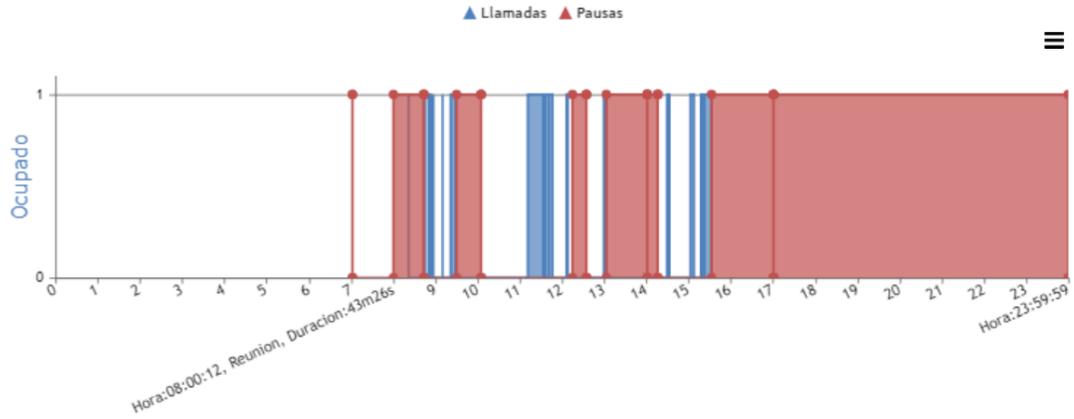
PROMEDIOS AGENTES

Este reporte muestra la cantidad de llamadas para cada agente, el promedio de conversación y el tiempo entre una llamada y otra para cada agente.

Inicio 

agente	Llamadas	Duración Llamada Promedio	Tiempo entre llamadas
AA_CI	5	4m58s	15s
Ager			
Aleji			
Alon	17	2m12s	26m
Antl	38	4m14s	16m12s
Car	21	2m33s	26m24s
Cris	11	2m10s	32m53s
Dani	1	21s	

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



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 ^o independiente.

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

Inicio: 2021-08-24
 Fin: 2021-08-24
 Agente:
 Grupo de Agentes:
 Resultado: Pantalla Excel

Buscar

Agente	Almuerzo	Baño	Cafe	Consulta	Demo 2	Demo 3	Reunion	Visita	Salida	Total Facturable	Total No Facturable	En llamada	Libre	Productivo	Laborado	Inicio	Fin
Aitor	1h25s	8m49s							7h50m47s		8h9m3s	7m50s	14h43m14s	14h51m4s (82.8%)	19m13s	07:59:47	23:59:59
Antbc	48m56s			3m35s					7h56m24s	3m35s	8h47m00s	25m03s	14h43m22s	15h11m09s (84.73%)	16m2m41s	07:57:18	23:59:59
Carlo												29m57s		29m57s (13.35%)	3h44m19s	08:23:31	12:07:50
Cristi	1h50s								4h54m37s		5h55m07s	12m7s	17h50m17s	18h2m24s (94.53%)	19m5m	04:54:50	23:59:59
Dani												27s		27s (100%)	27s	09:30:06	09:30:33
Felip												20m10s		20m10s (8.07%)	3h52m33s	08:13:03	12:05:36
Gabri	6m13s	2m55s	7m55s						8h3m22s	7m56s	8h12m30s	30m48s	15h5m21s	15h44m5s (88.72%)	15h56m18s	08:03:41	23:59:59
Gusta	16m24s			10m41s			1h18m53s	7h3m		1h38m34s	7h10m24s	49m22s	14h14m27s	16h40m35s (89.49%)	23h0m56s	00:00:00	23:59:59
Hein												1h1m17s		1h1m17s (38.71%)	2h38m18s	08:23:31	11:01:49
Igni												48s		48s (100%)	48s	08:21:29	08:22:17
Igni												1h2m48s		1h2m48s (42.91%)	2h26m21s	08:23:17	10:40:38
Ing												5m22s		5m22s (3.98%)	2h15m40s	10:05:34	12:21:14
José												14m8s		14m8s (10.91%)	2h9m12s	08:45:58	10:55:10
Juan												13s		13s (100%)	13s	12:13:10	12:13:23
Juan	26m30s				36s					36s	26m30s	6m53s	23h26m4s	23h33m33s (88.16%)	23h59m59s	00:00:00	23:59:59
Moni				4h49m55s					8h28m30s	4h49m55s	8h28m30s	17m22s	10h40m32s	15h30m38s (90.46%)	15h35m37s	08:24:22	23:59:59
Pam															46s	09:03:01	09:03:47
Ri												58m16s		58m16s (9.80%)	9h45m6s	00:44:12	10:29:18
rob												2m1s		2m1s (54.75%)	3m41s	12:50:27	12:54:08
Rola												14m9s		14m9s (8.07%)	3h32m11s	08:13:03	11:45:14
Ros												7m25s		7m25s (2.64%)	4h41m22s	08:30:45	13:18:07
Total	3h39m25s	11m44s	0s	5h21m7s	36s	0s	1h18m53s	0s	1d20h28m40s	6h40m36s	2d19m49s	7h5m23s	4d14h43m17s	5d4h11m15s (74.88%)	6d21h50m43s		
Promedio	10m27s	34s	0s	15m17s	2s	0s	3m45s	0s	2h7m5s	19m5s	2h18m5s	20m15s	5h16m21s	5h54m49s (74.88%)	7h53m51s		

