



INTERACT

Modelos de Informes

Manual Modelos de Informes Interact
Release: 2.29

© 2024

por
DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.
Sector de Documentación - Departamento Técnico
Rua Profª Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras
CEP 88085-040 - Florianópolis - SC
www.digitro.com

Todos los derechos son reservados. Se prohíbe su reproducción, total o parcial, por toda gama de formas y medios conocidos. Para tal, es imprescindible la autorización, por escrito, de Dígitro Tecnologia S.A. Su contenido tiene carácter técnico-informativo y sus editores, se reservan el derecho de revisar las versiones con el objetivo de aprovechar total o parcialmente este trabajo, sin necesidad de cualquier forma de aviso previo.

Florianópolis, febrero del 2024

SUMARIO

Sobre este documento.....	9
Bienvenido.....	9
Observaciones importantes.....	9
Organización.....	11
Convenciones	12
Parámetros de los informes	13
Actualización de la base de datos	14
Agente	16
Agentes autenticados	17
Agrupamiento.....	17
Agrupamiento, agrupamiento De listado.....	18
Campaña de monitoreo.....	19
Clasificación de la llamada	19
Columnas de atención de agentes	20
Columnas de atención de agentes - exportación.....	21
Columnas de atenciones en el servicio.....	22
Columnas de atenciones en el servicio - exportación.....	23
Columnas de atención por perfil, columnas de atención por perfil en llamadas recibidas y columnas de atención por perfil en llamadas generadas	24
Columnas de clasificación de llamadas.....	27
Columnas de estadísticas referentes a <i>callback</i> que deben presentarse en el informe	28
Columnas de estadísticas por intervalo de tiempo – agente – exportación	28

Columnas de estadística por intervalo de tiempo – agente - servicios activos.....	29
Columnas de estadística por intervalo de tiempo – servicios activos	30
Columnas de estadística por intervalo de tiempo – servicios activos - exportación.....	32
Columnas de estadística por intervalo de tiempo - servicios receptivos.....	33
Columnas de estadística por intervalo de tiempo - servicios receptivos – exportación, columnas de estadística por intervalo de tiempo - servicios receptivos – llamadas recibidas – exportación, columnas de estadística por intervalo de tiempo - servicios receptivos – llamadas generadas - exportación.....	34
Columnas de estadísticas por intervalo de tiempo – atenciones	37
Columnas de listado de llamadas seleccionadas para monitoreo	38
Columnas de listado de llamadas seleccionadas para monitoreo - exportación.....	39
Columnas de nivel de servicio.....	40
Condición de finalización	41
Considerar las pausas automáticas	41
Consulta.....	42
Copiados por el agente (CC y CCO).....	42
Datos asociados.....	43
DDN.....	43
Destino.....	44
Detalle de llamadas generadas sin éxito.....	44
Detalle de llamadas de servicio	46
Detalle de llamadas personales.....	47
Detalles de la exportación CSV	48
Detalles de la exportación xls.....	49
Detalle de pausas automáticas	49
Distribución de tiempo autenticado	50
Encaminado a.....	51

Encuesta de satisfacción	52
Entrante/saliente.....	52
Equipo	53
Estados del contacto.....	53
Estado de la evaluación	54
Evaluador de monitoreo	54
Finalizado por.....	55
Formulario.....	55
Identificación del Agente	56
Identificación del autor.....	56
Incluir columna datos asociados.....	56
Indicadores de nivel de servicio.....	57
Interna/externa.....	57
Llamadas	58
Intervalo	58
Intervalo de la evaluación.....	59
Intervalo de tiempo del gráfico.....	60
Meta	60
Medio.....	61
Modo de selección de llamada.....	61
Mostrar gráfico.....	62
Mostrar medios	62
Mostrar extensión.....	62
Motivos de pausa automática.....	63
Niveles de servicio	63
Nombre del contacto.....	64

Ordenación.....	64
Orientación para impresión.....	65
Origen.....	67
Perfil de atención de la llamada.....	67
Rango de horario.....	68
Secciones	69
Submedio.....	69
Separador de campos para archivo csv.....	70
Servicio	70
Servicio de IVR	71
Tiempos de nivel de servicio	71
Tiempo máximo de atención	72
Tiempo mínimo de atención	72
Tipo de marcado.....	73
Tipo de las llamadas	73
Tipo de estadísticas	74
Tipo de registro.....	74
Tipo de servicio.....	75
Versión del formulario.....	75
Modelos Interact estándar	76
Modelo 3000 – Estadísticas por período – visión general.....	77
Modelo 3001 – Estadísticas por intervalo de tiempo - servicios receptivos	97
Modelo 3002 – Listado de llamadas en el servicio.....	100
Modelo 3003 – Gráfico de llamadas	103
Modelo 3004 – Perfil de espera.....	105
Modelo 3005 - Perfil de nivel de servicio.....	107

Modelo 3006 - Estadísticas por intervalo de tiempo - servicios activos.....	109
Modelo 3007 – Cantidad de llamadas atendidas respecto al tiempo de conversación.....	111
Modelo 3010 – Estadísticas de Interact por medio - servicios receptivos	113
Modelo 3012 – Listado de llamadas seleccionadas para monitoreo.....	115
Modelo 3013 – Evaluaciones de desempeño (monitoreo).....	118
Modelo 3100 – Atención de agentes.....	120
Modelo 3101 – Pausa y tiempo autenticado de los agentes.....	121
Modelo 3102 – Lista de agentes autenticados por período	124
Modelo 3103 – Encuesta de satisfacción de chat/e-mail.....	126
Modelo 3104 – Programación de pausas automáticas	128
Modelo 3200 - Estadísticas por callbacks registrados/generados	131
Modelo 3201 - Lista de números registrados	134
Modelo 3300 - Estadísticas de contactos.....	136
Modelo 3301 - Lista de contactos.....	138
Modelo 3302 - Lista de contactos realizados con éxito	141
Modelo 3512 – Listado de llamadas seleccionadas para monitoreo - exportación.....	143
Modelo 3513 – Evaluaciones de desempeño (monitoreo) – exportación.....	144
Modelos Interact – encuesta de satisfacción Persona2 (Opcional)	145
Modelo 3900: Agentes – Encuesta de satisfacción.....	146
Modelo 3950 – Agentes – Encuesta de satisfacción - Exportación.....	148
Modelo 3951 – Encuesta de Satisfacción – Listado - Exportación.....	149
Modelos Interact – Encuesta de satisfacción Persona3 (opcional).....	151
Modelo 3910: Agentes – encuesta de satisfacción	151
Modelo 3960: Agentes – encuesta de satisfacción- exportación	155
Modelos Interact estándar – exportación	157

Modelo 3500 – Estadísticas por período – visión general – exportación.....	159
Modelo 3501 – Estadísticas por intervalo de tiempo – exportación.....	160
Modelo 3502 – Listado de llamadas en el servicio – exportación.....	162
Modelo 3520 – Estadísticas de calidad de la atención – exportación.....	163
Modelo 3510 – Estadísticas de Interact por medio - servicios receptivos - exportación.....	165
Modelo 3600 – Atención de agentes - exportación	166
Modelo 3601 – Pausa y tiempo de autenticación de los agentes - exportación....	167
Modelo 3602 – Lista de agentes autenticados por período	167
Modelo 3603 – Encuesta de satisfacción de chat/e-mail – exportación	168
Modelo 3604 – Atención de agentes por intervalo de tiempo – exportación.....	169
Modelo 3700 – Estadísticas por callbacks registrados/generados – exportación.	170
Modelo 3701 - Lista de números registrados – exportación	171
Modelo 3800 - Estadísticas de contactos – exportación	172
Modelo 3801 - Lista de contactos - exportación	172
Modelo 3802 - Lista de contactos realizados con éxito – exportación.....	174
Modelo 3804 - Lista de teléfonos en el rango de tiempo de atención – exportación	174
Glosario.....	176

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BIENVENIDO

Este manual describe los parámetros y los modelos de Informes de la solución **Interact**, a los que se accede por medio del **Manager**.

OBSERVACIONES IMPORTANTES

1. Para la interfaz gráfica del **Interact** se sugiere utilizar resolución gráfica de vídeo mínima de 1024 X 768 píxeles.
2. Quedará a criterio de DÍGITRO facilitar, por medio de propuesta de suministro o contrato de soporte específico, las facilidades adicionales que sean posteriormente creadas.
3. Los servicios solicitados por el cliente, que impliquen alteraciones en características específicas, funciones adicionales u otros ítems no especificados, serán considerados como adicionales, y serán efectuados según el cronograma de ejecución y asignación de recursos, elaborados por DÍGITRO y aprobados por el cliente, por medio de propuesta comercial.

4. Toda funcionalidad identificada con la palabra Opcional, no forma parte de la solución. Su suministro depende de propuesta específica.
5. Dígitro, como cualquier empresa desarrolladora, no puede garantizar que *softwares* no contengan errores o que el cliente sea capaz de operarlos sin problemas o interrupciones, y por lo tanto, no asume eventuales perjuicios financieros resultantes de esos errores o de problemas de responsabilidad de terceros.
6. Debido al desarrollo continuo de técnicas de invasión y ataques a la red, no es posible garantizar que el equipamiento (hardware y software) esté libre de la vulnerabilidad de la invasión/acción externa.
7. Si ocurren errores o fallas después de la aceptación o de la puesta en marcha del sistema, estos sólo serán evaluados y/o corregidos mediante contrato de soporte o autorización para pago de soporte extra, de acuerdo con la tabla de precios vigente en la fecha de la solicitud.
8. Dígitro no actualizará este producto en función de nuevas versiones. Para eso, será necesaria una negociación comercial.
9. Las informaciones presentes en los campos de las ventanas exhibidas y descritas en este manual son meramente ilustrativas.
10. La configuración de la aplicación depende de los ítems adquiridos por el cliente. El manual describe la versión más actual de la aplicación, por lo tanto, podrán existir versiones de aplicaciones diferentes a la versión descrita en este manual.
11. Dígitro no se responsabiliza por pérdidas de informaciones, debido a la inobservancia, por parte del cliente, de procedimientos de *backup*, orientándole para que, regularmente, almacene los datos también en medios electrónicos (CD, DVD, etc.), de forma a disponer de contingencia externa.
12. Las contraseñas de acceso son establecidas por el administrador y son de su entera y exclusiva responsabilidad.
13. DÍGITRO no asume cualquier responsabilidad por alteraciones promovidas por terceros, autorizados o no por el administrador, por la falta de cuidado en la

*Sobre este
Documento*
CAPÍTULO 1

selección de los procedimientos de seguridad, por fuga de contraseñas o de cualquier otro procedimiento operacional del administrador.

14. En los equipamientos Dígitro, el análisis de línea extendida (ALE), cuando aplicable, se refiere al reconocimiento de cifras en modo DTMF*. Otros tipos de ALE*, incluso reconocimiento en modo decádico*, dependen del análisis de viabilidad de desarrollo (a contratarse mediante acuerdo de desarrollo específico), el cliente deberá considerar, como regla, la indisponibilidad de ese reconocimiento en otro modo que no sea DTMF.
15. Dígitro mantiene un proceso de ciclo de vida de sus productos debido a innovaciones tecnológicas, necesidades del mercado u otro motivo. Para más informaciones, acceda al entorno exclusivo para clientes en site www.digitro.com.br.

ORGANIZACIÓN

Capítulo 1	Presenta informaciones sobre este manual: observaciones importantes, organización y convenciones utilizadas.
Capítulo 2	Describe los parámetros presentados en los modelos de Informes del Interact .
Capítulo 3	Describe los modelos estándar de Informes del Interact y presenta, también, un ejemplo de cada uno.
Capítulo 4	Describe los modelos estándar de Informe de exportación del Interact .
Glosario	Presenta una relación de los términos usualmente utilizados en este manual.

CONVENCIONES

Asterisco *	Los términos marcados con asterisco * constan en el Glosario, al final del manual.
Botones e Ítems	Cuando figuren en el medio del texto, los nombres de los botones y de los ítems de una ventana o página serán escritos en negrilla .
VENTANAS Y MENÚS	Los nombres de las ventanas y de los menús, cuando figuren en el medio del texto, serán escritos en VERSALITA.
Campos	Las iniciales mayúsculas identifican nombre de Campos en el medio del texto.
<i>Palabras de Origen Extranjera</i>	Las palabras de origen extranjera serán escritas en letra <i>cursiva</i> .
<u>Palabras de destaque</u>	Las palabras que requieran destaque en determinado contexto, serán <u>subrayadas</u> .


2

PARÁMETROS DE LOS INFORMES

Cada modelo de informe utiliza parámetros propios, correspondientes a las informaciones que deberán buscarse la Base de Datos del sistema, y específicos para el tipo de Informe que se desea generar.

Este capítulo describe los parámetros presentados en los modelos de Informes de la solución **Interact**, a los que se accede por medio del **Manager**.

NOTA

1. *Los parámetros cuyo título está antecedido por un * (asterisco) son de llenado obligatorio.*
2. *Los parámetros que presentan el icono  a la derecha de su título permiten abrir un menú de acciones de selección cuando el parámetro esté habilitado. Ese menú permite marcar todos los ítems, desmarcarlos o invertir la selección de los ítems, es decir, desmarcar los que estén marcados y marcar los que no estén marcados.*

ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS

Los datos históricos de **Interact** se almacenan utilizando dos tipos de estructura: tablas con datos brutos y cubos de datos consolidados. Los datos consolidados son agrupados, por defecto, en intervalos de 15 minutos.

De este modo, cada intervalo contiene los datos de las llamadas finalizadas dentro del intervalo.

Ejemplo:

El intervalo de 10:00 a 10:14 presentará la consolidación de las llamadas finalizadas entre 10:00 y 10:14:59, independientemente de la hora de inicio de la llamada.

El cálculo de los datos consolidados tan solo se efectúa cuando las tablas de datos brutos están rellenas.

Debido a este modo de funcionamiento, es normal que haya diferencia entre la fecha de actualización de las tablas de datos brutos y la fecha de actualización de los cubos de datos.

Las datas de actualización de la base de datos se presentan en el momento de generación de los informes y en el informe emitido, como se puede visualizar en las siguientes figuras.

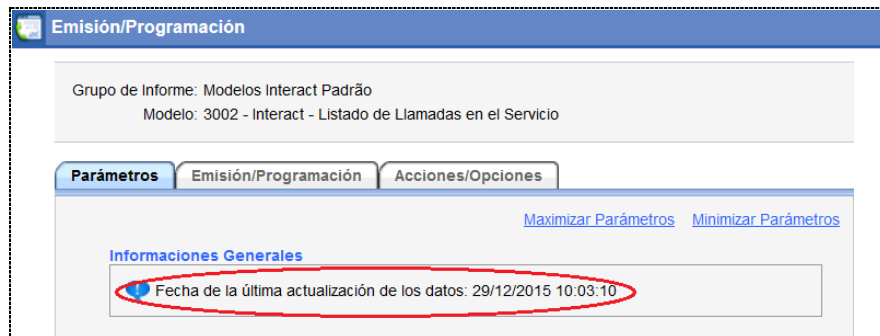


Figura 1. Fecha de la última actualización de los datos en la selección de los parámetros del informe

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

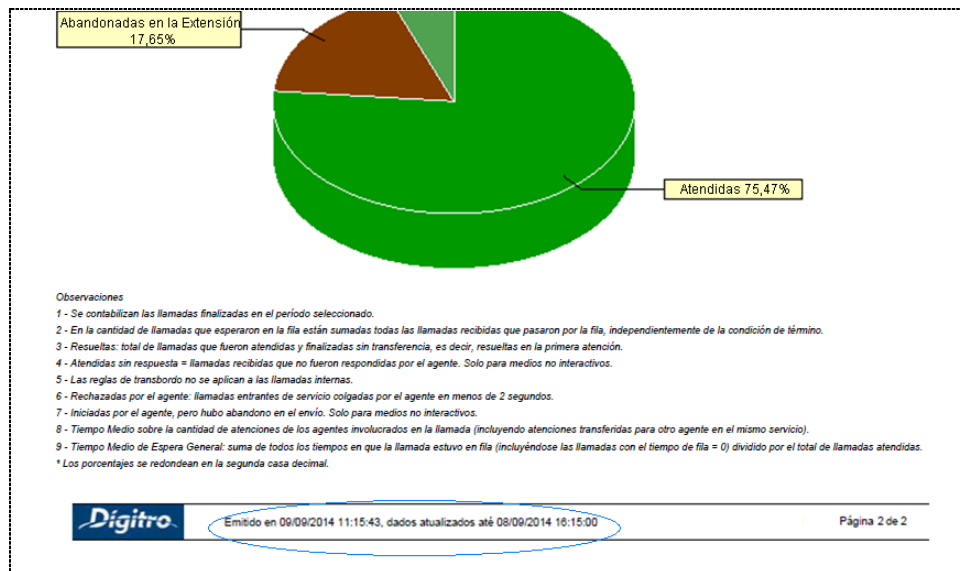


Figura 2. Fecha de la última actualización de los datos en el informe emitido

AGENTE

Parámetro opcional que permite seleccionar los agentes que se presentarán en el informe. El menú de acciones de selección estará disponible cuando haya tres o más ítems listados en este parámetro.

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

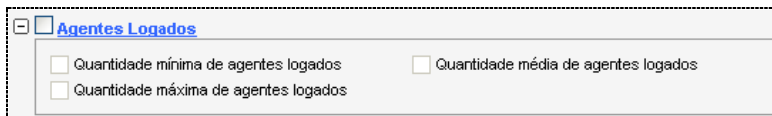


The screenshot shows a configuration window for the 'Agente' parameter. At the top, there is a header bar with a minus icon, a checked checkbox, and the text 'Agente' followed by a dropdown arrow. Below this, the main area is divided into two columns of checkboxes. The left column contains: aa1, aa2, aa3, ana.sup, ana1, and ana2. The right column contains: sc1, tayna1, thiago, thiago1, and thiago2. All checkboxes are currently unchecked.

Figura 3. Agente

AGENTES AUTENTICADOS

Este parámetro permite seleccionar la cantidad de agentes autenticados.



The screenshot shows a configuration window for the 'Agentes Logados' parameter. The header bar has a minus icon, an unchecked checkbox, and the text 'Agentes Logados' followed by a dropdown arrow. The main area contains four checkboxes arranged in two rows. The first row has 'Quantidade mínima de agentes logados' and 'Quantidade média de agentes logados'. The second row has 'Quantidade máxima de agentes logados' and an empty checkbox. All checkboxes are currently unchecked.

Figura 4. Agentes autenticados

AGRUPAMIENTO

Este parámetro permite consolidar la información por cada servicio.

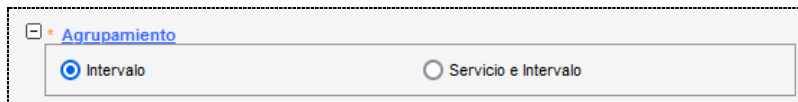


Figura 5. Agrupamiento

AGRUPAMIENTO, AGRUPAMIENTO DE LISTADO

Parámetro opcional que permite seleccionar la forma de agrupamiento de las informaciones que se presentarán en el informe:



Figura 6. Agrupamiento

NOTA

Las opciones presentadas en este parámetro pueden variar según el modelo de informe seleccionado.

CAMPAÑA DE MONITOREO

Este parámetro permite filtrar las llamadas que fueron seleccionadas para evaluación por medio de las campañas seleccionadas. El menú de acciones de selección estará disponible cuando haya tres o más ítems listados en este parámetro.

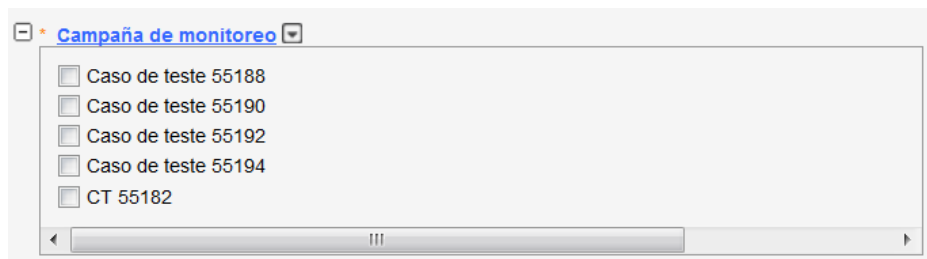


Figura 7. Campaña de monitoreo

CLASIFICACIÓN DE LA LLAMADA

Parámetro opcional que permite seleccionar las clasificaciones de llamada que se presentarán en el informe. El menú de acciones de selección estará disponible cuando haya tres o más ítems listados en este parámetro.

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2



☐ **Clasificación de la Llamada**

<input checked="" type="checkbox"/> Trote	<input type="checkbox"/> Não Configurado
<input checked="" type="checkbox"/> Classificação 01 (Removido)	<input type="checkbox"/> Operando em Contingência
<input checked="" type="checkbox"/> Pedido de informação (Removido)	
<input checked="" type="checkbox"/> Reiteración (Removido)	
<input checked="" type="checkbox"/> Default	
<input checked="" type="checkbox"/> Falha de geração	

Figura 8. Clasificación de la llamada

COLUMNAS DE ATENCIÓN DE AGENTES

Estadísticas en la vista del agente, tanto en la atención de servicios como en llamadas personales, incluidas las estadísticas globales del agente, estadísticas de detalle de las atenciones, de las llamadas personales y de las pausas automáticas, estadísticas de distribución de tiempo y el total de llamadas atendidas de servicio y que fueron clasificadas por el agente. Obligatorio, múltiple selección.

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

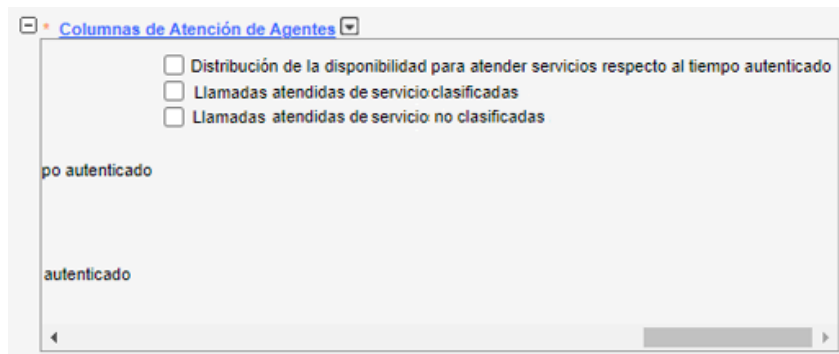


Figura 9. Columnas de atención de agentes

COLUMNAS DE ATENCIÓN DE AGENTES - EXPORTACIÓN

Este parámetro permite seleccionar las informaciones referentes a las atenciones de los agentes que deberán presentarse en el Informe de exportación.

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

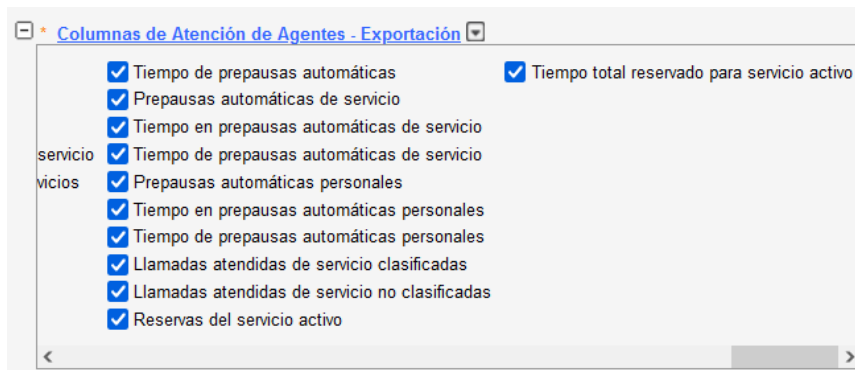


Figura 10. Columnas de atención de agentes – exportación

COLUMNAS DE ATENCIONES EN EL SERVICIO

Este parámetro permite seleccionar las estadísticas referentes a las atenciones de un determinado servicio que deben presentarse en el informe.

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

Columnas de Atenciones en el Servicio			
<input type="checkbox"/> Fecha Final de la Atención	<input checked="" type="checkbox"/> Tiempo Total	<input type="checkbox"/> Consulta	<input checked="" type="checkbox"/> Condición
<input checked="" type="checkbox"/> Agente	<input type="checkbox"/> Tiempo de Hold	<input type="checkbox"/> Conferencia	<input type="checkbox"/> E-mails a
<input type="checkbox"/> Fecha Inicial de la Llamada	<input type="checkbox"/> Tiempo de Posatención	<input type="checkbox"/> DDN	<input type="checkbox"/> Copiados
<input type="checkbox"/> Fecha Final de la Llamada	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado tras	<input checked="" type="checkbox"/> Origen	<input type="checkbox"/> Copiados
<input checked="" type="checkbox"/> Servicio	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado por	<input checked="" type="checkbox"/> Destino	<input type="checkbox"/> Destino T
<input type="checkbox"/> Tiempo en la Fila	<input type="checkbox"/> Perfil de Atención	<input type="checkbox"/> Medio	<input type="checkbox"/> Datos As
<input type="checkbox"/> Tiempo del Tono	<input type="checkbox"/> Interna / Externa	<input type="checkbox"/> Submisión	<input type="checkbox"/> Encuesta
<input checked="" type="checkbox"/> Tiempo de Conversación	<input type="checkbox"/> Entrante / Saliente	<input type="checkbox"/> Clasificación de la Llamada	<input type="checkbox"/> Tiene reg

Figura 11. Columnas de atenciones en el servicio

COLUMNAS DE ATENCIONES EN EL SERVICIO - EXPORTACIÓN

Este parámetro permite seleccionar las informaciones referentes a las atenciones de un determinado servicio que deberán presentarse en el informe de exportación.

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

Columnas de Atención en el Servicio - Exportación

<input checked="" type="checkbox"/> Fecha Inicial de la Llamada	<input checked="" type="checkbox"/> Tiempo de Posatención	<input checked="" type="checkbox"/> DDN
<input checked="" type="checkbox"/> Servicio	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado tras	<input checked="" type="checkbox"/> Origen
<input checked="" type="checkbox"/> Agente	<input checked="" type="checkbox"/> Finalizado por	<input checked="" type="checkbox"/> Destino
<input type="checkbox"/> Tiempo en la Fila	<input checked="" type="checkbox"/> Perfil de Atención	<input type="checkbox"/> Medio
<input checked="" type="checkbox"/> Tiempo del Tono	<input checked="" type="checkbox"/> Interna / Externa	<input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de la Llamada
<input checked="" type="checkbox"/> Tiempo de Conversación	<input checked="" type="checkbox"/> Entrante / Saliente	<input checked="" type="checkbox"/> Condición de Finalización
<input checked="" type="checkbox"/> Tiempo Total	<input checked="" type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Generada por callback
<input checked="" type="checkbox"/> Tiempo de Hold	<input checked="" type="checkbox"/> Conferencia	<input type="checkbox"/> Fecha en que se registró el callback (recol)

Figura 12. Columnas de atención en el servicio - exportación

COLUMNAS DE ATENCIÓN POR PERFIL, COLUMNAS DE ATENCIÓN POR PERFIL EN LLAMADAS RECIBIDAS Y COLUMNAS DE ATENCIÓN POR PERFIL EN LLAMADAS GENERADAS

Estos parámetros opcionales permiten seleccionar las estadísticas relacionadas a las llamadas atendidas y abandonadas en un perfil de atención que deberán presentarse como columnas en el informe.

El parámetro **En llamadas recibidas** relaciona tan solo las estadísticas de las llamadas recibidas, el parámetro **En llamadas generadas** relaciona tan solo las estadísticas de

las llamadas generadas, y el parámetro **Columnas de atención por perfil** totaliza las llamadas recibidas y las llamadas generadas.

Estos parámetros estarán disponibles según el parámetro **Llamadas**, cuando esté presente.

☐ Total de llamadas atendidas por el perfil 1

☐ % de llamadas atendidas por el perfil 1 en relación al total de llamadas

☐ Total de llamadas atendidas por el perfil 2

☐ % de llamadas atendidas por el perfil 2 en relación al total de llamadas

☐ Total de llamadas atendidas por el perfil 3

☐ % de llamadas atendidas por el perfil 3 en relación al total de llamadas

☐ Total de llamadas atendidas por el perfil 4

☐ % de llamadas atendidas por el perfil 4 en relación al total de llamadas

☐ Total de llamadas atendidas por el perfil 5

☐ % de llamadas atendidas por el perfil 5 en relación al total de llamadas

☐ Total de llamadas abandonadas por el perfil 1

☐ % de llamadas abandonadas por el perfil 1 en relación al total de llamadas

☐ Total de llamadas abandonadas por el perfil 2

☐ % de llamadas abandonadas por el perfil 2 en relación al total de llamadas

☐ Total de llamadas abandonadas por el perfil 3

☐ % de llamadas abandonadas por el perfil 3 en relación al total de llamadas

☐ Total de llamadas abandonadas por el perfil 4

☐ % de llamadas abandonadas por el perfil 4 en relación al total de llamadas

☐ Total de llamadas abandonadas por el perfil 5

☐ % de llamadas abandonadas por el perfil 5 en relación al total de llamadas

Figura 13. Columnas de atención por perfil

☐ ☐ **Columnas de Atención por Perfil en Llamadas Recibidas** ☐

<input type="checkbox"/> Total de llamadas recibidas atendidas por el perfil 1	<input type="checkbox"/> Total de
<input type="checkbox"/> % de llamadas recibidas atendidas por el perfil 1 en relación al total de llamadas recibidas	<input type="checkbox"/> % de la
<input type="checkbox"/> Total de llamadas recibidas atendidas por el perfil 2	<input type="checkbox"/> Total de
<input type="checkbox"/> % de llamadas recibidas atendidas por el perfil 2 en relación al total de llamadas recibidas	<input type="checkbox"/> % de la
<input type="checkbox"/> Total de llamadas recibidas atendidas por el perfil 3	<input type="checkbox"/> Total de
<input type="checkbox"/> % de llamadas recibidas atendidas por el perfil 3 en relación al total de llamadas recibidas	<input type="checkbox"/> % de la
<input type="checkbox"/> Total de llamadas recibidas atendidas por el perfil 4	<input type="checkbox"/> Total de
<input type="checkbox"/> % de llamadas recibidas atendidas por el perfil 4 en relación al total de llamadas recibidas	<input type="checkbox"/> % de la
<input type="checkbox"/> Total de llamadas recibidas atendidas por el perfil 5	<input type="checkbox"/> Total de
<input type="checkbox"/> % de llamadas recibidas atendidas por el perfil 5 en relación al total de llamadas recibidas	<input type="checkbox"/> % de la

« ||| »

Figura 14. Columnas de atención por perfil en llamadas recibidas

☐ ☐ **Columnas de Atención por Perfil en Llamadas Generadas** ☐

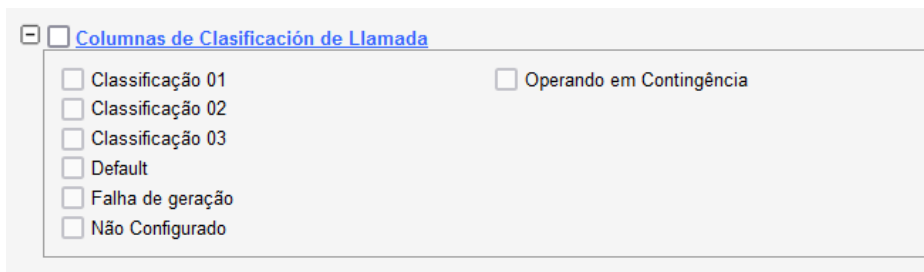
<input type="checkbox"/> Total de llamadas generadas atendidas por el perfil 1	<input type="checkbox"/> Total
<input type="checkbox"/> % de llamadas generadas atendidas por el perfil 1 en relación al total de llamadas generadas	<input type="checkbox"/> % de
<input type="checkbox"/> Total de llamadas generadas atendidas por el perfil 2	<input type="checkbox"/> Total
<input type="checkbox"/> % de llamadas generadas atendidas por el perfil 2 en relación al total de llamadas generadas	<input type="checkbox"/> % de
<input type="checkbox"/> Total de llamadas generadas atendidas por el perfil 3	<input type="checkbox"/> Total
<input type="checkbox"/> % de llamadas generadas atendidas por el perfil 3 en relación al total de llamadas generadas	<input type="checkbox"/> % de
<input type="checkbox"/> Total de llamadas generadas atendidas por el perfil 4	<input type="checkbox"/> Total
<input type="checkbox"/> % de llamadas generadas atendidas por el perfil 4 en relación al total de llamadas generadas	<input type="checkbox"/> % de
<input type="checkbox"/> Total de llamadas generadas atendidas por el perfil 5	<input type="checkbox"/> Total
<input type="checkbox"/> % de llamadas generadas atendidas por el perfil 5 en relación al total de llamadas generadas	<input type="checkbox"/> % de

« ||| »

Figura 15. Columnas de atención por perfil en llamadas generadas

COLUMNAS DE CLASIFICACIÓN DE LLAMADAS

Este parámetro permite seleccionar clasificaciones de llamadas registradas en el sistema que deberán presentarse como columnas en el informe emitido.



