



## Manejo de Agentes de Call Center

### **\*96 – Conectar su agente a la cola de llamadas**

Si usted es un agente en una cola de llamadas y quiere recibir las llamadas desde su extensión, usted puede marcar \*96 para conectarse al sistema. Se le solicitará su clave de agente. Después de conectarse, el sistema esperará encontrarlo en la extensión desde la cual se conectó.

### **\*97 – Conectar cualquier agente a la cola de llamadas**

Si usted es un agente en una cola de llamadas y actualmente se encuentra en otra extensión del sistema, puede marcar \*97 desde su extensión para conectarse al sistema. Se le solicitará su número y clave de agente. Después de conectarse, el sistema esperará encontrarlo en la extensión desde la cual se conectó.

### **\*98 – Desconectar agente de la cola de llamadas**

Si usted se encuentra conectado a la cola de llamadas como agente, usted puede desconectarse marcando \*98 desde su extensión. El agente será desconectado del sistema.

### **\*26EXTENSION y \*28EXTENSION – Pausar y des pausar al sesión del agente**

Si usted se encuentra conectado al sistema y quiere tomarse un tiempo sin desconectarse de la cola, usted puede marcar \*26, seguido de su número de extensión. Con esto, el sistema sabrá que usted no se encuentra disponible y las llamadas no serán enviadas a su extensión. Para volver a la actividad de la cola, marque \*28 seguido de su número de extensión.


Si usted se ha conectado a la cola desde su propia extensión, solo debe marcar \*26 para pausar y \*28 para des pausar su sesión.

### **\*999 – Escuchar conversaciones activas – Supervisor.**

El supervisor del sistema puede escuchar conversaciones activas de sus agentes. Para hacerlo, este debe marcar \*999 seguido del número de extensión que maneja la cola. PBXonCloud le anunciará el número de extensión del primer agente activo y empezará a rodar la conversación. Para escuchar la siguiente llamada disponible, el supervisor debe marcar \*.



## Consulta de reportes de la actividad de la cola de llamadas

La página de Reportes de Cola (Queue Report) incluye medidas relevantes (que se le mostrarán en tablas y gráficas) las cuales pueden ser utilizadas para revisar al actividad de los operadores de la cola. Para ingresar a esta página, en su página de inicio haga click en ícono QUEUE REPORT. 

### VISTA GENERAL DEL REPORTE DE LA COLA - OVERVIEW QUEUE REPORT

Para ingresar a esta página, vaya a la hoja OVERVIEW en la barra de QUEUE REPORT. La información está estructurada en varias secciones:

- **Queue overview** – Esta sección muestra estadísticas generales de la cola seleccionada.
  - **Total answered calls** – El número total de llamadas contestadas por los agentes de la cola
  - **Total unanswered calls** - El número total de llamadas no contestadas
  - **Total number of calls** – El número total de llamadas
- **Answered calls** - Esta sección muestra estadísticas sobre las llamadas contestadas
  - **Total calls ended by agent** – El número total de llamadas que fueron terminadas de manera normal por los agentes de la cola.
  - **Total calls ended by caller** – El número total de llamadas contestadas que fueron terminadas normalmente por la persona que llamó a la cola.
  - **Total number of transferred calls** – El número total de llamadas que fueron transferidas desde la cola a una extensión.
- **Unanswered calls** - Esta sección muestra estadísticas sobre las llamadas no contestadas
  - **Calls dropped due to channel incompatibility** – El número total de llamadas contestadas por un agente, pero que se cayeron porque los canales de comunicación no eran compatibles.
  - **Calls ended due to caller abandon** – El número total de llamadas que entraron a la cola y quien llamó colgó antes de hablar con un agente.
  - **Calls that exit the queue due to timeout** – El número total de llamadas que salieron de la cola porque quien llamó estuvo en espera por mucho tiempo.
  - **Calls ended due to no members** - El número total de llamadas terminadas debido a que no habían agentes disponibles en ese momento.
  - **Calls ended due to no members logged in** - El número total de llamadas terminadas debido a que no habían agentes conectados a la cola.
  - **Calls ended due to all members unavailable** - El número total de llamadas terminadas debido a que todos los agentes estaban No disponibles en el momento
  - **Calls ended due to all members logged out** - El número total de llamadas terminadas debido a que todos los agentes estaban desconectados de la cola en el momento.
  - **Calls ended due to queue full** - El número total de llamadas terminadas debido a que la cola estaba llena en ese momento.
- **Call duration**- Esta sección muestra estadísticas sobre la duración de las llamadas
  - **Avg call length (completed calls)** – El tiempo promedio para las llamadas completadas
  - **Avg hold time (completed calls)** – El tiempo promedio en espera par a las llamadas completadas.
  - **Avg hold time (abandoned calls)** - El tiempo promedio gastado en la cola por los que llamaron, antes de abandonar la llamada



