

# Tutorial Reporte de llamadas

## Entrantes, salientes y colas

### Las llamadas cuentan con tres tipos de reportes:

1. Historial de llamadas (Llamadas salientes): .....	1
1.1. Criterios de búsqueda de llamadas: Llamadas salientes .....	2
1.2. Resultado del detalle de las llamadas .....	3
1.3. Resumen de llamadas por End Point .....	4
2. Llamadas entrantes .....	5
2.1. Criterios de búsqueda de llamadas .....	5
2.2. Nivel de contestación .....	5
2.3. Resumen por EndPoint .....	6
2.4. Llamadas .....	6
2.5. Secuencias .....	7
3. Llamadas en Cola .....	8
4. Preguntas frecuentes .....	8



Los que se describen a continuación:

### 1. Historial de llamadas (Llamadas salientes):

El historial de llamadas salientes cuenta con tres secciones

#### 1.1 Criterios de búsqueda de llamadas:

- Criterio de fechas:
  - Ayer
  - Hoy
  - Un rango de fechas específico
- Por un PIN específico

- Se pueden buscar todas las llamadas de la cuenta
  - O para un PIN específico
- Por un grupo de timbrado
  - Se pueden buscar las llamadas para un grupo específico de extensiones
- Por estado
  - Todas
  - Conectadas
  - Cobrados
  - Intentos
- Por tipo
  - Todas
  - Entrantes
  - Salientes
  - Reenvíos
- Por destino
  - Todos
  - Nacional
    - Líneas fijas
      - 5061
      - 5062
      - 5063
      - 5064
    - Líneas celular
      - 5065
      - 5066
      - 5067
      - 5068
  - Internacional
- Por quien terminó la llamadas
  - Origen
  - Destino
- Paginación
  - Cantidad de registros por página, hasta 5000
- Donde se despliegan los resultados
  - Pantalla
  - Archivo tipo CSV

Historial de Llamadas

Fecha  Ayer  
(Basado en la finalización de la llamada)  Hoy  
 Rango de Fechas

Desde

Hasta

Pin

Grupo  robert

Estado  Todos  Conectados  Cobrados  
 Intentos

Tipo  Todos  Entrantes  Salientes  
 Reenvíos

Destino Masivo  Todo  Nacional  Internacional

Lineas Fijas  5061  5062  5063  5064

Lineas Celulares  5065  5066  5067  5068

Terminado Por

Cantidad por Página

Resultados  Pantalla  CSV

## 1.2 Resultado del detalle de las llamadas

En esta sección se muestran todas las llamadas producto de la selección en la misma se muestra:

- Fecha y hora de inicio
- Tipo de llamada
  - Entrante
  - Saliente
  - Reenvío
- Terminada por
  - Origen o destino
- Tipo de terminación
  - OK (Satisfactoria)
  - Algún otro tipo
- Duración
- Número de origen
- Número de destino
- Tarifa y moneda
- Cargo por conexión (en caso de aplicar)
- Cargo total por la llamada
- Nombre del destino

