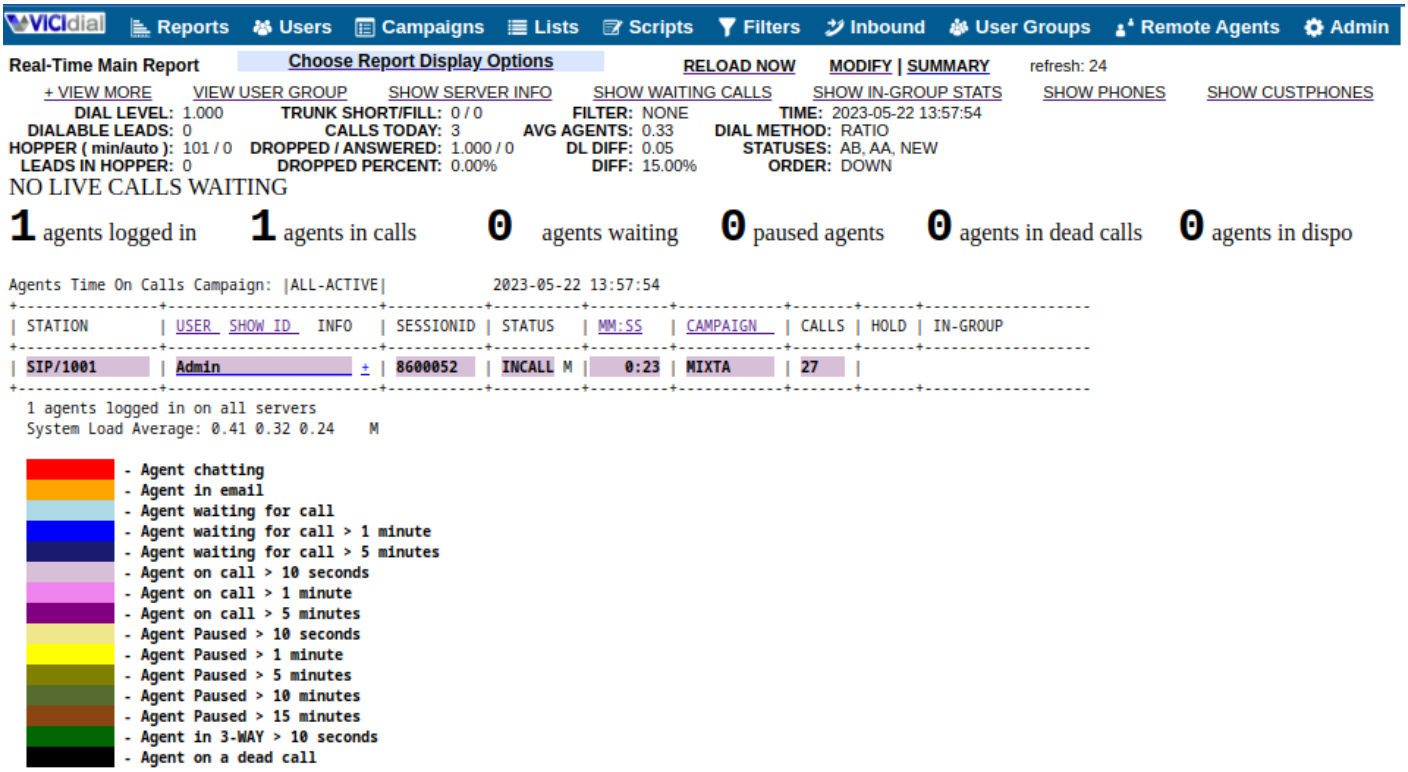
Reportes en Tiempo Real

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



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

Revisión #4
Creado 22 mayo 2023 13:06:29 por Abraham Zavala
Actualizado 22 mayo 2023 16:39:03 por Abraham Zavala