- **Call completion** Esta sección muestra estadísticas sobre las llamadas finalizadas
  - **Avg pos when callers abandon** – la posición promedio de los que llamaron cuando abandonaron la llamada.
  - **Avg pos advanced (abandoned calls)** – El número promedio de posiciones que los que llamaron avanzaron en la cola antes de abandonar la llamada.
  - **Avg init pos for completed calls** – La posición inicial promedio de los que llamaron y completaron sus llamadas.

### REPORTE DE LLAMADAS CONTESTADAS - ANSWERED CALLS REPORT

Para ingresar a esta página, vaya a la hoja ANSWERED CALLS en la barra de QUEUE REPORT.

- **Queue Overview** – Esta sección muestra las siguientes estadísticas acerca de la duración de las llamadas y los intervalos de espera de quienes llamaron.
  - **Total number of answered calls** – Número total de llamadas contestadas
  - **Average call length** – Tiempo promedio de llamada
  - **Minimum call length** – Tiempo mínimo de una llamada – También se muestra la fecha y hora de esa llamada, así como el agente responsable de ella.
  - **Maximum call length** – Tiempo máximo de una llamada – También se muestra la fecha y hora de esa llamada, así como el agente responsable de ella.
  - **Total call length** – Tiempo total de llamadas
  - **Average call waiting time** – Tiempo promedio de espera
  - **Minimum call waiting time** – Tiempo mínimo de espera
  - **Maximum call waiting time** – Tiempo máximo de espera
  - **Total waiting time** – Tiempo total de espera

Para filtrar los registros, usted puede utilizar los controles de:

- **Report starts on** – Seleccione la fecha deseada para el inicio de los registros. (aaaa-mm-dd).
- **Report ends on** – Seleccione la fecha deseada para la finalización de los registros. (aaaa-mm-dd).

Haga click en BUSCAR para ver los registros en el rango de fechas seleccionadas.

### REPORTE DE LLAMADAS NO CONTESTADAS - UNANSWERED CALLS REPORT

Para ingresar a esta página, vaya a la hoja UNANSWERED CALLS en la barra de QUEUE REPORT.

- **Queue Overview** – Esta sección muestra las siguientes estadísticas acerca de la duración de las llamadas y los intervalos de espera de quienes llamaron:
  - **Total number of unanswered calls** - Número total de llamadas NO contestadas
  - **Average wait time before disconnection** – Tiempo promedio de espera antes de desconectarse
  - **Minimum wait time before disconnection** – Tiempo mínimo de espera antes de desconectarse



- **Maximum wait time before disconnection** – Tiempo máximo de espera antes de desconectarse
- **Total wait time before disconnection** – Tiempo Total de espera antes de desconectarse
- **Average queue position at disconnection** – Posición promedio en la cola al desconectarse
- **Minimum queue position at disconnection** – Posición mínima en la cola al desconectarse
- **Maximum queue position at disconnection** – Posición máxima en la cola al desconectarse

Para filtrar los registros, usted puede utilizar los controles de:

- **Report starts on** – Seleccione la fecha deseada para el inicio de los registros. (aaaa-mm-dd).
- **Report ends on** – Seleccione la fecha deseada para la finalización de los registros. (aaaa-mm-dd).

Haga click en BUSCAR para ver los registros en el rango de fechas seleccionadas.

## REPORTE DE DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS NO CONTESTADAS – CALL DISTRIBUTION REPORT

Para ingresar a esta página, vaya a la hoja CALL DISTRIBUTION REPORT en la barra de QUEUE REPORT.