The screenshot shows a configuration window titled "Columnas de Clasificación de Llamada". It contains a list of checkboxes for selecting call classifications: "Classificação 01", "Classificação 02", "Classificação 03", "Default", "Falha de geração", and "Não Configurado". There is also a checkbox labeled "Operando em Contingência" located to the right of the list.

- ☐ Classificação 01
- ☐ Classificação 02
- ☐ Classificação 03
- ☐ Default
- ☐ Falha de geração
- ☐ Não Configurado

☐ Operando em Contingência

Figura 16. Columnas de clasificación de llamada

COLUMNAS DE ESTADÍSTICAS REFERENTES A CALLBACK QUE DEBEN PRESENTARSE EN EL INFORME

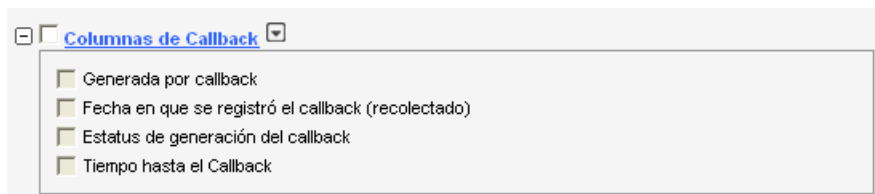


Figura 17. Columnas de callback

COLUMNAS DE ESTADÍSTICAS POR INTERVALO DE TIEMPO – AGENTE – EXPORTACIÓN

Este parámetro permite seleccionar solo las estadísticas del agente. Múltiple selección, obligatoria para el Tipo de las estadísticas: Estadísticas del agente o Ambas.

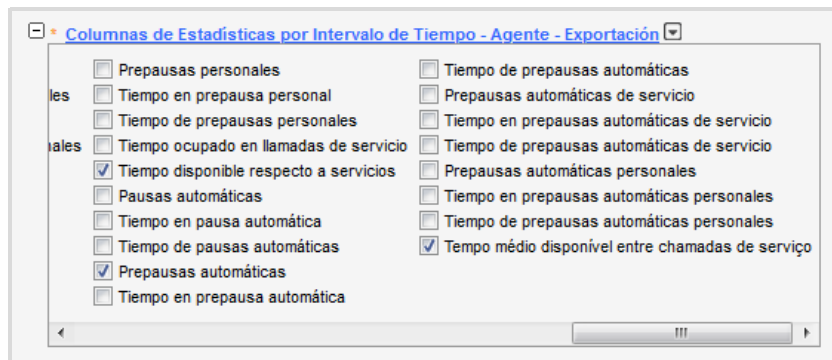


Figura 18. Columnas de estadísticas por intervalo de tiempo – agente – exportación

COLUMNAS DE ESTADÍSTICA POR INTERVALO DE TIEMPO – AGENTE - SERVICIOS ACTIVOS

Este parámetro permite seleccionar las estadísticas del agente relacionadas con servicios. Múltiple selección, obligatoria para el Tipo de las estadísticas: Estadísticas del agente por servicios o Ambas.

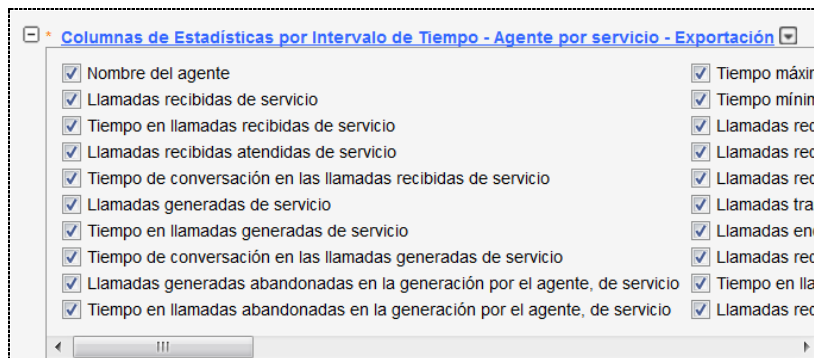


Figura 19. Columnas de estadística por intervalo de tiempo – agente por servicios-exportación

COLUMNAS DE ESTADÍSTICA POR INTERVALO DE TIEMPO – SERVICIOS ACTIVOS

Este parámetro permite seleccionar las estadísticas relacionadas a servicios activos que se presentan como columnas en el informe.

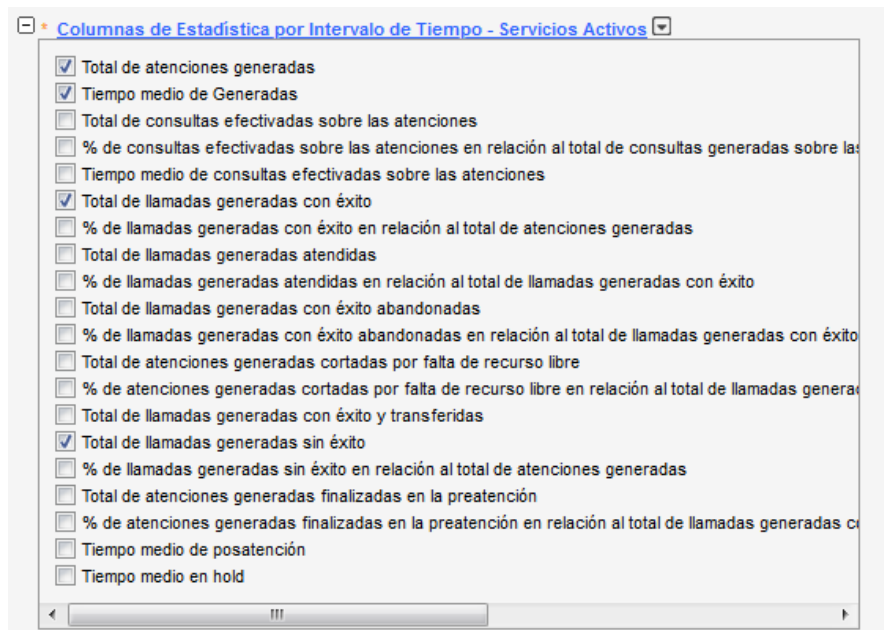


Figura 20. Columnas de estadística por intervalo de tiempo – servicios activos

COLUMNAS DE ESTADÍSTICA POR INTERVALO DE TIEMPO – SERVICIOS ACTIVOS - EXPORTACIÓN

Este parámetro permite seleccionar las estadísticas relacionadas a servicios activos que se presentan en el informe de exportación como columnas. Este parámetro estará disponible cuando el parámetro **Tipo de Servicio** sea **Activo**.

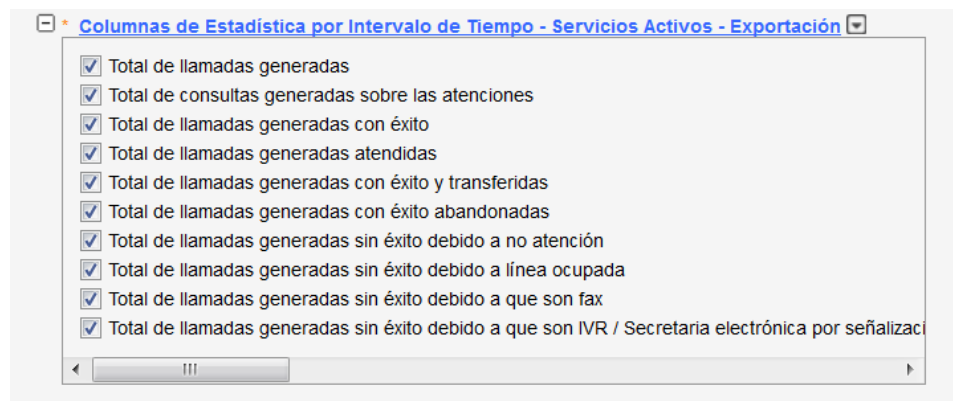


Figura 21. Columnas de estadística por intervalo de tiempo – servicios activos - exportación

COLUMNAS DE ESTADÍSTICA POR INTERVALO DE TIEMPO - SERVICIOS RECEPTIVOS

Este parámetro permite seleccionar las estadísticas relacionadas a servicios receptivos que se presentan como columnas en el informe. Es posible filtrar las estadísticas por el parámetro **Llamadas**.

Columnas de Estadística por Intervalo de Tiempo - Servicios Receptivos	
<input type="checkbox"/> Total de llamadas recibidas fuera de horario	<input type="checkbox"/> % de llamadas transbordadas
<input checked="" type="checkbox"/> Total de llamadas	<input type="checkbox"/> Tiempo medio de transbordamiento
<input checked="" type="checkbox"/> Total de llamadas atendidas	<input checked="" type="checkbox"/> Total de llamadas abandonadas
<input type="checkbox"/> % de llamadas atendidas en relación al total de llamadas	<input type="checkbox"/> % de llamadas abandonadas
<input checked="" type="checkbox"/> Total de llamadas recibidas	<input checked="" type="checkbox"/> Tiempo medio de abandono
<input checked="" type="checkbox"/> Total de llamadas bloqueadas	<input checked="" type="checkbox"/> Total de llamadas atendidas
<input type="checkbox"/> % de llamadas bloqueadas en relación al total de llamadas recibidas	<input type="checkbox"/> % de llamadas atendidas
<input type="checkbox"/> Total de llamadas desviadas de la fila	<input checked="" type="checkbox"/> Total de llamadas atendidas
<input type="checkbox"/> % de llamadas desviadas de la fila en relación al total de llamadas recibidas	<input type="checkbox"/> % de llamadas atendidas
<input checked="" type="checkbox"/> Total de llamadas transbordadas	<input type="checkbox"/> Total de llamadas atendidas

Figura 22. Columnas de estadística por intervalo de tiempo - servicios receptivos

COLUMNAS DE ESTATÍSTICA POR INTERVALO DE TIEMPO - SERVICIOS RECEPTIVOS – EXPORTACIÓN, COLUMNAS DE ESTATÍSTICA POR INTERVALO DE TIEMPO - SERVICIOS RECEPTIVOS – LLAMADAS RECIBIDAS – EXPORTACIÓN, COLUMNAS DE ESTADÍSTICA POR INTERVALO DE TIEMPO - SERVICIOS RECEPTIVOS – LLAMADAS GENERADAS - EXPORTACIÓN

Estos parámetros permiten seleccionar las estadísticas relacionadas a servicios receptivos que se presentan como columnas en el informe de exportación.

El parámetro **Servicios receptivos llamadas recibidas** relaciona tan solo las estadísticas de las llamadas recibidas, el parámetro **Servicios receptivos llamadas generadas** relaciona tan solo a las estadísticas de las llamadas generadas, y el parámetro **Servicios receptivos** relaciona las llamadas recibidas y las llamadas generadas.

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

Estos parámetros estarán disponibles según el parámetro **Llamadas**, cuando el parámetro **Tipo de Servicio** sea **Receptivo**.

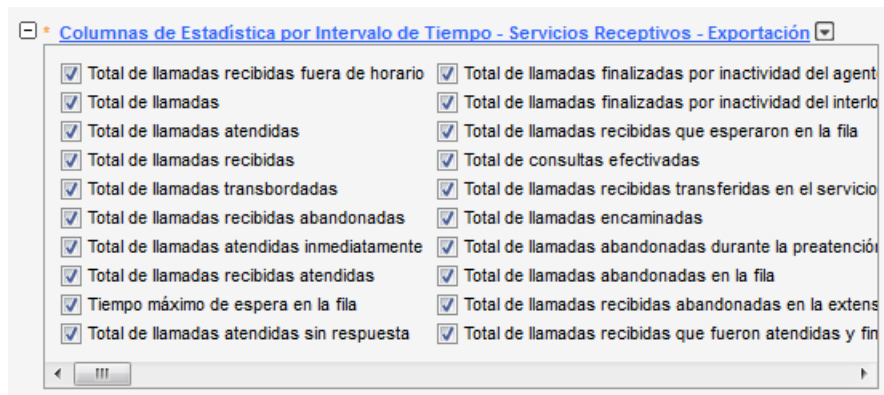


Figura 23. Columnas de estadística por intervalo de tiempo - servicios receptivos – exportación

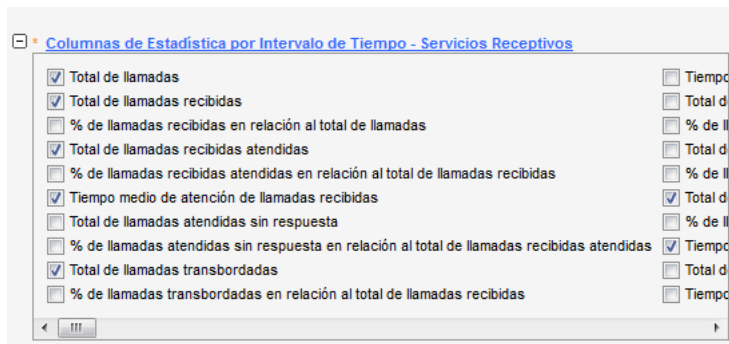


Figura 24. Columnas de estadísticas por intervalo de tiempo – Llamadas recibidas

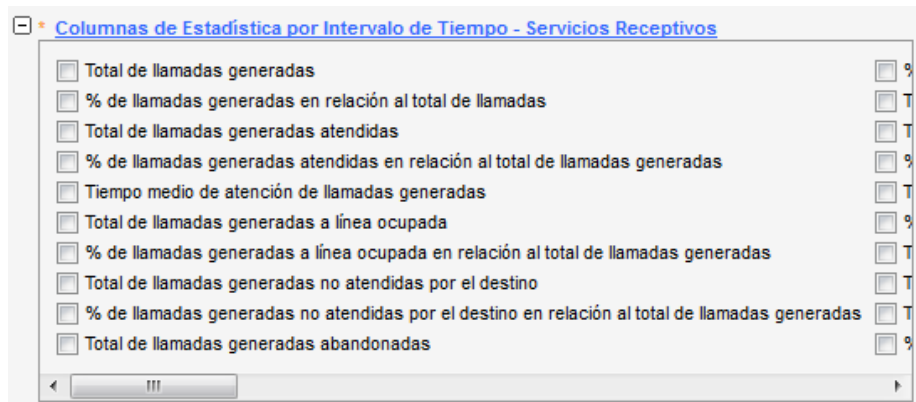


Figura 25. Columnas de estadísticas por intervalo de tiempo – Llamadas generadas

COLUMNAS DE ESTADÍSTICAS POR INTERVALO DE TIEMPO – ATENCIONES

Este parámetro opcional permite seleccionar las estadísticas relacionadas a atenciones que deberán presentarse como columnas en el informe. Es posible filtrar las estadísticas presentadas por medio del parámetro **Llamadas**.

☐ ☐ Columnas de Estadística por Intervalo de Tiempo - Atenciones ☐

<input checked="" type="checkbox"/> Total de atenciones	<input checked="" type="checkbox"/> Total de atenciones transferidas en
<input checked="" type="checkbox"/> Total de atenciones recibidas	<input type="checkbox"/> % de atenciones transferidas en e
<input type="checkbox"/> % de atenciones recibidas en relación al total de atenciones	<input type="checkbox"/> Total de atenciones transferidas fu
<input type="checkbox"/> Total de atenciones generadas	<input type="checkbox"/> % de atenciones transferidas fuer
<input type="checkbox"/> % de atenciones generadas en relación al total de atenciones	<input type="checkbox"/> Tiempo medio de hold de atencione
<input checked="" type="checkbox"/> Total de atenciones efectivadas	<input type="checkbox"/> Tiempo medio de posatención de a
<input type="checkbox"/> % de atenciones efectivadas en relación al total de atenciones	<input type="checkbox"/> Total de atenciones recibidas efec
<input checked="" type="checkbox"/> Tiempo medio de atención del agente	<input type="checkbox"/> % de atenciones recibidas efectiva
<input checked="" type="checkbox"/> Total de atenciones resueltas	<input type="checkbox"/> Tiempo medio de atención del ager
<input type="checkbox"/> % de atenciones resueltas en relación al total de atenciones	<input type="checkbox"/> Total de atenciones recibidas resu

Figura 26. Columnas de estadísticas por intervalo de tiempo – atenciones

COLUMNAS DE LISTADO DE LLAMADAS SELECCIONADAS PARA MONITOREO

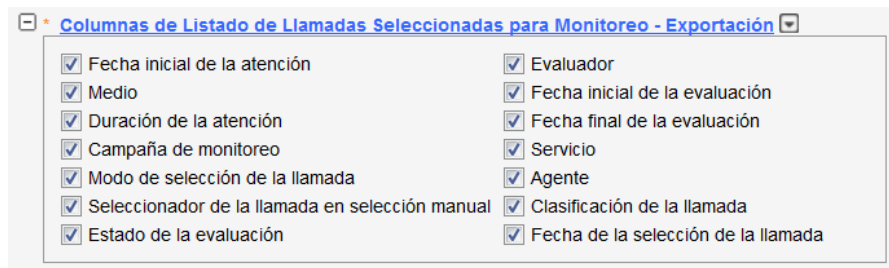
Este parámetro permite seleccionar las estadísticas, seleccionar las informaciones, referentes a las llamadas seleccionadas para evaluación de monitoreo, que se deben presentar en el informe. El menú de acciones de selección estará disponible cuando haya tres o más ítems listados en este parámetro.

Columnas de Listado de Llamadas Seleccionadas para Monitoreo	
<input checked="" type="checkbox"/> Fecha inicial de la atención	<input checked="" type="checkbox"/> Fecha inicial de la evaluación
<input checked="" type="checkbox"/> Medio	<input checked="" type="checkbox"/> Fecha final de la evaluación
<input checked="" type="checkbox"/> Duración de la atención	<input type="checkbox"/> Duración de la evaluación
<input type="checkbox"/> Campaña de monitoreo	<input checked="" type="checkbox"/> Servicio
<input type="checkbox"/> Modo de selección de la llamada	<input checked="" type="checkbox"/> Agente
<input checked="" type="checkbox"/> Seleccionador de la llamada en selección manual	<input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de la llamada
<input checked="" type="checkbox"/> Estado de la evaluación	<input type="checkbox"/> Fecha de la selección de la llamada
<input checked="" type="checkbox"/> Evaluador	

Figura 27. Columnas de listado de llamadas seleccionadas para monitoreo

COLUMNAS DE LISTADO DE LLAMADAS SELECCIONADAS PARA MONITOREO - EXPORTACIÓN

Este parámetro permite seleccionar las informaciones referentes a las llamadas seleccionadas para evaluación de monitoria, que se deben presentar en el informe de exportación. El menú de acciones de selección estará disponible cuando haya tres o más ítems listados en este parámetro.



☐ * **Columnas de Listado de Llamadas Seleccionadas para Monitoreo - Exportación** ☐

<input checked="" type="checkbox"/> Fecha inicial de la atención	<input checked="" type="checkbox"/> Evaluador
<input checked="" type="checkbox"/> Medio	<input checked="" type="checkbox"/> Fecha inicial de la evaluación
<input checked="" type="checkbox"/> Duración de la atención	<input checked="" type="checkbox"/> Fecha final de la evaluación
<input checked="" type="checkbox"/> Campaña de monitoreo	<input checked="" type="checkbox"/> Servicio
<input checked="" type="checkbox"/> Modo de selección de la llamada	<input checked="" type="checkbox"/> Agente
<input checked="" type="checkbox"/> Seleccionador de la llamada en selección manual	<input checked="" type="checkbox"/> Clasificación de la llamada
<input checked="" type="checkbox"/> Estado de la evaluación	<input checked="" type="checkbox"/> Fecha de la selección de la llamada

Figura 28. Columnas de listado de llamadas seleccionadas para monitoreo - exportación

COLUMNAS DE NIVEL DE SERVICIO

Este parámetro opcional permite seleccionar las estadísticas relacionadas a los niveles de servicio¹ que se presentan como columnas en el informe.

☒ **Columnas de Nivel de Servicio**

<input type="checkbox"/> Total de Atendidas en el tiempo 1 (NS)	<input type="checkbox"/> Nivel de servicio en el tiempo 5	<input type="checkbox"/> Total de Aban...
<input type="checkbox"/> Nivel de servicio en el tiempo 1	<input type="checkbox"/> Total de Atendidas en el tiempo 6 (NS)	<input type="checkbox"/> % de Aban...
<input type="checkbox"/> Total de Atendidas en el tiempo 2 (NS)	<input type="checkbox"/> Nivel de servicio en el tiempo 6	<input type="checkbox"/> Total de Aban...
<input type="checkbox"/> Nivel de servicio en el tiempo 2	<input type="checkbox"/> Total de Atendidas en el tiempo 7 (NS)	<input type="checkbox"/> % de Aban...
<input type="checkbox"/> Total de Atendidas en el tiempo 3 (NS)	<input type="checkbox"/> Nivel de servicio en el tiempo 7	<input type="checkbox"/> Total de Aban...
<input type="checkbox"/> Nivel de servicio en el tiempo 3	<input type="checkbox"/> Total de Atendidas en el tiempo 8 (NS)	<input type="checkbox"/> % de Aban...
<input type="checkbox"/> Total de Atendidas en el tiempo 4 (NS)	<input type="checkbox"/> Nivel de servicio en el tiempo 8	<input type="checkbox"/> Total de Aban...
<input type="checkbox"/> Nivel de servicio en el tiempo 4	<input type="checkbox"/> Total de Atendidas en el tiempo 9 (NS)	<input type="checkbox"/> % de Aban...
<input type="checkbox"/> Total de Atendidas en el tiempo 5 (NS)	<input type="checkbox"/> Nivel de servicio en el tiempo 9	<input type="checkbox"/> Total de Aban...

Figura 29. Columnas de nivel de servicio

¹ Nivel de Servicio: parámetro de calidad normalmente definido por la comparación entre metas predefinidas y los resultados de las estadísticas.

CONDICIÓN DE FINALIZACIÓN

Parámetro opcional que permite seleccionar las condiciones de finalización de llamada que deben presentarse en el Informe.

Figura 30. Condición de finalización

CONSIDERAR LAS PAUSAS AUTOMÁTICAS

Este parámetro determinar si las pausas automáticas se deben considerar o no en el cálculo de las estadísticas de tiempo y cantidad.

Figura 31. Considerar las pausas automáticas

CONSULTA

Parámetro opcional que permite configurar la exhibición de informaciones sobre consultas en el Informe.

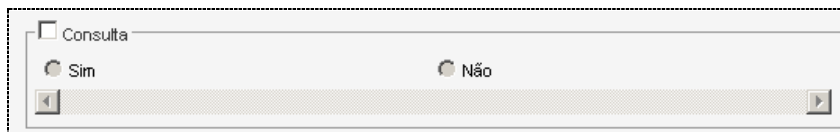


Figura 32. Consulta

COPIADOS POR EL AGENTE (CC Y CCO)

El parámetro (CC y CCO) es opcional y permite filtrar las llamadas de e-mail que fueron copiadas por el agente, como CC y CCO, para dirección de e-mail que contenga el texto especificado. Habilite el parámetro para introducir el texto por el teclado.




Figura 33. Copiados por el agente (CC y CCO)

DATOS ASOCIADOS

El parámetro Datos Asociados es opcional y permite filtrar las llamadas que contengan en los datos asociados el texto especificado. Habilite el parámetro para introducir el texto por el teclado.



Figura 34. Datos asociados

DDN

El parámetro **DDN** es opcional y presenta una caja en que se debe introducir el (los) código(s) de Discado Directo Nacional (DDN) utilizados en las llamadas que serán analizadas.

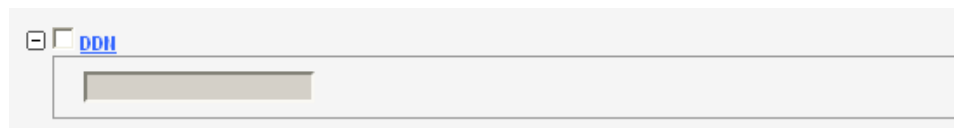


Figura 35. DDN

Marque la casilla de verificación DDN para habilitar la caja de texto.

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

Para especificar más de un DDN, utilice el carácter “,” (punto y coma) para separarlos o, en el caso de rangos, introduzca el número do DDN inicial y el DDN final, separados por guion.

Ejemplo: para introducir los DDNs 041, 046, 047 y 048, rellene la caja de texto con: 041;046-048 o aún: 041;046;047;048.

DESTINO

Este parámetro opcional permite filtrar las llamadas que tengan como destino el texto especificado. Habilite el parámetro para introducir el texto por el teclado.



Figura 36. Destino

DETALLE DE LLAMADAS GENERADAS SIN ÉXITO

Este parámetro opcional permite seleccionar las estadísticas relacionadas a las llamadas generadas sin éxito que deberán presentarse como columnas en el informe. Este parámetro estará disponible según el parámetro **Llamadas** cuando esté presente.

The screenshot shows a software interface for configuring a report. At the top, there is a title bar with a minus icon, a checkbox, and the text 'Detallamiento de Llamadas Generadas Sin Éxito' followed by a dropdown arrow. Below this, a list of ten items is displayed, each with an unchecked checkbox and a label. The labels are: 'Total de llamadas generadas sin éxito debido a falla de señalización', '% de llamadas generadas sin éxito debido a falla de señalización en relación al total de llamadas generadas', 'Total de llamadas generadas sin éxito debido a falla de congestionamiento', '% de llamadas generadas sin éxito debido a falla de congestionamiento en relación al total de llamadas generadas', 'Total de llamadas generadas sin éxito debido a falla de asignación', '% de llamadas generadas sin éxito debido a falla de asignación en relación al total de llamadas generadas', 'Total de llamadas generadas sin éxito debido a falla de desvío', '% de llamadas generadas sin éxito debido a falla de desvío en relación al total de llamadas generadas', 'Total de llamadas generadas sin éxito debido a falla de generación', and '% de llamadas generadas sin éxito debido a falla de generación en relación al total de llamadas generadas'. At the bottom of the list, there is a horizontal scrollbar with a left arrow, a text box containing '111', and a right arrow.

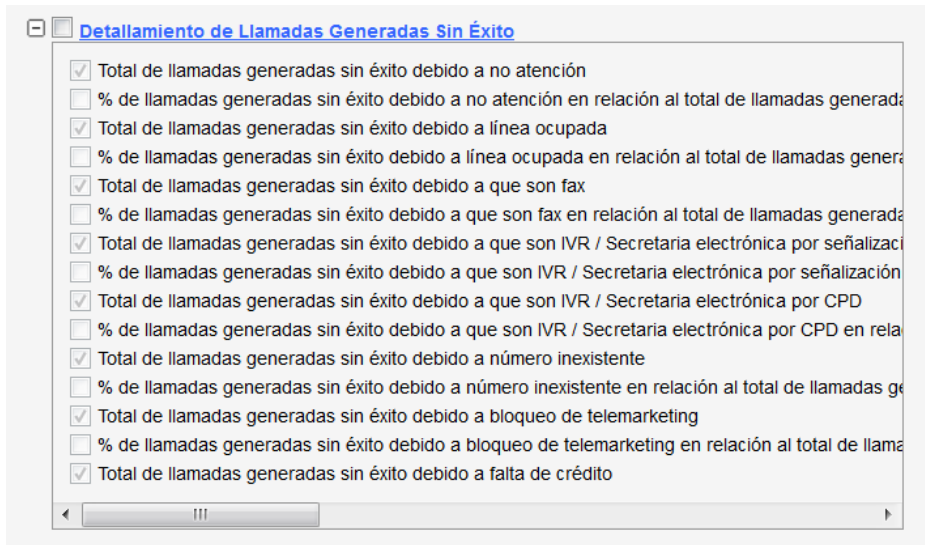
☐ Detallamiento de Llamadas Generadas Sin Éxito ▾

- ☐ Total de llamadas generadas sin éxito debido a falla de señalización
- ☐ % de llamadas generadas sin éxito debido a falla de señalización en relación al total de llamadas generadas
- ☐ Total de llamadas generadas sin éxito debido a falla de congestionamiento
- ☐ % de llamadas generadas sin éxito debido a falla de congestionamiento en relación al total de llamadas generadas
- ☐ Total de llamadas generadas sin éxito debido a falla de asignación
- ☐ % de llamadas generadas sin éxito debido a falla de asignación en relación al total de llamadas generadas
- ☐ Total de llamadas generadas sin éxito debido a falla de desvío
- ☐ % de llamadas generadas sin éxito debido a falla de desvío en relación al total de llamadas generadas
- ☐ Total de llamadas generadas sin éxito debido a falla de generación
- ☐ % de llamadas generadas sin éxito debido a falla de generación en relación al total de llamadas generadas

◀ 111 ▶

Figura 37. Detalle de llamadas generadas sin éxito – modelo 3001

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2



☒ **Detallamiento de Llamadas Generadas Sin Éxito**

- ☒ Total de llamadas generadas sin éxito debido a no atención
- ☐ % de llamadas generadas sin éxito debido a no atención en relación al total de llamadas generadas
- ☒ Total de llamadas generadas sin éxito debido a línea ocupada
- ☐ % de llamadas generadas sin éxito debido a línea ocupada en relación al total de llamadas generadas
- ☒ Total de llamadas generadas sin éxito debido a que son fax
- ☐ % de llamadas generadas sin éxito debido a que son fax en relación al total de llamadas generadas
- ☒ Total de llamadas generadas sin éxito debido a que son IVR / Secretaria electrónica por señalización
- ☐ % de llamadas generadas sin éxito debido a que son IVR / Secretaria electrónica por señalización
- ☒ Total de llamadas generadas sin éxito debido a que son IVR / Secretaria electrónica por CPD
- ☐ % de llamadas generadas sin éxito debido a que son IVR / Secretaria electrónica por CPD en relación al total de llamadas generadas
- ☒ Total de llamadas generadas sin éxito debido a número inexistente
- ☐ % de llamadas generadas sin éxito debido a número inexistente en relación al total de llamadas generadas
- ☒ Total de llamadas generadas sin éxito debido a bloqueo de telemarketing
- ☐ % de llamadas generadas sin éxito debido a bloqueo de telemarketing en relación al total de llamadas generadas
- ☒ Total de llamadas generadas sin éxito debido a falta de crédito

Figura 38. Detalle de llamadas generadas sin éxito – modelo 3006

DETALLE DE LLAMADAS DE SERVICIO

Parámetro opcional que permite seleccionar las informaciones acerca de las llamadas de servicio que deben presentarse en el informe.

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

☐ **Detallamiento de Llamadas de Servicio**

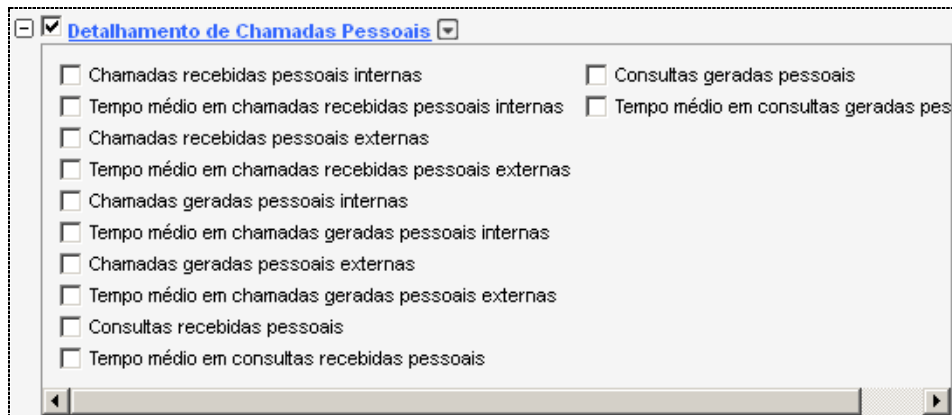
<input type="checkbox"/> Tiempo de hold en llamadas de servicio	<input type="checkbox"/> Llamadas generadas abandonadas
<input type="checkbox"/> Llamadas recibidas abandonadas en la extensión, de servicio	<input type="checkbox"/> Llamadas recibidas no respondidas
<input type="checkbox"/> Tiempo medio en llamadas abandonadas en la extensión, de servicio	<input type="checkbox"/> Llamadas recibidas retenidas
<input type="checkbox"/> Llamadas generadas abandonadas en la extensión, de servicio	<input type="checkbox"/> Llamadas recibidas finalizadas
<input type="checkbox"/> Llamadas recibidas rechazadas de servicio	<input type="checkbox"/> Llamadas recibidas finalizadas
<input type="checkbox"/> Llamadas generadas rechazadas de servicio	<input type="checkbox"/> Tiempo medio en llamadas recibidas
<input type="checkbox"/> Llamadas generadas abandonadas de servicio	<input type="checkbox"/> Tiempo medio en llamadas generadas
<input type="checkbox"/> Llamadas generadas p/ línea ocupada de servicio	<input type="checkbox"/> Tiempo medio de conversación
<input type="checkbox"/> Llamadas generadas no atendidas de servicio	<input type="checkbox"/> Tiempo medio de conversación
<input type="checkbox"/> Llamadas generadas sin éxito de servicio	<input type="checkbox"/> Tiempo mínimo en llamadas atendidas

< >

Figura 39. Detalle de llamadas de servicio

DETALLE DE LLAMADAS PERSONALES

Parámetro opcional que permite seleccionar las estadísticas relacionadas con las llamadas personales del agente que deberán presentarse como columnas en el informe.