DISPOSICIONES POR AGENTE (TABLA)

Este reporte nos muestra cuántas veces han utilizado cada uno de los agentes las diferentes pausas existentes para un rango de fechas indicado.

Inicio: 2021-08-25 00:00 
 Fin: 2021-08-25 23:59 
 Resultado: Pantalla Excel

Buscar

	satisfecho	necesita soporte	Validación Cuenta Nueva	interesado	Seguridad	Programar llamada	No volver a llamar	Programar Llamada Tiempo	no desea servicio	no tiene saldo	No esta a gusto	Reporte de falla	DN	No llamar	PP	Ninguna	Total
AA_CMV_Biast																	
Agente CRM																	
Alejandro Redondo																	
Alonso Ramirez																	
Anthony Gutierrez																	
Total	2	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	24

REPORTE DE ACCIONES (TABLA)

El reporte de acciones nos muestra cuántas veces se ha utilizado cada uno de los formularios existentes.

Inicio: 2021-08-25 
 Fin: 2021-08-25 
 Agente:
 Grupo de Agentes:

Buscar

Agente	Prueba Form	Envío Correo	Equipos	Citas	Recordatorios	Capacitación	Equipos	Servicios Call MyWay	Universidad	Documentos	Notas 1	Facturas	Garantías Taller	Reunión Callmyway	TEST PP form	Form_Venta Nue	pizza	Reporte Prospectos Ventas	Reporte CC	Reporte atención de consultas	Reporte Contacto Ventas	Reporte problemas con internet	Reporte problemas con telefonía	tutorial
AA_CMV_Biast	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agente CRM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alejandro Redondo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alonso Ramirez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Anthony Gutierrez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carlos Murillo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

DISPOSICIONES (TABLA)

El reporte de disposiciones nos permite conocer, para un rango de fechas, el comportamiento horario de las diferentes disposiciones. La búsqueda se puede individualizar de manera que se pueda seleccionar para una disposición en específico o para un agente específico:

Reporte de Disposiciones

Inicio: 2019-03-05

Fin: 2019-03-05

Disposición: [dropdown]

Agente: [dropdown]

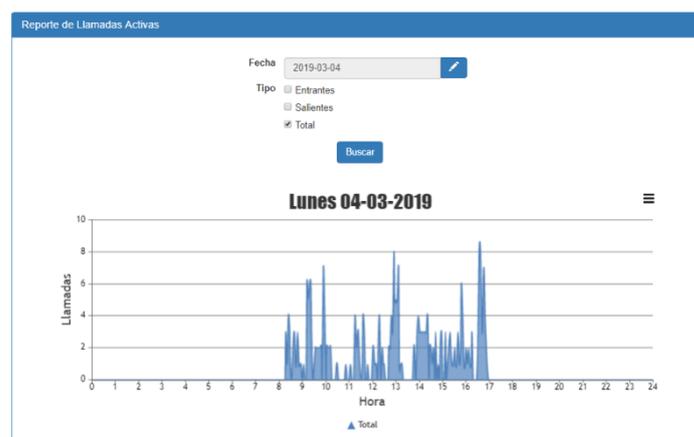
Agrupar por Exito

Buscar

Hora	necesita soporte	interesado	No volver a llamar	No esta a gusto	satisfecho	no desea servicio	Programar llamada	Reporte de falla	Total
0:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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:



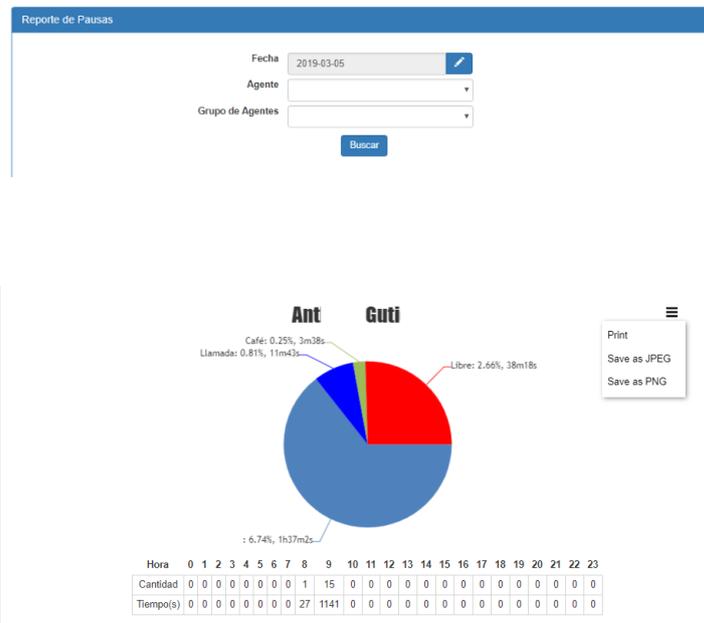
CONSUMO ACUMULADO

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:



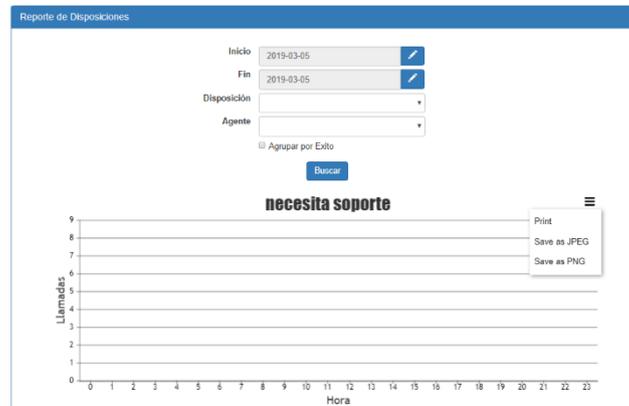
TIEMPOS Y ACTIVIDAD (GRÁFICO)

El reporte de Tiempos y actividades, gráfico permite conocer para un agente específico o para un grupo de agentes, de manera gráfica, en que se utilizó el tiempo:



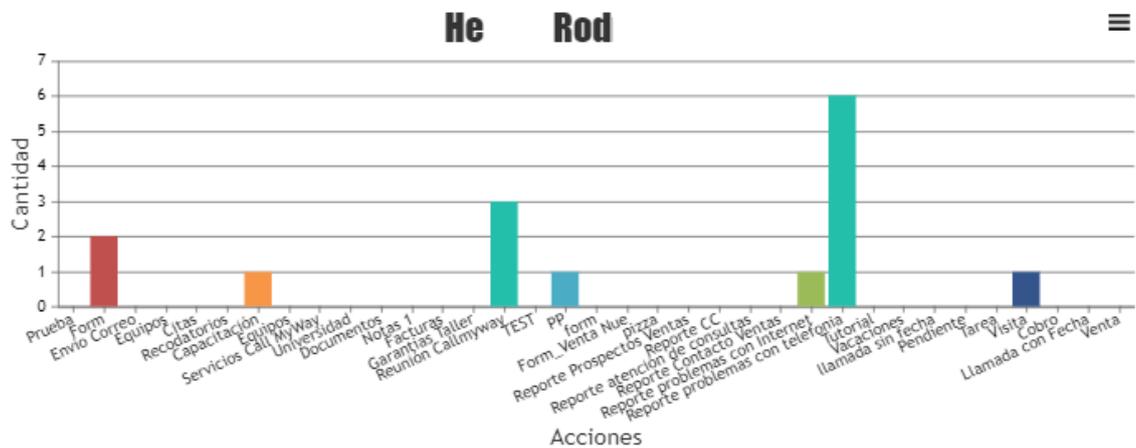
DISPOSICIONES (GRÁFICO)

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:



ACCIONES (GRÁFICO)

Muestra un gráfico de barras con la cantidad de veces que se han utiliza los diferentes formularios existentes en la organización



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: 2019-03

Agente:

Cantidad Por Página: 10

Buscar

Resultados

« 1 2 3 4 5 »

Agente	Fecha
Antr	01-03-2019 07:31:35
Mon	01-03-2019 07:50:03
Igna	01-03-2019 07:54:20
Gab	01-03-2019 08:08:51
Rolz	01-03-2019 08:38:52
Igna	01-03-2019 15:25:46
Mon	01-03-2019 15:42:58
Juar	01-03-2019 16:11:55
Mon	01-03-2019 16:54:13
Antr	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

DOCUMENTOS DE CONTACTOS

Permite consultar y administrar los diferentes documentos que han sido cargados por los agentes durante su gestión utilizando filtros por tipo de documento y rango de fechas.