Inicio	Tipo	Terminada por	Terminación	Duración	Origen	Destino	Tarifa	Cargo Conexión	Cargo Total	Area	Destino	Disposición
07-03-2019 16:44:51	saliente	Origen	Ok	54s	40004000 (Ext 39) (8273492)		CRC25.13	CRC0.00	CRC22.62	5068	COSTA RICA MOBILE ICE	
07-03-2019 16:19:26	saliente	Origen	Ok	28s	40004000 (Ext 44) (8272378)		CRC25.13	CRC0.00	CRC4.07	5062	Costa_Rica_ICE_Fijar_ICE	
07-03-2019 16:16:52	saliente	Origen	Ok	2m14s	40004000 (Ext 20) (8373456)	5	CRC25.13	CRC0.00	CRC56.12	5068	COSTA RICA MOBILE ICE	
07-03-2019 15:51:39	saliente	Destino	Ok	3m10s	40004000 (8262774)		CRC25.13	CRC0.00	CRC79.58	5068	COSTA RICA MOBILE ICE	
07-03-2019 14:57:47	saliente	Destino	Ok	4s	40004000 (8373447)		CRC25.13	CRC0.00	CRC1.68	5067	Costa Rica Claro	
07-03-2019 14:56:45	saliente	Destino	Ok	39s	40004000 (8373447)		CRC25.13	CRC0.00	CRC16.33	5067	Costa Rica Claro	
07-03-2019 14:10:27	saliente	Origen	Ok	4s	40004000 (8191958)		CRC25.13	CRC0.00	CRC1.68	5068	COSTA RICA MOBILE ICE	
07-03-2019 13:42:36	saliente	Origen	Ok	1m27s	40004000 (Ext 11) (8373448)		CRC25.13	CRC0.00	CRC12.95	5062	Costa_Rica_ICE_Fijar_ICE	
07-03-2019 13:23:38	saliente	Destino	Ok	3m34s	40004000 (8262774)		CRC25.13	CRC0.00	CRC39.63	5067	Costa Rica Claro	
07-03-2019 13:14:53	entrante	Origen	Ok	6m6s	72312850		CRC29.27	CRC0.00	CRC179.50			
07-03-2019 13:09:45	entrante	Origen	Ok	4m1s	72312850		CRC29.27	CRC0.00	CRC117.56			
07-03-2019 12:54:08	saliente	Origen	Ok	31s	40004000 (Ext 12) (8373448)		CRC25.13	CRC0.00	CRC4.51	5062	Costa_Rica_ICE_Fijar_ICE	
07-03-2019 11:05:32	saliente	Origen	Ok	3s	40004000 (8262774)		CRC25.13	CRC0.00	CRC1.26	5068	COSTA RICA MOBILE ICE	
07-03-2019 10:55:33	saliente	Destino	Ok	10s	40004000 (8262774)		CRC25.13	CRC0.00	CRC4.19	5068	COSTA RICA MOBILE ICE	
07-03-2019 10:40:06	saliente	Origen	Ok	43s	40004000 (8262774)		CRC25.13	CRC0.00	CRC18.01	5068	COSTA RICA MOBILE ICE	
07-03-2019 10:40:44	saliente	Destino	Ok	46s	40004000 (8262774)		CRC25.13	CRC0.00	CRC19.27	5068	COSTA RICA MOBILE ICE	
07-03-2019 10:27:35	entrante	Destino	Ok	26s	40004100 (8262541)		CRC24.97	CRC0.00	CRC10.82			
07-03-2019 10:26:38	saliente	Origen	Ok	3s	40004000 (8191958)		CRC25.13	CRC0.00	CRC1.26	5068	COSTA RICA MOBILE ICE	
07-03-2019 10:25:48	entrante	Destino	Ok	27s	40004100 (8262541)		CRC24.97	CRC0.00	CRC11.23			
07-03-2019 10:21:53	entrante	Origen	Ok	44s	40004100 (8262541)		CRC24.97	CRC0.00	CRC18.31			
									<b>26m36s</b>	<b>CRC0.00</b>	<b>CRC670.26</b>	

< 1 2 3 4 >

Registros Totales 64  
Cargos Totales CRC2 882.69  
Duración Total 2h18m59s

### 1.3 Resumen de llamadas por End Point:

En esta sección se agrupan todas las llamadas por End Point (Teléfono), se agrupan por Entrantes, Salientes y Total, en cada sección se incluye:

