

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

Real-Time Main Report Choose Report Display Options RELOAD NOW MODIFY | SUMMARY refresh: 24

+ VIEW MORE VIEW USER GROUP SHOW SERVER INFO SHOW WAITING CALLS SHOW IN-GROUP STATS SHOW PHONES SHOW CUSTPHONES

DIAL LEVEL: 1.000 TRUNK SHORT/FILL: 0 / 0 FILTER: NONE TIME: 2023-05-22 13:57:54
DIALABLE LEADS: 0 CALLS TODAY: 3 AVG AGENTS: 0.33 DIAL METHOD: RATIO
HOPPER (min/auto): 101 / 0 DROPPED / ANSWERED: 1.000 / 0 DL DIFF: 0.05 STATUSES: AB, AA, NEW
LEADS IN HOPPER: 0 DROPPED PERCENT: 0.00% DIFF: 15.00% ORDER: DOWN

NO LIVE CALLS WAITING

1 agents logged in **1** agents in calls **0** agents waiting **0** paused agents **0** agents in dead calls **0** agents in dispo

Agents Time On Calls Campaign: |ALL-ACTIVE| 2023-05-22 13:57:54

STATION	USER	SHOW ID	INFO	SESSIONID	STATUS	MM:SS	CAMPAIGN	CALLS	HOLD	IN-GROUP
SIP/1001	Admin			8600052	INCALL M	0:23	MIXTA	27		

1 agents logged in on all servers
System Load Average: 0.41 0.32 0.24 M

- 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

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

Creado 2023-05-22 13:06:29 CST por Abraham Zavala

Actualizado 2023-05-22 16:39:03 CST por Abraham Zavala