Esta página le muestra una serie de estadísticas computadas para diferentes intervalos de tiempo (diario, semanal, por hora) y diferentes tipos de objetos (llamadas contestadas, llamadas en espera, llamadas no contestadas)

- **Answered calls per day – Llamadas contestadas por día**
  - **Day** - Día
  - **Calls** - Llamadas
  - **Percent** - Porcentaje
  - **Average call duration** – Tiempo promedio de duración
  - **Minimum call duration** – Duración mínima de una llamada
  - **Maximum call duration** – Duración máxima de una llamada
  - **Graphic** – Gráfico
- **Call wait time per day – Tiempo de espera de llamadas por día**
  - **Day** - Día
  - **Calls**- Llamadas
  - **Percent** - Porcentaje
  - **Average call wait** – Tiempo promedio de llamada en espera
  - **Minimum call wait** – Tiempo mínimo de llamada en espera
  - **Maximum call wait** – Tiempo máximo de llamada en espera
  - **Graphic** – Gráfico
- **Unanswered calls per day - Llamadas no contestadas por día**
  - **Day** - Día
  - **Calls**- Llamadas
  - **Percent** - Porcentaje
  - **Average time to hangup** – Tiempo promedio en colgar
  - **Minimum time to hangup** – Tiempo mínimo en colgar
  - **Maximum time to hangup** – Tiempo máximo en colgar



- **Graphic** – Gráfico
  
- **Answered calls per weekday - Llamadas contestadas por día de la semana**
  - **Weekday** – día de la semana
  - **Day** - Día
  - **Calls** - Llamadas
  - **Percent** - Porcentaje
  - **Average call duration** – Tiempo promedio de duración
  - **Minimum call duration** – Duración mínima de una llamada
  - **Maximum call duration** – Duración máxima de una llamada
  - **Graphic** – Gráfico
  
- **Call wait time per weekday – Tiempo de espera por día de la semana**
  - **Weekday** – día de la semana
  - **Day** - Día
  - **Calls** - Llamadas
  - **Percent** - Porcentaje
  - **Average call wait** – Tiempo promedio de llamada en espera
  - **Minimum call wait** – Tiempo mínimo de llamada en espera
  - **Maximum call wait** – Tiempo máximo de llamada en espera
  - **Graphic** – Gráfico
  
- **Unanswered calls per weekday - Llamadas no contestadas por día de la semana**
  - **Weekday** – día de la semana
  - **Day** - Día
  - **Calls** - Llamadas
  - **Percent** - Porcentaje
  - **Average time to hangup** – Tiempo promedio en colgar
  - **Minimum time to hangup** – Tiempo mínimo en colgar
  - **Maximum time to hangup** – Tiempo máximo en colgar
  - **Graphic** – Gráfico
  
- **Answered calls per hour - Llamadas contestadas por hora**
  - **Hour:** Hora
  - **Calls** - Llamadas
  - **Percent** - Porcentaje
  - **Average call duration** – Tiempo promedio de duración
  - **Minimum call duration** – Duración mínima de una llamada
  - **Maximum call duration** – Duración máxima de una llamada
  - **Graphic** – Gráfico
  
- **Call wait time per hour – Llamadas en espera por hora**
  - **Hour:** Hora
  - **Calls**
  - **Percent**
  - **Average call wait**
  - **Minimum call wait**
  - **Maximum call wait**
  - **Graphic**



- **Unanswered calls per hour**
- **Hour:** Hora
- **Calls** - Llamadas
- **Percent** - Porcentaje
- **Average call wait** – Tiempo promedio de llamada en espera
- **Minimum call wait** – Tiempo mínimo de llamada en espera
- **Maximum call wait** – Tiempo máximo de llamada en espera
- **Graphic** – Gráfico

Para filtrar los registros, usted puede utilizar los controles de:

- **Report starts on** – Seleccione la fecha deseada para el inicio de los registros. (aaaa-mm-dd).
- **Report ends on** – Seleccione la fecha deseada para la finalización de los registros. (aaaa-mm-dd).

Haga click en BUSCAR para ver los registros en el rango de fechas seleccionadas.