- Duración
- Cargos
- Costo promedio por minuto
- Cantidad de llamadas

El final del cuadro se totaliza cada columna

Username	Nombre	Entrantes				Salientes				Total			
		Duración	Costo(CRC)	Costo/Minuto	Llamadas	Duración	Costo(CRC)	Costo/Minuto	Llamadas	Duración	Costo(CRC)	Costo/Minuto	Llamadas
8373456		0s	0.00	0.00	0	33m21s	838.09	25.13	5	33m21s	838.09	25.13	5
8373492		0s	0.00	0.00	0	4m33s	114.34	25.13	9	4m33s	114.34	25.13	9
8572378		0s	0.00	0.00	0	12m29s	306.05	24.52	3	12m29s	306.05	24.52	3
8262774		0s	0.00	0.00	0	10m26s	266.38	25.13	7	10m26s	266.38	25.13	7
8373447		0s	0.00	0.00	0	43s	18.01	25.13	2	43s	18.01	25.13	2
8191958		0s	0.00	0.00	0	7s	2.93	25.13	2	7s	2.93	25.13	2
8373446		0s	0.00	0.00	0	5m47s	115.25	19.93	6	5m47s	115.25	19.93	6
8262525		10m9s	297.06	29.27	2	0s	0.00	0.00	0	10m9s	297.06	29.27	2
8373448		0s	0.00	0.00	0	7m2s	61.34	8.72	4	7m2s	61.34	8.72	4
8262541		1m37s	40.36	24.97	3	0s	0.00	0.00	0	1m37s	40.36	24.97	3
8262309		0s	0.00	0.00	0	13m10s	330.88	25.13	3	13m10s	330.88	25.13	3
8373023		0s	0.00	0.00	0	1m32s	38.53	25.13	3	1m32s	38.53	25.13	3
8373450		0s	0.00	0.00	0	10m32s	101.98	9.68	4	10m32s	101.98	9.68	4
8373482		0s	0.00	0.00	0	16m6s	140.41	8.72	2	16m6s	140.41	8.72	2
8373449		0s	0.00	0.00	0	4m46s	48.13	10.10	3	4m46s	48.13	10.10	3
8373485		0s	0.00	0.00	0	4m4s	102.20	25.13	3	4m4s	102.20	25.13	3
8373480		0s	0.00	0.00	0	1m33s	38.95	25.13	1	1m33s	38.95	25.13	1
824463		0s	0.00	0.00	0	52s	21.78	25.13	2	52s	21.78	25.13	2
		<b>11m46s</b>	<b>337.42</b>	<b>28.68</b>	<b>5</b>	<b>2h7m13s</b>	<b>2 645.27</b>	<b>20.01</b>	<b>69</b>	<b>2h18m59s</b>	<b>2 882.69</b>	<b>20.74</b>	<b>64</b>

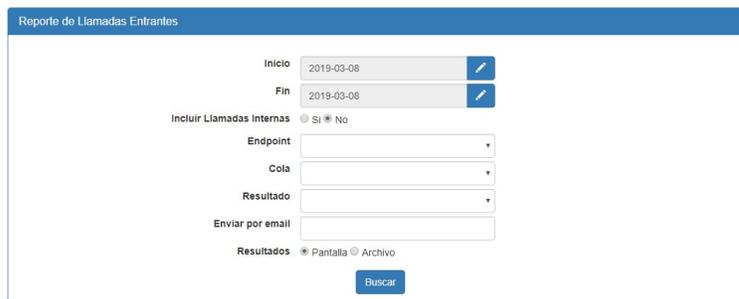
## 2. Llamadas entrantes

El menú de llamadas entrantes cuenta con cinco secciones:

### 2.1 Criterios de búsqueda de llamadas:

En esta sección se definen los criterios de búsqueda de las llamadas entrantes:

- Rango de fechas de la búsqueda:
  - Fecha de inicio
  - Fecha de fin
- Incluir las llamadas internas (si o no)
- End Point (Uno específico o todos)
- Cola
- Resultado
- Enviar el resultado por email
- Visualizar los resultados en
  - Pantalla
  - Archivo



Reporte de Llamadas Entrantes

Inicio: 2019-03-08

Fin: 2019-03-08

Incluir Llamadas Internas:  SI  No

Endpoint: [dropdown]

Cola: [dropdown]

Resultado: [dropdown]

Enviar por email: [input]

