

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

Outbound Calling Report

Dates: 2023-05-22 to 2023-05-22

Campaigns: -- ALL CAMPAIGNS --, BLASTER1 - BLASTER-PRUEBA, CAMP2 - 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, SUBMIT

[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 lo siguiente

TOTALS

Es donde se nos muestra 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 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	

Creado 2023-05-22 12:25:38 CST por Abraham Zavala
 Actualizado 2023-05-23 14:21:17 CST por Abraham Zavala