

# Reportes

- [Reporte de Llamadas de Inbound](#)
- [Reportes de Llamadas Outbound](#)
- [Reporte por Agente](#)
- [Reportes en Tiempo Real](#)

# Reporte de llamadas de Inbound

## Inbound Reports

Dentro de los reportes de las llamadas de entrada d entra de la siguiente manera, nos posicionamos en en la parte de **Reports > Inbound Reports** como se puede apreciar en la siguiente imagen



Dentro de este reporte podemos obtener reporte de diferente formar pueden ser por medio de los siguiente

- **Inbound Report by DID**

- Inbound Report by IVR
- Inbound Daily Report

En esta ocasión nos concentraremos en el **Inbound Report**

Al ingresar por en ese reporte podemos realizar la búsqueda de la información mediante la **fecha** y los **ingroups** que se tengan configurados en el sistema

En este ejemplo de obtuvieron los datos del día **2023-11-28** solamente y del ingroup **inDESBORDE** como se aprecia por eso es que el ingroup antes mencionado está combinado de color gris esto nos indica que ese está seleccionado

Una vez se establecen el rango de fechas y el ingroup que deseamos obtener la información se procederá a desplegar la siguiente información

En esta imagen se nos muestra un resumen general como lo que va siendo el **Total de las llamadas que entraron**, las que entraron en **Drop**, los **Indicadores personalizados** y el **Estado de las Colas** toda esta información no la está mostrando en porcentaje

Inbound Call Stats: |inDESBORDE| 2023-11-30 09:27:26 [DOWNLOAD](#)

Time range: 2023-11-28 00:00:00 to 2023-11-28 23:59:59

```

----- TOTALS
Total calls routed:                964
Average Call Length for routed Calls: 0 seconds
Answered Calls:                    882 91%
Average queue time for Answered Calls: 0.71 seconds
Calls taken into the IVR:          0

----- DROPS
Total DROP Calls:                  52 5%
Average hold time for DROP Calls: 23 seconds
Drop rate for calls >= 5 seconds: 45 5%
Drop rate for calls >= 10 seconds: 27 3%
drop/answered: 6%

----- CUSTOM INDICATORS
GDE (Answered/Total calls taken in to this In-Group): 91%
ACR (Dropped/Answered): 6%
AHT (Agent-Answered calls / Handle Time sec): 86 sec
OCR Occupancy Rate = (Handle Time / Handle + Wait sec): 0.59
*Handle Time = (Talk+Hold+Dead+Dispo sec)
TMR1 (Answered within 20 seconds/Answered): 99%
TMR2 (Answered within 30 seconds/Answered): 100%
SL-1 (Answered within 20 seconds/All Calls) : 91%
SL-2 (Answered within 30 seconds/All Calls) : 91%

----- QUEUE STATS
Total Calls That entered Queue: 125 13%
Average QUEUE Length for queue calls: 14.74 seconds
Average QUEUE Length across all calls: 1.91 seconds

```

En esta siguiente imagen podemos visualizar con qué estatus fue tipificada cada una de las llamadas que entraron mediante ese Ingroup y de igual forma el total de las llamadas que se recibieron este ejemplo fue de un Total de **964** que entraron en ese **Ingroup**

CALL STATUS STATS		<a href="#">DOWNLOAD</a>				
STATUS	DESCRIPTION	CATEGORY	CALLS	TOTAL TIME	AVG TIME	CALLS /HOUR
0	Llamada no completad		4	0:08:32	0:02:08	0.00
01	En gestión	UNDEFINED	32	0:17:04	0:00:32	0.00
02	Evasion Tel	UNDEFINED	254	3:51:51	0:00:55	0.00
04	Promesa de Pago	UNDEFINED	62	3:57:58	0:03:50	0.00
09	Negativa de pago	UNDEFINED	21	0:51:01	0:02:26	0.00
14	Recado		182	6:13:27	0:02:03	0.00
18	Aclaraciones	UNDEFINED	2	0:10:33	0:05:17	0.00
21	Promesa de Pago INC	UNDEFINED	25	1:17:02	0:03:05	0.00
23	Datos insf para cont	UNDEFINED	19	0:33:06	0:01:45	0.00
24	Mensaje en Buzon	UNDEFINED	1	0:01:33	0:01:33	0.00
25	Pago en sistema	UNDEFINED	13	0:32:39	0:02:31	0.00
39	Llamada para otra em		77	0:28:19	0:00:22	0.00
40	Remarcacion X valida		157	0:44:44	0:00:17	0.00
50	Limite		3	0:01:53	0:00:38	0.00
52	Llamada Calificada		30	0:38:33	0:01:17	0.00
AFTHRS	Inbound After Hours	UNDEFINED	30	0:00:30	0:00:01	0.00
DROP	Agent Not Available	UNDEFINED	52	0:20:16	0:00:23	0.00
TOTAL:			964	0:00:00	0:00:00	0.00