Resultados:  Pantalla  Archivo

Buscar

### 2.2 Nivel de contestación:

La tabla de nivel de contestación indica:

- El End Point por el que ingresaron las llamadas
- El nombre asignado a ese End Point
- La duración de las llamadas contestadas.
- La cantidad de llamadas recibidas para un número dado.
- La cantidad de llamadas contestadas.
- La cantidad de llamadas no contestadas y el motivo por el que no lo fueron:
  - Cancelado,
  - Ocupado,
  - Rechazado,
  - No Contesta,
  - Otro

- El NC o nivel de contestación que es en porcentaje la relación entre llamadas atendidas y recibidas indica la duración de las llamadas y la cantidad de llamadas según su categoría:

En el nivel de contestación puede darse el caso que una llamada dirigida a un número específico sea atendido por uno o varios End Points, en este caso el resultado de las llamada es el resultado del último End Point por el que paso una llamada dada.

Numero	Endpoint	Nombre	Duración	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	NC
40004000			1201						6	6	100%
40004001			3						1	1	100%
50619001231			34		3					3	0%
50619001232			1		5					5	0%
50619001235			34		1					1	0%
50640004000			3		1					1	0%
			<b>1276</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>41%</b>

NC: Nivel de contestación

## 2.3 Resumen por Endpoint:

La tabla de Resumen por End Point brinda la misma información que la tabla de nivel de contestación, solo que en este caso lo hace por End Point individual y agrega la columna de transferencias que indica la cantidad y porcentaje de llamadas que dicho End Point transfiere

Numero	Endpoint	Nombre	Duración	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	NC	Transferidas
40004000	8626525	Nueva Central	1201						6	6	100%	
40004000	8628309	Ignacio Brenes	533						1	1	100%	
40004000	8626540	Gaby Mora	396						3	3	100%	
40004000	8373483	Ext 29 Monica	65						1	1	100%	1 (100%)
40004000	8373482	Ext 34 Heiner	38						1	1	100%	
40004000	8626774	Anthony	102						1	1	100%	
40004001	8563054	Fax	3						1	1	100%	
50619001231	8594074	funky_70s	34						3	3	100%	
50619001232	8594075	MOH_no_mans_land	1						5	5	100%	
50619001235	8593949	MOH_CallMyWay_Menu	34						1	1	100%	
50640004000	8626525	Nueva Central	3						1	1	100%	
			<b>2410</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>

NC: Nivel de contestación

## 2.4 Llamadas:

La tabla de llamadas muestra para cada llamada que ingresa la primera y la última llamada que la atendieron, en los casos en que la llamada no transcurre por varias extensiones o End Points, únicamente se muestra una llamada  
 El resultado de la llamada es el resultado de la última llamada por la que transcurrió.