The screenshot shows a configuration window titled "Detalhamento de Chamadas Pessoais" with a dropdown arrow. Inside the window, there are two columns of checkboxes. The left column contains: "Chamadas recebidas pessoais internas", "Tempo médio em chamadas recebidas pessoais internas", "Chamadas recebidas pessoais externas", "Tempo médio em chamadas recebidas pessoais externas", "Chamadas geradas pessoais internas", "Tempo médio em chamadas geradas pessoais internas", "Chamadas geradas pessoais externas", "Tempo médio em chamadas geradas pessoais externas", "Consultas recebidas pessoais", and "Tempo médio em consultas recebidas pessoais". The right column contains: "Consultas geradas pessoais" and "Tempo médio em consultas geradas pes". All checkboxes are currently unchecked. A scrollbar is visible at the bottom of the list.

Figura 40. Detalle de llamadas personales

DETALLES DE LA EXPORTACIÓN CSV

Parámetro que permite la inclusión de los parámetros utilizados en la emisión del informe.



The screenshot shows a configuration window titled "Detalles de la exportación CSV" with a dropdown arrow. Inside the window, there is a single checkbox labeled "Incluir los parámetros empleados", which is currently unchecked.

Figura 41. Detalles de la Exportación CSV

DETALLES DE LA EXPORTACIÓN XLS

Parámetro opcional que permite que el usuario realice algunas personalizaciones en los Informes generados en el formato .XLS:



Figura 42. Detalles de la exportación xls

El usuario puede seleccionar las siguientes opciones:

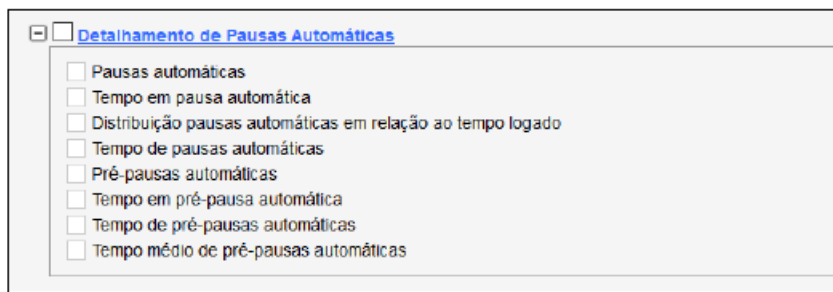
- **Presenta capa con los parámetros utilizados:** presenta en la planilla inicial el título del Informe y los parámetros seleccionados por el usuario.
- **Presenta encabezado en el inicio de cada planilla:** presenta un encabezado con el nombre de las columnas en la primera línea de cada planilla.
- **Generar archivo compatible con Excel 95 (límite de líneas por planilla):** configura la generación de un archivo compatible con el Microsoft Excel 95®, limitando la cantidad de líneas en cada planilla para 16.384 registros, y creará una nueva planilla en el archivo con los datos restantes, si se sobrepasa esta cantidad.

NOTA

Las opciones presentadas en ese parámetro podrán variar según el modelo de Informe seleccionado.

ETALLE DE PAUSAS AUTOMÁTICAS

Parámetro opcional que permite seleccionar las estadísticas de detalle de las pausas y prepausas automáticas.



The image shows a software interface window titled "Detalhamento de Pausas Automáticas". At the top left of the window is a minus sign icon and a checkbox. Below the title bar, there is a list of seven items, each preceded by a checkbox. The items are: "Pausas automáticas", "Tempo em pausa automática", "Distribuição pausas automáticas em relação ao tempo logado", "Tempo de pausas automáticas", "Pré-pausas automáticas", "Tempo em pré-pausa automática", and "Tempo de pré-pausas automáticas". The last item, "Tempo médio de pré-pausas automáticas", is partially visible at the bottom of the list.

- ☐ Pausas automáticas
- ☐ Tempo em pausa automática
- ☐ Distribuição pausas automáticas em relação ao tempo logado
- ☐ Tempo de pausas automáticas
- ☐ Pré-pausas automáticas
- ☐ Tempo em pré-pausa automática
- ☐ Tempo de pré-pausas automáticas
- ☐ Tempo médio de pré-pausas automáticas

Figura 43. Detalle de pausas automáticas

DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO AUTENTICADO

Parámetro opcional que permite seleccionar las informaciones sobre el tiempo en que los agentes estuvieron autenticados en el sistema.

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

Figura 44. Distribución de tiempo autenticado

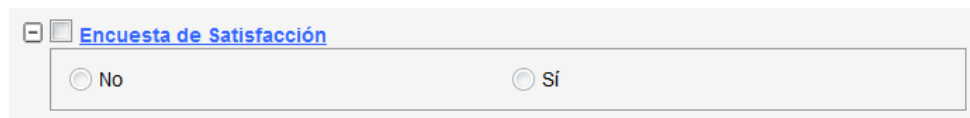
ENCAMINADO A

Este parámetro es opcional y permite filtrar las llamadas de e-mail encaminadas a la dirección de e-mail que contenga el texto especificado. Habilite el parámetro para introducir el texto por el teclado.

Figura 45. Encaminado a

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Parámetro opcional que permite filtrar la información por las llamadas con alguna encuesta de satisfacción asociada a estas.

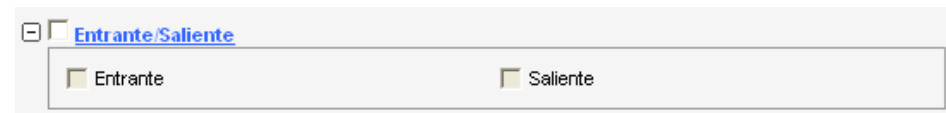


The screenshot shows a configuration box for the 'Encuesta de Satisfacción' parameter. It features a title bar with a minus icon and the text 'Encuesta de Satisfacción'. Below the title bar is a container with two radio buttons: 'No' and 'Sí'. The 'No' radio button is selected.

Figura 46. Encuesta de satisfacción

ENTRANTE/SALIENTE

Parámetro opcional que permite seleccionar el tipo de llamada que será presentada en el Informe.



The screenshot shows a configuration box for the 'Entrante/Saliente' parameter. It features a title bar with a minus icon and the text 'Entrante/Saliente'. Below the title bar is a container with two checkboxes: 'Entrante' and 'Saliente'. The 'Entrante' checkbox is selected.

Figura 47. Entrante/saliente

EQUIPO

Permite filtrar los agentes listados en el parámetro **Agente**. El menú de acciones de selección estará disponible cuando haya tres o más ítems listados en este parámetro.

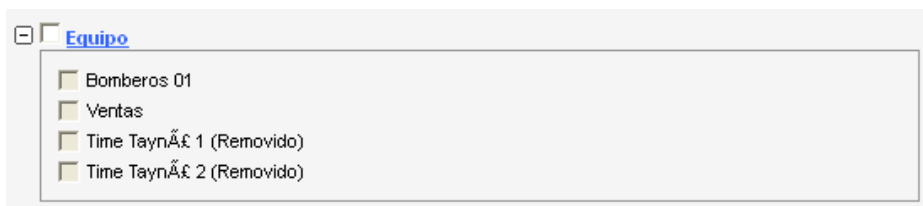


Figura 48. Equipo

ESTADOS DEL CONTACTO

Parámetro opcional que permite seleccionar los estados de los contactos que se presentarán en el Informe.

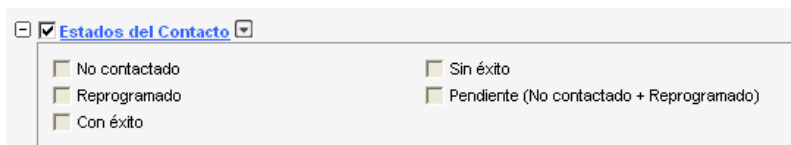
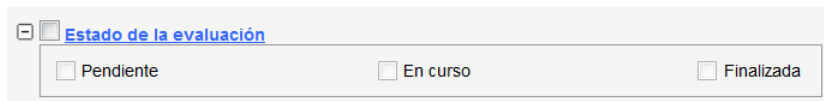


Figura 49. Estados del contacto

ESTADO DE LA EVALUACIÓN

Parámetro que permite filtrar las llamadas cuyo estado de evaluación sea uno de los seleccionados.



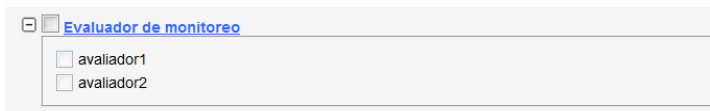
☐ Estado de la evaluación

☐ Pendiente
 ☐ En curso
 ☐ Finalizada

Figura 50. Estado de la evaluación

EVALUADOR DE MONITOREO

Este parámetro opcional permite filtrar las llamadas evaluadas por los evaluadores seleccionados. El menú de acciones de selección estará disponible cuando haya tres o más ítems listados en este parámetro.



☐ Evaluador de monitoreo

☐ avaliador1
 ☐ avaliador2

Figura 6. Evaluador de monitoreo

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

FINALIZADO POR

Parámetro opcional que permite presentar en el Informe la información sobre quién finalizó la llamada.

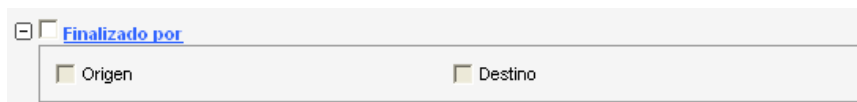


Figura 51. Finalizado por

FORMULARIO

Parámetro opcional que permite seleccionar los formularios que serán presentados en el informe.

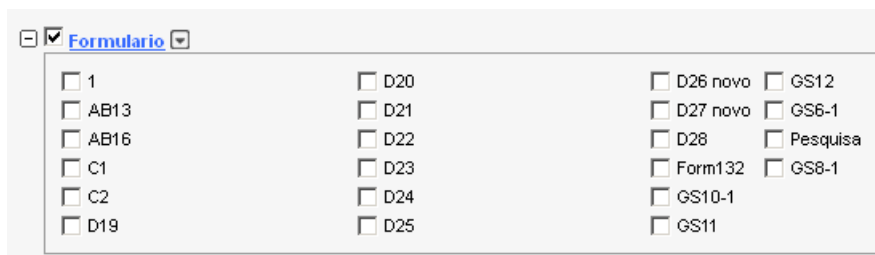


Figura 52. Formulario

IDENTIFICACIÓN DEL AGENTE

Parámetro que permite elegir entre presentar el nombre del agente o el login del agente en el informe.

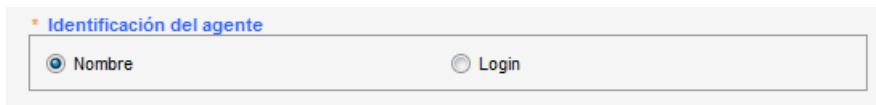
The image shows a configuration window titled "Identificación del agente" with a blue asterisk icon. Inside the window, there are two radio buttons: "Nombre" (selected) and "Login".

Figura 53. Identificación del agente

IDENTIFICACIÓN DEL AUTOR

Parámetro que permite presentar el nombre o *login* del autor de los eventos en el informe.

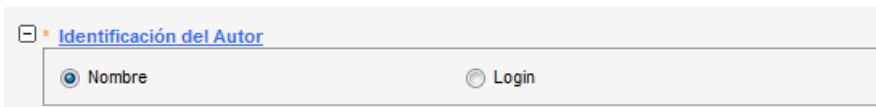
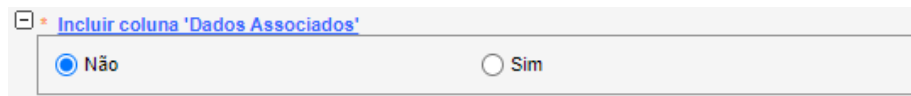
The image shows a configuration window titled "Identificación del Autor" with a blue asterisk icon. Inside the window, there are two radio buttons: "Nombre" (selected) and "Login".

Figura 54. Identificación del autor

INCLUIR COLUMNA DATOS ASOCIADOS

Parámetro que permite incluir la columna datos asociados en el informe.

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

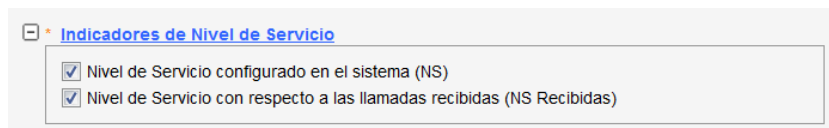


A screenshot of a configuration interface for a report parameter. The parameter is titled "Incluir columna 'Dados Associados'" and is currently set to "Não" (No) via a radio button. The "Sim" (Yes) option is also visible but not selected.

Figura 55. Incluir columna Datos asociados

INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO

Parámetro que permite seleccionar el(los) indicador(es) de nivel de servicio que se presentará(n) en el informe.



A screenshot of a configuration interface for a report parameter titled "Indicadores de Nivel de Servicio". It features two checkboxes, both of which are checked: "Nivel de Servicio configurado en el sistema (NS)" and "Nivel de Servicio con respecto a las llamadas recibidas (NS Recibidas)".

Figura 56. Indicadores de nivel de servicio

INTERNA/EXTERNA

Parámetro opcional que permite seleccionar el tipo de llamada que se presentará en el Informe.

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

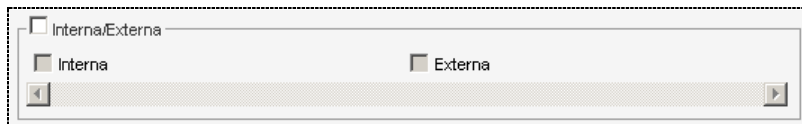


Figura 57. Interna/externa

LLAMADAS

Este parámetro opcional permite filtrar estadísticas relacionadas en otros parámetros, entre presentar tan solo las estadísticas relacionadas a las llamadas recibidas o a las llamadas generadas.

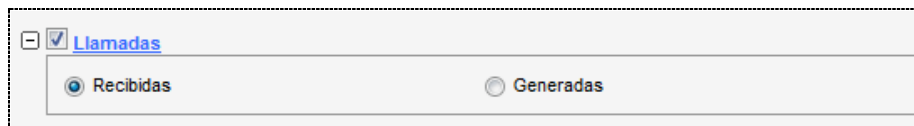


Figura 58. Llamadas

INTERVALO

Parámetro que permite definir cómo se agruparán las llamadas, en intervalos de tiempo predefinidos, para la presentación de las estadísticas en el informe.

El período de análisis para la generación del informe podrá ser ajustado posteriormente según el intervalo seleccionado.

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

Ejemplo:

Si se selecciona la opción Día en el parámetro Intervalo y el período de análisis especificado es desde las 12:00 de un día hasta las 20:00 del día siguiente, el horario de la fecha inicial del período será anticipado para 00:00 y el horario de la fecha final del período será extendido para las 23:59.

NOTA

*Se pueden delimitar rangos de horario dentro del período de análisis, a través del parámetro **Rango de Horario**.*

☐ * **Intervalo (El período podrá ser posteriormente ajustado de acuerdo con el intervalo seleccionado)**

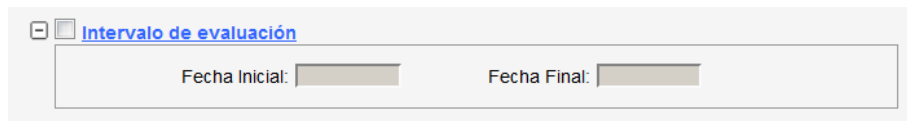
☒ 15 Minutos
 ☐ 30 Minutos

☐ Hora
 ☐ Día

Figura 59. Intervalo

INTERVALO DE LA EVALUACIÓN

Parámetro que permite filtrar las llamadas cuya evaluación haya sido realizada en el período definido en este parámetro. Habilite el parámetro para seleccionar las fechas inicial y final del intervalo.



The screenshot shows a configuration box for the 'Intervalo de evaluación' parameter. It has a title bar with a minus icon and the text 'Intervalo de evaluación'. Below the title bar, there are two input fields: 'Fecha Inicial:' followed by a text box, and 'Fecha Final:' followed by a text box.

Figura 60. Intervalo de la evaluación

INTERVALO DE TIEMPO DEL GRÁFICO

Parámetro que permite definir el intervalo de tiempo del gráfico presentado en el informe.

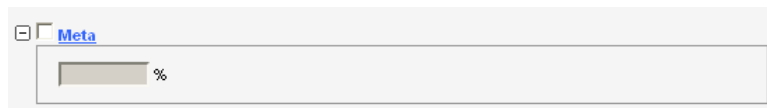


The screenshot shows a configuration box for the 'Intervalo de gráfico' parameter. It has a title bar with a minus icon and the text 'Intervalo de gráfico'. Below the title bar, there are three radio button options: 'Hora' (selected), '30 minutos', and '15 minutos'.

Figura 61. Intervalo de gráfico

META

Parámetro opcional que permite que el usuario introduzca la meta de nivel de servicio deseada de las llamadas que se presentarán en el Informe.



The screenshot shows a configuration box for the 'Meta' parameter. It has a title bar with a minus icon and the text 'Meta'. Below the title bar, there is a single input field followed by a '%' symbol.

Figura 62. Meta

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

MEDIO

Parámetro opcional que permite seleccionar los medios que se presentarán en el Informe.

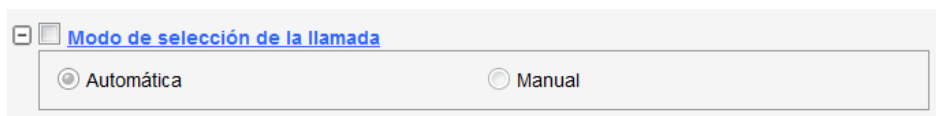


Form for selecting communication media (Medio). The form has a title bar labeled "Medio" and a container area with four radio button options: "Voz", "E-mail", "Chat", and "SMS".

Figura 63. Medio

MODO DE SELECCIÓN DE LLAMADA

Parámetro que permite filtrar las llamadas que fueron seleccionadas para evaluación por medio de selección automática o manual.

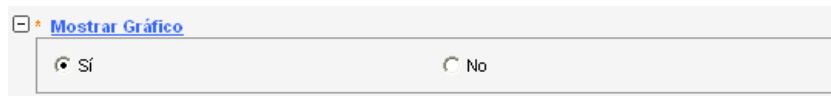


Form for selecting the mode of call selection (Modo de selección de la llamada). The form has a title bar labeled "Modo de selección de la llamada" and a container area with two radio button options: "Automática" and "Manual".

Figura 54. Modo de selección de llamada

MOSTRAR GRÁFICO

En este parámetro el usuario define si el Informe debe o no presentar gráfico.



A screenshot of a configuration interface for the 'Mostrar Gráfico' parameter. It features a title bar with a minus icon, an asterisk, and the text 'Mostrar Gráfico'. Below the title bar is a horizontal container with two radio buttons. The first radio button is selected and is positioned next to the text 'Sí'. The second radio button is unselected and is positioned next to the text 'No'.

Figura 64. Mostrar gráfico

MOSTRAR MEDIOS

Este parámetro configura si se deben presentar o no los medios en el Informe.



A screenshot of a configuration interface for the 'Mostrar Medios' parameter. It features a title bar with a minus icon, an asterisk, and the text 'Mostrar Medios'. Below the title bar is a horizontal container with two radio buttons. The first radio button is unselected and is positioned next to the text 'Sí'. The second radio button is selected and is positioned next to the text 'No'.

Figura 65. Mostrar medios

MOSTRAR EXTENSIÓN

Parámetro opcional que configura si se deben presentar o no las extensiones en el Informe:

*Parámetros de los
informes*
CAPÍTULO 2

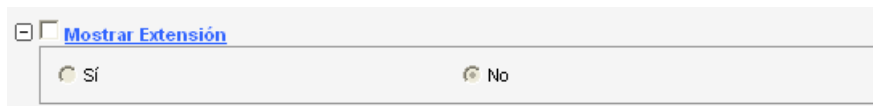


Figura 66. Mostrar extensión

MOTIVOS DE PAUSA AUTOMÁTICA

Parámetro que permite seleccionar los motivos de pausa automática que serán considerados en el informe. El menú acciones de selección estará disponible cuando haya tres o más ítems en este parámetro.

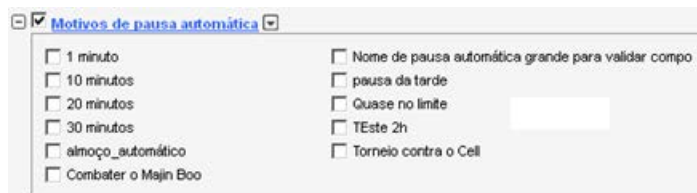


Figura 67. Motivos de pausa automática

NIVELES DE SERVICIO

Este parámetro permite seleccionar los niveles de servicio que se presentarán en el Informe.

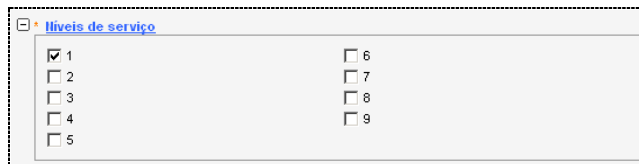


Figure 68 shows a configuration window titled "Niveles de servicio". It contains a list of checkboxes for service levels 1 through 9. Level 1 is selected, while levels 2 through 9 are not.

Nivel	Seleccionado
1	<input checked="" type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>
9	<input type="checkbox"/>

Figura 68. Niveles de servicio

NOMBRE DEL CONTACTO

Parámetro opcional que permite configurar la presentación del nombre del contacto en el Informe.

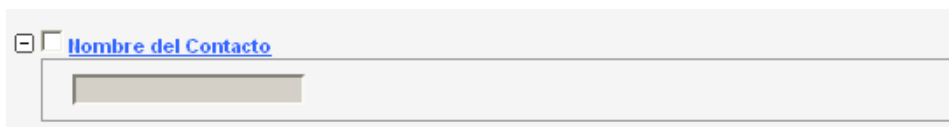


Figure 69 shows a configuration window titled "Nombre del Contacto". It contains a checkbox for "Nombre del Contacto" which is currently unchecked.

Nombre del Contacto
<input type="checkbox"/>

Figura 69. Nombre del contacto

ORDENACIÓN

Este parámetro permite seleccionar la ordenación de las informaciones que se presentarán en el Informe.

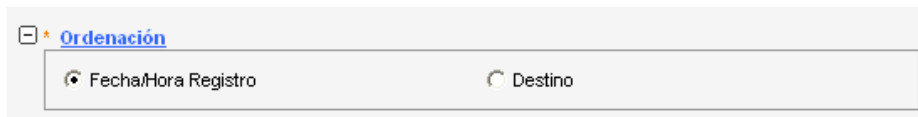


Figura 70. Ordenación

NOTA

Las opciones que se presentan en este parámetro pueden variar según el modelo de Informe seleccionado.

ORIENTACIÓN PARA IMPRESIÓN

Parámetro informativo que indica la orientación del Informe que se desea imprimir, retrato o paisaje según las columnas seleccionadas. Especifica, también, si la impresión del Informe sobrepasará los bordes del papel. A continuación, se presentan los tipos de mensajes posibles:

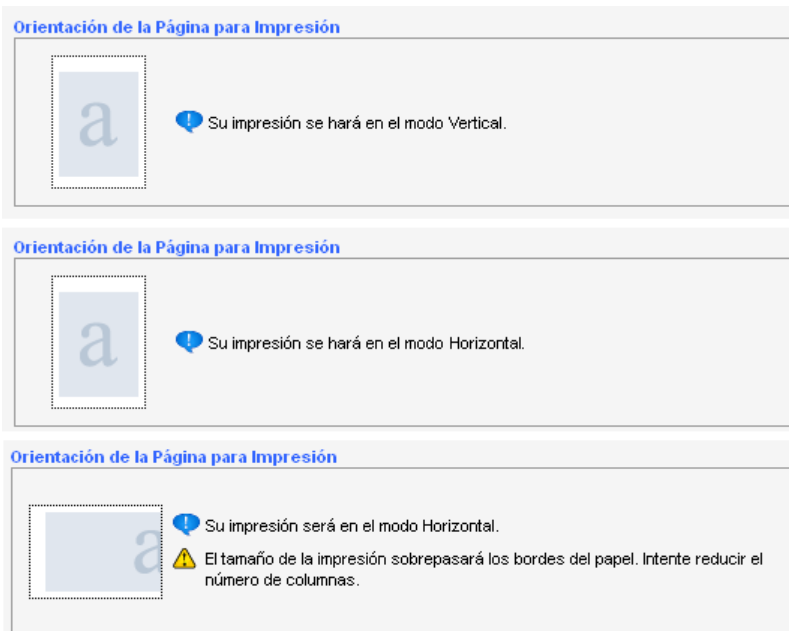


Figura 71. Orientación de la página para impresión

ORIGEN

Parámetro opcional que permite filtrar las llamadas que tengan como origen el texto especificado. Habilite el parámetro para introducir el texto por el teclado.

The screenshot shows a configuration box for the 'Origen' parameter. It has a title bar with a minus icon and a checked checkbox next to the label 'Origen'. Below the title bar is a large, empty text input field for specifying the origin text.

Figura 72. Origen

PERFIL DE ATENCIÓN DE LA LLAMADA

Parámetro opcional que permite seleccionar el perfil de atención de las llamadas que será presentado en el Informe:

The screenshot shows a configuration box for the 'Perfil de Atención de la Llamada' parameter. It has a title bar with a minus icon and an unchecked checkbox next to the label 'Perfil de Atención de la Llamada'. Below the title bar is a list of seven options, each with a small square selection box: 1, 2, 3, 4, 5, Por transferencia, and Atendidas.

Figura 73. Perfil de atención de la llamada

RANGO DE HORARIO

Parámetro opcional que permite limitar uno o más rangos de horario dentro del período de análisis para generar el informe. Si el campo está vacío no habrá límites, es decir, se considerará todo el período de análisis.

Se debe utilizar un guion para delimitar el intervalo. Para especificar más de un rango de horario, se deben separar mediante punto y coma.

Ejemplos:

- un rango: 08:00-11:59
- dos rangos: 08:00-11:59;13:30-17:59

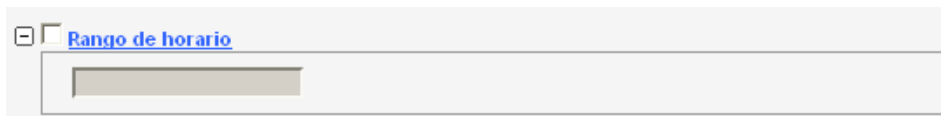
The image shows a user interface element for configuring report parameters. It consists of a light gray rectangular container. On the left side of the container, there is a small square icon with a minus sign inside, followed by the text 'Rango de horario' in a blue, underlined font. Below this text is a large, empty rectangular input field with a thin gray border. Inside this input field, there is a small, solid gray rectangular bar positioned at the top left corner.

Figura 74. Rango de horario

SECCIONES

Este parámetro permite seleccionar las secciones para el tipo de servicio receptivo.

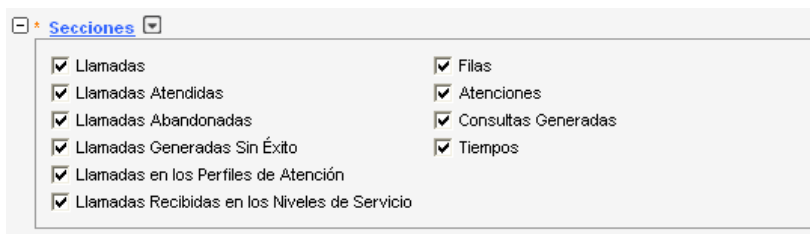


Figura 75. Secciones

SUBMEDIO

Este parámetro permite seleccionar el submedio para visualizar los datos relativos a los submedios de chat.

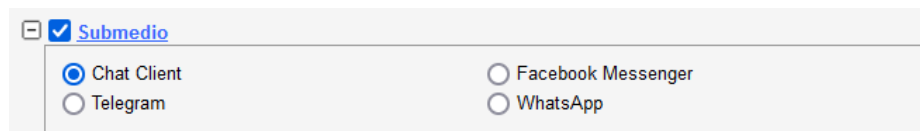


Figura 76. Submedio

SEPARADOR DE CAMPOS PARA ARCHIVO CSV

Este parámetro permite definir el tipo de separador que deberá utilizarse entre las columnas del Informe generado en el formato .CSV.



Figura 77. Separador de campos para archivo csv

SERVICIO

El parámetro **Servicio** permite seleccionar los servicios que serán presentados en el Informe. El menú de acciones de selección estará disponible cuando haya tres o más ítems listados en este parámetro.

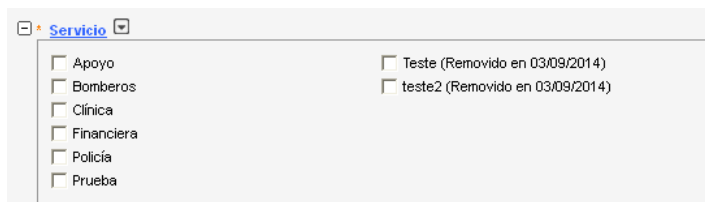


Figura 78. Servicio

SERVICIO DE IVR

El parámetro Servicio de IVR permite seleccionar la IVR que será presentada en el informe.

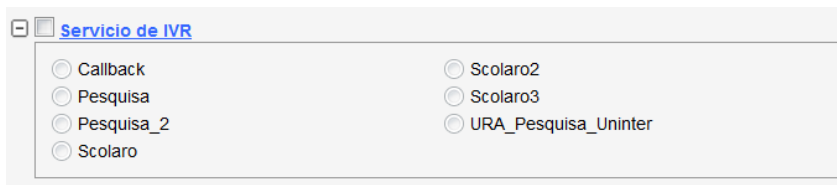


Figura 79. Servicio de IVR

TIEMPOS DE NIVEL DE SERVICIO

Este parámetro permite seleccionar los tiempos de niveles de servicios que serán presentados en el informe.



Figura 80. Tiempos de nivel de servicio

TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN

Este parámetro permite configurar el tiempo máximo de atención de las llamadas que deben presentarse en el Informe.

A screenshot of a web interface showing a configuration field. At the top, there is a label 'Tiempo máximo de atención' with a blue asterisk icon. Below the label is a text input box containing the number '1000'. To the right of the input box, the text 'segundo(s)' is displayed. The entire configuration area is enclosed in a light gray border.

Figura 81. Tiempo máximo de atención

TIEMPO MÍNIMO DE ATENCIÓN


Este parámetro permite configurar el tiempo mínimo de atención de las llamadas que deben presentarse en el Informe.

A screenshot of a web interface showing a configuration field. At the top, there is a label 'Tiempo mínimo de atención' with a blue asterisk icon. Below the label is a text input box containing the number '1'. To the right of the input box, the text 'segundo(s)' is displayed. The entire configuration area is enclosed in a light gray border.

Figura 82. Tiempo mínimo de atención

TIPO DE MARCADO

Parámetro opcional que permite seleccionar el tipo de marcado utilizado en los servicios activos.



☐ **Tipo de Marcado**

☐ Agent Ready ☐ Predictive

☐ Preview ☐ Power Dialing

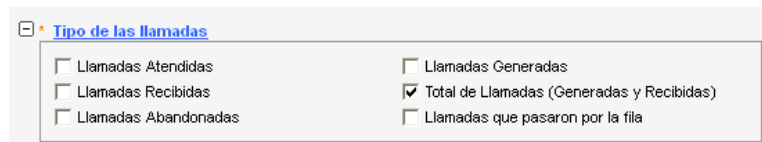
Figura 83. Tipo de marcado

NOTA

El tipo de marcado **Prueba de Lote** se presentará tan solo para el modelo de Informe 3002.

TIPO DE LAS LLAMADAS

Este parámetro permite seleccionar el tipo de llamadas que se presentarán en el Informe.