En esta ultima captura se nos muestra el nombre del agente de quien recibio las llamadas y cuantas llamadas recibio cada uno de ellos y el tiempo total que duraron cada una de las llamadas que atendio

AGENT STATS		<a href="#">DOWNLOAD</a>			
AGENT	CALLS	TIME H:M:S	AVERAGE		
abalderasm - Anaid Balderas	22	0:25:27	0:01:09		
ahernandezvi - Ana Hernandez V	32	0:22:35	0:00:42		
Ahidalgo - Alicia Hidalgo	13	0:07:20	0:00:34		
amendozam - Abigail Mendoza	43	1:09:15	0:01:37		
bhernandez - Berenice Hernan	41	1:04:30	0:01:34		
dgonzalezna - Diana Gonzalez	11	0:15:40	0:01:25		
dguzmanh - Demi Guzman Her	31	0:54:26	0:01:45		
egutierrez - Elena Gutierrez	33	0:43:25	0:01:19		
etrejob - Esmeralda Trejo	35	0:57:58	0:01:39		
frodriguez - Fanny Rodriguez	35	1:06:25	0:01:54		
Gcalderon - Gabriela Calder	39	0:32:04	0:00:49		
gramirez - Guadalupe Ramir	43	0:53:01	0:01:14		
ifalconor - Ivonne Falcon O	26	0:32:15	0:01:14		
ltrejo - Liliana Trejo B	48	0:50:51	0:01:04		
mhernandezma - Martha Hernande	38	1:16:46	0:02:01		
mperezg - Guadalupe Perez	35	1:04:13	0:01:50		
mrosariol - Maria del Rosar	34	0:44:17	0:01:18		
murrietahe - Monica Murrieta	37	0:32:24	0:00:53		
nievesna - Gabriela Nieves	39	1:03:00	0:01:37		
pgarciaab - Paola Garcia Ab	22	0:22:26	0:01:01		
projaspa - Patricia Rojas	53	1:15:10	0:01:25		
scuadrahe - Silvia Cuadra H	27	0:33:00	0:01:13		
svelazquez - Saira Velazquez	39	0:42:45	0:01:06		
tperez - Tania Perez Est	36	1:00:16	0:01:40		
VDCL - Inbound No Agen	82	0:00:30	0:00:00		
venriquezba - Varinia Enrique	29	0:30:27	0:01:03		
yloramen - Yessenia Lora M	41	0:37:54	0:00:55		
TOTAL Agents:	27	964	19:38:19	0:01:13	

Cada unos de estos reportes si se desea descargar se puede realizar ya que en cada uno en la parte superior hay un vincuo que dice **Download**, el cual este nos descargar el reporte que se seleccione

# Reportes de llamadas Outbound

Dentro de estos reportes podremos visualizar las llamadas que se tuvieron en cada una de las campañas de Outbound y desde que listas asociadas a esta campaña se realizaron las marcaciones

En este ejemplo visualizamos las llamadas del día de  de  y de

VICIdial

ReportsUsersCampaignsListsScriptsFiltersInboundUser GroupsRemote AgentsAdmin

Outbound Calling Report

Dates:  
  
to  
  
☐ Search archived data

Campaigns:  
-- ALL CAMPAIGNS --  
BLASTER1 - BLASTER-PRUEBA  
CAMPA2 - PROGRESIVA  
MIXTA - ENTRADAS Y SALIENTES

Lists: (optional, possibly slow)  
-- ALL LISTS --  
998 - Default Manual list  
999 - Default inbound list  
230522 - prueba  
27042023 - priemra lista

Include Drop  
Rollover:  
  
Bottom Graph:

Carrier Stats:

Shift:

[DOWNLOAD](#) | [MODIFY](#) | [REPORTS](#)

Outbound Calling Stats 2023-05-23 13:03:43

Time range: 2023-05-22 00:00:00 to 2023-05-22 23:59:59

----- TOTALS

Total Calls placed from this Campaign:	11
Average Call Length for all Calls in seconds:	42.91

----- HUMAN ANSWERS

Total Human Answered calls for this Campaign:	0
Average Call Length for all HA in seconds:	0
Total Time: 0:00:00	

----- DROPS

Total Outbound DROP Calls	:	0	0%
Percent of DROP Calls taken out of Answers	:	0 / 0	0%
Average Length for DROP Calls in seconds	:	0	
Productivity Rating	:	0	