Origen	Destino	Fecha	Duracion	Endpoint	Nombre	Estado	Cola	Terminado Por	Destino	Fecha	Duracion	Endpoint	Nombre	Estado	Cola	Terminado Por
61712358	40004001	2019-03-08 07:07:46	3	8563054	Fax	OK		Destino								
40014481	40004000	2019-03-08 07:33:36	15	8626525	Nueva Central	OK	Soporte	Origen	8628309	2019-03-08 07:33:49	533	8628309	Ignacio Brenes	OK	Soporte	Origen
40004000	50619001231	2019-03-08 07:38:39	18	8594074	funky_70s	OK		Origen								
40019150	50619001232	2019-03-08 07:50:41	1	8594075	MOH_no_mans_land	OK		Origen								
84343070	40004000	2019-03-08 08:08:47	20	8626525	Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen	8626540	2019-03-08 08:08:59	40	8626540	Gaby Mora	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen
40006000	40004000	2019-03-08 08:13:20	20	8626525	Nueva Central	OK	Soporte	Origen	8373482	2019-03-08 08:13:59	38	8373482	Ext 34 Hamar	OK		Destino
40004000	50619001231	2019-03-08 08:13:56	15	8594074	funky_70s	OK		Origen								
40004000	50619001231	2019-03-08 08:14:13	1	8594074	funky_70s	OK		Origen								
40002872	40004000	2019-03-08 08:15:28	20	8626525	Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen	8626540	2019-03-08 08:15:41	86	8626540	Gaby Mora	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen
40804985	50640004000	2019-03-08 08:29:28	3	8626525	Nueva Central	OK		Origen								
8003228873	40004000	2019-03-08 08:35:46	15	8626525	Nueva Central	OK		Origen	8626540	2019-03-08 08:35:52	270	8626540	Gaby Mora	OK		Destino
40019150	50619001232	2019-03-08 08:39:18	0	8594075	MOH_no_mans_land	OK		Origen								
40005197	40004000	2019-03-08 08:45:40	15	8626525	Nueva Central	OK	Soporte	Origen	8626774	2019-03-08 08:45:51	102	8626774	Anthony	OK	Soporte	Origen
40022582	50619001235	2019-03-08 08:58:47	34	8593949	MOH_CallMyWay_Menu	OK		Origen								
40012260	50619001232	2019-03-08 08:56:56	0	8594075	MOH_no_mans_land	OK		Origen								
40012260	50619001232	2019-03-08 08:57:52	0	8594075	MOH_no_mans_land	OK		Origen								
40012260	50619001232	2019-03-08 08:58:52	0	8594075	MOH_no_mans_land	OK		Origen								

## 2.5 Secuencias:

La tabla de secuencias nos permite conocer por todas las extensiones o End Points por los que transcurrió una llamada, de manera que se pueda conocer el trato que tuvo una llamada dada. En todos los casos se acepta que el resultado de una llamada corresponde al trato que se le dio a la última llamada que forma parte de dicha llamada.

Tiempo de Timbrado Promedio: 2.24s

Origen	Destino	Inicio	Duracion	Timbrado	Endpoint	Nombre	Estado	Cola	Error de Cola	Terminado Por
	40004001	2019-03-08 07:07:46	3	0	8563054		OK			Destino
	40004000	2019-03-08 07:33:36	15	1	8626525	Nueva Central	OK	Soporte		Origen
	8628309	2019-03-08 07:33:49	533	3	8628309	Ignacio Brenes	OK	Soporte		Origen
	50619001231	2019-03-08 07:38:39	18	0	8594074	funky_70s	OK			Origen
	50619001232	2019-03-08 07:50:41	1	0	8594075	MOH_no_mans_land	CANCELLED			Origen
	40004000	2019-03-08 08:08:47	20	0	8626525	Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Origen
	8626540	2019-03-08 08:08:59	40	8	8626540	Gaby Mora	OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Origen
	40004000	2019-03-08 08:13:20	20	1	8626525	Nueva Central	OK	Soporte		Origen
	8373483	2019-03-08 08:13:35	27	5	8373483	Ext 29 Hamar	OK	Soporte		Destino
	8373482	2019-03-08 08:13:59	38	8	8373482	Ext 34 Hamar	OK			Destino
	40004000	2019-03-07 08:26:42	28	0	8626525	Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Origen
	8626540	2019-03-07 08:26:55	0	0	8626540	Gaby Mora	BUSY_HERE	(2) Cola de Servicio al cliente		Destino
	8626540	2019-03-07 08:27:01	0	0	8626540	Gaby Mora	BUSY_HERE			Destino
	8626540	2019-03-07 08:27:07	30	3	8626540	Gaby Mora	OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Destino
	40004000	2019-03-07 10:19:22	22	0	8626525	Nueva Central	OK	Soporte		Origen
	8373483	2019-03-07 10:19:34	0	9	8373483	Ext 29 Hamar	OK	Soporte		Destino
	8628309	2019-03-07 10:19:42	40	1	8628309	Ignacio Brenes	OK			Origen
	8373448	2019-03-07 10:20:16	29	7	8373448	Ext 12 R Hamar	OK			Destino
	40004000	2019-03-07 16:52:51	11	0	8626525	Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	NO AGENT	Origen
	8375830	2019-03-07 16:53:02	0	0	8375830	Menu_principal_laboratorio	OK	Soporte		Origen
	7788375830	2019-03-07 16:53:02	23	0			OK	Soporte		Origen
	8572370	2019-03-07 16:53:10	0	8	8572370	Ext 44 Call My Way	SERVER_TIME_OUT	Soporte		Destino
	8626774	2019-03-07 16:53:19	144	6	8626774	Ant	OK	Soporte		Origen