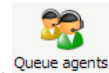
## CONSULTA DE REPORTES SOBRE LOS AGENTES DE LA COLA





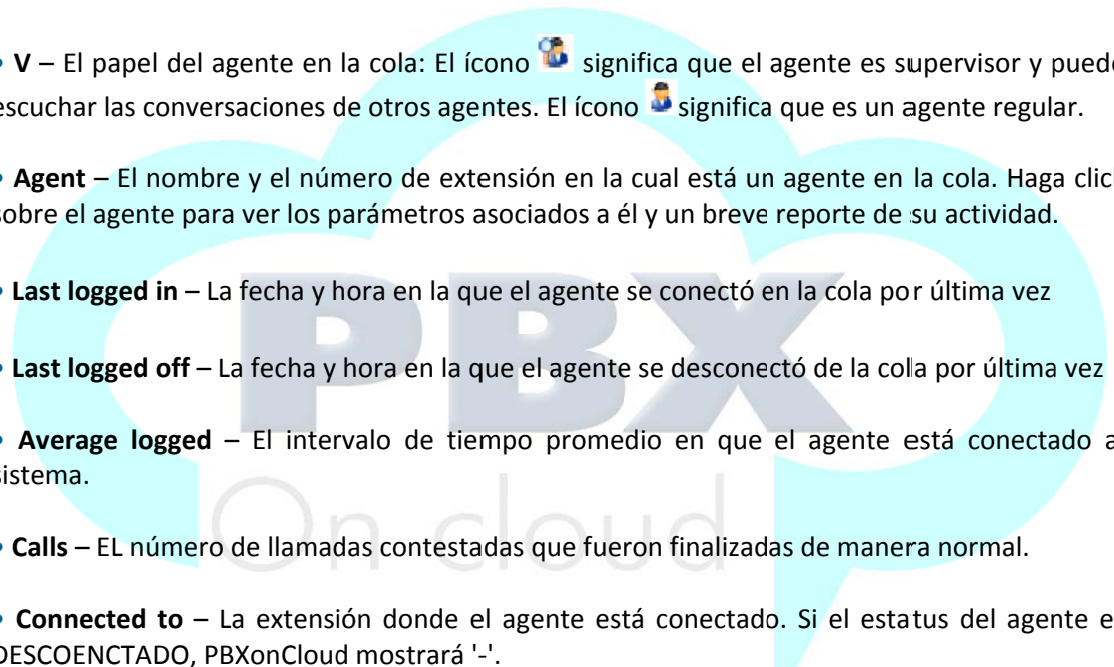
Para las extensiones tipo QUEUE, ofrecemos 2 tipos de reportes sobre la actividad de los agentes en la cola:

- Un reporte con una vision general de todos los agentes de la cola
- reports detallados para cada agente

### REPORTES PARA LOS AGENTES DE LA COLA - Queue Agents Report

Para acceder a esta página, vaya al ícono **Queue agents** en su página de inicio. PBXonCloud le mostrará la siguiente información sobre cada agente:



- **S** – El estatus del agente. Se muestra usando el ícono  para AGENTE CONECTADO o  para AGENTE DESCONECTADO
- **V** – El papel del agente en la cola: El ícono  significa que el agente es supervisor y puede escuchar las conversaciones de otros agentes. El ícono  significa que es un agente regular.
- **Agent** – El nombre y el número de extensión en la cual está un agente en la cola. Haga click sobre el agente para ver los parámetros asociados a él y un breve reporte de su actividad.
- **Last logged in** – La fecha y hora en la que el agente se conectó en la cola por última vez
- **Last logged off** – La fecha y hora en la que el agente se desconectó de la cola por última vez
- **Average logged** – El intervalo de tiempo promedio en que el agente está conectado al sistema.
- **Calls** – EL número de llamadas contestadas que fueron finalizadas de manera normal.
- **Connected to** – La extensión donde el agente está conectado. Si el estatus del agente es DESCOENCTADO, PBXonCloud mostrará '-'.  