----- NO ANSWERS

Total NA calls -Busy,Disconnect,RingNoAnswer:	6	54.55%
Total auto NA calls -system-set	5	
Total manual NA calls -agent-set	1	
Average Call Length for NA Calls in seconds :	5	

Como primera parte se nos muestra los siguiente

## TOTALS

Es donde se nos mostrara el total de llamadas que se realizaron en todas las campañas, y el tiempo que se tuvo con las llamadas esto en segundos

## HUMAN ANSWER

El total de las llamadas que fueron contestadas por una persona

## DROPS

Saliente: cuando tiene una RATIO o campaña predictiva y la cantidad de llamadas salientes que son respondidas por los clientes es mayor que la cantidad de agentes disponibles en ese mismo

momento, las llamadas que no se pueden enrutar a un agente disponible se colgarán después de un tiempo específico. cantidad de segundos (que puede configurar en la campaña) y esto también dará como resultado un cliente potencial con el estado DROP.

NO ANSWER

Son todas las llamadas que no se lograron concretar y/o fueron colgadas por el cliente

Mas adelante podemos visualizar mas datos como lo que va siendo

- Call hangup reason stats
  - La razon por la que fueron colgadas esas llamadas
- Call status stats
  - El estus con el que fueron tipificadas las llamadas
- List ID stats
  - Muestra el ID de las listas que tiene las camapañas que seleccionamos y muestra las llamadas que se ah realizado con acada una de la slistas

```

----- CALL HANGUP REASON STATS
+-----+
| HANGUP REASON | CALLS |
+-----+
| CUSTOMER      | 4 |
| AGENT         | 2 |
| NO ANSWER     | 5 |
+-----+
| TOTAL         : | 11 |
+-----+

----- CALL STATUS STATS
+-----+
| STATUS | DESCRIPTION | CATEGORY | CALLS | CALL TIME | AGENT TIME |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| TOTAL | : | 11 | 0:07:52 | 0:00:43 | 83.90 |
+-----+

----- LIST ID STATS
+-----+
| LIST | CALLS |
+-----+
| 999 - Default inbound list | 2 |
| 230522 - prueba | 9 |
+-----+
| TOTAL : | 11 |
+-----+

----- CUSTOM STATUS CATEGORY STATS
+-----+
| CATEGORY | CALLS | DESCRIPTION |
+-----+
| TOTAL | 0 |
+-----+

```

# Reporte por Agente

En estos reportes podran visualizar los agentes que tienes en cada una de las campañas y su porcentaje de productividad que tengas cada unos de los agente

Para ingresar al reporte del agente ingresamos de la siguiente manera

- Reports
- Agente Time Detail



- Ingresamos y se nos mostrara la siguiente pantalla

Dentro de esta pantalla como podemos observar se nos muestra un filtro para poder realizar una busqueda de acuerdo con la Fecha, Campaña y Grupo de Usuarios.

