

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



The screenshot displays the VICIdial Administration interface. On the left is a dark blue sidebar with the VICIdial logo at the top. Below the logo, the word "ADMINISTRATION" is written in white. A list of menu items follows: "Reports" (highlighted with a red box), "Users", "Campaigns", "Lists", "Scripts", "Filters", "Inbound", "User Groups", "Remote Agents", and "Admin". At the top of the main content area, there is a navigation bar with links: "HOME | Timeclock | Chat | Logout (6666) | Change language". Below this, the heading "Server Stats and Reports (System Summary)" is shown with a bar chart icon. The main content area is divided into two sections. The first section, "Real-Time Reports", contains three bullet points: "Real-Time Main Report", "Real-Time Campaign Summary", and "Real-Time Whiteboard Report". The second section, "Inbound and Outbound Calling Reports", contains a long list of report links. The first link in this list, "Inbound Report - v2", is highlighted with a red box. Other links include "Inbound Report by DID", "Inbound Service Level Report", "Inbound Summary Hourly Report", "Inbound Daily Report", "Inbound DID Report - DID Summary - Agent DID", "Inbound IVR Report", "Inbound Forecasting Report - Advanced", "Outbound Calling Report", "Outbound Summary Interval Report", "Outbound IVR Report - Export - Callmenu Agent", "Outbound Lead Source Report", "Fronter - Closer Report - Detail", "Lists Pass Report", "Lists Campaign Statuses Report", "Called Counts List IDs Report", "Campaign Status List Report", "Inbound Chat Report", "Export Calls Report", and "Export Leads Report".

HOME | Timeclock | Chat | Logout (6666) | Change language

VICIdial

ADMINISTRATION

- Reports**
- Users
- Campaigns
- Lists
- Scripts
- Filters
- Inbound
- User Groups
- Remote Agents
- Admin

Server Stats and Reports
(System Summary)

Real-Time Reports

- [Real-Time Main Report](#)
- [Real-Time Campaign Summary](#)
- [Real-Time Whiteboard Report](#)

Inbound and Outbound Calling Reports

- [Inbound Report - v2](#)
- [Inbound Report by DID](#)
- [Inbound Service Level Report](#)
- [Inbound Summary Hourly Report](#)
- [Inbound Daily Report](#)
- [Inbound DID Report - DID Summary - Agent DID](#)
- [Inbound IVR Report](#)
- [Inbound Forecasting Report - Advanced](#)
- [Outbound Calling Report](#)
- [Outbound Summary Interval Report](#)
- [Outbound IVR Report - Export - Callmenu Agent](#)
- [Outbound Lead Source Report](#)
- [Fronter - Closer Report - Detail](#)
- [Lists Pass Report](#)
- [Lists Campaign Statuses Report](#)
- [Called Counts List IDs Report](#)
- [Campaign Status List Report](#)
- [Inbound Chat Report](#)
- [Export Calls Report](#)
- [Export Leads Report](#)

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 ocacion nos concentraremos en el **Inbound Report**

Al ingresar por en ese reporte podemos realizar la busqueda de la informaciòn 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 ingrup antes mencionado esta combreado de color gris esto nos indica que ese esta seleccionado

Inbound Report ?

Date Range: 2023-11-28 to 2023-11-28 Inbound Groups: ---NONE--- - None selected
AGENTDIRECT - Single Agent Direct Queue
inDESBORDE - Inbound Desborde Recepcion
inRECEPCION - Inbound Recepcion

Shift: ALL Display as: TEXT Search archived data

SUBMIT

[MODIFY](#) | [IVR REPORT](#) | [v2](#) | [REPORTS](#)

Una vez des establecer el rango de fechas y el ingroups que deseamos obtener la informaciòn se procedera a desplejarnos la siguiente informaciòn

En esta imagen se nos muestra un resume 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 informaciòn no las esta 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%	drop/answered: 6%
Average hold time for DROP Calls:	23 seconds		
Drop rate for calls >= 5 seconds:	45	5%	
Drop rate for calls >= 10 seconds:	27	3%	

----- 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 que estatus fue tipificada cada una de las llamadas que esntraron 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 [DOWNLOAD](#)

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 [DOWNLOAD](#)

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
etreib - 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

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 ah esta campañas se realizaron las marcaciones

En este ejemplo visualizamos las llamadas del dia de 2023-05-22 de Todas las Campañas y de Todas la Listas

VICIdial

ReportsUsersCampaignsListsScriptsFiltersInboundUser GroupsRemote AgentsAdmin

Outbound Calling Report ?

