Reporte de llamadas de Inbound

Inbound Reports

Dentro de los reportes de las llamadas de entrada d entra de la siguiente manera, nos pocisionamos 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 puden ser por mediao de los siguiente

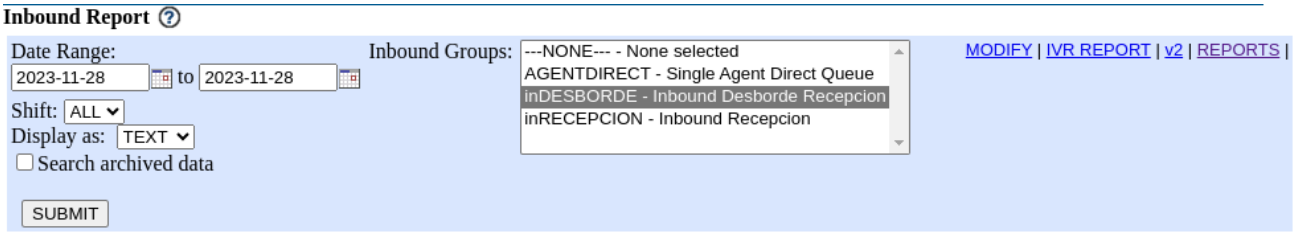
- **Inbound Report by DID**
- **Inbound Report by IVR**

- **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 selecionado



Una vez des establecer el rango de fechas y el ingoups que deseamso obtener la información se procedera a desplejarnos la siguiente información

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 información 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
egutierrezor - Elena Gutierrez	33	0:43:25	0:01:19
etrejob - Esmeralda Trejo	35	0:57:58	0:01:39
frodriguezes - Fanny Rodriguez	35	1:06:25	0:01:54
Gcalderon - Gabriela Calder	39	0:32:04	0:00:49
gramirez - Guadalupe Ramír	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
tperezes - 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

---

Revisión #2
Creado 2023-05-22 12:25:22 CST por Abraham Zavala
Actualizado 2023-11-30 09:56:33 CST por Abraham Zavala