☐ * **Tipo de las Llamadas**

☐ Llamadas Atendidas ☐ Llamadas Generadas

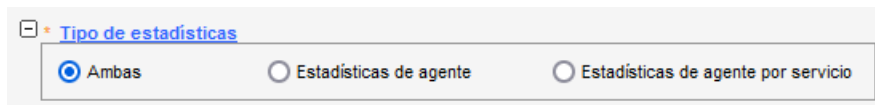
☐ Llamadas Recibidas ☒ Total de Llamadas (Generadas y Recibidas)

☐ Llamadas Abandonadas ☐ Llamadas que pasaron por la fila

Figura 84. Tipo de las llamadas

TIPO DE ESTADÍSTICAS

Este parámetro permite seleccionar el tipo de estadística de agente por intervalo de tiempo.

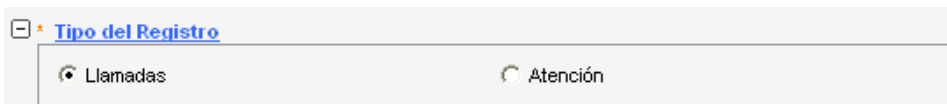
Una interfaz de usuario para seleccionar el tipo de estadísticas. Se muestra un menú desplegable con el título "Tipo de estadísticas" y tres opciones de radio: "Ambas" (seleccionada), "Estadísticas de agente" y "Estadísticas de agente por servicio".

☒ Ambas ☐ Estadísticas de agente ☐ Estadísticas de agente por servicio

Figura 85. Tipo de Estadísticas

TIPO DE REGISTRO

Este parámetro permite seleccionar el tipo de registro y dispone de las opciones Llamadas (estándar) y Atenciones.

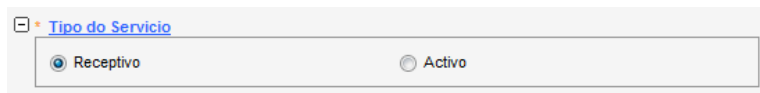
Una interfaz de usuario para seleccionar el tipo de registro. Se muestra un menú desplegable con el título "Tipo del Registro" y dos opciones de radio: "Llamadas" (seleccionada) y "Atención".

☒ Llamadas ☐ Atención

Figura 86. Tipo de registro

TIPO DE SERVICIO

Este parámetro permite seleccionar el tipo de servicio.



☐ * [Tipo do Serviço](#)

☒ Receptivo ☐ Activo

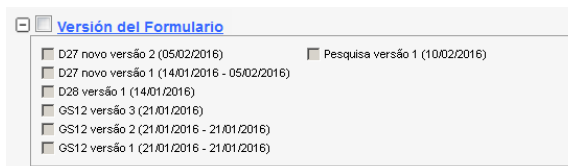
Figura 87. Tipo de servicio

NOTA

Las opciones que se presentan en ese parámetro pueden variar según el modelo de Informe seleccionado.

VERSIÓN DEL FORMULARIO

Parámetro opcional que permite seleccionar versiones específicas de los formularios para presentarlas en el informe.



☐ [Versión del Formulario](#)

☐ D27 novo versão 2 (05/02/2016) ☒ Pesquisa versão 1 (10/02/2016)

☐ D27 novo versão 1 (14/01/2016 - 05/02/2016)

☐ D28 versão 1 (14/01/2016)

☐ GS12 versão 3 (21/01/2016)

☐ GS12 versão 2 (21/01/2016 - 21/01/2016)

☐ GS12 versão 1 (21/01/2016 - 21/01/2016)

Figura 88. Versión del formulario

3

MODELOS INTERACT ESTÁNDAR

Este capítulo describe los modelos estándar de Informes del **Interact** y presenta, también, un ejemplo de cada uno de estos modelos.

El principal objetivo de este ítem es mostrar la disposición de las informaciones en los Informes. Los datos de las llamadas, nombres y teléfonos utilizados son meramente ilustrativos y pueden no corresponder a la realidad.

MODELO 3000 – ESTADÍSTICAS POR PERÍODO – VISIÓN GENERAL

Este Informe presenta estadísticas de las llamadas recibidas y generadas en un determinado período, así como sus temporizaciones.

Parámetros de emisión

El usuario elige el tipo de servicio y, al seleccionarlo, la lista de servicios cambiará según el tipo de servicio elegido. Para el tipo de **servicio receptivo** se presentarán todas las secciones.

El usuario elige el sentido de las llamadas y al seleccionarlo, las opciones de secciones se modificarán según el sentido que se haya elegido. El sentido podrá ser ambos (no seleccionando el filtro Llamadas), solo llamadas recibidas o tan solo llamadas generadas.

Para el tipo de **servicio activo**, además de los filtros que se presentan en el tipo de servicio receptivo, se presentará el filtro Tipo de Marcado. En las secciones de los servicios receptivos, se omiten las filas y los niveles de servicios.

NOTAS

El intervalo de análisis, presentado en la pestaña Emisión/Programación, es el mismo que se usa en los demás informes, sin embargo, su llenado será opcional. Así, cuando el usuario filtre por servicio activo, la información relacionada con los contactos ingresados en la campaña podrá presentarse de las siguientes formas:

- 1) No completar las fechas. En este caso, se enlistarán todos los contactos;*
- 2) Completar solo la fecha inicial. En este caso, solo se enlistarán los contactos cuya fecha de inclusión sea igual o mayor que la fecha especificada;*
- 3) Completar solo la fecha final. En este caso, el informe incluirá en el resultado los contactos que NO tienen fecha de inclusión y los que se incluyeron hasta la fecha especificada;*
- 4) Completar la fecha inicial y final. En este caso, solo se enlistarán los contactos cuya fecha de inclusión se encuentre dentro del período especificado.*

Informe emitido: presenta las siguientes informaciones:

- **Llamadas:** esta sección presenta una visión general de las llamadas recibidas y/o generadas.
 - **Recibidas:** total de llamadas recibidas en servicios receptivos.
 - **Atendidas:** total de llamadas recibidas y atendidas.
 - **Desbordadas:** total de llamadas recibidas, pero desbordadas. Ocurre debido a la falta de agentes disponibles y, dependiendo del criterio de espera, la llamada podrá ser encaminada o finalizada.
 - **Desviadas a otro servicio:** total de llamadas recibidas, pero desviadas a otro servicio. Cuando la llamada está en la fila de espera y el supervisor la transfiere a otro servicio, el servicio que la transfiere la considerará como llamada desviada, sin embargo, el servicio que recibe la transferencia, la considerará como una nueva llamada recibida.

- **Fuera del horario:** total de llamadas recibidas, pero fuera del horario de atención. Al recibir una llamada fuera del horario de atención definido en el servicio, la llamada será considerada como recibida fuera del horario. Aunque ocurra un desborde de llamada fuera del horario, esta será contabilizada en Fuera del horario, en lugar de sumarse a las llamadas desbordadas.
- **Abandonadas:** total de llamadas recibidas, pero abandonadas. Ocurre cuando el solicitante finaliza la llamada antes de que se establezca la atención.
- **Generadas:** total de llamadas generadas en servicios receptivos y activos.
 - **Atendidas:** total de llamadas generadas y atendidas.
 - **Línea ocupada:** total de llamadas generadas a una línea ocupada. Ocurre cuando la llamada ha sido generada a una línea ocupada por el destinatario.
 - **No atendidas:** total de llamadas generadas no atendidas. Ocurre cuando una llamada generada no ha sido iniciada por el destinatario.
 - **Abandonadas:** total de llamadas recibidas, pero abandonadas. Ocurre cuando el solicitante finaliza la llamada antes de establecer la atención.
 - **Sin recurso libre:** total de llamadas generadas sin recurso libre. Ocurre cuando una llamada generada por el sistema ha sido iniciada por el destinatario, pero no hubo recurso (agente o canal de IVR) disponible en ese momento.
 - **Sin éxito:** total de llamadas generadas sin éxito. Son ocurrencias en que no ha sido posible establecer la llamada.
 - **Finalizadas en la preatención:** total de atenciones generadas finalizadas por la IVR de preatención, antes de la atención por el agente.
- **Llamadas Atendidas:** esta sección presenta un detalle de las llamadas atendidas. Ese detalle forma parte de la visión general de las llamadas.

- **Atendidas recibidas y/o generadas:** total de llamadas atendidas recibidas y/o generadas. Equivale a la suma de todas las llamadas atendidas, entre recibidas y generadas.
- **Resueltas:** total de llamadas resueltas. Ocurre al atender y finalizar una llamada normalmente, sin transferencias, encaminamientos o inactividades.
- **Transferidas en el servicio:** total de llamadas atendidas transferidas en el servicio. Ocurre al atender una llamada y, a continuación, transferirla a un agente o al mismo servicio.
- **Transferida fuera del servicio:** total de llamadas atendidas transferidas para fuera del servicio. Ocurre al atender una llamada y, a continuación, transferirla a otro servicio. En ese caso, la llamada dejará de formar parte de las atenciones de este servicio, y será considerada como llamada recibida por otro servicio.
- **Transferidas a la fila:** total de llamadas atendidas transferidas a la fila del mismo servicio. Ocurre cuando:
 - El agente transfiere una llamada de vuelta a la fila del servicio de forma inmediata;
 - El agente atiende una llamada entrante de e-mail y efectúa *logout* antes de finalizar la atención; o
 - El supervisor transfiere o devuelve a la fila del servicio una llamada de e-mail retenida.
- **Encaminadas:** total de llamadas atendidas encaminadas. Ocurre al atender una llamada y, a continuación, encaminarla. Se presenta tan solo para llamadas recibidas.
- **Finalizadas por inactividad del agente:** total de llamadas atendidas finalizadas por inactividad del agente. Ocurre cuando el agente se queda inactivo durante la atención. Se presenta tan solo para llamadas recibidas.

- **Finalizadas por inactividad del interlocutor:** total de llamadas atendidas finalizadas por inactividad del interlocutor. Ocurre cuando el interlocutor (el que ha sido atendido) se queda inactivo durante su atención. Se presenta tan solo para llamadas recibidas.
- **Finalizadas por tiempo máximo de retención:** total de llamadas finalizadas cuando la inactividad del interlocutor esté habilitada, el sistema retendrá automáticamente la llamada de chat cuando alcance el tiempo configurado. De esta forma, la llamada no será finalizada por inactividad.
- **Llamadas Abandonadas:** esta sección presenta un detalle de las llamadas abandonadas recibidas y/o generadas. Este detalle forma parte de la visión general de las llamadas.
 - **Abandonadas recibidas y/o generadas:** total de llamadas abandonadas recibidas y/o generadas. Equivale a la suma de todas las llamadas abandonadas.
 - **Abandonadas en la preatención:** total de llamadas abandonadas en la preatención. Se presenta tan solo para llamadas recibidas.
 - **Abandonadas en la fila:** total de llamadas abandonadas en la fila. Se presenta tan solo para llamadas recibidas.
 - **Abandonadas en la extensión:** total de llamadas abandonadas en la extensión.
 - **Abandonadas por el agente en la generación:** total de llamadas abandonadas por el agente en la generación. Ocurre cuando el agente abandona la llamada antes de que se complete la generación. Se presenta tan solo para llamadas generadas.
 - **Rechazadas:** total de llamadas rechazadas. Ocurre cuando un agente o interlocutor recibe la llamada, pero la finaliza rápidamente sin atenderla.
- **Llamadas Generadas Sin Éxito:** esta sección presenta el detalle de las llamadas generadas sin éxito. Este detalle forma parte de la visión general de las llamadas.

- **Llamadas generadas sin éxito:** total de llamadas generadas sin éxito.
- **Falla de señalización:** total de llamadas generadas con falla en la señalización. Ocurre cuando las señalizaciones intercambiadas en la generación de la llamada no tienen el comportamiento esperado.
- **Falla de congestionamiento:** total de llamadas generadas con falla por congestionamiento. Ocurre cuando no es posible generar una llamada debido a una línea congestionada.
- **Falla de asignación:** total de llamadas generadas con falla de asignación de canales de telefonía. Ocurre cuando no hay canal disponible para generar una llamada, puede ocurrir al alcanzar el límite de canales o por mala configuración.
- **Falla de preatención:** total de llamadas generadas con falla en la preatención. Ocurre cuando sucede alguna falla en la divulgación de mensaje de preatención.
- **Falla de desvío:** total de llamadas con falla en el desvío. Ocurre cuando se desvía la llamada generada y se devuelve falla.
- **Falla de generación:** total de llamadas generadas con otras fallas de generación. Ocurre cuando sucede otra falla en la generación no clasificada.
- **Fax:** total de llamadas generadas para fax. Ocurre cuando se genera una llamada a un fax y esta no es atendida por una persona.
- **IVR por señalización:** total de llamadas generadas a una IVR. Ocurre cuando la operadora especifica que la atención ha sido realizada por una IVR.
- **IVA por CPD/Secretaría Electrónica:** total de llamadas generadas a una secretaria electrónica, donde el audio de la llamada ha sido analizado (CPD) para clasificarla de esa forma.
- **Número inexistente:** total de llamadas generadas a un número inexistente.

- **Bloqueo de telemarketing:** total de llamadas generadas a número con bloqueo de telemarketing. Ocurre al intentar generar una llamada a un número en la lista de bloqueo de telemarketing de Anatel. Si la generación es una devolución a la llamada anterior (callback), este bloqueo no se aplicará.
- **Sin crédito:** total de llamadas generadas con una línea sin crédito.
- **Llamadas en los Perfiles de Atención:** esta sección presenta una visión detallada de las llamadas divididas entre los perfiles de atención con éxito y abandonadas.

El perfil de atención se define para cada medio de cada servicio, activo o receptivo. Cuando no hay agentes disponibles con habilidades (*skills*) que el perfil exige, la llamada para el perfil siguiente, hasta encontrar un agente apto para atenderla. Si no hay agentes disponibles, será posible abandonar, desbordar o finalizar la llamada.

Solo las llamadas recibidas están incluidas dentro de un perfil de atención (entre 1 y 5). Todas las llamadas generadas se contabilizan como sin perfil.

- **Llamadas atendidas:** total de llamadas atendidas.
 - **Perfil 1:** total de llamadas atendidas en el primer perfil.
 - **Perfil 2:** total de llamadas atendidas no segundo perfil
 - **Perfil 3:** total de llamadas atendidas en el tercer perfil.
 - **Perfil 4:** total de llamadas atendidas en el cuarto perfil.
 - **Perfil 5:** total de llamadas atendidas en el quinto perfil. En ese caso, si hay más perfiles, todos se sumarán en el perfil 5.
 - **Sin perfil:** total de llamadas atendidas sin que pasen por perfil de atención.
- **Llamadas abandonadas:** total de llamadas abandonadas.
 - **Perfil 1:** total de llamadas abandonadas en el primer perfil.
 - **Perfil 2:** total de llamadas abandonadas en el segundo perfil

- **Perfil 3:** total de llamadas abandonadas en el tercer perfil.
- **Perfil 4:** total de llamadas abandonadas en el cuarto perfil.
- **Perfil 5:** total de llamadas abandonadas en el quinto perfil. En este caso, si hay más perfiles todos se sumarán en el perfil 5.
- **Llamadas Recibidas en los Niveles de Servicio:** esta sección presenta un detalle de las llamadas separadas por los niveles de servicio. Este detalle forma parte de la visión general de las Filas.
 Los tiempos de cada nivel de servicio son configurados por el usuario. Al cambiar estos tiempos durante el período de la consulta del informe, se presentará una observación para informar que hay una posible inconsistencia entre el nivel y tiempo presentado y real utilizado para el cálculo.
 - **Llamadas atendidas en los niveles de servicio:** relación de llamadas atendidas en los niveles de servicio. Los porcentajes presentados en esta sección se calculan usando la fórmula de cálculo de nivel de servicio. Esta fórmula es configurada por el usuario y se presentará en el listado de observaciones.
 - **Total:** total de llamadas consideradas en el cálculo, definido en la fórmula de cálculo de nivel de servicio, configurada por el usuario.
 - **Atendidas NS 9:** total de llamadas atendidas en el nivel servicio 9.
 - **Atendidas NS 1:** total de llamadas atendidas en el nivel servicio 1.
 - **Llamadas abandonadas:** relación de llamadas abandonadas que esperaron en la fila por niveles de servicio.
 - **Abandonadas NS Total:** total de llamadas abandonadas que esperaron en la fila. Corresponde al mismo total de llamadas abandonadas que esperaron en la fila que se presenta en la sección Filas.
 - **Atendidas NS 9:** total de llamadas abandonadas que esperaron en la fila en el nivel servicio 9.
 - **Atendidas NS 1:** total de llamadas abandonadas que esperaron en la fila en el nivel servicio 1.

- **Filas:** esta sección presenta una visión general de las llamadas recibidas, divididas por llamadas que esperaron en la fila o no. El punto de vista de esta sección es reagrupar las llamadas recibidas en esa visión de fila. El total debe ser igual a las recibidas de la sección Llamadas.
 - **Llamadas que esperaron en la fila:** total de llamadas que esperaron en la fila.
 - **Atendidas:** total de llamadas que esperaron en la fila y que fueron atendidas.
 - **Desbordadas:** total de llamadas recibidas, pero desbordadas al alcanzar el tiempo límite de la fila o por la falta de agentes autenticados al cambiar de perfil de espera de la fila. Ocurre cuando faltan de agentes disponibles y se alcanza el tiempo límite de la fila, la llamada podrá ser encaminada o finalizada.
 - **Desviadas para otro servicio:** total de llamadas recibidas, pero desviadas a otro servicio. Cuando la llamada está en la fila de espera y el supervisor la transfiere a otro servicio, el servicio que la transfiere la considerará como llamada desviada, y el servicio de destino la considerará como llamada recibida.
 - **Abandonadas:** total de llamadas abandonadas que esperaron en la fila. Ocurre cuando la llamada esperó en la fila, y fue abandonada durante o después de salir de la fila.
- **Llamadas que no esperaron en la fila:** total de llamadas que no esperaron en la fila.
 - **Atendidas:** total de llamadas que no esperaron en la fila y que fueron atendidas.
 - **Desbordadas:** total de llamadas recibidas, pero desbordadas por la fila por haber alcanzado el tamaño máximo configurado o por la falta de agentes logados al cambiar de perfil de espera de la fila. Ocurre cuando no hay agentes disponibles y cuando la fila alcanza el límite de llamadas, la llamada podrá ser encaminada o finalizada.

- **Recibidas fuera del horario:** total de llamadas recibidas fuera del horario de atención. Ocurre cuando una llamada llega a un servicio en que el horario está configurado como fuera del horario de atención.
- **Abandonadas:** total de llamadas abandonadas que no esperaron en la fila. Ocurre cuando la llamada es abandonada sin haber entrado en la fila.
- **Atenciones:** esta sección presenta una visión general de las atenciones, divididas por atenciones efectivizadas y no efectivizadas.
Los totales presentados consideran todas las interacciones de las llamadas de servicio. El cálculo que considera tan solo la primera interacción de las llamadas es tratado en la sección Llamadas.
- **Efectivizadas:** total de atenciones que fueron efectivizadas.
 - **Resueltas:** total de atenciones resueltas. Ocurre al atender y finalizar la llamada normalmente, sin transferencias, encaminamientos o inactividades.
 - **Transferidas en el servicio:** total de atenciones transferidas en el servicio. Ocurre cuando se atiende una llamada y, a continuación, se transfiere a un agente o al mismo servicio.
 - **Transferidas fuera del servicio:** total de atenciones transferidas para fuera del servicio. Ocurre cuando se atiende una llamada y, a continuación, se transfiere a otro servicio. En ese caso, la llamada dejará de formar parte de las atenciones de este servicio, y pasará a ser considerada como llamada recibida por otro servicio.
 - **Transferidas a la fila:** total de atenciones efectivizadas transferidas a la fila del mismo servicio. Ocurre cuando:
 - El agente transfiere una llamada de vuelta a la fila del servicio de forma inmediata;
 - El agente atiende una llamada entrante de e-mail y efectúa *logout* antes de finalizar la atención; o

- El supervisor transfiere o devuelve a la fila del servicio una llamada de e-mail retenida.
- **Encaminadas:** total de atenciones encaminadas. Ocurre al atender una llamada y, a continuación, encaminarla. Se presenta tan solo para llamadas recibidas.
- **Finalizados por inactividad del agente:** total de atenciones finalizados por inactividad del agente. Ocurre cuando el agente se queda inactivo durante su atención. Se presenta tan solo para llamadas recibidas.
- **Finalizados por inactividad del interlocutor:** total de atenciones finalizadas por inactividad del interlocutor. Ocurre cuando el interlocutor (el que ha sido atendido) se queda inactivo durante su atención. Se presenta tan solo para llamadas recibidas.
- **No efectivizadas:** total de atenciones que no han sido efectivizadas.
 - **Desbordadas:** total de atenciones recibidas, pero desbordadas. Ocurre debido a la falta de agentes disponibles y, según el criterio de espera, la llamada podrá ser encaminada o finalizada. Se presenta tan solo para llamadas recibidas.
 - **Desviadas a otro servicio:** total de atenciones recibidas, pero desviadas a otro servicio. Cuando una llamada está en la fila de espera y el supervisor la transfiere a otro servicio, el servicio que la desvió la considerará como atención desviada y el servicio de destino la considerará como nueva llamada recibida. Se presenta tan solo para llamadas recibidas.
 - **Fuera del horario:** total de atenciones recibidas, pero fuera del horario de atención. Al recibir una llamada fuera del horario de atención definido en el servicio, esta llamada será considerada como recibida fuera del horario. Aunque ocurra un desborde de llamada fuera del horario, esta será contabilizada como Fuera del horario, en lugar de sumarse a las llamadas desbordadas. Se presenta tan solo para llamadas recibidas.

- **Generadas línea ocupada:** total de atenciones generadas a una línea ocupada. Ocurre al generar una llamada a una línea ocupada por el destinatario. Se presenta tan solo para llamadas generadas.
- **Generadas no atendidas:** total de atenciones generadas no atendidas. Ocurre al generar una llamada que no haya sido iniciada por el destinatario. Se presenta tan solo para llamadas generadas
- **Abandonadas en la preatención:** total de atenciones abandonadas en la preatención. Se presenta tan solo para llamadas recibidas
- **Abandonados en la fila:** total de atenciones abandonadas en la fila. Se presenta tan solo para llamadas recibidas
- **Abandonados en la extensión:** total de atenciones abandonadas en la extensión.
- **Abandonadas por el agente en la generación:** total de llamadas generadas por el agente y abandonadas por él antes de que se establezcan. Se presenta tan solo para llamadas generadas.
- **Rechazadas:** total de llamadas rechazadas. Ocurre cuando un agente o interlocutor recibe la llamada, pero la finaliza rápidamente sin atenderla.
- **Generadas sin recurso libre:** total de atenciones generadas sin recurso libre. Ocurre cuando una llamada generada por el sistema ha sido iniciada por el destinatario, pero no hubo recurso (agente o canal de IVR) disponible en ese momento. Se presenta tan solo para llamadas generadas.
- **Generadas sin éxito:** total de atenciones generadas sin éxito. Son ocurrencias en que no ha sido posible establecer la llamada. Se presenta tan solo para llamadas generadas.
- **Generadas finalizadas en la preatención:** total de atenciones generadas finalizadas por la IVR de preatención, antes de la atención por el agente.

- **Consultas Generadas:** esta sección presenta una visión general de las consultas generadas por los agentes, sobre las llamadas y sobre las atenciones divididas por consultas efectivizadas y no efectivizadas.
Los totales presentados relativos a las llamadas tienen en cuenta tan solo la primera iteración. Los totales presentados relativos a las atenciones tienen en cuenta todas las iteraciones de las llamadas de servicio.
 - **Efectivizadas:** total de consultas efectivizadas por los agentes. Ocurre cuando un agente efectúa una consulta y logra ser atendido.
 - **No efectivizadas:** total de consultas no efectivizadas por los agentes. Ocurre cuando un agente genera una consulta y no logra ser atendido.
- **Clasificación de llamadas:** enlista la cantidad de llamadas.
 - **No clasificadas**
 - **Clasificadas**
 - Detalle de las cantidades de llamadas en cada clasificación.
- **Tiempos:** esta sección presenta una visión general de los tiempos calculados entre llamadas, consultas y atenciones.
 - **Llamadas**
 - **Tiempo medio de atención de la llamada*:** en esta estadística se considera tan solo la primera atención de la llamada en el servicio, es decir, si la llamada ha sido transferida a otro agente o extensión, el tiempo de atención de la llamada transferida no será contabilizado.
 - **Tiempo medio de espera de las atendidas*:** se presenta tan solo para llamadas recibidas.
 - **Tiempo medio de espera (TME)*:** se presenta tan solo para las llamadas recibidas.
 - **Tiempo medio de abandono en la fila:** se basa en el tiempo que una llamada espera en la fila hasta ser abandonada. Se presenta tan solo para llamadas recibidas.

- **Tiempo máximo de espera***: se presenta tan solo para llamadas recibidas.
- **Atenciones**
 - **Tiempo medio de atención del agente***: en esta estadística se consideran todas las atenciones de la llamada en el servicio, es decir, si la llamada ha sido transferida a otro agente o extensión, el tiempo de atención de la llamada transferida también será contabilizado.
- **Consultas**
 - **Tiempo medio de consulta sobre las llamadas**: se basa en el tiempo de atención de las consultas efectuadas sobre las llamadas. Tan solo se tienen en cuenta las consultas atendidas.
 - **Tiempo medio de consulta sobre las atenciones**: se basa en el tiempo de atención de las consultas efectuadas sobre las atenciones. Tan solo se tienen en cuenta las consultas atendidas.
- **Contactos del Mailing**: muestra la cantidad de contactos incluidos en el intervalo de análisis de la emisión.
- **Contactos del Mailing - Operación**: esta sección presenta una visión general de los tiempos calculados entre llamadas, consultas y atenciones.
 - Con éxito:
 - Sin éxito:
 - Pendientes:
 - No marcados:
 - Re(programados):

NOTAS

- 1) *Se contabilizan las llamadas terminadas en el período seleccionado.*
- 2) *En la cantidad de llamadas que esperan en la fila están sumadas todas las llamadas recibidas que pasaron por la fila, sin importar la condición de finalización.*
- 3) *Resueltas: total de llamadas que fueron atendidas y finalizadas sin transferencia, es decir, resueltas en la primera atención.*
- 4) *Atendidas sin respuesta = llamadas recibidas que no fueron respondidas por el agente. Solo para medios no interactivos.*
- 5) *Finalizadas por inactividad = llamadas atendidas que fueron finalizadas por inactividad del agente o del interlocutor. Solo para el medio chat.*
- 6) *Las reglas de desborde no se aplican a las llamadas internas.*
- 7) *Rechazadas por el agente: llamadas entrantes de servicio colgadas por los agentes en menos de 2 segundos.*
- 8) *Iniciadas por el agente, pero hubo desistimiento en el envío. Solo para medios no interactivos.*
- 9) *Tiempo Medio sobre la cantidad de atención de los agentes que participan en la llamada (incluyendo atenciones transferidas a otro agente en el mismo servicio).*
- 10) *Tiempo Medio de Espera de las Atendidas*.*
- 11) *Los porcentajes se redondean en la segunda casa decimal.*
- 12) *Los informes solo presentarán información correspondiente a los parámetros seleccionados.*
- 13) *La sección Contactos de Mailing, que muestra la cantidad de contactos incluidos en el intervalo de análisis seleccionado solo está disponible para los servicios del tipo Activo.*



 Dígitro Tecnologia Rua Professora Sofia Quint de Souza, 167 Florianoópolis - SC - Brasil CEP 88065-040 SSC: 0300 789 8111			
3000 - Interact - Estadísticas por Período - Visión General			
Período*: 26/01/2022 00:00 hasta 26/01/2022 23:59		Medio: Todos(as)	
Llamadas: Recibidas y generadas		DÓN: Todos(as)	
Servicio: Servicio Tayná , Servicio Tayná 02			
Llamadas		Subtotal	% del Total*
Recibidas		2	100,00%
	Cantidad	% Subtotal*	% del Total*
Atendidas	2	100,00%	100,00%
Desbordadas	0		
Desviadas a otro servicio	0		
Fuera de horario	0		
Abandonadas	0		
Generadas		0	0,00%
	Cantidad	% Subtotal*	% del Total*
Atendidas	0		
Línea ocupada	0		
No atendidas	0		
Abandonadas	0		
Sin recurso libre	0		
Sin éxito	0		
Finalizadas en la preatención	0		
		Total: 2	
Llamadas Atendidas		Total	
Atendidas recibidas y generadas		2	
	Cantidad	% del Total*	
Resueltas ²	2	100,00%	
Transferidas en el servicio	0		
Transferidas fuera del servicio	0		
Transferidas a la fila	0		
Encaminadas	0		
Retenidas ³	0		
Finalizadas sin respuesta ⁴	0		
Finalizadas por inactividad del agente ⁵	0		
Finalizadas por inactividad del interlocutor ⁶	0		
Finalizadas por tiempo máximo de retención ⁷	0		
Clasificaciones de llamadas		Subtotal	% del Total*
No clasificadas		2	100,00%
Clasificadas		0	0,00%
		Total: 2	
 Backup		Emisó en 06/06/2022 08:23:11, datos actualizados hasta 31/05/2022 10:15:00	
		Página 1 de 5	

Figura 89. Modelo 3000 – Estadísticas por período – visión general – parte 1


Llamadas Abandonadas			Total
Abandonadas recibidas y generadas			0
	Cantidad	% del Total*	
Abandonadas en la preatención	0		
Abandonadas en la fila	0		
Abandonadas en la extensión	0		
Abandonadas por el agente en la generación	0		
Rechazadas†	0		
Llamadas Generadas Sin Éxito			Total
Generadas sin éxito			0
	Cantidad	% del Total*	
Falla de señalización	0		
Falla de congestionamiento	0		
Falla de asignación	0		
Falla de preatención	0		
Falla de desvío	0		
Falla de generación	0		
Fax	0		
IVR por señalización	0		
IVR por CPD/Secretaría electrónica	0		
Número inexistente	0		
Bloqueo de telemarketing	0		
Sin crédito	0		
Llamadas en los Perfiles de Atención			Total
Llamadas atendidas			2
	Cantidad	% del Total*	
Perfil 1	2	100,00%	
Perfil 2	0		
Perfil 3	0		
Perfil 4	0		
Perfil 5	0		
Sin perfil	0		
Llamadas abandonadas			0
	Cantidad	% del Total*	
Perfil 1	0		
Perfil 2	0		
Perfil 3	0		
Perfil 4	0		
Perfil 5	0		
Sin perfil	0		
Llamadas Recibidas en los Niveles de Servicio			
Llamadas atendidas en el nivel de servicio*			
<div>  Backup </div>			
Emisido en 06/06/2022 08:23:11, datos actualizados hasta 31/05/2022 10:15:00			Página 2 de 5

Figura 90. Modelo 3000 – Estadísticas por período – visión general – parte 2

	Cantidad	Total	% del Total*
Atendidas entre 0s y 45s (NS9)	2	2	100,00%
Atendidas entre 0s y 40s (NS8)	2	2	100,00%
Atendidas entre 0s y 35s (NS7)	2	2	100,00%
Atendidas entre 0s y 30s (NS6)	2	2	100,00%
Atendidas entre 0s y 25s (NS5)	2	2	100,00%
Atendidas entre 0s y 20s (NS4)	2	2	100,00%
Atendidas entre 0s y 15s (NS3)	2	2	100,00%
Atendidas entre 0s y 10s (NS2)	2	2	100,00%
Atendidas entre 0s y 5s (NS1)	2	2	100,00%


Llamadas abandonadas en la fila			
	Acumulado	% del Total*	
Abandonadas en la fila NS Total	0		
Abandonadas en la fila entre 0s y 45s (NS9)	0		
Abandonadas en la fila entre 0s y 40s (NS8)	0		
Abandonadas en la fila entre 0s y 35s (NS7)	0		
Abandonadas en la fila entre 0s y 30s (NS6)	0		
Abandonadas en la fila entre 0s y 25s (NS5)	0		
Abandonadas en la fila entre 0s y 20s (NS4)	0		
Abandonadas en la fila entre 0s y 15s (NS3)	0		
Abandonadas en la fila entre 0s y 10s (NS2)	0		
Abandonadas en la fila entre 0s y 5s (NS1)	0		

Filas			
		Subtotal	% del Total*
Llamadas que esperaron en la fila*		0	0,00%
	Cantidad	% Subtotal*	% del Total*
Atendidas	0		
Desbordadas	0		
Desviadas a otro servicio	0		
Abandonadas	0		

Llamadas que no esperaron en la fila			
		2	100,00%
	Cantidad	% Subtotal*	% del Total*
Atendidas	2	100,00%	100,00%
Desbordadas	0		
Recibidas fuera de horario	0		
Abandonadas	0		

Total: 2			
----------	--	--	--

Atenciones			
		Subtotal	% del Total*
Efectivadas		2	100,00%
	Cantidad	% Subtotal*	% del Total*
Resueltas	2	100,00%	100,00%
Transferidas en el servicio	0		
Transferidas fuera del servicio	0		
Transferidos a la fila	0		
Encaminadas	0		

 Back

Emiso en 06/06/2022 08:23:11, datos actualizados hasta 31/05/2022 10:15:00

Página 3 de 5

Backup

Emisido en 06/05/2022 08:23:11, datos actualizados hasta 31/05/2022 10:15:00

Página 3 de 5

Figura 91. Modelo 3000 – Estadísticas por período – visión general – parte 3

	Cantidad	% Subtotal*	% del Total*
Referidas ³	0		
Finalizadas sin respuesta ⁴	0		
Finalizadas por inactividad del agente ⁵	0		
Finalizadas por inactividad del interlocutor ⁶	0		
Finalizadas por tiempo máximo de retención ⁹	0		
No efectivas		0	0,00%

	Cantidad	% Subtotal*	% del Total*
Desbordadas	0		
Desviadas a otro servicio	0		
Fuera de horario	0		
Generadas línea ocupada	0		
Generadas no atendidas	0		
Abandonadas durante la preatención	0		
Abandonadas en la fila	0		
Abandonadas en la extensión	0		
Abandonadas por el agente durante la generación	0		
Rechazadas ⁷	0		
Generadas sin recurso libre	0		
Generadas sin éxito	0		
Total: 2			

Consultas Generadas	Total
Llamadas	0

	Cantidad	% del Total*
Efectivas	0	
No efectivas	0	
Atenciones		0

	Cantidad	% del Total*
Efectivas	0	
No efectivas	0	

Tiempos	
Llamadas	
Tiempo medio de atención de la llamada	00:04:59
Tiempo medio de espera de las atendidas ¹⁰	00:00:00
Tiempo medio de espera (TME) ¹¹	00:00:00
Tiempo medio de abandono en la fila	00:00:00
Tiempo máximo de espera	00:00:00
Atenciones	
Tiempo medio de atención del agente ¹²	00:04:59
Consultas	
Tiempo medio de consulta sobre las llamadas	00:00:00
Tiempo medio de consulta sobre las atenciones	00:00:00

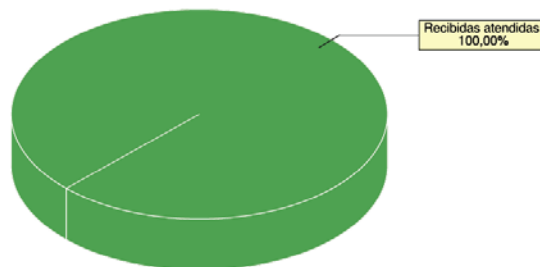
 Backup

Emisido en 06/05/2022 08:23:11, datos actualizados hasta 31/05/2022 10:15:00

Página 4 de 5

Figura 92. Modelo 3000 – Estadísticas por período – visión general – parte 4

Gráfico de Estadísticas de Llamadas*



Observaciones

- 1 - Se contabilizan las llamadas finalizadas en el período seleccionado.
 - 2 - Resueltas = total de llamadas que fueron atendidas y finalizadas sin transferencia, es decir, resueltas en la primera atención.
 - 3 - Llamadas atendidas que fueron retenidas por el agente. Tan solo para el medio e-mail.
 - 4 - Llamadas atendidas que fueron finalizadas sin respuesta. Solo para el medio e-mail.
 - 5 - Finalizadas por inactividad = llamadas atendidas que fueron finalizadas por inactividad del agente o del interlocutor. Solo para el medio chat.
 - 6 - Finalizadas por tiempo máximo de retención = llamadas atendidas que fueron finalizadas al alcanzar el tiempo máximo de retención. Solo para el medio chat.
 - 7 - Rechazadas = llamadas de servicio colgadas por el destino en menos de 2 segundos.
 - 8 - NS = Atendidas en $\leq N$ segundos / Atendidas + Abandonadas
 - 9 - En la cantidad de llamadas que esperaron en la fila están sumadas todas las llamadas recibidas que pasaron por la fila, independientemente de la condición de término.
 - 10 - Tiempo Medio de Espera de las Atendidas = suma de los tiempos de espera en la fila de todas las llamadas atendidas, dividido por la cantidad de llamadas atendidas. Las llamadas con tiempo de fila igual a 0 (cero) están incluidas en esta estadística.
 - 11 - Tiempo Medio de Espera (TME) es el tiempo medio que una llamada esperó en la fila del servicio. Se calcula por la suma de los tiempos de espera en la fila de las llamadas que esperaron en la fila, dividido por la cantidad de estas llamadas.
 - 12 - Tiempo medio sobre la cantidad de atenciones de los agentes involucrados en la llamada (incluyendo atenciones transferidas para otro agente en el mismo servicio).
- * Los porcentajes se redondean en la segunda casa decimal.