### 3. Llamadas en Cola

El reporte de llamadas en cola nos permite conocer el comportamiento de todas las llamadas en cola.

Reporte de llamada entrantes en cola

Inicio: 2019-03-08 00:00

Fin: 2019-03-08 23:59

Buscar

<< 1 >>

Fecha	Origen	Destino	Cola	Audio	Espera	Agente	Total	Contestada
2019-03-08 07:42:45	40014481	40004000	Soporte	11s	4s	8m53s	9m8s	Y
2019-03-08 08:09:47	84343070	40004000	(2) Cola de Servicio al cliente	11s	9s	40s	1m	Y
2019-03-08 08:14:46	40008000	40004000	Soporte	11s	8s	1m6s	1m25s	Y
2019-03-08 08:17:14	40002672	40004000	(2) Cola de Servicio al cliente	11s	9s	1m26s	1m46s	Y
2019-03-08 08:47:37	40005797	40004000	Soporte	11s	4s	1m42s	1m57s	Y
2019-03-08 09:21:55	40005797	40004000	Soporte	11s	3s	8m19s	8m33s	Y

<< 1 >>

### 4. Preguntas frecuentes:

1. ¿Cómo puedo obtener el historial de las llamadas de toda la empresa?

En el menú de Historial de Llamadas se puede seleccionar por rango de fechas y obtener el historial de llamadas de toda la empres

2. ¿Cómo puedo obtener el historial de las llamadas internacionales de toda la empresa?

En el menú de Historial de Llamadas además de seleccionar el rango de fechas se seleccionan las llamadas internacionales

3. ¿Cómo puedo obtener el historial de llamadas entrantes de un colaborador?

En el menú del reporte de llamadas entrantes, se selecciona el colaborador del que se desean conocer las llamadas entrantes

4. ¿Cómo puedo obtener el historial de llamadas salientes de un colaborador?

En el menú de Historial de Llamadas, se selecciona el colaborador del que se desean conocer las llamadas salientes

5. ¿Cómo puedo obtener el historial de las llamadas internacionales de un colaborador?

En el menú de Historial de Llamadas, se selecciona el colaborador del que se desean conocer las llamadas internacionales y a su vez se selecciona la opción de llamadas internacionales

6. ¿Cómo puedo obtener el historial de llamadas de un grupo de colaboradores?

En el menú de Historial de Llamadas, se selecciona el grupo de colaboradores de los que se desean conocer las llamadas salientes

7. ¿Cómo puedo descargar un CDR y en que formatos?

Una vez que se hace una selección de un historial de llamadas o CDR, estos se pueden descargar en formato CSV (Comma separated value) el cual permite abrirlo en format o Excel o cualquier otra hoja electrónica

8. ¿Cómo puedo visualizar la duración de una llamada?

Cuando se despliega el resultado de la búsqueda de llamadas, cada llamada despliega su duración

9. ¿Cómo puedo visualizar el costo de una llamada?

Cuando se despliega el resultado de la búsqueda de llamadas, cada llamada despliega su costo

10. ¿Cómo puedo visualizar la cantidad de llamadas realizadas y/o recibidas por un colaborador?

Cuando se despliega el resultado de la búsqueda de llamadas por un colaborador específico, se despliega la cantidad de llamadas según la naturaleza de las mismas.

11. ¿Cómo puedo saber cuentas llamadas han ingresado a mis números telefónicos?