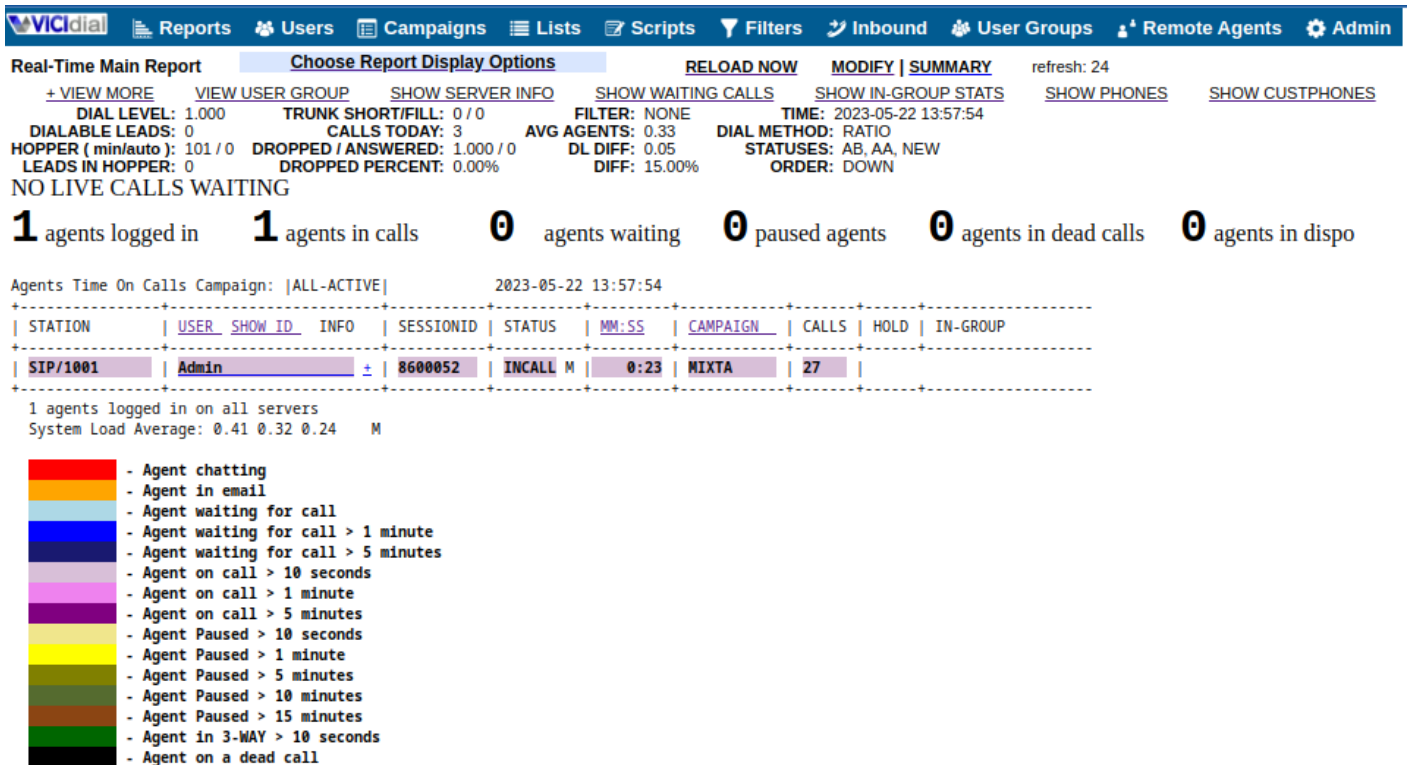
Procedemos ah realizar el filtrado con esos atributos y nos arrojava la la informacion de los usuario que estan en la camapaña que seleccionamos y de los grupos que seleccionamos

Una vez realizando la consulta nos arrojava la informacion de la siguiente manera

AGENT TIME BREAKDOWN:																		
USER NAME	ID	CALLS	TIME CLOCK	LOGIN TIME	WAIT	WAIT %	TALK	TALK TIME %	DISPO	DISPOTIME %	PAUSE	PAUSETIME %	DEAD	DEAD TIME %	CUSTOMER	CONNECTED	LAGGED	LOGIN
Admin	6666	2	0:00	0:10:45	0:02:24	22.33%	0:07:21	68.37%	0:00:07	1.09%	0:00:53	8.22%	0:00:00	0.00%	0:07:21	0:09:45	0:00:25	0:00:26
TOTALS	AGENTS: 1	2	0:00:00	0:10:45	0:02:24	22.33%	0:07:21	68.37%	0:00:07	1.09%	0:00:53	8.22%	0:00:00	0.00%	0:07:21	0:09:45	0:00:25	0:00:26

# Reportes en Tiempo Real

En esta seccion de reportes se veran los agente que se encunetren en diferentes status por ejemplo si se encuentra en llamada, en pausa, en espera, etc. Como se muestra en la siguiente imagen



Como lo visualizamos tenemos un agente en llamada por lo que esta realizando una llamada manual como se visualiza aqui INCALL M en este caso podremos ver los siguientes parametros













- **STATION:** Desde que telefono se esta marcando extension SIP
- **USER:** Usuario que esta logeado en el sistema
- **STATUS:** En que estatus se enucnetra el agente
  - En llamada INCALL
  - En Pausa PAUSED
  - Listo READY

Son uno de los principales status que se pueden visualizar

- **MM:SS:** El tiempo que se ah llevado en la llamada o el tiempo que se aha estado en alg´n otro estatus
- **CAMPAIGN:** La campaña a la que pertenece el agente
- **CALLS:** Cuantas llamadas se ah tenido duerante el dia

De igual forma tenemos una tabla de colores donde cada cambio de color indica el cambio de tiempo que se ha llevado cada agente



	- Agent chatting
	- Agent in email
	- Agent waiting for call
	- Agent waiting for call > 1 minute
	- Agent waiting for call > 5 minutes
	- Agent on call > 10 seconds
	- Agent on call > 1 minute
	- Agent on call > 5 minutes
	- Agent Paused > 10 seconds
	- Agent Paused > 1 minute
	- Agent Paused > 5 minutes
	- Agent Paused > 10 minutes
	- Agent Paused > 15 minutes
	- Agent in 3-WAY > 10 seconds
	- Agent on a dead call