Backup

Emitido en 08/08/2022 08:23:11, datos actualizados hasta 31/05/2022 10:15:00

Página 5 de 5

Figura 93. Modelo 3000 – Estadísticas por período – visión general – parte 5

MODELO 3001 – ESTADÍSTICAS POR INTERVALO DE TIEMPO - SERVICIOS RECEPTIVOS

Este informe presenta estadísticas de las llamadas recibidas y generadas por servicios receptivos, en determinado intervalo de tiempo, así como sus temporizaciones.

Parámetros de emisión

El usuario elige uno o más servicios, después puede filtrar las estadísticas disponibles para selección por medio del filtro **Llamadas**. Al seleccionar este filtro, los parámetros de columnas serán modificados y suministrados según el sentido elegido:

- **Desmarcado**, es decir, el filtro está inactivo: estarán disponibles todos los parámetros, incluso **Columnas de Atención por Perfil**.
- **Llamadas recibidas**: estarán disponibles los parámetros **Columnas de Nivel de Servicio** y **Columnas de Atención por Perfil en Llamadas Recibidas**
- **Llamadas generadas**: estarán disponibles los parámetros **Columnas de Atención por Perfil en Llamadas Generadas** y **Detalle de Llamadas Generadas Sin Éxito**.

A continuación el usuario selecciona las columnas de estadísticas principales que se presentarán en el informe, el intervalo de tiempo para generación de las estadísticas, el medio, el rango de horario, las columnas opcionales que deberán presentarse (nivel de servicio, atención por perfiles, detalle de llamadas generadas sin éxito, estadísticas de atención), y el DDN de las identidades de origen/destino. El primer parámetro indica la orientación de la página de impresión.

NOTA

El período elegido puede ser ampliado según el intervalo seleccionado.

Informe emitido: presenta por rango de horario del período, conforme seleccionado individualmente pelo usuario:

- Las estadísticas relacionadas al modelo 3000 y las respectivas temporizaciones.
- Informaciones acerca del nivel de servicio: cantidad de llamadas y porcentaje.
- Informaciones acerca de la atención por perfil: cantidad de llamadas y porcentaje.

NOTA

Las estadísticas «Cantidad máxima de agentes autenticados», «Cantidad mínima de agentes autenticados» y «Cantidad media de agentes autenticados» se contabilizan por servicio. Por tanto, tales valores solo pueden informarse si se selecciona un solo servicio. Cuando se seleccione más de un servicio, las columnas con esas estadísticas desaparecen.

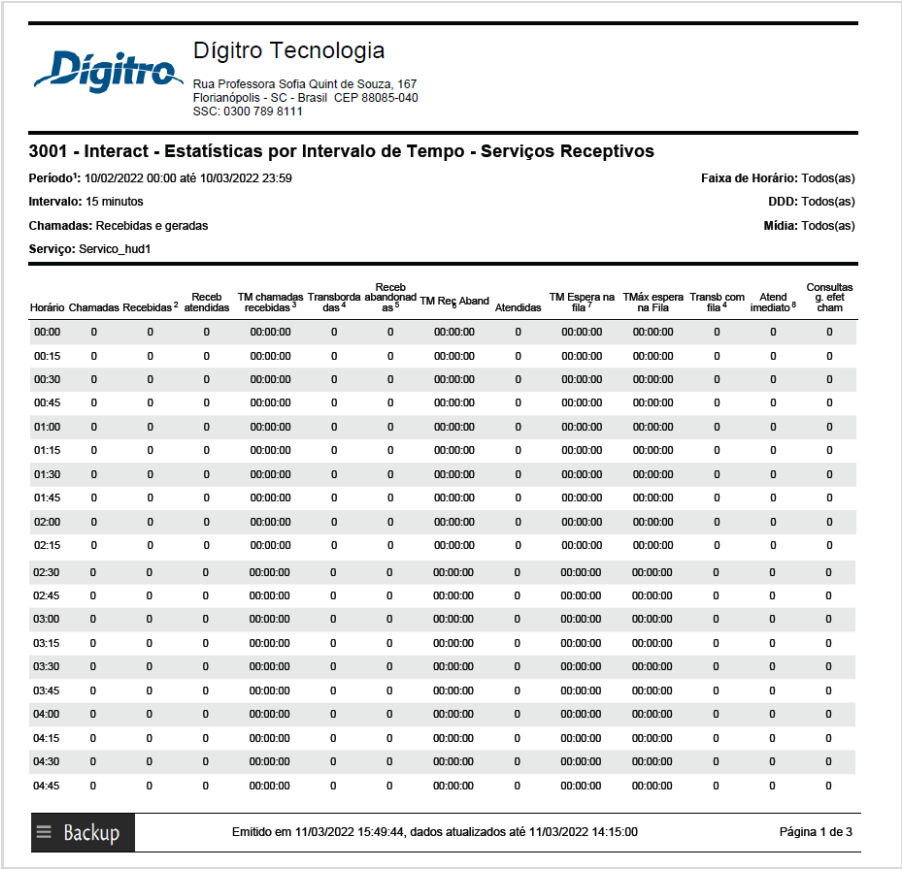


Figura 94. Modelo 3001- Estadísticas por intervalo de tempo – servicios receptivos

MODELO 3002 – LISTADO DE LLAMADAS EN EL SERVICIO

Este informe presenta el listado de llamadas atendidas por el servicio.

Parámetros de emisión: el usuario define el tipo de servicio, las columnas que deberán presentarse en el Informe, los servicios, los equipos, los agentes, las condiciones de finalización, la lista de destinatarios en CC o CCo de las llamadas por e-mail, si la llamada es entrante o saliente, clasificación de llamada, finalización, exhibición de informaciones sobre consultas, si la llamada es interna o externa, medio, perfil de atención de llamada, origen, destino, agrupamiento y la ordenación de las informaciones. El primer parámetro del Informe permite al usuario visualizar la orientación de la página de impresión.

Informe emitido: presenta los filtros seleccionados por el usuario y las informaciones:

- Fecha inicial de la atención.
- Agente.
- Servicio.
- Tiempo que la llamada esperó hasta ser atendida.
- Tiempo total.
- Informaciones sobre la finalización.
- Perfil de atención.
- Si la llamada es interna o externa.
- Si la llamada es entrante o saliente.
- Si la llamada es una consulta.

- Origen.
- Destino.
- Medio.
- Encuesta de Satisfacción.
- Totales de las columnas de cantidad y tempos.
- Promedio de los tiempos, según el agrupamiento seleccionado.

NOTA

*En los Parámetros de Informes, Tipo de Registro (Figura 74), el tipo **Atenciones** considerará todas las atenciones efectuadas o no. A su vez, el tipo **Llamadas** solo considerará la primera atención.*

Período: 01/03/2022 00:00 até 31/03/2022 23:59
Origem: Todos(as)
Destino: Todos(as)
Perfil de Atendimento da Chamada: Todos(as)
Serviço: Todos os Serviços Receptivos
Time: Todos(as)
Agente: Todos(as)
Condição de Desligamento: Todos(as)
Classificação de Chamada: Todos(as)
Possui Registro no Callback: Indiferente
Copiado pelo Agente (CC e CCO): Todos(as)
Enviado Para: Todos(as)

Pesquisa de Satisfação: Indiferente

Data de Atendimento	Agente	Serviço	Tempo de Conversação	Tempo Total	Designado após	Designado por	Origem	Destino	Condição de Desligamento
01/03/2022 10:40:14	hudson1	Serviço_hud1	00:02:42	00:02:43	00:10:24	Destino	hudson.freetel@digito.com	hudson1	E-mail retido
01/03/2022 10:40:14	hudson1	Serviço_hud1	00:02:52	00:02:53	00:11:40	Destino	hudson.freetel@digito.com	hudson1	E-mail retido
01/03/2022 10:40:14	hudson1	Serviço_hud1	00:02:36	00:02:37	00:09:40	Destino	hudson.freetel@digito.com	hudson1	E-mail retido
01/03/2022 10:41:22	hudson1	Serviço_hud1	00:04:17	00:05:26	00:29:29	Destino	hudson.freetel@digito.com	hudson1	E-mail retido
01/03/2022 10:41:24	hudson1	Serviço_hud1	00:04:07	00:05:10	00:12:24	Destino	hudson.freetel@digito.com	hudson1	E-mail retido
01/03/2022 10:41:25	hudson1	Serviço_hud1	00:04:08	00:05:20	00:27:23	Destino	hudson.freetel@digito.com	hudson1	E-mail retido
01/03/2022 10:41:27	hudson1	Serviço_hud1	00:26:20	00:27:34	00:27:34	Destino	hudson.freetel@digito.com	hudson1	Declinação de resposta de médias não interativas
01/03/2022 10:41:32	hudson1	Serviço_hud1	00:26:26	00:26:00	00:26:00	Destino	hudson.freetel@digito.com	hudson1	Declinação de resposta de médias não interativas
01/03/2022 10:42:53	hudson1	Serviço_hud1	00:02:49	00:04:34	00:26:10	Destino	hudson.freetel@digito.com	hudson1	E-mail retido
01/03/2022 10:47:44	taísa1	Serviço_TaiN1	00:00:06	00:00:42	00:00:42	Destino	taísa.livramento@digito.com	taísa1	Chamada normal
		Serviço_hud2	00:00:00	00:05:06	00:05:06	Indefinido	hudson.freetel@digito.com	Serviço_hud2	Desviada em fila
01/03/2022 10:57:43	hudson1	Serviço_hud1	00:00:23	00:00:23	00:00:53	Destino	hudson.freetel@digito.com	hudson1	E-mail retido
		Serviço_hud2	00:00:00	00:20:01	00:20:01	Destino	hudson.freetel@digito.com	Serviço_hud2	Transbordou de grupo
01/03/2022 11:20:35	hudson2	Serviço_TaiN1	00:00:15	00:00:22	00:00:22	Destino	32614003 2053	hudson2	Chamada normal

Página 1 de 5

INFORMACIÓN PÚBLICA

MODELO 3003 – GRÁFICO DE LLAMADAS

Este modelo permite generar gráficos de las llamadas de los servicios en un determinado intervalo de tiempo.

Parámetros de emisión

El usuario define los tipos de llamadas que deben presentarse en el Informe (atendidas, recibidas, abandonadas etc.), el intervalo para generación de las estadísticas, los servicios, medio, rango de horario y el DDN de las identidades de origen/destino.

Informe emitido: presenta los filtros seleccionados por el usuario y el gráfico de las llamadas.

Periodo*: 06/12/2021 00:00 hasta 31/12/2021 23:59

Interval: Dia

Intervalo: Dia

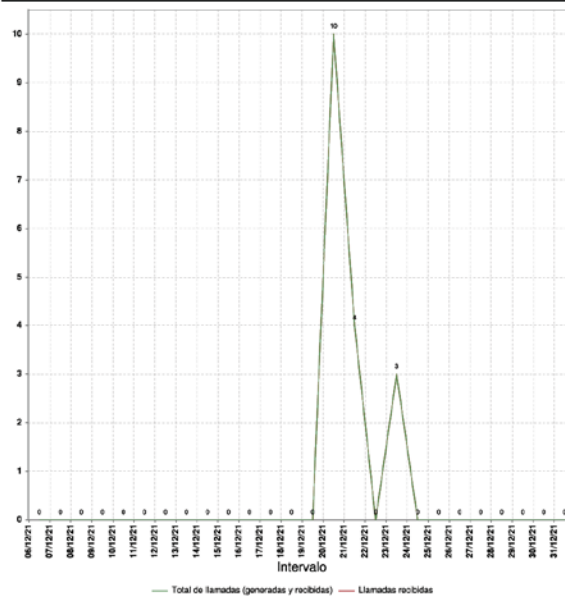
Media: Chat - WhatsApp

Rango de Horario: Todos(as)

Tipo de las Llamadas: Llamadas recibidas , Total de llamadas (generadas y recibidas)

DDN: Todos(as)

Servicio: Todos los Servicios Receptivos



Observaciones
1.- Se contabilizan los turnos finalizados en el período seleccionado.

Digitro

Emisido en 10/02/2022 08:49:04, datos actualizados hasta 10/02/2022 08:30:00

Página 1 de 1

Figura 96. Modelo 3003 - Gráfico de Llamadas

MODELO 3004 – PERFIL DE ESPERA

Este Informe presenta gráficos acerca del tiempo de espera de las llamadas en fila y el tiempo para abandono.

Parámetros de emisión

El usuario define los servicios, el medio y el DDN de las identidades de origen/destino.

Informe emitido: presenta los filtros seleccionados por el usuario y los gráficos: cantidad de llamadas X tiempo de fila y cantidad de llamadas X tiempo hasta el abandono.

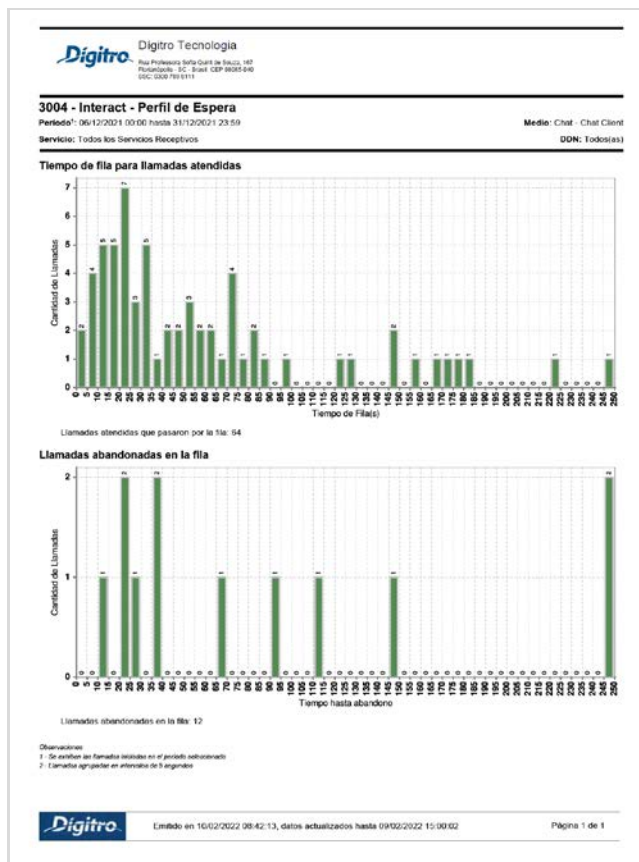


Figura 97. Modelo 3004 – Perfil de espera

MODELO 3005 - PERFIL DE NIVEL DE SERVICIO

Este modelo permite generar un gráfico que presenta los indicadores de nivel de servicio seleccionados.

Los indicadores de nivel de servicio son los siguientes:

- **Nivel de Servicio (fórmula):** presenta el porcentaje de nivel de servicio* calculado según la fórmula de nivel de servicio configurada en el sistema.
- **NS Recibidas:** es el porcentaje de NS calculado sobre las llamadas recibidas.

Parámetros de emisión

El usuario define el intervalo para generación de las estadísticas, los indicadores de nivel de servicio, los tiempos de nivel de servicio, la meta, los servicios, el medio, el rango de horario y el DDN de las identidades de origen/destino.

Informe emitido: presenta los filtros seleccionados por el usuario y el gráfico con los indicadores de nivel de servicio seleccionados.

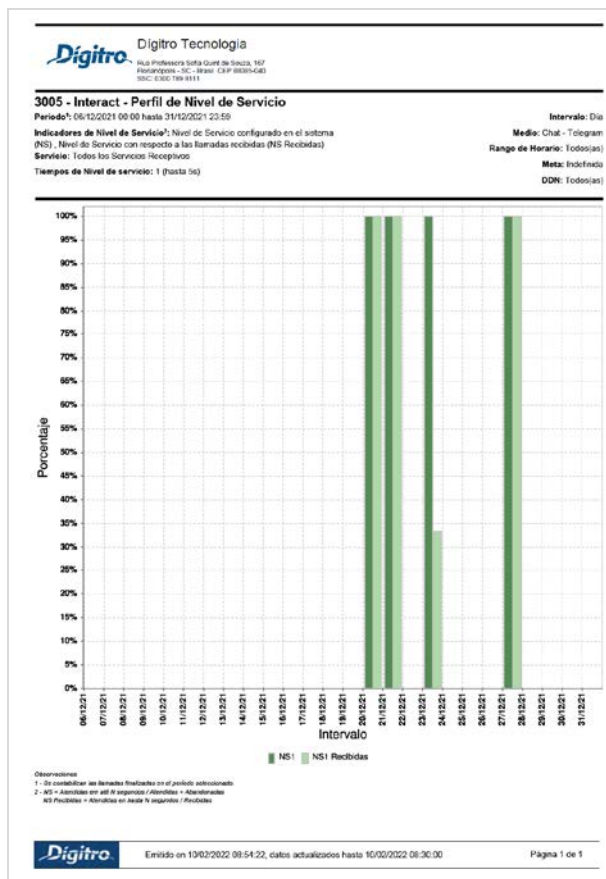


Figura 98. Modelo 3005 – Perfil de nivel de espera

MODELO 3006 - ESTADÍSTICAS POR INTERVALO DE TIEMPO - SERVICIOS ACTIVOS

Este Informe presenta estadísticas de las llamadas generadas por servicios activos, en un determinado intervalo de tiempo.

Parámetros de emisión

El usuario define el tipo de marcado, los servicios, las columnas de estadísticas que deben presentarse en el Informe, el intervalo para generación de las estadísticas, el rango de horario, el detalle de llamadas generadas sin éxito, las columnas con informaciones acerca de las atenciones por perfiles deben presentarse y el DDN de las identidades de destino. El primer parámetro indica la orientación de la página de impresión.

NOTA

El período elegido puede ampliarse según el intervalo seleccionado.

Informe emitido: presenta las informaciones seleccionadas por el usuario, agrupadas por rango de horario en un período configurado.

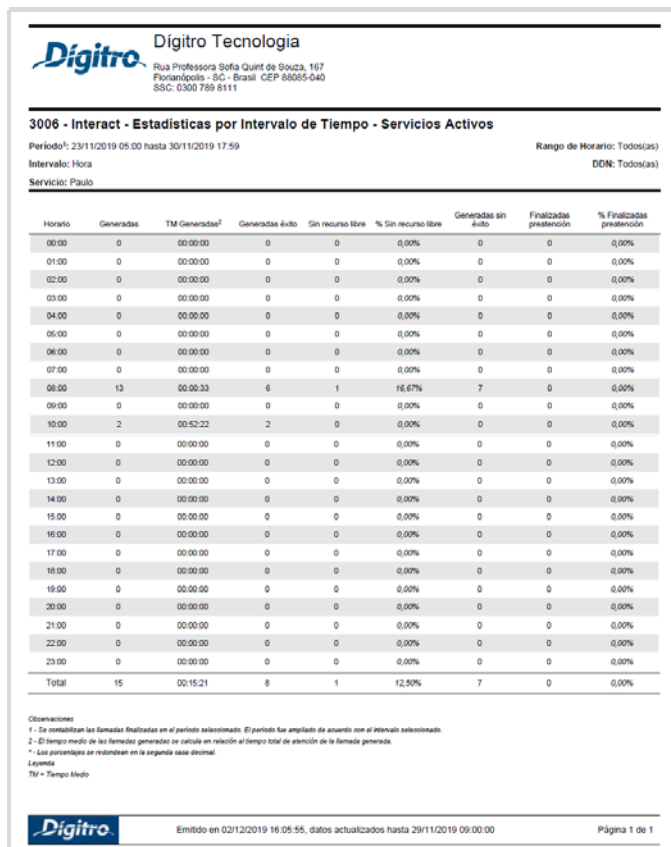


Figura 99. Modelo 3006 - Estadísticas por intervalo de tiempo - servicios activos

MODELO 3007 – CANTIDAD DE LLAMADAS ATENDIDAS RESPECTO AL TIEMPO DE CONVERSACIÓN

Parámetros de emisión

El usuario define el tiempo de conversación, el intervalo, el tipo de registro, el tipo de servicio, las llamadas, el servicio, el medio, el DDN y el rango de horario.

El informe emitido presenta las siguientes columnas:

- Horario/día.
- Atendidas.
- Con tiempo hasta X segundos.
- % Con tiempo hasta X segundos.
- TM Con tiempo hasta X segundos.
- Con tiempo > X segundos.
- % Con tiempo > X segundos.
- TM Con tiempo > X segundos.

NOTAS

1. *Para servicio receptivo, las llamadas atendidas serán consolidadas según el parámetro llamadas: recibidas, generadas, o ambas.*
2. *X corresponde al tiempo de conversación en segundos, definido en el momento de la emisión.*

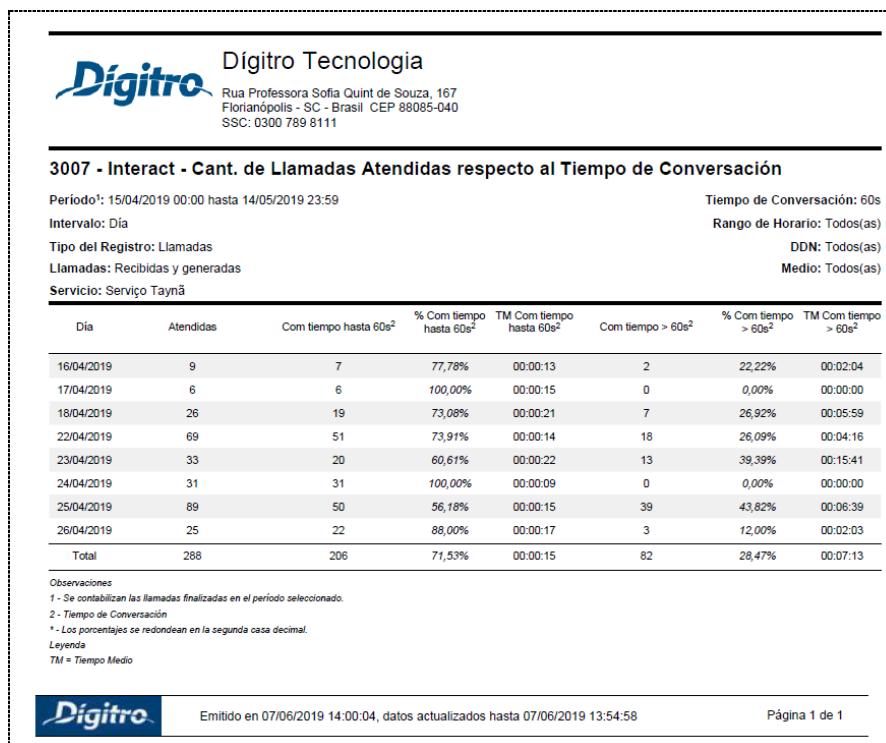


Figura 100. Modelo 3007 – Cant. de Llamadas atendidas respecto al tiempo de conversación

MODELO 3010 – ESTADÍSTICAS DE INTERACT POR MEDIO - SERVICIOS RECEPTIVOS

Parámetros de emisión

El usuario puede seleccionar el tipo de medio cuyas estadísticas desea verificar.

Informe emitido: tiene por objetivo presentar el TMR² (Tiempo medio de retención) por medio. Ese Informe exhibe también estadísticas consolidadas dos servicios registrados para que el usuario pueda comparar el desempeño de los servicios.

Se presentan las siguientes estadísticas:

- **Estadísticas referentes al Interact:** total de atenciones, tiempos medio y máximo de atención, tiempo medio de fila, tiempo medio de espera (*hold*), tiempos medio y máximo de las llamadas y el tiempo medio de respuesta.
- **Estadísticas por servicio:** tiempos medio y máximo de las atenciones, tiempo medio de fila, tiempo medio de espera, tiempo medio y cantidad de atenciones.

² El TMR corresponde al promedio del tiempo total de las llamadas desde el momento en que ellas entraron en el sistema hasta su atención o respuesta (en el caso de e-mail), independientemente de transferencias y retenciones. El cálculo del TMR depende del tipo de medio. Para el medio *e-mail*, el cálculo se hace considerando tan solo las llamadas en que se envió una respuesta al cliente (la respuesta automática de la preatención no es considerada en ese cálculo). Para los demás medios, el TMR es igual al tiempo medio de las llamadas.

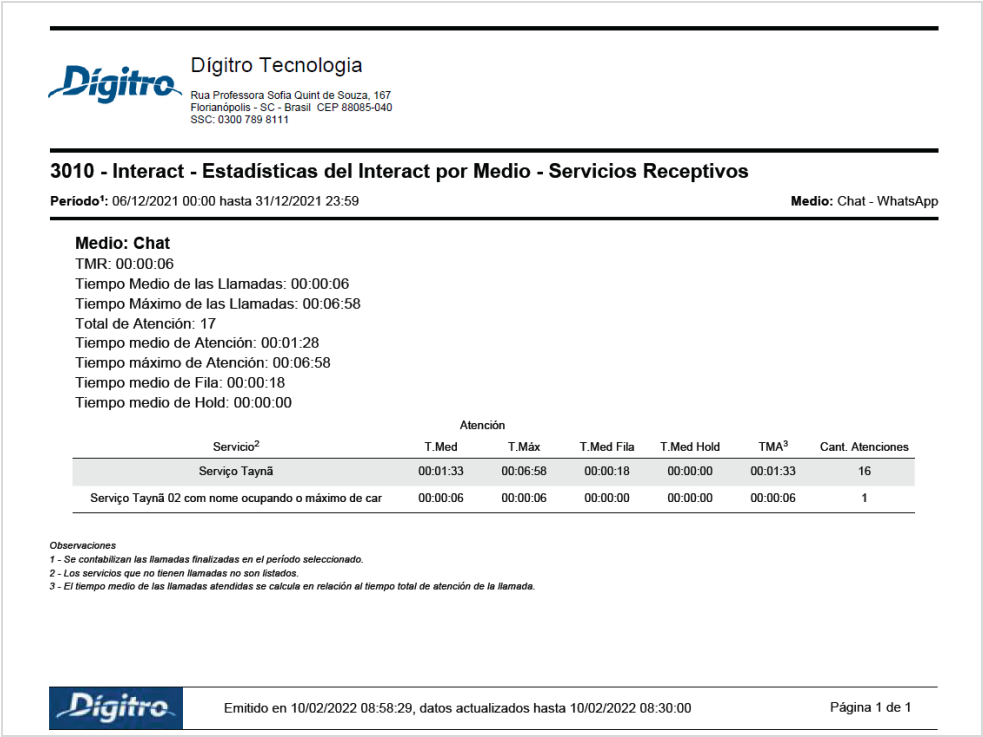


Figura 101. Modelo 3010 - Estadísticas de Interact por medio – servicios receptivos

MODELO 3012 – LISTADO DE LLAMADAS SELECCIONADAS PARA MONITOREO

Este informe presenta el listado de llamadas de servicio seleccionadas para evaluación de monitoreo.

Parámetros de emisión

El usuario define las campañas de monitoreo, las columnas que se presentarán en el informe, el modo de selección de la llamada, los evaluadores, los estados y el intervalo de evaluación, el tipo de servicio, los servicios, los equipos, los agentes, el medio, las clasificaciones de la llamada, agrupamiento y ordenación de las informaciones. El primer parámetro del informe permite al usuario visualizar la orientación de la página de impresión.

Informe emitido: presenta los filtros seleccionados por el usuario, así como las siguientes informaciones:

- Fecha inicial de la atención.
- Medio.
- Duración de la atención.
- Campaña de monitoreo.
- Modo de selección de la llamada.
- Seleccionador de la llamada en selección manual.
- Estado de la evaluación.
- Evaluador.
- Fecha inicial de la evaluación.
- Fecha final de la evaluación.

- Duración de la evaluación.
- Servicio.
- Agente.
- Clasificación de la llamada.
- Totales de las columnas de duración.
- Tiempos medios según el agrupamiento seleccionado.

NOTA

Se relacionan las llamadas terminadas en el período seleccionado, no sobre los monitoreos.