En el Menú de Reporte de Llamadas Entrantes existe una sección que muestra cuantas llamadas ingresaron a cada número

12. ¿Cómo puedo saber cuál es el nivel de contestación de cada uno de mis números telefónicos?

En el Menú de Reporte de Llamadas Entrantes en la sección que muestra cuantas llamadas ingresaron a cada número existe una columna que indica el

nivel de contestación, que es la relación entre las llamadas contestadas sobre las recibidas.

13. ¿Cómo puedo saber cuentas llamadas le han ingresado a un colaborador a través de cada uno de mis números telefónicos?

En el Menú de Reporte de Llamadas Entrantes existe una sección que muestra cuantas llamadas a ingresado cada uno de mis colaboradores, según los números telefónicos.

14. ¿Cómo puedo saber cuentas llamadas ha rechazado un colaborador por cada uno de mis números telefónicos?

En el Menú de Reporte de Llamadas Entrantes existe una sección que muestra cuantas llamadas ha rechazado cada uno de mis colaboradores, según los números telefónicos.

15. ¿Cómo puedo saber cuentas llamadas no ha contestado un colaborador por cada uno de mis números telefónicos?

En el Menú de Reporte de Llamadas Entrantes existe una sección que muestra cuantas llamadas no ha contestado cada uno de mis colaboradores, según los números telefónicos.

16. ¿Cómo puedo saber cuál es el nivel de contestación de un colaborador por cada uno de mis números telefónicos?

En el Menú de Reporte de Llamadas Entrantes existe una sección que muestra el nivel de contestación de cada uno de mis colaboradores, según los números telefónicos.

17. ¿Cómo puedo visualizar el destino inicial y el destino final de una llamada específica?

En el Menú de Reporte de Llamadas Entrantes existe una sección que muestra el origen y destino final de cada llamada específica.

18. ¿Cómo puedo visualizar el estado final de una llamada?

En el Menú de Reporte de Llamadas Entrantes existe una sección que muestra el estado final de cada llamada.

19. ¿Cómo puedo visualizar el recorrido completo de una llamada?

En el Menú de Reporte de Llamadas Entrantes existe una sección que muestra el recorrido completo de cada llamada así como el resultado final.

20. ¿Cómo puedo visualizar el reporte de llamadas entrantes de un colaborador?

En el Menú de Reporte de Llamadas Entrantes existe una sección para escoger algún colaborador específico y así visualizar únicamente las llamadas de ese colaborador.

21. ¿Cómo puedo obtener el reporte de llamadas entrantes de una cola en específico?

En el Menú de Reporte de Llamadas Entrantes existe una sección para escoger alguna cola específica y así visualizar únicamente las llamadas de esa cola específicamente.

22. ¿Cómo puedo enviar un reporte de llamadas entrantes por correo electrónico?

En el Menú de Reporte de Llamadas Entrantes una vez que se ha seleccionado la configuración del reporte que queremos generar existe una sección para indicar el correo electrónico al que deseamos enviar dicho reporte.

23. ¿Cómo puedo descargar un reporte de llamadas entrantes y en que formatos?

En el Menú de Reporte de Llamadas Entrantes una vez que se ha seleccionado la configuración del reporte que queremos generar existe una sección para indicar el si deseamos descargar el reporte y el formato en que se puede descargar es en CSV (Coma Separated Value).

24. ¿Cómo puedo saber a cuál cola ingreso un cliente?

En el Menú de Reporte de llamadas en cola se conoce a que cola ingresó la llamada de un cliente

25. ¿Cómo puedo saber cuánto tiempo esperó un cliente para ser atendido por un agente en una cola?

En el Menú de Reporte de llamadas en cola se conoce cuanto tiempo esperó un cliente para ser atendido en una cola

26. ¿Cómo puedo saber si una llamada fue contestada en una cola?

En el Menú de Reporte de llamadas en cola se conoce el estado de contestación o no de todas las llamadas que ingresaron a la cola.