Tipo:

Fecha inicio: 2021-01-01

Fecha fin: 2021-08-25

Buscar

« 1 🔍 »

Agente	Contacto	Archivo	Tipo	Tamaño	Detalle	Comentario			
Juan	Juan	prueba.txt	Contratos	4B	Contrato	Comentario del contrato	Descargar	Editar	Eliminar

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:

Fecha 
 Agente
 Grupo de Agentes

Agente	Fecha	Descripción	
Anth	2019-03-05 07:29:26	Termina Pausa: Salida	II
Anth	2019-03-05 07:32:15	Inicia Pausa: Consulta	II
Anth	2019-03-05 07:34:44	Termina Pausa: Consulta	II
Mon	2019-03-05 07:53:00	Inicia Pausa: Salida	II
Mon	2019-03-05 07:53:00	Termina Pausa: Salida	II
Gab	2019-03-05 07:56:29	Inicia Pausa: Salida	II
Gab	2019-03-05 07:56:29	Termina Pausa: Salida	II
Ignac	2019-03-05 07:58:12	Inicia Pausa: Salida	II
Ignac	2019-03-05 07:58:12	Termina Pausa: Salida	II
Crist	2019-03-05 07:59:14	Inicia Pausa: Salida	II
Crist	2019-03-05 07:59:14	Termina Pausa: Salida	II
Ga	2019-03-05 08:04:24	LLamada	
Crist	2019-03-05 08:06:45	Inicia Pausa: Visita	II
Anth	2019-03-05 08:22:31	LLamada	
Ign	2019-03-05 08:23:39	LLamada	
Gab	2019-03-05 08:26:51	LLamada	
Gab	2019-03-05 08:27:54	LLamada	
Mon	2019-03-05 08:31:36	LLamada	
Gab	2019-03-05 08:40:30	LLamada	
Gab	2019-03-05 08:40:49	LLamada	
Gab	2019-03-05 08:40:50	LLamada	
Gab	2019-03-05 08:41:05	LLamada	
Mon	2019-03-05 08:43:26	LLamada	
Mon	2019-03-05 08:43:42	LLamada	
Mon	2019-03-05 08:43:44	LLamada	

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:

Inicio: 2021-08-25 00:00

Fin: 2021-08-25 23:59

Contacto: [input] [Q] [X]

Agente: [input] [Q] [X]

Categoría de Chat: [v]

Contestado: [v]

Buscar

< 1 Q >

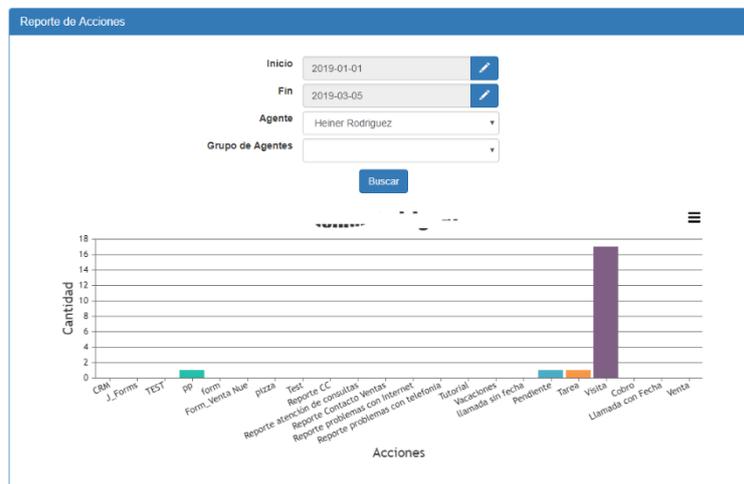
Tipo: Support / Soporte
 Fecha: 2021-08-25 09:13:35
 Agente: Crí Ar
 Nombre: IR RUB
 Teléfono: 83: 31
 Correo Electrónico: INFO@R R.COM
 Compañía:
 PopUp de apertura: No
 Chat abrió: Si
 Chat Contestado: Si
 Contacto:
 IR RUB [Q] [X]

Chat [icon]

Salvar

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:



PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cómo puedo visualizar el estado de un agente en tiempo real?

En el Panel de Control se conoce el estado de los agentes.

2. ¿Cómo puedo pausar a un agente?

En el Panel de Control es posible Pausar cada agente o a todos los agentes.

3. ¿Cómo puedo escuchar la llamada de un agente en tiempo real?

En el Panel de Control al extremo izquierdo de cada agente aparece un ícono en forma de antejo, al hacerle Click a dicho ícono se genera una llamada de escucha.

4. ¿Cómo puedo visualizar cuantas llamadas están en cola en tiempo real?

En el Panel de Control en la sección superior del mismo se puede conocer en tiempo real cuantas llamadas hay en cola.

5. ¿Cómo puedo visualizar el SLA y el nivel de contestación de una de las colas en tiempo real?

En el Panel de Control hay una sección que calcula e indica en tiempo real el SLA y el nivel de contestación.

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.