<div><div> Digitro Tecnologia</div><div>Rua Professora Sofia Quint de Souza, 167 Florianópolis - SC - Brasil CEP 88085-040 SSC: 0300 789 8111</div></div>										
3012 - Interact - Listado de Llamadas Seleccionadas para Monitoreo										
Periodo: 01/07/2016 17:40 hasta 21/07/2016 17:50					Modo de selección de la llamada:					
Estado de la evaluación: Todos(as)					Intervalo de evaluación: Indiferente					
Evaluador de monitoreo: Todos(as)					Medio: Todos(as)					
Campaña de monitoreo: Caso de teste 55188 , Caso de teste 55190 , Caso de teste 55192					Ordenación: Fecha inicial de la atención					
Servicio: Todos(as)					Agrupamiento: No					
Equipo: Todos(as)										
Agente: Todos(as)										
Clasificación de la Llamada: Todos(as)										
Inicio de la atención	Medio	Duración de la atención	Seleccionador	Estado de la evaluación	Evaluador	Inicio de la evaluación	Fin de la evaluación	Servicio	Agente	Clasificación de llamada
12/07/2016 07:59:56	Voz	00:00:14		Finalizada	avaliador1	12/07/2016 09:09:10	12/07/2016 00:00:00	Servico Taynã	agente_L55188	Classificação 55188
12/07/2016 08:00:15	Voz	00:00:17		Finalizada	avaliador1	12/07/2016 09:09:47	12/07/2016 00:00:00	Servico Taynã	agente_L55188	Classificação 55188
12/07/2016 08:01:02	Voz	00:00:21		Finalizada	avaliador1	12/07/2016 09:09:08	12/07/2016 00:00:00	Servico Taynã	agente_L55188	Classificação 55188
12/07/2016 08:05:30	Voz	00:00:35		Finalizada	avaliador2	12/07/2016 09:09:57	12/07/2016 00:00:00	CT 55188 - Power	agente_L55188	Classificação 55188
12/07/2016 08:06:08	Voz	00:00:52		Finalizada	avaliador2	12/07/2016 09:10:13	12/07/2016 00:00:00	CT 55188 - Power	agente_L55188	Classificação 55188
12/07/2016 09:13:59	Voz	00:00:22		Finalizada	avaliador1	12/07/2016 13:46:18	12/07/2016 00:00:00	Servico Taynã	agente_L55188	Classificação 55188
12/07/2016 09:14:27	Voz	00:00:40		Finalizada	avaliador2	12/07/2016 13:46:50	12/07/2016 00:00:00	Servico Taynã	agente_L55188	Classificação 55188
12/07/2016 09:16:07	Voz	00:00:34		Finalizada	avaliador2	12/07/2016 13:47:29	12/07/2016 00:00:00	Servico Taynã	agente_L55188	Classificação 55188
12/07/2016 09:19:31	Voz	00:00:30		Finalizada	avaliador2	12/07/2016 13:47:41	12/07/2016 00:00:00	CT 55188 - Power	agente_L55188	Classificação 55188
12/07/2016 09:29:34	Voz	00:00:32		Finalizada	avaliador2	12/07/2016 13:47:57	12/07/2016 00:00:00	CT 55188 - Power	agente_L55188	Classificação 55188
12/07/2016 14:21:23	Voz	00:01:11		Finalizada	avaliador1	13/07/2016 08:17:07	13/07/2016 00:00:00	Servico Taynã	agente_L55190	Classificação 55190
12/07/2016 14:23:59	Voz	00:02:03		Finalizada	avaliador1	13/07/2016 08:17:27	13/07/2016 00:00:00	Servico Taynã	agente_L55190	Classificação 55190
12/07/2016 14:26:09	Voz	00:02:09		Finalizada	avaliador1	13/07/2016 08:17:37	13/07/2016 00:00:00	Servico Taynã	agente_L55190	Classificação 55190
12/07/2016 14:31:19	Voz	00:00:55		Finalizada	avaliador1	13/07/2016 08:17:49	13/07/2016 00:00:00	Servico Taynã	agente_L55190	Classificação 55190
12/07/2016 14:34:23	Voz	00:00:42		Finalizada	avaliador1	13/07/2016 08:18:03	13/07/2016 00:00:00	PDM geral	agente_L55190	Não Configurado
					Emitted en 29/07/2016 10:26:25					Página 1 de 4

Figura 102. Modelo 3012 – Listado de Llamadas seleccionadas para monitoreo

MODELO 3013 – EVALUACIONES DE DESEMPEÑO (MONITOREO)

Este informe presenta información consolidada de las evaluaciones de monitoreo en determinado período por campaña de monitoreo y por agentes.

Parámetros de emisión

El usuario define las campañas utilizadas y el rango de horario, pudiendo aun definir los servicios, los equipos, los agentes, el origen, los formularios y las versiones de los formularios. El usuario debe definir aun si desea que la información de cada pregunta sea presentada en gráfico, tabla o en ambos.

Informe emitido: presenta los filtros seleccionados por el usuario y las informaciones totalizadas de las respuestas para cada pregunta de las evaluaciones de monitoreo, de las campañas de monitoreo determinadas.

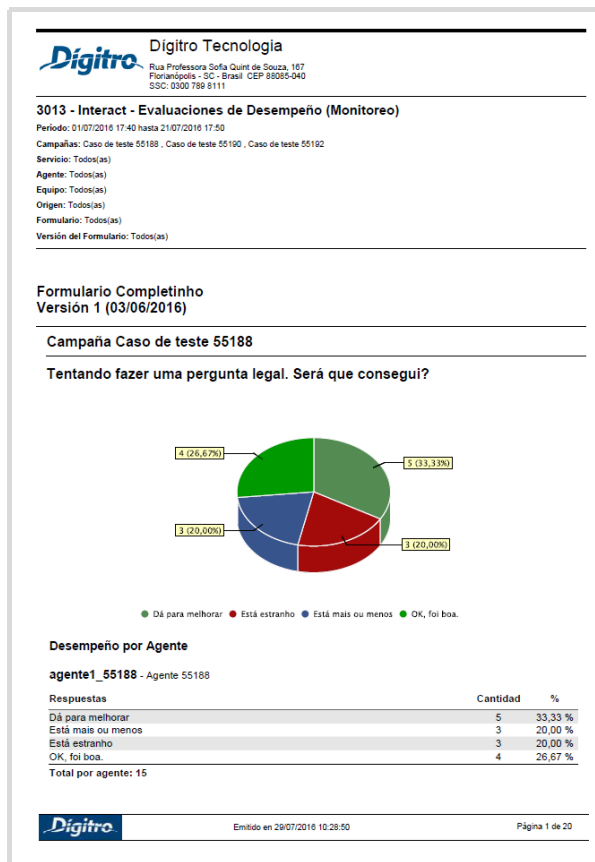


Figura 103. Modelo 3013 – Evaluaciones de desempeño (monitoreo)

MODELO 3100 – ATENCIÓN DE AGENTES

Este modelo presenta informaciones acerca de la atención de los agentes a las llamadas de servicio y personales.

Parámetros de emisión

El usuario define el tipo de registro, las columnas que deberán presentarse en el Informe, los equipos, los agentes, el tipo de servicio, el servicio, el medio, detalle de llamadas personales y de servicio, la distribución de tiempo autenticado y el DDN de las identidades de origen/destino. El primer parámetro indica la orientación de la página de impresión.

Informe emitido: presenta los filtros y las informaciones acerca de la atención de los agentes seleccionados por el usuario.

NOTA

Las estadísticas globales de cada agente, así como las llamadas personales, no dependen de los servicios seleccionados, es decir, son las mismas para el período.

MODELO 3101 – PAUSA Y TIEMPO AUTENTICADO DE LOS AGENTES

Parámetros de emisión

El usuario define los equipos, los agentes, la identificación del autor y si se deben o no presentar los medios y las extensiones utilizados.

Informe emitido: presenta los filtros seleccionados por el usuario y, para cada agente, informaciones acerca del inicio y del término de sus *logins* y pausas, identificando a sus autores. Al final de los Informes de los agentes se presenta un totalizador para cada uno de los eventos.

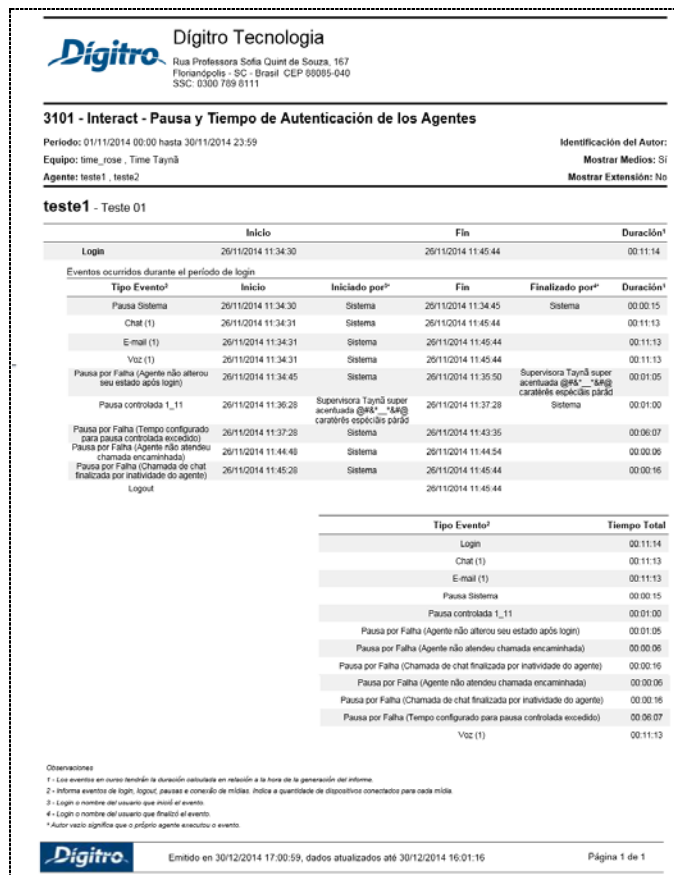


Figura 105. Modelo 3101 – Pausa y tiempo autenticado de los agentes

MODELO 3102 – LISTA DE AGENTES AUTENTICADOS POR PERÍODO

Este informe presenta los agentes autenticados en determinado período y que estaban aptos para atender los servicios configurados.

Parámetros de emisión

El usuario define los equipos, los agentes, los servicios utilizados y el rango de horario.

Informe emitido: presenta los filtros seleccionados por el usuario y las informaciones:

- Equipo
- Agente
- Servicio
- Rango de horario

**Figura 106. Modelo 3102 – Lista de agentes autenticados por período**

MODELO 3103 – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CHAT/E-MAIL

Este informe presenta la información consolidada de encuesta de satisfacción en un determinado período por servicio y por agentes.

Parámetros de emisión

El usuario define los servicios utilizados y el rango de horario, también puede definir el medio, los equipos, los agentes, el origen, los formularios y las versiones de los formularios. El usuario debe definir también si desea exhibir la información de cada pregunta en gráfico, tabla o en ambos.

Informe emitido: presenta los filtros seleccionados por lo usuario y las informaciones totalizadas de las respuestas para cada pregunta de la encuesta de satisfacción.

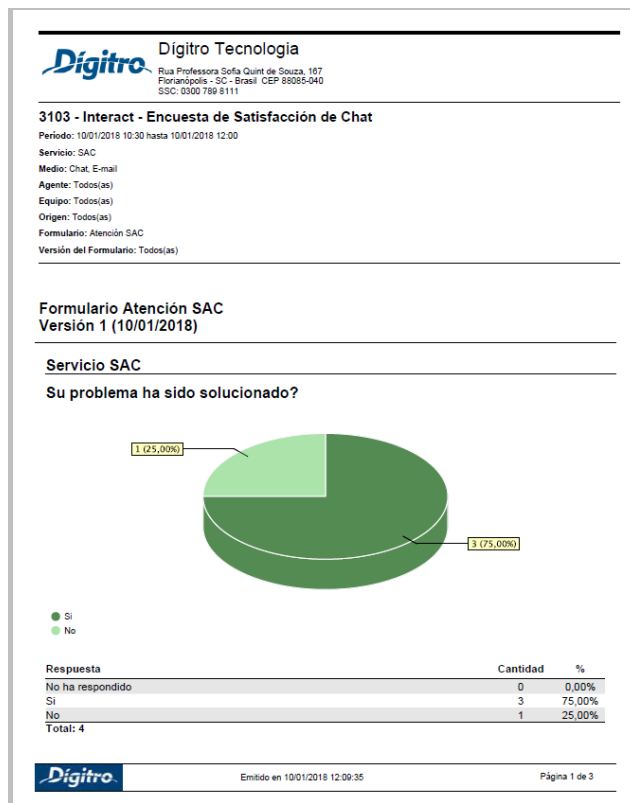


Figura 107. Modelo 3103 – Encuesta de satisfacción de chat/e-mail

MODELO 3104 – PROGRAMACIÓN DE PAUSAS AUTOMÁTICAS

Este informe presenta la programación de pausas automáticas por agentes, por medio de un listado y un gráfico del horario seleccionado. Esta programación se configura por medio del **Interact Manager** en el Registro del Agente.

Parámetros de emisión

El usuario define lo que se debe presentar en el informe (gráfico, listado o ambos), el intervalo del gráfico (cuando este se presente), el agrupamiento del listado (cuando este se presente), los equipos, los agentes y los motivos de pausa automática. Las programaciones se presentan en el listado ordenadas por el horario inicial y, a continuación, por el horario final.

Informe emitido: presenta los filtros seleccionados por el usuario y las configuraciones elegidas para la presentación, entre las opciones gráfico, listado o ambos.

El listado presenta las siguientes informaciones, ordenadas por el horario de inicio de la pausa así programada:

- **Inicio:** horario de inicio que la pausa automática configurada para el agente.
- **Término:** horario previsto para el término de la pausa automática, calculado según la duración configurada para la pausa.
- **Motivo de Pausa:** nombre del motivo de pausa automática.
- **Duración:** tiempo de duración configurado para la pausa automática.
- **Login:** login del agente.

- **Nombre del Agente**

NOTA

El parámetro Intervalo de Análisis considera tan solo el horario de las pausas para la consulta de los datos.



MODELO 3200 - ESTADÍSTICAS POR CALLBACKS REGISTRADOS/GENERADOS

Este Informe presenta las estadísticas por *Callbacks* registrados o generados.

Parámetros de emisión

El usuario selecciona los servicios para los cuales se deberán generar las estadísticas.

Informe emitido: se divide en:

- **Total de Callbacks registrados:** especifica el total de *Callbacks* registrados con y sin éxito y presenta un gráfico con los porcentajes correspondientes:
 - **Con éxito:** cantidad de llamadas cuyas informaciones han sido registradas.
 - **Reincidentes:** cantidad de llamadas reincidentes (contactos ya registrados anteriormente).
 - **Total de llamadas reincidentes atendidas:** cantidad de llamadas atendidas cuyo origen ya haya sido registrado anteriormente para Callback
- **Total de llamadas generadas por Callback:** informa a cantidad total de llamadas generadas por el *Callback* y presenta un gráfico con los porcentajes que corresponden a estas llamadas:
 - **Atendidas:** cantidad y porcentaje de llamadas generadas por el *Callback* que fueron atendidas por los usuarios.
 - **No atendidas:** cantidad y porcentaje de llamadas generadas por el *Callback* que no fueron atendidas por los usuarios.
 - **Línea ocupada:** cantidad y porcentaje de llamadas generadas por el *Callback* a números que se encontraban ocupados.

- **Rechazadas:** cantidad y porcentaje de llamadas consideradas como rechazadas por el cliente (puede ocurrir cuando el cliente atiende, pero cuelga en hasta 2 segundos).
- **Abandonadas por el agente en la generación:** cantidad y porcentaje de llamadas en que el agente colgó durante el completamiento de la llamada, o cuando el agente abandona la llamada en la extensión (puede ocurrir cuando el cliente atiende y el agente cuelga en hasta dos segundos), o mientras la llamada esté sonando en el cliente y aún no haya sido atendida.
- **Con falla:** cantidad y porcentaje de llamadas generadas por el *Callback* en que sucedió alguna falla (por ejemplo: número inexistente o incompleto).

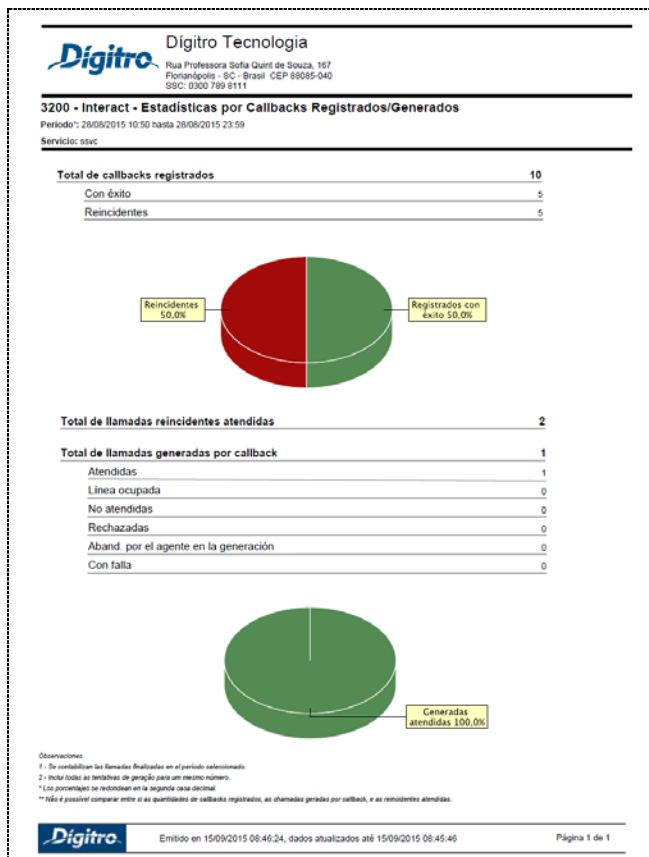


Figura 109. Modelo 3200 - Estadísticas por callbacks registrados/generados

MODELO 3201 - LISTA DE NÚMEROS REGISTRADOS

Este Informe presenta el listado de números registrados para el *Callback*, y cuando haya informaciones sobre el último intento de generar *callback*.

Parámetros de emisión

El usuario define los servicios y la ordenación de los registros.

Informe emitido

Presenta el listado de los números registrados para el *Callback*. Cuando haya intento de generar *callback*, se presentará su estatus, la fecha y la hora de la generación y el tiempo transcurrido desde el registro y la generación con éxito.

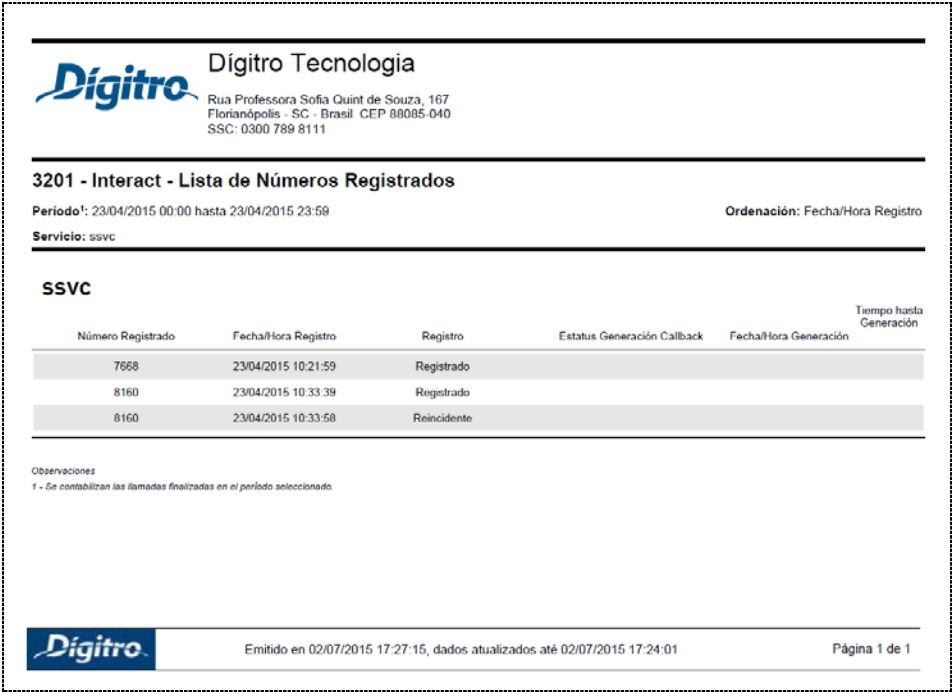


Figura 110. Modelo 3201 - Lista de números registrados

MODELO 3300 - ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

Este modelo presenta estadísticas de los contactos realizados por los servicios activos.

Parámetros de emisión

El usuario puede seleccionar el tipo de marcado y los servicios.

Informe emitido

El Informe presenta el total de contactos, especificando el total de contactos con éxito, sin éxito, eliminados y pendientes (no conectados y reprogramados). El gráfico presenta los porcentajes de los contactos: con éxito, sin éxito, no contactados y reprogramados. Los que tengan el valor 0% no se presentarán en el gráfico.

NOTA

*Para este modelo de informe no es posible seleccionar el tipo de marcado **Prueba de Lote**.*

*La opción **Intervalo de Análisis**, ubicada en la pestaña Emisión/Programación, no está disponible para este modelo de informe.*

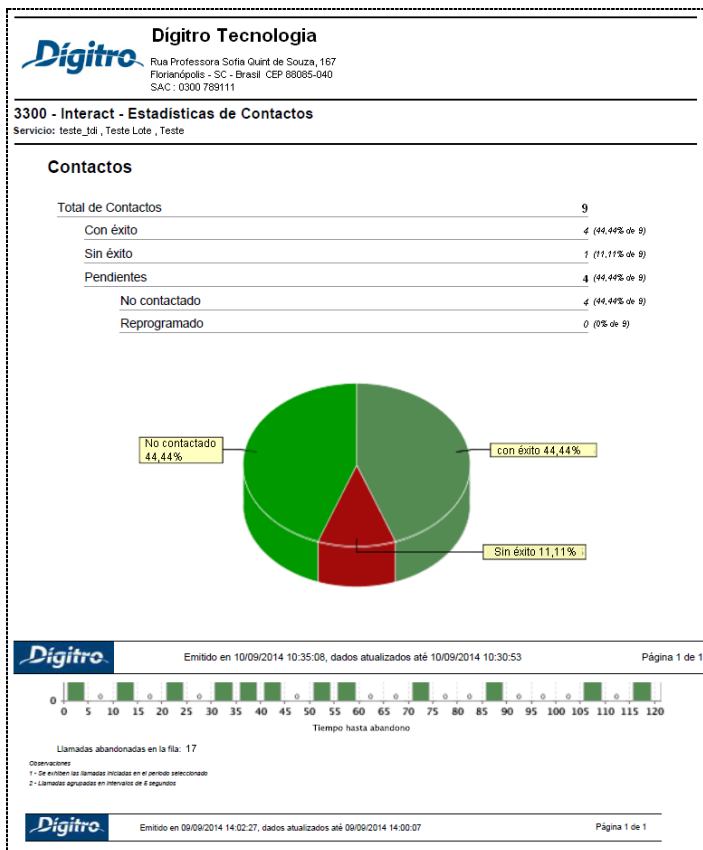


Figura 111. Modelo 3300 – Estadísticas de contactos

MODELO 3301 - LISTA DE CONTACTOS

Este modelo presenta la lista de contactos de los servicios activos.

Parámetros de emisión

El usuario puede seleccionar el tipo de marcado, los servicios, los estados de los contactos que se presentarán en la lista y el nombre del contacto. Además, es posible filtrar los contactos por un determinado período.

NOTAS

El intervalo de análisis, presentado en la pestaña Emisión/Programación, es el mismo que se usa en los demás informes, sin embargo, su llenado será opcional. Así, la información podrá presentarse de las siguientes formas:

- 1) No completar las fechas. En este caso, se enlistarán todos los contactos;*
- 2) Completar solo la fecha inicial. En este caso, solo se enlistarán los contactos cuya fecha de inclusión sea igual o mayor que la fecha especificada;*
- 3) Completar solo la fecha final. En este caso, el informe incluirá en el resultado los contactos que NO tienen fecha de inclusión y los que se incluyeron hasta la fecha especificada;*
- 4) Completar la fecha inicial y final. En este caso, solo se enlistarán los contactos cuya fecha de inclusión se encuentre dentro del período especificado.*

Informe emitido

El Informe presenta el servicio que generó las llamadas, el nombre del contacto, el estado del contacto y el número de destino y la fecha de inclusión del contacto.

NOTA

*Para este modelo de informe no es posible seleccionar el tipo de marcado **Prueba de Lote**.*

*La opción **Intervalo de Análisis**, ubicada en la pestaña Emisión/Programación, no se presenta para este modelo de informe.*

Nombre del Contacto: Todos(as)

Período de inserção: Indiferente

Estados del Contacto: Todos/as

Servicio: Cópia de testePower.johnathan

[illegible]

Total: 27

Figura 112. Modelo 3301 - Lista de contactos

MODELO 3302 - LISTA DE CONTACTOS REALIZADOS COM ÉXITO

Este modelo presenta la lista de contactos realizados con éxito por los servicios activos.

Parámetros de emisión

El usuario puede seleccionar el tipo de marcado y los servicios.

NOTA

*Para este modelo de informe no es posible seleccionar el tipo de marcado **Prueba de Lote**.*

Informe emitido

El Informe presenta el listado de contactos del servicio, especificando el nombre del contacto, el número de destino, la orden de marcado, el servicio y la fecha/hora en que se efectuó el contacto y la fecha de inclusión del contacto.

<div>Dígitro Tecnologia Rua Professora Sofia Quint de Souza, 167 Florianópolis - SC - Brasil CEP 88085-040 SSC: 0300 789 8111</div>					
3302 - Interact - Lista de Contactos Realizados Con Éxito					
Período: 02/03/2020 00:00 hasta 30/03/2020 23:59					
Serviço: ValidacaoPatchAtivo					
Contacto	Destino	Orden de	Servicio	Fecha / Hora	Data de Inserção
leila	32812020	1	ValidacaoPatchAtivo	16/03/2020 16:21:15	
teste	32812021	1	ValidacaoPatchAtivo	10/03/2020 10:50:16	
	2020	1	ValidacaoPatchAtivo	16/03/2020 16:16:17	
leila-natende	32813070	1	ValidacaoPatchAtivo	16/03/2020 16:25:14	
valida330	32812020	1	ValidacaoPatchAtivo	30/03/2020 15:00:13	
Contatao1	32812020	1	ValidacaoPatchAtivo	03/03/2020 11:22:44	
212primeiro	32812020	1	ValidacaoPatchAtivo	25/03/2020 10:04:51	
leila2	32812020	1	ValidacaoPatchAtivo	16/03/2020 16:27:08	
Contatao3	32812020	1	ValidacaoPatchAtivo	03/03/2020 11:21:43	
asasdadads	32812021	1	ValidacaoPatchAtivo	10/03/2020 10:49:14	
contatao1	32812020	1	ValidacaoPatchAtivo	03/03/2020 11:18:11	
vall230	32812020	1	ValidacaoPatchAtivo	30/03/2020 14:58:51	
Total: 12					
<div> Emitido en 12/11/2020 16:39:38, datos actualizados hasta 09/11/2020 15:15:01 Página 1 de 1</div>					

Figura 113. Modelo 3302 - Lista de contactos realizados con éxito

MODELO 3512 – LISTADO DE LLAMADAS SELECCIONADAS PARA MONITOREO - EXPORTACIÓN

Este modelo permite exportar el listado de las llamadas de servicio seleccionadas para evaluación del monitoreo. Las informaciones exportadas por ese modelo corresponden a las informaciones visualizadas en el **Modelo 3012 – Listado de llamadas seleccionadas para monitoreo**.

Parámetros de emisión

O usuario define las campañas de monitoreo, las columnas que se presentarán en el informe, el modo de selección de la llamada, los evaluadores, los estados y el intervalo de evaluación, el tipo de servicio, los servicios, los equipos, los agentes, el medio, las clasificaciones de la llamada y la ordenación de las informaciones.

NOTA

A diferencia del Modelo 3012, este modelo no presenta los medios. Se exportan tan solo las informaciones acerca de los totales.

MODELO 3513 – EVALUACIONES DE DESEMPEÑO (MONITOREO) – EXPORTACIÓN

Este modelo presenta el listado de las respuestas de la evaluación de monitoreo en determinado período. Las informaciones presentadas por ese modelo de informe corresponden a las informaciones consolidadas visualizadas en el **Modelo 3013 – Evaluaciones de desempeño (monitoreo)**.

Parámetros de emisión

El usuario define las campañas utilizadas y el rango horario, pudiendo definir aun los evaluadores, los servicios, los equipos, los agentes, el origen, los formularios y las versiones de los formularios.

4

MODELOS INTERACT – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONA2 (*OPCIONAL*)

Este capítulo describe los modelos opcionales relacionados con la IVR de Encuesta de Satisfacción.

Estos modelos solo podrán ser emitidos en la interfaz del **Interact Manager** y, por tratarse de modelos opcionales, solo serán suministrados mediante propuesta comercial específica.

MODELO 3900: AGENTES – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Este informe, generado en formato .pdf, presenta la estadística, por agente, del nivel de satisfacción de los clientes que respondieron a la encuesta de satisfacción por la IVR.

Parámetros de emisión: en la pestaña **Emisión/Programación**, defina el intervalo de análisis y, en la pestaña **Parámetros**, defina los servicios que atendieron las llamadas, la IVR por medio de la cual se respondió la encuesta, las preguntas solicitadas y las respuestas deseadas entre las posibles para las preguntas.

Es posible incluir el cálculo de promedios del agente por pregunta, el promedio general del agente y el promedio del agente por equipo.

Informe Emitido: presenta las llamadas que pasaron por el servicio seleccionado y que fueron encaminadas a la encuesta de satisfacción vía IVR. El informe se compone de los siguientes campos:

- **Pregunta:** pregunta realizada por la IVR al usuario.
- **Respuestas:** presenta las respuestas posibles a la pregunta.
- **Cantidad:** indica cuántas veces se seleccionó cada respuesta para responder a la referida pregunta.
- **Porcentaje:** indica el porcentaje de participación de determinada respuesta con relación al total de las respuestas a determinada pregunta.

Modelos Interact –
encuesta de
satisfacción
Persona2
(Opcional)
CAPÍTULO 4

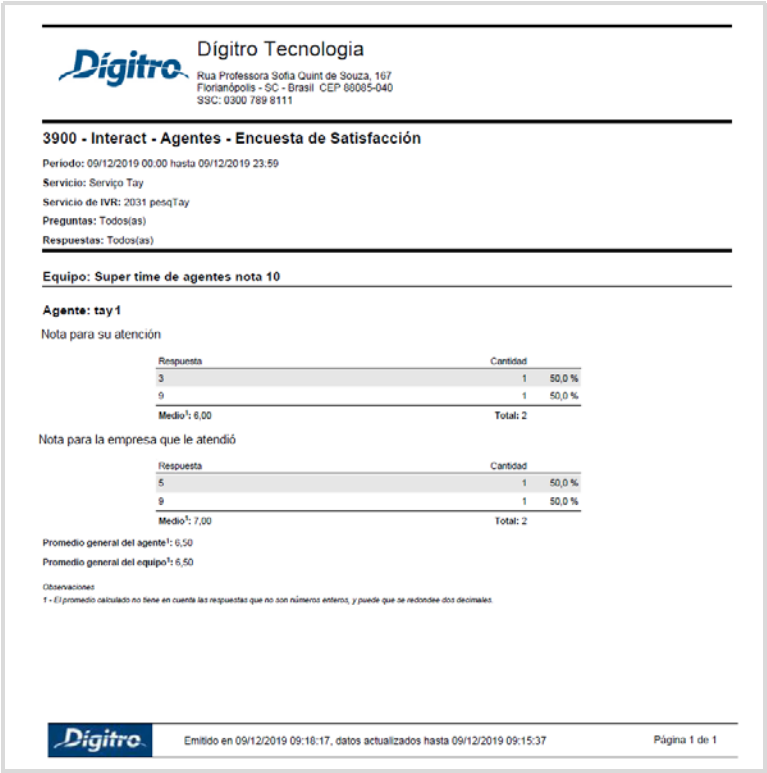
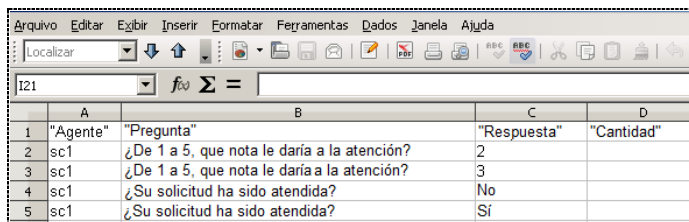


Figura 114. Modelo 3900 - Agentes - encuesta de satisfacción

MODELO 3950 – AGENTES – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - EXPORTACIÓN

Permite exportar los resultados de las consultas de satisfacción en los formatos CSV y XLS. Se presentarán los mismos datos disponibles en el modelo [Modelo 3900: Agentes – Encuesta de satisfacción](#).

