

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 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
Shift: ALL
Display as: TEXT
☐ Search archived data
SUBMIT

Inbound Groups:
---NONE--- - None selected
AGENTDIRECT - Single Agent Direct Queue
inDESBORDE - Inbound Desborde Recepcion
inRECEPCION - Inbound Recepcion

[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	
egutierrezor - 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

Revisión #2

Creado 22 mayo 2023 12:25:22 por Abraham Zavala

Actualizado 30 noviembre 2023 09:56:33 por Abraham Zavala