### REPORTES PARA LOS MIEMBROS DE LA COLA - Queue Member Report

Para ingresar a esta página, haga click sobre el nombre del agente en QUEAE AGENTS

Esta página le permite:

- Configurar las opciones del agente (papel, penalidades)
- Ver un breve reporte de la actividad del agente

En la sección **Setup member {nombre} parameters** usted puede:

- Usar la lista para seleccionar el papel del agente. Si usted selección al opción SI (yes), el agente se convertirá en supervisor y podrá escuchar las conversaciones activas de otros agentes. De otra manera, el agente se considerará regular.
- Utilice el campo de texto **Penalty** para determinar el orden el cual PBXonCloud asigna las llamadas a los agentes.



Cuando una llamada es recibida, PBXonCloud aplica primero la distribución del algoritmo a los agentes con Penalty = 1. Si no se encuentra un agente disponible, PBXonCloud aplica el algoritmo con Penalty = 2 y así sucesivamente. A los agentes con altos valores en PENALTY, se les asignarán pocas llamadas normalmente. Los valores permitidos son entre 1 y 100. El valor predeterminado es 1.

En la sección Reporte Rápido **Quick report**, PBXonCloud le muestra las siguientes estadísticas acerca de la actividad del agente:

**Last logged in** – La fecha y hora en que el agente se conectó a la cola por última vez.

• **Last logged off** – La fecha y hora en que el agente se desconectó de la cola por última vez.

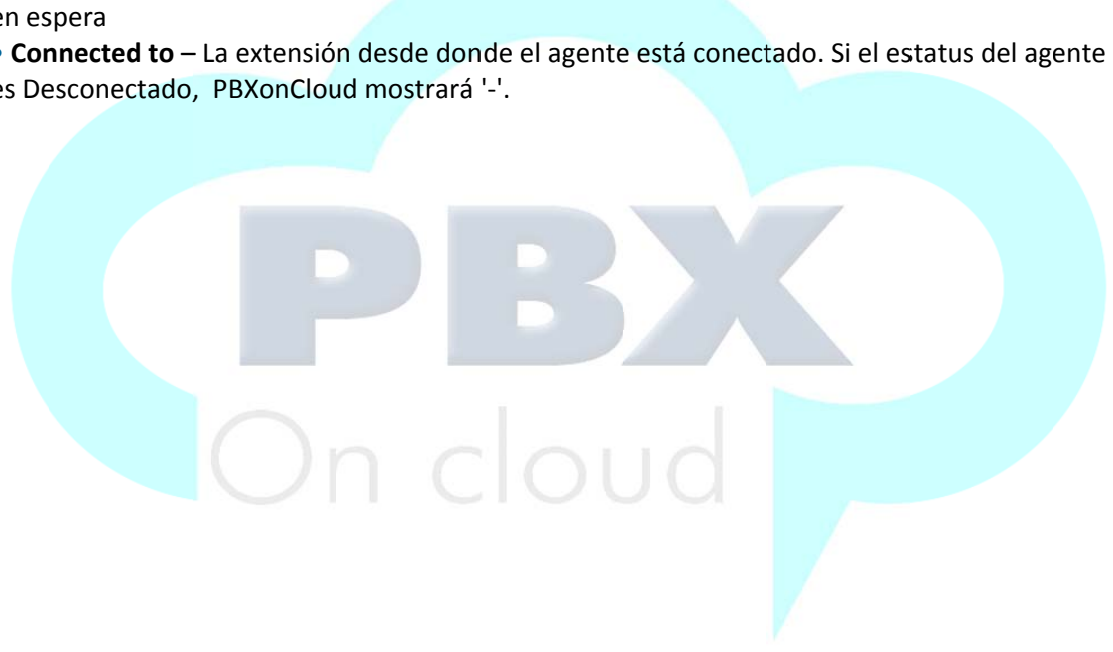
• **Status** – Conectado o desconectado

• **Average logged in time** – El intervalo promedio en que el agente ha estado conectado al sistema.

• **Number of completed calls** – El número de conversaciones completadas por el agente.

• **Average call time** – El tiempo promedio gastado por el agente en llamadas completadas.

• **Average hold time** – EL tiempo promedio en que quienes llamaron a ese agente estuvieron en espera

• **Connected to** – La extensión desde donde el agente está conectado. Si el estatus del agente es Desconectado, PBXonCloud mostrará '-'.  
A large, semi-transparent watermark of the PBX On cloud logo is centered on the page, behind the list of statistics.