Parámetros de emisión: el usuario define el intervalo de análisis, los servicios que atendieron las llamadas, la IVR por la cual se contestó la encuesta, las preguntas realizadas y las respuestas esperadas entre las posibles para tales preguntas. Se puede incluir el cálculo de promedios del agente por pregunta, el promedio general del agente y el promedio del agente por equipo. Además de eso, para el formato CSV es posible definir el separador de los datos. Permite definir, en el formato XLS, si se deberán presentar o no los valores de los parámetros seleccionados y el encabezado de las columnas.



	A	B	C	D
1	"Agente"	"Pregunta"	"Respuesta"	"Cantidad"
2	sc1	¿De 1 a 5, que nota le daría a la atención?	2	1
3	sc1	¿De 1 a 5, que nota le daría a la atención?	3	1
4	sc1	¿Su solicitud ha sido atendida?	No	1
5	sc1	¿Su solicitud ha sido atendida?	Sí	1

Figura 115. Modelo 3950 – Agentes – Encuesta de satisfacción

MODELO 3951 – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – LISTADO - EXPORTACIÓN

Permite exportar los resultados de las encuestas de satisfacción en los formatos .CSV y .XLS, además de algunos datos sobre las llamadas atendidas.

Parámetros de emisión: en la pestaña **Emisión/Programación**, el usuario define el intervalo de análisis y, en la pestaña **Parámetros**, define los servicios que atendieron las llamadas, si solo se debe tener en cuenta la última atención de llamada en Interact, los agentes y los equipos de los agentes que fueron evaluados, la IVR por la cual se respondió la encuesta, las preguntas realizadas y las respuestas esperadas entre las posibles para tales preguntas. Además de eso, para el formato CSV es posible definir el separador de los datos. Permite definir, en el formato XLS, si se deberán presentar o no los valores de los parámetros seleccionados y el encabezado de las columnas.

Informe emitido: presenta las llamadas que pasaron por el servicio seleccionado y que fueron enviadas a la encuesta de satisfacción por IVR, juntamente con las preguntas y respuestas de la encuesta. El informe presenta los siguientes campos:

- **Fecha inicial de la llamada:** la fecha inicial de la llamada.
- **Fecha de atención:** la fecha de atención de la llamada.
- **Origen:** el número que originó la llamada.
- **Agente:** *login* del agente.
- **Servicio:** el nombre del servicio Interact que atendió la llamada.

Tiempo de conversación: tiempo que la llamada se mantuvo en conversación.

Modelos Interact –
encuesta de
satisfacción
Persona2
(Opcional)
CAPÍTULO 4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Fecha inicial llamada	Fecha de atención	Origen	Agente	Servicio	Tiempo de conversación	Tiempo en fila	Pregunta 1	Respuesta 1			
2	"13/09/2019 17:04:36"	"13/09/2019 17:00:12"	"7558"	"m1"	"Ingressos"	"258"	"10"	"Nota 0 a 5"	5			
3												
4												

Figura 116. Modelo 3951 – Encuesta de Satisfacción – Listado - Exportación

5

MODELOS INTERACT – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONA3 (*OPCIONAL*)

Este capítulo describe los modelos opcionales relacionados con la IVR de Encuesta y Satisfacción del Persona3.

Estos modelos podrán ser emitidos en el **Interact Manager** y, por tratarse de modelos opcionales, solo serán suministrados mediante propuesta comercial específica.

MODELO 3910: AGENTES – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Este informe, generado en formato .pdf y/o .html, presenta informaciones referentes a la encuesta de satisfacción para el Interact con IVRs desarrolladas mediante el Persona3.

En el inicio se presentan los datos consolidados de las respuestas dadas a la pregunta en el formato de gráfico o tabla y después las respuestas para los agentes referentes a la pregunta. Esto se repite para cada pregunta.

*Modelos Interact –
encuesta de
satisfacción
Persona2
(Opcional)*
CAPÍTULO 5

Parámetros de emisión: en la pestaña **Emisión/Programación**, elija entre presentar el nombre del agente o el login del agente, defina el intervalo de análisis y, en la pestaña **Parámetros**, defina el período de ocurrencia y el servicio que atendió la llamada, el equipo, y aun, el tipo de presentación: tabla, gráfico o ambos. Además, si lo prefiere, también podrá filtrar las llamadas por agente(s) específico(s) y seleccionar la IVR de encuesta para poder filtrar por alguna pregunta o respuesta específica.

Informe Emitido: presenta las llamadas que pasaron por el servicio seleccionado y fueron encaminadas a la encuesta de satisfacción vía IVR. El informe está compuesto por los siguientes campos:

- **Pregunta:** pregunta realizada por la IVR al usuario.
- **Respuestas:** presenta las respuestas posibles para la pregunta.
- **Cantidad:** para cada respuesta.

Modelos Interact –
encuesta de
satisfacción
Persona2
(Opcional)
CAPÍTULO 5

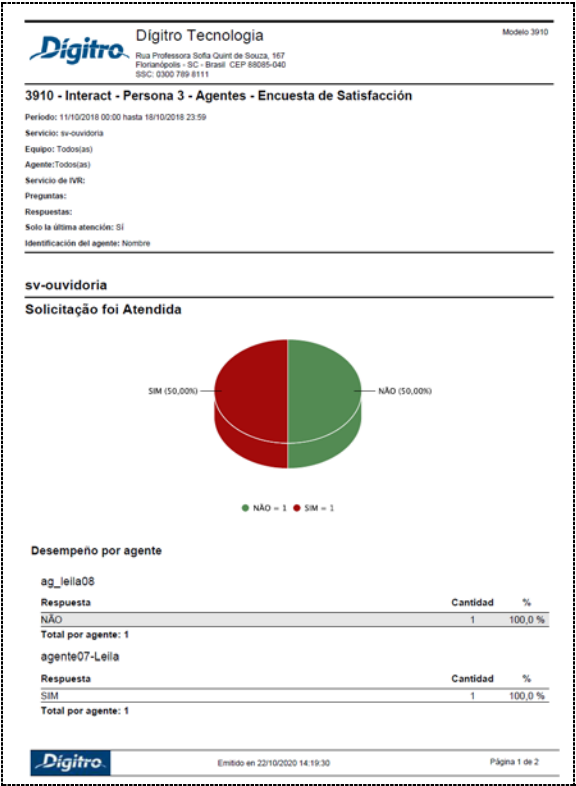


Figura 117. Modelo 3910 - Agentes – Informe de encuesta de satisfacción (gráfico)

Modelos Interact – encuesta de satisfacción
Persona2 (Opcional)
CAPÍTULO 5

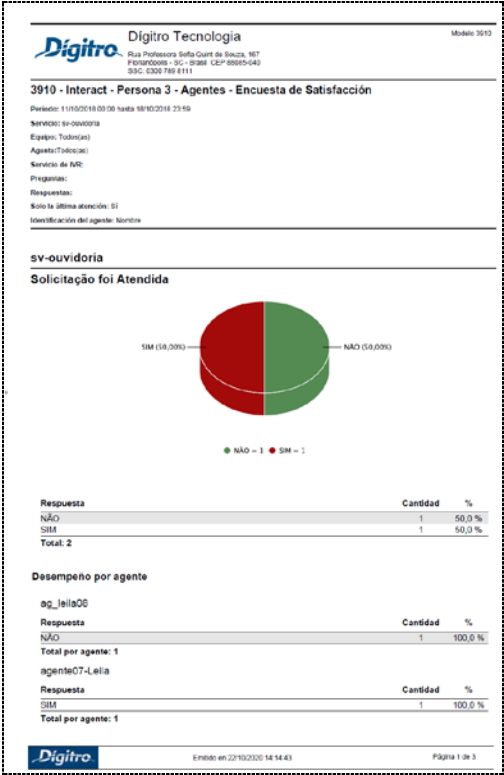


Figura 118. Modelo 3910 - Agentes – Informe de encuesta de satisfacción (gráfico y tabla)

MODELO 3960: AGENTES – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN- EXPORTACIÓN

Este informe, generado en formato .CSV o .XLS, presenta una lista de las llamadas atendidas por el servicio de Interact (seleccionado para la emisión) y el resultado de la encuesta de satisfacción (IVRs Persona 3) respondida para dichas llamadas, además de algunos datos de la llamada atendida.

Parámetros de emisión: el usuario define el período de ocurrencia y los servicios que atendieron las llamadas. Además de eso, para el formato CSV es posible definir el separador de los datos. Y, en el formato XLS, permite definir si se deberán presentar o no los valores de los parámetros seleccionados y el encabezado de las columnas. Tanto para el formato XLS como para el CSV, es posible también elegir entre mostrar o no la columna datos asociados en el informe.

Campos del modelo:

- Fecha Inicial de la llamada: presenta la fecha inicial de la llamada;
- Fecha de Atención: presenta la fecha en que la llamada fue atendida;
- Origen: presenta el número que originó la llamada;
- Agente: presenta el login del agente;
- Servicio: presenta el servicio que atendió la llamada;
- Tiempo de conversación: presenta el tiempo que la llamada se mantuvo en conversación;
- Tiempo en la fila: presenta el tiempo que la llamada permaneció en la fila;
- Datos asociados: solo presentará valores si la llamada tiene datos asociados;
- Preguntas: presenta las preguntas de la encuesta de satisfacción;

Modelos Interact –
encuesta de
satisfacción
Persona2
(Opcional)
CAPÍTULO 5

- Respuestas: presenta las respuestas a las respectivas preguntas;

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Data Inicial da Chamada	Data de Atendimento	Origem	Agente	Serviço	Tempo de Conversação	Tempo na Fila	Dados Associados	Pergunta1	Resposta1	Pergunta2	Resposta2
2	11/10/2018 15:13:38	11/10/2018 15:13:41	3100	agente07	Sv-suvidoria	9	0	CPF: 000-000-000-xx	Solicitação foi Atendida	SIM	Nota do Atendimento	1
3	15/10/2018 10:54:37	15/10/2018 10:54:44	3100	agente08	Sv-suvidoria	23	0		Solicitação foi Atendida	NÃO	Nota do Atendimento	3
4												

Figura 119. Agentes – Informe de encuesta de satisfacción

6

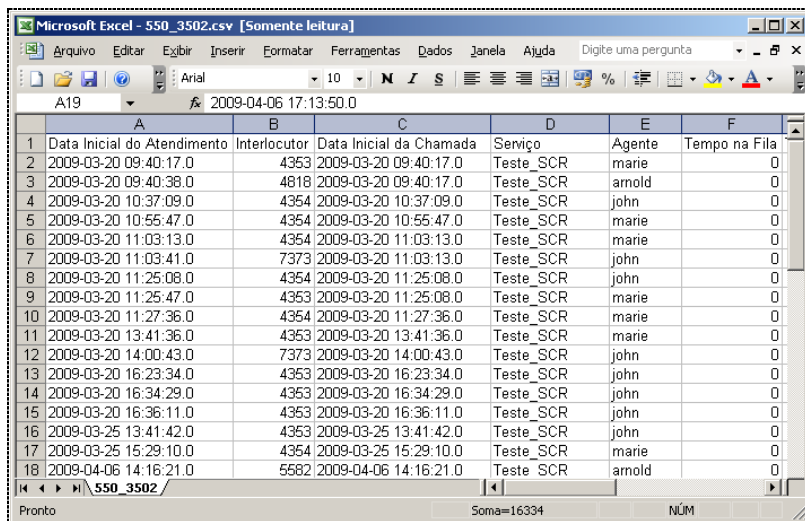
MODELOS INTERACT ESTÁNDAR – EXPORTACIÓN

Los modelos Exportación presentan una salida simple, exhibiendo de manera tabular los datos seleccionados. Estos modelos tienen por objetivo facilitar la exportación de informaciones del sistema, para que ellas puedan ser utilizadas en herramientas de texto tales como planillas de datos.

El sistema genera archivos en los formatos .CSV y .XLS, que permiten la operación de su contenido y disponen de una columna inicial con el encabezado de todos los datos seleccionados. Para el formato .XLS, la columna de encabezado es opcional y puede ser configurarse a través del parámetro **Detalles de la Exportación XLS**.

Estos modelos permiten que el usuario configure la presentación de una capa con los parámetros seleccionados para la emisión del informe, la inserción de un encabezado en las planillas generadas, la generación de archivo compatible con Excel95 y, también, el tipo de separador utilizado en los archivos .CSV.

La Figura 120 presenta un ejemplo de archivo .XLS generado por un modelo de Informe de exportación.



	A	B	C	D	E	F
1	Data Inicial do Atendimento	Interlocutor	Data Inicial da Chamada	Serviço	Agente	Tempo na Fila
2	2009-03-20 09:40:17.0	4353	2009-03-20 09:40:17.0	Teste_SCR	marie	0
3	2009-03-20 09:40:38.0	4818	2009-03-20 09:40:17.0	Teste_SCR	arnold	0
4	2009-03-20 10:37:09.0	4354	2009-03-20 10:37:09.0	Teste_SCR	john	0
5	2009-03-20 10:55:47.0	4354	2009-03-20 10:55:47.0	Teste_SCR	marie	0
6	2009-03-20 11:03:13.0	4354	2009-03-20 11:03:13.0	Teste_SCR	marie	0
7	2009-03-20 11:03:41.0	7373	2009-03-20 11:03:13.0	Teste_SCR	john	0
8	2009-03-20 11:25:08.0	4354	2009-03-20 11:25:08.0	Teste_SCR	john	0
9	2009-03-20 11:25:47.0	4353	2009-03-20 11:25:08.0	Teste_SCR	marie	0
10	2009-03-20 11:27:36.0	4354	2009-03-20 11:27:36.0	Teste_SCR	marie	0
11	2009-03-20 13:41:36.0	4353	2009-03-20 13:41:36.0	Teste_SCR	marie	0
12	2009-03-20 14:00:43.0	7373	2009-03-20 14:00:43.0	Teste_SCR	john	0
13	2009-03-20 16:23:34.0	4353	2009-03-20 16:23:34.0	Teste_SCR	john	0
14	2009-03-20 16:34:29.0	4353	2009-03-20 16:34:29.0	Teste_SCR	john	0
15	2009-03-20 16:36:11.0	4353	2009-03-20 16:36:11.0	Teste_SCR	john	0
16	2009-03-25 13:41:42.0	4353	2009-03-25 13:41:42.0	Teste_SCR	john	0
17	2009-03-25 15:29:10.0	4354	2009-03-25 15:29:10.0	Teste_SCR	marie	0
18	2009-04-06 14:16:21.0	5582	2009-04-06 14:16:21.0	Teste_SCR	arnold	0

Figura 120. Ejemplo de archivo XLS

A continuación, se describen los modelos de Informes de exportación disponibles en el sistema.

MODELO 3500 – ESTADÍSTICAS POR PERÍODO – VISIÓN GENERAL – EXPORTACIÓN

Permite exportar las estadísticas de las llamadas recibidas y generadas en determinado período. Las informaciones exportadas por este modelo de informe son las mismas que se presentan en el [Modelo 3000 – Estadísticas por período – Visión General](#).

Parámetros de Emisión

El usuario elige el tipo de servicio. Para el tipo de servicio receptivo, se pueden definir las estadísticas para llamadas recibidas y generadas que se presentarán en el listado del informe, los tiempos medios que serán presentados, el medio, las estadísticas de nivel de servicio, las estadísticas de atención por perfiles, las estadísticas de llamadas recibidas en la visión del agente, y el DDN de las identidades de origen/destino.

Para el tipo de servicio activo, el usuario elige los servicios, siendo que el filtro de los servicios por tipo de marcado es opcional, define las estadísticas para llamadas generadas que se presentarán en el listado del informe, los tiempos medios que serán presentados, las estadísticas de llamadas recibidas en la visión del agente y el DDN de las identidades de origen/destino.

Para ambos tipos de servicio, el usuario elige el sentido de la llamada, que podrá ser ambos (no seleccionando o filtro Llamadas), tan solo llamadas recibidas o tan solo llamadas generadas. Al seleccionar el sentido, las opciones de secciones serán modificadas según la opción elegida.

*Modelos Interact –
encuesta de
satisfacción
Persona2
(Opcional)*
CAPÍTULO 6

NOTAS

El intervalo de análisis, presentado en la pestaña Emisión/Programación, es el mismo que se usa en los demás informes, sin embargo, su llenado será opcional. Así, cuando el usuario filtre por servicio activo, la información relacionada con los contactos ingresados en la campaña podrá presentarse de las siguientes formas:

- 1) No completar las fechas. En este caso, se enlistarán todos los contactos;*
- 2) Completar solo la fecha inicial. En este caso, solo se enlistarán los contactos cuya fecha de inclusión sea igual o mayor que la fecha especificada;*
- 3) Completar solo la fecha final. En este caso, el informe incluirá en el resultado los contactos que NO tienen fecha de inclusión y los que se incluyeron hasta la fecha especificada;*
- 4) Completar la fecha inicial y final. En este caso, solo se enlistarán los contactos cuya fecha de inclusión se encuentre dentro del período especificado.*

MODELO 3501 – ESTADÍSTICAS POR INTERVALO DE TIEMPO – EXPORTACIÓN

Permite exportar las estadísticas de las llamadas recibidas y generadas por los servicios, en un determinado intervalo de tiempo.

Las informaciones exportadas por este modelo de informe corresponden a las estadísticas que sirven como base a las estadísticas visualizadas en los modelos de impresión 3001 ([Estadísticas por Intervalo de Tiempo – Servicios Receptivos](#)) y 3006 ([Estadísticas por Intervalo de Tiempo – Servicios Activos](#)).

Parámetros de emisión

El usuario elige el tipo de servicio. Para el tipo de servicio receptivo, el usuario puede filtrar las estadísticas disponibles para selección por medio del filtro **Llamadas**. Al seleccionar este filtro, los parámetros de columnas serán modificados y disponibilizados según el sentido elegido:

- **Desmarcado**, es decir, el filtro está inactivo: estará disponible el parámetro **Columnas de Estadística por Intervalo de Tiempo - Servicios Receptivos – Exportación**.
- **Llamadas recibidas**: estará disponible el parámetro **Columnas de Estadística por Intervalo de Tiempo - Servicios Receptivos Llamadas Recibidas – Exportación**.
- **Llamadas generadas**: estará disponible el parámetro **Columnas de Estadística por Intervalo de Tiempo - Servicios Receptivos Llamadas Generadas – Exportación**.

Para el tipo de servicio activo, estará disponible el parámetro **Columnas de Estadística por Intervalo de Tiempo - Servicios Activos – Exportación**.

A continuación, el usuario elige uno o más servicios, selecciona las columnas de estadísticas que se presentarán en el informe, el intervalo de tiempo para generación de las estadísticas, el medio, el rango de horario y el DDN de las identidades de origen/destino.

NOTAS

- 1) *El período elegido puede ser ampliado según el intervalo seleccionado.*
- 2) *Diferentemente de los modelos 3001 y 3006, este informe no presenta los promedios y los porcentajes. Tan solo se exportarán las informaciones acerca de los totales.*
- 3) *Las estadísticas «Cantidad máxima de agentes autenticados», «Cantidad mínima de agentes autenticados» y «Cantidad media de agentes autenticados» se contabilizan por servicio. Por tanto, tales valores solo pueden informarse si se selecciona un solo servicio. Cuando se seleccione más de un servicio, las columnas con esas estadísticas desaparecen.*

MODELO 3502 – LISTADO DE LLAMADAS EN EL SERVICIO – EXPORTACIÓN

Permite exportar el listado de llamadas atendidas por el servicio. Las informaciones exportadas por este modelo de informe son iguales a las visualizadas en el [Modelo 3002 – Listado de llamadas en el servicio](#).

Parámetros de emisión

El usuario define las columnas que serán presentadas, los servicios, los equipos, los agentes, las condiciones de finalización, lista de destinatarios en CC o CCo de las llamadas por e-mail, el tipo de llamada (entrante/saliente, interna/externa), las

clasificaciones de llamada, información de quién finalizó la llamada, si se deben presentar las informaciones sobre consultas, el medio, el perfil de atención, encuesta de satisfacción, el origen, el destino y la ordenación de las informaciones.

NOTA

De modo distinto que el modelo 3002, este Informe no presenta promedios y los porcentajes. Se exportarán tan solo las informaciones acerca de los totales.

MODELO 3520 – ESTADÍSTICAS DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN – EXPORTACIÓN

Presenta las estadísticas de las llamadas recibidas para el período e intervalos de tiempos seleccionados.

Parámetros de emisión: el usuario define el intervalo, el servicio, el tiempo de nivel de servicio, el medio y el DDN.

Informe emitido: presenta la estadística de las llamadas recibidas para el período e intervalo de tiempo seleccionados. El informe emitido presenta los datos siguientes:

- **Servicio:** nombre del servicio.

*Modelos Interact –
encuesta de
satisfacción
Persona2
(Opcional)*
CAPÍTULO 6

- **Horario/día:** HH:mm/dd/MM/YYYY.
- **X segundos:** cantidad de segundos configurada en el respectivo tiempo de nivel de servicio para el intervalo consolidado en el período.
- **Atendidas en hasta X segundos:** llamadas que fueron atendidas tras esperar hasta X segundos en la fila.
- **Atendidas tras X segundos:** llamadas que fueron atendidas tras esperar más que X segundos en la fila.
- **Abandonadas en hasta X segundos:** llamadas que fueron abandonadas en la fila en hasta X segundos.
- **Abandonadas tras X segundos:** llamadas que fueron abandonadas en la fila después de X segundos.
- **Ocupadas:** llamadas desbordadas.
- **Ofrecidas:** llamadas recibidas por el servicio.
- **Tiempo medio de atención:** en el formato 00:00:00 (horas:minutos:segundos).
- **INS (Índice de Nivel de Servicio):** $\text{total de llamadas atendidas en hasta X segundos} / \text{Total de llamadas recibidas} * 100$.
- **IAb (Índice de Abandono):** $\text{total de llamadas abandonadas tras X segundos} / (\text{Total de llamadas atendidas} + \text{total de llamadas abandonadas tras X segundos}) * 100$.
- **ICO (Índice de Llamadas Ocupadas):** $\text{total de llamadas ocupadas} / \text{Total de llamadas ofrecidas} * 100$.
- **Máx. agentes:** cantidad máxima de agentes autenticados en el intervalo evaluado que atienden un mismo servicio.

NOTA

X corresponde al Tiempo de Nivel de Servicio, definido en el momento de la emisión.

MODELO 3510 – ESTADÍSTICAS DE INTERACT POR MEDIO - SERVICIOS RECEPTIVOS - EXPORTACIÓN

Permite exportar las estadísticas de TMR de las llamadas atendidas por el servicio por tipo de medio. Las informaciones exportadas por este modelo de informe son iguales a las que se presentan en el [Modelo 3010 – Estadísticas del Interact por Medio - Servicios Receptivos](#).

Parámetros de emisión

El usuario selecciona el medio cuyas estadísticas desea exportar. El usuario debe seleccionar una de las siguientes opciones:

- **Consolidado de llamadas del Interact:** presenta estadísticas consolidadas referentes al Interact, por medio.
- **Listado de los servicios:** presenta estadísticas consolidadas por servicio, por medio.

NOTA

Este informe, de modo distinto que el modelo 3010, no presenta tiempos medios de las llamadas, con excepción del tiempo Medio de Retención (TMR). Se exportan tan solo informaciones acerca de los totales de las llamadas.

MODELO 3600 – ATENCIÓN DE AGENTES - EXPORTACIÓN

Permite exportar informaciones acerca de la atención por los agentes de llamadas de servicio y personales. Las informaciones exportadas por este modelo de informe son iguales a las que se presentan en el [Modelo 3100 – Atención de agentes](#).

Parámetros de emisión

El usuario define el tipo de registro, las columnas que se presentarán en el informe, los equipos, los agentes, el medio y el DDN de las identidades de origen/destino.

*Modelos Interact –
encuesta de
satisfacción
Persona2
(Opcional)*
CAPÍTULO 6

	A	B	C	D	E	F
1	Login	Pausas	Tiempo disponible	Tiempo ocupado	Llamadas generadas de servicio	Tiempo de conversación en las llamadas generadas de servicio
2	hudson1	194	518103	29871	71	2057
3	hudson2	145	453199	18981	14	612
4	hudson3	67	334050	12035	1	0
5	tayna1	177	387740	28431	88	2295
6	tayna2	96	197615	8870	21	646
7	tayna3	45	35055	4138	4	66
8	tayna4	10	2967	2198	0	0
9	tayna5	1	132	22	0	0

Figura 121. Modelo 3600 Atención de agentes – Exportación

NOTAS

- 1) Las estadísticas globales de cada agente, así como las llamadas personales, no dependen de los servicios seleccionados, es decir, son las mismas para el período.
- 2) De modo distinto que el modelo 3100, este Informe no presenta los promedios y los porcentajes. Se exportan tan solo las informaciones acerca de los totales.

MODELO 3601 – PAUSA Y TIEMPO DE AUTENTICACIÓN DE LOS AGENTES - EXPORTACIÓN

Permite exportar informaciones acerca de los *logins* y de las pausas de los agentes. Las informaciones exportadas por este modelo de informe son iguales a las que se visualizan en el [Modelo 3101 – Pausa y tiempo de autenticación de los agentes](#).

Parámetros de emisión

El usuario define los equipos, los agentes, la identificación del autor y si se deben o no presentar los medios y las extensiones utilizados.

NOTA

Este informe, de modo distinto que el modelo 3101, no presenta un totalizador para cada evento.

MODELO 3602 – LISTA DE AGENTES AUTENTICADOS POR PERÍODO

Este Informe presenta los agentes autenticados en determinado período y que se encontraban aptos para atender los servicios configurados. Las informaciones exportadas por este modelo de Informe son iguales a las que se visualizan en el [Modelo 3102 – Lista de Agentes Autenticados por Período](#).

Parámetros de emisión

El usuario define los equipos, los agentes, los servicios utilizados y el rango de horario.

MODELO 3603 – ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CHAT/E-MAIL – EXPORTACIÓN

Este informe presenta el listado de las respuestas de la encuesta de satisfacción en un determinado período. Las informaciones presentadas por este modelo de informe corresponden a las informaciones consolidadas visualizadas en el [Modelo 3103 – Encuesta de Satisfacción de Chat/E-mail](#).

Parámetros de emisión

El usuario define los servicios utilizados y el rango de horario, también puede definir el medio, los equipos, los agentes, el origen, los formularios y las versiones de los formularios.

MODELO 3604 – ATENCIÓN DE AGENTES POR INTERVALO DE TIEMPO – EXPORTACIÓN

Permite exportar información sobre la atención de los agentes y determina parámetros relacionados.

*Modelos Interact –
encuesta de
satisfacción
Persona2
(Opcional)*
CAPÍTULO 6

Parámetros de Emisión: el usuario define el Intervalo de agrupamiento de las Llamadas, el Tipo de Registro, el Tipo de Estadísticas, las Estadísticas por Intervalo de Tiempo del Agente, las Estadísticas por Intervalo de Tiempo del Agente por Servicios, el Equipo, el Agente, el Tipo del Servicio, el Medio, el Rango de Horario, el DDN, los Detalles de la exportación XLS, el Separador de campos para el archivo CSV y los detalles de la exportación CSV.

NOTAS

- 1) Cuando el parámetro de emisión "Tipo de estadísticas" sea 'ambas' o 'Estadísticas de agente', se presentará una nueva columna dentro del parámetro 'Columnas de Estadísticas por Intervalo de Tiempo - Agente - Exportación': 'Tiempo medio disponible entre llamadas de servicio' (tiempo disponible en relación a servicios dividido por el número de llamadas atendidas en el servicio).
- 2) La cantidad de llamadas atendidas en el(los) servicio(s) corresponde a la suma de las 'cantidades de llamadas atendidas'. Esta dependerá de haber o no filtro por servicio:
 - Si hay filtro por servicio, se sumarán las cantidades de llamadas atendidas del agente en los servicios seleccionados.
 - Si no hay filtro por servicio, se sumarán las cantidades de llamadas

MMODELO 3700 – ESTADÍSTICAS POR CALLBACKS REGISTRADOS/GENERADOS – EXPORTACIÓN

Presenta las estadísticas por *Callbacks* registrados o generados. Para los *Callbacks* registrados, especifica los porcentajes de los que se realizaron con éxito, reincidentes y sin recurso disponible. Para los *Callbacks* generados, especifica los porcentajes de los que fueron atendidos, no responde, ocupados y con falla.

Las informaciones exportadas por este modelo de informe son iguales a las que se visualizan en el [Modelo 3200 - Estadísticas por Callbacks Registrados/Generados](#).

Parámetros de emisión

El usuario define las columnas que deberán presentarse, los servicios y también el parámetro exportación.

MODELO 3701 - LISTA DE NÚMEROS REGISTRADOS – EXPORTACIÓN

Permite exportar el listado de números registrados para el *Callback* y, cuando las haya, informaciones sobre el último intento de generación de Callback. Las informaciones exportadas por este modelo de informe son iguales a las que se visualizan en el [Modelo 3201 - Lista de números registrados](#).

Parámetros de emisión

El usuario define los servicios y la ordenación de los registros.

MODELO 3800 - ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS – EXPORTACIÓN

Permite exportar las estadísticas de los contactos realizados por los servicios activos. Las informaciones exportadas por este modelo de informe son iguales a las que se visualizan en el [Modelo 3300 - Estadísticas de contactos](#).

Parámetros de emisión

El usuario define el tipo de marcado, el servicio, si se debe presentar una capa en la que constan los parámetros utilizados para la emisión del informe.

NOTA

*Para este modelo de informe no es posible seleccionar el tipo de marcado **Test de Lote**.*

*La opción **Intervalo de Análisis**, ubicada en la pestaña Emisión/Programación, no se presenta para este modelo de informe.*

MODELO 3801 - LISTA DE CONTACTOS - EXPORTACIÓN

Permite exportar la lista de contactos realizados por los servicios activos. Las informaciones exportadas por este modelo de informe son iguales a las que se visualizan en el [Modelo 3301 - Lista de contactos](#).

Parámetros de emisión

El usuario define el tipo de marcado, el servicio, los estados que deberán presentarse en la lista y el nombre del contacto. Además de eso, es posible filtrar los contactos por un determinado período.

NOTA

*Este modelo de informe no permite seleccionar el tipo de marcado **Prueba de Lote**.*

*Modelos Interact –
encuesta de
satisfacción
Persona2
(Opcional)*
CAPÍTULO 6

NOTAS

El intervalo de análisis, presentado en la pestaña Emisión/Programación, es el mismo que se usa en los demás informes, sin embargo, su llenado será opcional. Así, cuando el usuario filtre por servicio activo, la información relacionada con los contactos ingresados en la campaña podrá presentarse de las siguientes formas:

- 1) No completar las fechas. En este caso, se enlistarán todos los contactos;*
- 2) Completar solo la fecha inicial. En este caso, solo se enlistarán los contactos cuya fecha de inclusión sea igual o mayor que la fecha especificada;*
- 3) Completar solo la fecha final. En este caso, el informe incluirá en el resultado los contactos que NO tienen fecha de inclusión y los que se incluyeron hasta la fecha especificada;*
- 4) Completar la fecha inicial y final. En este caso, solo se enlistarán los contactos cuya fecha de inclusión se encuentre dentro del período especificado.*

MODELO 3802 - LISTA DE CONTACTOS REALIZADOS CON ÉXITO – EXPORTACIÓN

Permite exportar la lista de contactos realizados con éxito por los servicios activos. Las informaciones exportadas por este modelo de informe son iguales a las que se visualizan en el [Modelo 3302 - Lista de contactos realizados con éxito](#).

Parámetros de emisión

El usuario define el tipo de marcado y el servicio.

NOTA

*Este modelo de informe no permite seleccionar el tipo de marcado **Prueba de lote**.*

MODELO 3804 - LISTA DE TELÉFONOS EN EL RANGO DE TIEMPO DE ATENCIÓN – EXPORTACIÓN

Permite exportar la lista de contactos cuya atención tuvo una duración dentro de un rango de tiempo predefinido.

Parámetros de emisión

El usuario define el tipo de marcado, el servicio, los tiempos mínimo y máximo de atención.