Dates:
2023-05-22
to
2023-05-22
☐ 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:
NO
Bottom
Graph:
NO

Carrier Stats:
NO

Shift:
ALL

Display as:
TEXT

DOWNLOAD | MODIFY | REPORTS

SUBMIT

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 llamasdas 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 cada 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 TIME	AVG TIME	CALLS/HOUR	CALLS/HOUR	
B	Busy	UNDEFINED	2	0:07:21	0:03:41	15.25	11.16	
NA	No Answer AutoDial	UNDEFINED	5	0:00:00	0:00:00	38.14	27.91	
PM	Played Message	UNDEFINED	1	0:00:16	0:00:16	7.63	5.58	
PU	Call Picked Up	UNDEFINED	3	0:00:15	0:00:05	22.88	16.74	
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

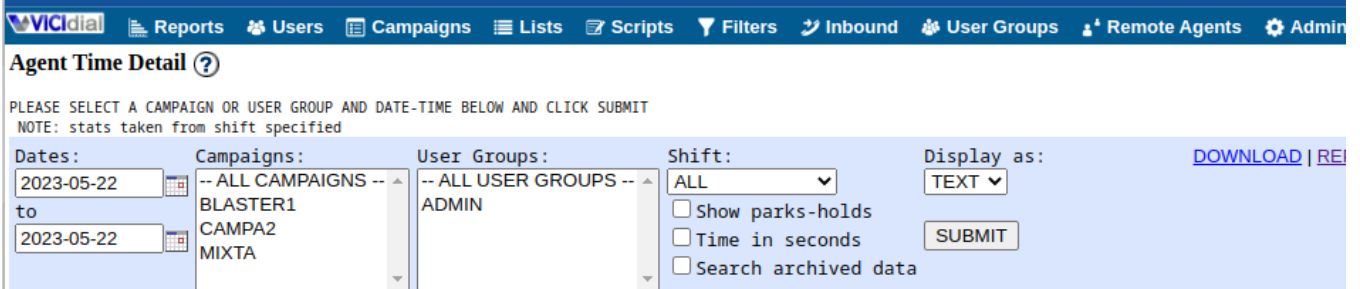
En estos reportes podran visualizar los agentes que tienes en cada una de las campañas y su porcentaje de productividad que tengas cada unos de los agente

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 .

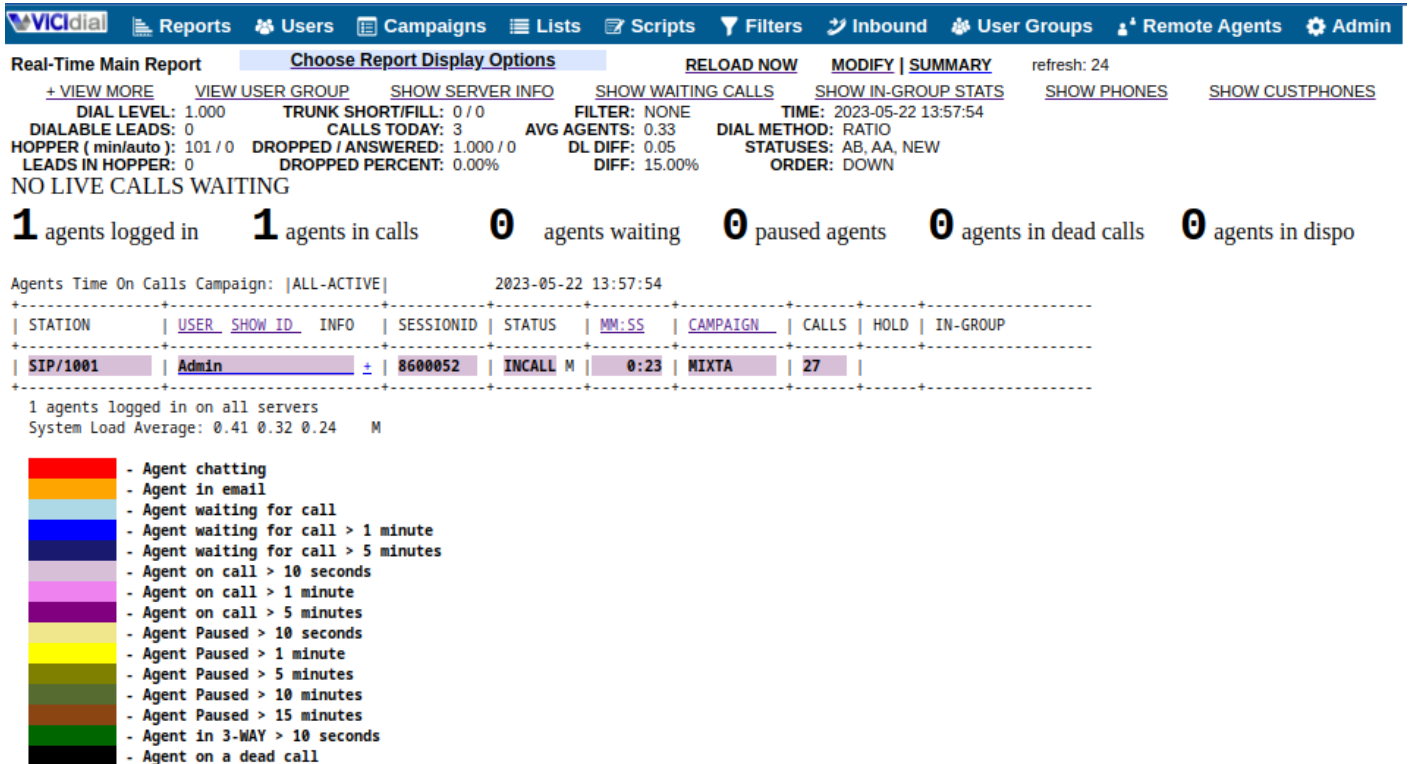
Procedemos ah realizar el filtrado con esos atributos y nos arrojará la información de los usuarios que están en la campaña que seleccionamos y de los grupos que seleccionamos

Una vez realizando la consulta nos arrojará la información 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