

# 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 2023-05-22 de Todas las Campañas y de Todas la Listas

ViciDial

ReportsUsersCampaignsListsScriptsFiltersInboundUser GroupsRemote AgentsAdmin

Outbound Calling Report

Dates:

2023-05-22to2023-05-22

☐ Search archived data

Campaigns:

-- ALL CAMPAIGNS --BLASTER1 - BLASTER-PRUEBACAMPA2 - PROGRESIVAMIXTA - ENTRADAS Y SALIENTES

Lists: (optional, possibly slow)

-- ALL LISTS --998 - Default Manual list999 - Default inbound list230522 - prueba27042023 - priemra lista

Include Drop

Rollover: NOBottom Graph: NO

Carrier Stats: NO

Shift: ALL

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 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	

Revisión #5

Creado 22 mayo 2023 12:25:38 por Abraham Zavala

Actualizado 23 mayo 2023 14:21:17 por Abraham Zavala