NOTA

*Este modelo de informe no permite seleccionar el tipo de marcado **Prueba de Lote**.*

GLOSARIO

Término	Descripción
Agente	También se conoce como operador o representante. Es el responsable de la atención de las llamadas que llegan a un <i>Call Center</i> por la realización de llamadas externas en las campañas de <i>Telemarketing</i> .
Condición de Finalización	<p>Motivo por el que se finalizó la llamada, cuando la llamada es finalizada por el agente que la atendió, o por el servicio, cuando no hubo atención.</p> <p>Para servicios del tipo receptivo, son posibles las siguientes condiciones de finalización:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Abandonada en la Preatención: llamada finalizada por el origen antes de entrar a la fila.▪ Abandonada en la fila: llamada recibida en un servicio en que el origen cuelga mientras la llamada está en la fila.▪ Abandonada en la extensión: llamada colgada por el origen antes de que el agente (destino) la atienda, o en menos de dos segundos tras la atención de la llamada por el agente.▪ Llamada normal: llamada atendida por el agente.▪ Llamada transferida: llamada atendida por el agente y posteriormente transferida por él a otro agente o a otro servicio.▪ Cortada fuera del horario de servicio: llamada recibida por el servicio fuera del horario de

Glosario

Término	Descripción
	funcionamiento. En este caso, la llamada puede ser transferida al destino configurado en el Desborde fuera del horario de atención, o finalizada si no se configura nada.
	<ul style="list-style-type: none">▪ Desborde <i>CallBack</i>: Llamada sin atención desbordada al <i>CallBack</i> tras haber sobrepasado el tiempo de espera de los Perfiles de atención, o de haber sobrepasado el tamaño de la fila configurado para Desborde.▪ Desborde de Grupo: Llamada sin atención desbordada al destino configurado tras haber sobrepasado el tiempo de espera de los Perfiles de atención, o de haber sobrepasado el tamaño de la fila configurado para Desborde.▪ <i>Callback</i> - Bloqueo de telemarketing: Llamada generada a un número registrado en la lista de bloqueo para telemarketing.▪ <i>Callback</i> - Llamada Efectuada con Éxito: Llamada generada por el sistema y atendida por el cliente.▪ <i>Callback</i> - Llamada Efectuada Transferida: Llamada generada por el sistema, atendida por el agente y posteriormente transferida por él a otro agente o a otro servicio.▪ <i>Callback</i> – Cortada sin agente: Llamada atendida por el destino y colgada debido a la falta de agentes disponibles para atención en aquel momento.▪ <i>Callback</i> - Falla de asignación: Llamada generada sin éxito debido a falla al intentar asignar recurso para

Glosario

Término	Descripción
	realizar marcado.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Callback</i> - Falla de congestionamiento: llamada generada sin éxito debido a falla de congestionamiento. ▪ <i>Callback</i> - Falla de generación: llamada generada sin éxito debido a una falla no identificada. ▪ <i>Callback</i> - Falla de preatención: llamada recibida por el servicio y colgada en la preatención. ▪ <i>Callback</i> - Falla de señalización: llamada generada sin éxito debido a falla de señalización en el establecimiento da llamada. ▪ <i>Callback</i> - Falla en el desvío: llamada atendida por el destino y en la que ocurrió una falla al desviarla al agente. ▪ <i>Callback</i> – Fax: llamada generada a un número de FAX. ▪ <i>Callback</i> - Línea ocupada: llamada generada por el sistema a un número que está ocupado. ▪ <i>Callback</i> - No atiende: llamada generada por el sistema a un número que no atiende. ▪ <i>Callback</i> - Número inválido (inexistente): llamada generada sin éxito a un número inválido. ▪ <i>Callback</i> - IVR/Secretaría Electrónica por CPD: llamada generada a número identificado por el CPD (Clasificación de Llamada) como si siendo una IVR o Secretaría electrónica. ▪ <i>Callback</i> – IVR/Secretaría electrónica por

Glosario

Término	Descripción
	señalización de línea: Llamada generada a un número que es interceptado por la operadora para vocalizar mensaje grabado.
	Para servicios del tipo activo, son posibles las siguientes condiciones de finalización:
	<ul style="list-style-type: none">▪ Abandonado para llamadas activas: Llamada colgada por el origen antes de la atención del agente (destino), o en menos de dos segundos tras la atención de la llamada por el agente.▪ Bloqueo de <i>telemarketing</i>: Llamada generada a un número registrado en la lista de bloqueo de telemarketing.▪ Llamada Efectuada con Éxito: Llamada generada por el sistema y atendida por el agente.▪ Llamada Efectuada Transferida: Llamada generada por el sistema, atendida por el agente y posteriormente transferida por él a otro agente o a otro servicio.▪ Cortada sin agente: Llamada atendida por el destino y colgada debido a la falta de agentes disponibles para atención en aquel momento.▪ Falla de asignación: Llamada generada sin éxito debido a falla al intentar asignar recurso para realizar marcado.▪ Falla de congestiónamiento: Llamada generada sin éxito debido a falla de congestiónamiento.▪ Falla de generación: Llamada generada sin éxito debido a una falla no identificada.

Glosario

Término	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falla de preatención: llamada recibida por el servicio colgada en la preatención. ▪ Falla de señalización: llamada generada sin éxito debido a falla de señalización en el establecimiento da llamada. ▪ Falla en el desvío: llamada atendida por el destino y en la que ocurrió una falla al desviarla al agente. ▪ Fax: llamada generada a un número de FAX. ▪ Línea ocupada: llamada generada por el sistema a un número que está ocupado. ▪ No atiende: llamada generada por el sistema a un número que no atiende. ▪ Número inválido (inexistente): llamada generada sin éxito a un número inválido. ▪ IVR/Secretaría electrónica por CPD: llamada generada a un número identificado por el CPD (Clasificación de Llamada) como siendo una IVR o Secretaría electrónica. ▪ IVR/Secretaría Electrónica por señalización de línea: llamada generada a un número que es interceptado por la operadora para vocalizar mensaje grabado.
Llamadas abandonadas NS	Se refiere a las llamadas abandonadas en hasta “n” segundos, en cada nivel de servicio. Los tiempos de los niveles de servicio se configuran en la página REGISTRO DE TIEMPO DE NIVEL DE SERVICIO PARA INFORME, en la interfaz del Interact Manager , y se utilizan tan solo en los Informes.
Llamadas atendidas	Visión del servicio

Glosario

Término	Descripción
	<p>Llamadas que son efectivamente atendidas por agentes o dispositivos específicos.</p> <p>Las siguientes llamadas no son contabilizadas como llamadas atendidas en esta visión:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Llamadas abandonadas en la extensión.▪ Llamadas recibidas por transferencia.▪ Consultas recibidas. <p>Las llamadas atendidas pueden ser distribuidas en llamadas resueltas, llamadas transferidas, llamadas encaminadas, finalizadas sin respuesta y finalizadas por inactividad.</p> <p>Visión del agente</p> <p>Llamadas atendidas en la visión del servicio, se suman las:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Llamadas recibidas por transferencia.▪ Consultas recibidas.
Llamadas atendidas NS	Se refiere a las llamadas atendidas en hasta “n” segundos en cada nivel de servicio. Los tiempos de los niveles de servicio se configuran en la página REGISTRO DE TIEMPO DE NIVEL DE SERVICIO PARA INFORMES, en la interfaz del Interact Manager , y se utilizan tan solo en los informes.
Llamadas con atención inmediata	Llamadas atendidas, en la visión del servicio, que no se quedaron en la fila de espera del servicio antes de ser atendidas, ni tuvieron tiempo de timbre.
Llamadas con Éxito	Son las llamadas generadas con éxito. Estas se clasifican como: <ul style="list-style-type: none">▪ Atendida: llamada atendida por el destino (contacto) y que son atendidas por el agente o por la IVR.

Glosario

Término	Descripción
	<ul style="list-style-type: none">▪ Abandonada: llamada atendida por el destino (contacto), pero colgada antes de ser atendida por el agente o por la IVR.▪ Cortada sin recurso libre: llamada que se quedó en la fila y que fue cortada sin que hubiera un recurso (agente o canal de IVR) para realizar la atención.
Llamadas generadas	Son las llamadas generadas por el agente por medio del servicio, o las llamadas generadas por el servicio y direccionadas al agente.
Llamadas generadas sin éxito	Llamadas generadas que no obtuvieron éxito, es decir, que no deben ser direccionadas a un agente. Se agrupan en: <ul style="list-style-type: none">▪ No Atendidas: ocurren cuando la llamada no es atendida por el destino hasta el tiempo máximo configurado en el servicio.▪ Ocupadas: ocurren cuando el destino se encuentra en otra llamada.▪ Fax: ocurren cuando la llamada es atendida por fax.▪ IVR por Señalización: ocurren cuando la operadora informa que la atención ha sido realizada por una IVR.▪ IVR por CPD/Secretaría Electrónica: ocurre cuando la llamada es identificada por el recurso de CPD como atendida por IVR o por secretaria electrónica.▪ Número Inexistente: ocurre cuando la señalización recibida de la operadora de telefonía sea de número inexistente.▪ Bloqueo de <i>Telemarketing</i>: está relacionado a los números telefónicos registrados en la lista de

Glosario

Término	Descripción
	Números Bloqueados, que están impedidos de recibir llamadas del marketing activo. <ul style="list-style-type: none">Sin Crédito: ocurre cuando no se tiene crédito para generar llamadas.Fallas: llamadas que no obtuvieron éxito por fallas de: desvío, generación, asignación, señalización, congestiónamiento o preatención.
Llamadas generadas sin éxito por fallas	Llamadas generadas que no obtuvieron éxito por fallas de: <ul style="list-style-type: none">Desvío: ocurre cuando el comando de desvío de la llamada para IVR o para agente fallan. Eso puede ocurrir debido a un error de configuración del dispositivo IVR/agente, indisponibilidad de canales de IVR, etc.Generación: ocurre cuando no es posible generar la llamada.Asignación: ocurre cuando no es posible asignar conectores para completar la llamada.Señalización: ocurre cuando no es posible interpretar la señalización enviada por la operadora de telefonía.Congestionamiento: ocurre cuando no hay canales para generar la llamada en cuestión, todos están ocupados.Preatención: ocurre cuando hay falla antes de la atención por el agente. Como por ejemplo, la IVR haya finalizado la llamada por un error de navegación del cliente (tan solo para servicios del tipo activo, excepto Prueba de Lote).

Glosario

Término	Descripción
Llamadas no atendidas	Para servicios del tipo receptivo, son las llamadas generadas por el agente por medio del servicio cuando no son atendidas por el destino.
Llamadas recibidas	<i>Visión del servicio</i> Llamadas recibidas por el servicio, representando la suma de las llamadas abandonadas, atendidas, desviadas a otro servicio, desbordadas y recibidas fuera de horario. desbordadas. <i>Visión del agente</i> Llamadas recibidas por el agente en relación al servicio, representando la suma de las llamadas abandonadas en la extensión, atendidas, desbordadas.
Llamadas resueltas	Llamadas atendidas, en la visión del servicio, que fueron finalizadas en la primera atención, es decir, finalizadas sin transferencia.
Llamadas recibidas por transferencia	Ver Llamadas transferidas.
Llamadas simultáneas en fila	Cantidad de llamadas que estaban al mismo tiempo en espera en la fila del sistema durante el intervalo de tiempo informado (en el parámetro del informe).
Llamadas desbordadas	Llamadas que fueron repasadas de un servicio a otro debido a excepciones como, por ejemplo, sobrepasar el tamaño máximo de la fila, agotarse los perfiles de atención, o cuando no haya agente autenticado.
Llamadas transferidas en el servicio	<i>Visión del servicio</i> Llamadas atendidas, en la visión del servicio, que no fueron finalizadas en la primera atención, es decir, que fueron

Glosario

Término	Descripción
	<p>transferidas a otro agente o extensión. En esta visión, una llamada transferida se contabiliza una única vez.</p> <p>Visión del agente</p> <p>Llamadas atendidas, en la visión del agente, que fueron transferidas a otro agente o extensión. Cada llamada transferida se contabiliza en esta visión.</p>
Llamadas transferidas fuera del servicio	<p>Visión del servicio</p> <p>Llamadas atendidas, en la visión del servicio, que no fueron finalizadas en la primera atención y que fueron transferidas a otro servicio registrado.</p> <p>Visión del agente</p> <p>Llamadas atendidas, en la visión del agente, que fueron transferidas a otro servicio registrado.</p>
Llamadas transferidas a fila	<p>Visión del servicio</p> <p>Llamadas atendidas, en la visión del servicio, que no fueron finalizadas en la primera atención y que fueron transferidas a la fila del mismo servicio.</p> <p>Visión del agente</p> <p>Llamadas atendidas, en la visión del agente, que fueron transferidas a la fila del mismo servicio.</p>
Condición de Finalización	<p>Motivo de finalización de una llamada, cuando sea finalizada por el agente que la atendió, o por el servicio, cuando no haya atención.</p> <p>Para servicios del tipo receptivo, son posibles las siguientes condiciones de finalización:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abandono en la Preatención: Llamada finalizada por el origen antes de entrar en la fila.

Glosario

Término	Descripción
	<ul style="list-style-type: none">▪ Abandonada en la Fila: Llamada recibida en un servicio en que el origen cuelga mientras la llamada está en la fila.▪ Abandonada en la Extensión: Llamada finalizada por el origen antes del agente (destino) atender, o en menos de dos segundos después de que el agente atiende la llamada.▪ Llamada normal: Llamada atendida por el agente.▪ Llamada Transferida: Llamada atendida por el agente y posteriormente transferida por él a otro agente o a otra extensión.▪ Cortada fuera del horario de servicio: Llamada recibida por el servicio fuera del horario de atención. En este caso, la llamada puede ser transferida al destino configurado en el Transbordo fuera del horario de atención, o finalizada si no se realiza ninguna configuración.▪ Desborde <i>CallBack</i>: Llamada sin atención transbordada para <i>CallBack</i> tras haberse sobrepasado el tiempo de espera de los Perfiles de atención, o de haber extrapolado el tamaño de la fila configurado para Desborde.▪ Desborde de Grupo: Llamada sin atención desbordada a destino configurado tras haberse sobrepasado el tiempo de espera de los Perfiles de atención, o de haber sobrepasado el tamaño de la fila configurado para Desborde.▪ Transferida a la fila: Llamada transferida a la fila del

Glosario

Término	Descripción
	propio servicio receptivo.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transferida para fuera del servicio: llamada transferida a otro servicio registrado. ▪ <i>Callback</i> - Bloqueo de telemarketing: llamada generada a un número registrado en la lista de bloqueo para telemarketing. ▪ <i>Callback</i> - Llamada Efectuada con Éxito: llamada generada por el sistema y atendida por el cliente. ▪ <i>Callback</i> - Llamada Efectuada Transferida: llamada generada por el sistema, atendida por el agente y posteriormente transferida por él a otro agente o a otro servicio. ▪ <i>Callback</i> – Cortada sin agente: llamada atendida por el destino y finalizada debido a la falta de agentes disponibles para atención en aquel momento. ▪ <i>Callback</i> - Falla de asignación: llamada generada sin éxito debido a la falla al intentar asignar recurso para realizar marcado. ▪ <i>Callback</i> - Falla de congestiónamiento: llamada generada sin éxito debido a falla de congestiónamiento. ▪ <i>Callback</i> - Falla de generación: llamada generada sin éxito debido a una falla no identificada. ▪ <i>Callback</i> - Falla de preatención: llamada recibida por el servicio finalizada en la preatención. ▪ <i>Callback</i> - Falla de señalización: llamada generada sin éxito debido a falla de señalización al intentar

Glosario

Término	Descripción
	establecer la llamada.
	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Callback</i> - Falla en el desvío: llamada atendida por el destino y en la que ocurrió una falla cuando el agente intentó desviarla.▪ <i>Callback</i> – Fax: llamada generada al número de FAX.▪ <i>Callback</i> - Línea ocupada: llamada generada por el sistema a un número que está ocupado.▪ <i>Callback</i> - No atiende: llamada generada por el sistema a un número que no atiende.▪ <i>Callback</i> - Número inválido (inexistente): llamada generada sin éxito a un número inválido.▪ <i>Callback</i> - IVR/Secretaría Electrónica por CPD: llamada generada a número identificado por el CPD (Clasificación de Llamada) como una IVR o Secretaría Electrónica.▪ <i>Callback</i> - IVR/Secretaría Electrónica por señalización de línea: llamada generada a número interceptado por la operadora para vocalizar un mensaje grabado.
	Para servicios del tipo activo, son posibles las siguientes condiciones de finalización:
	<ul style="list-style-type: none">▪ Abandonado para llamadas activas: llamada finalizada por el origen antes del agente (destino) atender, o en menos de dos segundos después de que la llamada haya sido atendida por el agente.▪ Bloqueo de <i>telemarketing</i>: llamada generada para un número registrado en la lista de bloqueo de

Glosario

Término	Descripción
	telemarketing.
	▪ Llamada Efectuada con Éxito: Llamada generada por el sistema y atendida por el agente.
	▪ Llamada Efectuada Transferida: Llamada generada pelo sistema, atendida por el agente y posteriormente transferida por él a otro agente o a otro servicio.
	▪ Cortada sin agente: Llamada atendida por el destino y finalizada debido a la falta de agentes disponibles para atención en aquel momento.
	▪ Falla de asignación: Llamada generada sin éxito debido a la falla al intentar asignar recurso para realizar marcado.
	▪ Falla de congestionamiento: Llamada generada sin éxito debido a falla de congestionamiento.
	▪ Falla de generación: Llamada generada sin éxito debido a una falla no identificada.
	▪ Falla de preatención: Llamada recibida por el servicio finalizada en la preatención.
	▪ Falla de señalización: Llamada generada sin éxito debido a falla de señalización al intentar establecer llamada.
	▪ Falla en el desvío: Llamada atendida por el destino y en la que ocurrió una falla en el desvío al agente.
	▪ Fax: Llamada generada a número de FAX.
	▪ Línea ocupada: Llamada generada por el sistema a un número que está ocupado.

Glosario

Término	Descripción
	<ul style="list-style-type: none">▪ No atiende: llamada generada por el sistema a un número que no atiende.▪ Número inválido (inexistente): llamada generada sin éxito a un número inválido.▪ IVR/Secretaria Electrónica por CPD: llamada generada a número identificado por la CPD (Clasificación de Llamada) como IVR o Secretaria Electrónica (contestador automático).▪ IVR/Secretaria Electrónica por señalización de línea: llamada generada a número interceptado por la operadora para vocalizar mensaje grabado.
Consulta	<p>Llamadas generadas a otro agente o extensión mientras otra llamada está en atención, y pueden ocurrir tan solo en llamadas de servicio. Las reglas de desborde no se aplican a las consultas.</p> <p>Solo cuando la llamada y la consulta se realicen en el medio voz, la llamada en atención se quedará en espera.</p> <p>Se contabilizan tan solo en la visión del agente, y:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Como consulta para el agente que genera la llamada.▪ Como llamada recibida, y también atendida o abandonada, para el agente o extensión que recibió la consulta. <p>Las consultas no realizadas con éxito no se contabilizan en las estadísticas.</p>
Contacto del <i>Mailing</i>	<p>Una persona que puede tener uno o más números y que está registrada en un <i>Mailing</i> del Interact Manager.</p>

Glosario

Término	Descripción
CSP	Código de selección de la prestadora.
DDN	Presenta el código de Discado Directa a Distancia utilizado para realizar la llamada o del origen de la llamada recibida. No reconoce llamadas internacionales, ni servicios del tipo 0300, 0500, 0800 y 0900. Presenta el valor NI para llamadas con DDN desconocido.
Colgado tras	Tiempo transcurrido desde la entrada de la llamada en la plataforma hasta la finalización de la llamada, incluyendo el tiempo en que el cliente está en preatención.
Colgado por	Informa el tipo de finalización de la llamada: <ul style="list-style-type: none">▪ Origen: cuando la llamada fue colgada por el que la originó.▪ Destino: cuando a llamada fue colgada por el que la atendió.▪ Indeterminado: cuando no es posible determinar quién colgó la llamada.
Destino	El destino es la identificación a la cual se realizó la llamada. Ver Identificación de origen y destino.
Dispositivo	El dispositivo puede ser entendido como un punto de enrutamiento registrado en el sistema o una extensión/puerto configurado en el PBX.
Distribución de Consulta	Porcentaje del tiempo en que el agente estuvo en consulta durante el intervalo, en relación al tiempo logado.
Distribución de Ocupación	Porcentaje del tiempo en que el agente estuvo ocupado en llamadas de servicio durante el intervalo, en relación al tiempo de autenticación.

Glosario

Término	Descripción
Distribución de Pausa	Porcentaje del tiempo en que el agente estuvo en estado de pausa durante el intervalo, en relación al tiempo de autenticación.
Estado de Contacto del Mailing	<p>Son posibles los siguientes estados:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Con éxito: son los contactos realizados, atendidos por la IVR o agente.▪ Sin éxito: son los contactos no realizados por varios motivos, como: número ocupado, no atiende, etc., no se logró establecer el contacto tras “n” tentativas.▪ Eliminados: son los contactos eliminados por reseteo del <i>mailing</i>, o borrados individualmente en el registro (solo será posible eliminar un contacto si este se encuentra pendiente).▪ Pendientes, se subdividen en:<ul style="list-style-type: none">- No marcados: son los contactos que aún no han sido contactados, es decir, que no fueron marcados.- Reprogramados: son contactos que, por motivo de configuración de llamadas sin éxito o por acción del agente, son reprogramadas y también por alguna falla referente a eventos entre el proceso marcador y el PBX (<i>timeout</i> de solicitud, respuestas inválidas, errores de configuración cuenta/contraseña/ruta).
Estado de Generación del Callback	<p>Estado de llamada en relación al proceso de <i>callback</i>. Son posibles los siguientes estados:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Standby</i>: indica que aún no se han generado intentos de llamada; indica que el número ha sido

Glosario

Término	Descripción
	registrado/recolectado. <ul style="list-style-type: none">▪ Reprogramado: indica que ya se ha generada intento de llamada, pero no hubo éxito, el número de intentos configurado aún no ha sido alcanzado, el nuevo intento será generado.▪ Éxito: indica que ya ha sido generada llamada con éxito al cliente, y que no se generarán nuevos intentos.▪ Sin éxito: indica que ya se alcanzó el número de intentos configurado, y que no se generarán nuevos intentos.
Estado de Registro del Callback	Llamadas desbordadas por el servicio registradas para <i>callback</i> . Son posibles los siguientes estados: <ul style="list-style-type: none">▪ Con éxito: indica llamadas cuyas informaciones han sido registradas.▪ Reincidentes: indica llamadas cuyos números ya han sido registrados anteriormente.
Identificación de origen y destino	La identificación del origen y del destino de las llamadas es diferente para cada uno de los medios: <ul style="list-style-type: none">▪ Voz: número telefónico, pudiendo presentar también el DDN y CSP.▪ <i>E-mail</i>: dirección de e-mail.▪ <i>Chat</i>: "alias" (apodo) informado por el cliente o login del agente. Casos especiales: <ul style="list-style-type: none">▪ Dispositivo: cuando la llamada no fue direccionada a un agente.

Glosario

Término	Descripción
Medio	Se refiere a los medios de comunicación en la atención por el <i>Contact Center</i> , como Voz, <i>E-mail</i> , <i>Chat</i> .
Nivel de servicio	<p>Un parámetro de calidad normalmente definido por la comparación entre metas predefinidas y los resultados de las estadísticas.</p> <p>La fórmula de nivel de servicio estándar de Dígitro es:</p> <p><i>NS(%)= Llamadas atendidas en hasta N segundos /Llamadas atendidas.</i></p> <p>A partir de la versión 1.17, es posible modificar la fórmula de cálculo de Nivel de Servicio estándar a una fórmula personalizada, por medio del Interact Manager.</p> <p>La fórmula de Nivel de Servicio configurada es utilizada por Dígitro en el Manager y en todos los módulos que presentan nivel de servicio.</p>
Operando en prepausa	<p>Cuando el agente está ocupado atendiendo a una o más llamadas y ocurre una solicitud de modificación de estado para pausa, el agente pasará al estado de prepausa hasta que las llamadas en curso sean finalizadas. En este escenario, el agente deja de recibir nuevas llamadas de servicio.</p> <p>Hay dos tipos de prepausa:</p> <p>Operando en prepausa de servicio: cuando el agente tiene llamadas de servicio en curso.</p> <p>Operando en prepausa personal: cuando el agente tiene tan solo llamadas personales en curso.</p> <p>Observación: Es posible salir del estado de prepausa,</p>

Glosario

Término	Descripción
	modificando el estado a operando.
Origen	Origen es la identificación del que generó la llamada. Ver identificación de origen y destino.
Perfil de atención	<p>Una configuración del conjunto de “skills” y notas mínimas que los agentes deben tener para que sean considerados aptos para atender las llamadas del servicio. Es posible configurar hasta 5 perfiles de atención para cada servicio, para el tipo de atención por agente, y definir cuánto tiempo el sistema debe esperar por un agente libre con las características necesarias antes de pasar al próximo perfil.</p> <p>Abandonadas en el perfil</p> <p>Llamadas que fueron direccionadas al perfil específico, pero que fueron abandonadas por el cliente.</p> <p>Atendidas en el perfil</p> <p>Llamadas que fueron atendidas por agentes con el perfil específico.</p>
Extensión	Número lógico de la extensión o agente que atendió o realizó la llamada. Consiste en una línea telefónica interna conectada a un PBX.
Tiempo Conectado	El tiempo en que el agente estuvo conectado en algún medio durante el intervalo.
Tiempo de atención	<p>Tiempo (hh:mm:ss) transcurrido del momento de recibimiento de la llamada por el agente o extensión hasta la finalización de la atención por ese mismo agente o extensión.</p> <p>En la visión del agente, en este tiempo se incluyen el tiempo de timbre del agente, el tiempo de conversación, el tiempo</p>

Glosario

Término	Descripción
	de hold, y el tiempo de posatención.
Tiempo de conversación	Tiempo (hh:mm:ss) en que el origen y el destino de la llamada están en contacto directo a partir de la atención de la llamada, sin considerar el tiempo de hold durante la atención, ni la posatención.
Tiempo de espera en la fila	Tiempo (hh:mm:ss) transcurrido del momento de recibimiento de la llamada por el servicio/dispositivo al momento de la <u>primera atención</u> por una extensión o agente; o hasta el momento del abandono en la fila o del desborde.
Tiempo de Hold / Tiempo en Hold	Tiempo que una llamada en atención se quedó en espera (en <i>hold</i>). Una llamada se queda en espera cuando, por ejemplo, el agente coloca la llamada en <i>hold</i> , o cuando el agente o extensión realiza una consulta de voz sobre una llamada de voz.
Tiempo de nivel	Se refiere a los rangos de niveles de servicio que deberán presentarse en los Informes. Cada rango presenta los totales de llamadas atendidas y abandonadas en el nivel de servicio.
Tiempo de Pausa	Tiempo transcurrido desde que el agente entró en pausa hasta que salió de la pausa, en que la salida ocurrió durante el intervalo de tiempo analizado. Ejemplo: en un turno 22:00-04:00, en que el agente permaneció en pausa de 22:45 a 23:00 y de 23:45 a 00:45, el tiempo de pausa calculado para el primer día es de 15 minutos y para el segundo día es de 60 minutos, totalizando 75 minutos para los dos días.
Tiempo en Pausa	El tiempo que el agente permaneció en pausa durante el intervalo.

Glosario

Término	Descripción
	Ejemplo: En un turno 22:00-04:00, en que el agente permaneció en pausa de 22:45 a 23:00 y de 23:45 a 00:45, el tiempo en pausa calculado para el primer día es de 30 minutos (00:15 + 00:15) y para el segundo día es de 45 minutos, totalizando 75 minutos para los dos días.
Tiempo en Llamadas Personales	El tiempo que el agente estuvo en llamadas personales, externas o internas, ya sea iniciadas por él o recibidas.
Tiempo en Consulta	El tiempo que el agente estuvo en consulta, tanto para consultas generadas como consultas recibidas.
Tiempo de Posatención	Tiempo que el agente permaneció en servicio aún después de finalizar la llamada. Una de las posibles causas en que el agente puede estar en posatención es cuando se hace necesario el llenado de registros, formularios o solicitudes.
Tiempo de Timbre	<p>Para consulta, se considera como tiempo de timbre el tiempo hasta la atención de la llamada.</p> <p>Llamadas de Servicio Receptivo</p> <p>El tiempo transcurrido del momento en que el agente o extensión autoriza la atención y su atención, desborde, o abandono.</p> <p>Para el medio:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Voz: se considera como tiempo de fila hasta que el agente autorice la atención; y como tiempo de timbre o tiempo para atender por el aparato.▪ E-mailly chat: se considera como tiempo de fila hasta que el agente autorice la atención; no hay

Glosario

Término	Descripción
	tiempo de timbre. Llamadas de Servicio Activo El tiempo transcurrido desde el momento en que el agente o extensión autoriza la atención y su atención, desborde, o abandono. Por ejemplo, el tiempo para atender por el aparato si el modo de atención es manual.
Tiempo Disponible	El tiempo que el agente estuvo autenticado, pero no estuvo en atención o pausa, durante el intervalo.
Tiempo Máximo de Espera	Es el tiempo (hh:mm:ss) máximo que una llamada esperó en la fila del servicio. Véase el concepto de Tiempo de espera en la fila .
Tiempo Medio de Abandono	Se calcula por la suma de los tiempos totales de todas las llamadas abandonadas, desde su recibimiento hasta el abandono, dividida por la cantidad de estas llamadas, en la visión del servicio. El tiempo medio de las llamadas abandonadas se calcula con respecto al tiempo total de la llamada, es decir, desde el recibimiento hasta el abandono.
Tiempo Medio de Abandono en la fila	Se calcula por la suma de los tiempos de espera en la fila de todas las llamadas abandonadas en la fila, dividida por la cantidad de estas llamadas, en la visión del servicio.
Tiempo Medio de Atención del Agente	Tiempo medio de conversación de las llamadas atendidas por el agente. No se consideran el tiempo de tono de llamada del agente, el tiempo de espera (<i>hold</i>) ni el tiempo de posatención.
Tiempo Medio de Atención del Servicio	Se calcula por la suma de los tiempos de atención de las llamadas atendidas en el servicio, dividida por la cantidad de

Glosario

Término	Descripción
	llamadas atendidas.
Tiempo Medio de Llamadas Generadas	Se calcula por la suma de los tiempos totales de atención de las llamadas generadas, dividida por la cantidad de estas llamadas.
Tiempo Medio de Espera (TME)	Se calcula por la suma de los tiempos de espera en la fila de las llamadas que esperaron en la fila, dividida por la cantidad de estas llamadas. Véase el concepto de Tiempo de espera en la fila .
Tiempo Medio de Espera de las Atendidas	Se calcula por la suma de los tiempos de espera en la fila de todas las llamadas atendidas, dividido por la cantidad de llamadas atendidas. Obs.: Las llamadas con tiempo de fila igual a 0 (cero) están incluidas en esta estadística.
Tiempo Medio de Desborde	Se calcula por la suma de los tiempos totales de todas las llamadas desbordadas, desde su recibimiento hasta el desborde, dividida por la cantidad de estas llamadas, en la visión del servicio. El tiempo medio de las llamadas desbordadas se calcula con respecto al tiempo total de la llamada, es decir, desde el recibimiento hasta el desborde.
Tiempo Medio Disponible entre Llamadas de Servicio	Se calcula por el tiempo disponible respecto a servicios dividido por la cantidad de llamadas atendidas en el(los) servicio(s). La suma de las cantidades de llamadas atendidas dependerá de la existencia o no del filtro 'por servicio': <ul style="list-style-type: none"> - Si hay filtro 'por servicio': se sumarán las cantidades de llamadas atendidas por el agente en

Glosario

Término	Descripción
	<p>los servicios seleccionados.</p> <ul style="list-style-type: none">- Si no hay filtro 'por servicio': se sumarán las cantidades de llamadas atendidas de todos los servicios en que el agente atendió.
Tiempo Ocupado	El tiempo que el agente permaneció en atención, en cualquier medio, durante el intervalo.
Tiempo Total de la llamada	Tiempo (hh:mm:ss), transcurrido desde la fecha inicial de la llamada hasta su finalización. Cuando haya posatención, este será contabilizado en el tiempo total de la llamada.
Tiempo Total Autenticado	El tiempo autenticado corresponde a la suma de los períodos en que el agente estuvo autenticado en el no período informado (parámetro del Informe), respetando las reglas de inicio y término.
Tiempos de nivel de servicio	<p>Se pueden configurar hasta 9 tiempos de niveles de servicio para cada servicio en el Interact Manager, en que cada nivel representa el intervalo de 0 até n segundos.</p> <p>Los tiempos se registran en orden creciente, haciendo con que el intervalo de cada nivel abarque los intervalos de los niveles anteriores.</p>
Tipo de la llamada	<p>Tipo de la llamada generada (o recibida):</p> <ul style="list-style-type: none">- Entrante: generada por un número externo y recibida por un servicio/dispositivo de la plataforma.- Saliente: generada por un servicio/dispositivo de la plataforma y recibida por un número externo.- Interna: generada por un servicio/dispositivo y recibida por otro servicio/dispositivo de la plataforma.

Glosario

Término	Descripción
Total de llamadas atendidas	Total de llamadas atendidas, recibidas o generadas. Es la suma de todas las llamadas atendidas.