

Múltiples métricas de productividad y eficiencia, a la vez que combina la información estadística con el objeto de ofrecer mayor “granularidad” a la hora del despliegue de información.



Este Addon permite generar múltiples métricas de productividad y eficiencia, a la vez que combina la información estadística con el objeto de ofrecer mayor “granularidad” a la hora del despliegue de información, lo que permite una mejora sustancial en la presentación de la información para la toma de decisiones.

Dentro del compendio de métricas existentes, se incluyen:

- Identificación de números llamantes o números discados
- **Distribución por Campaña, Horario, Mes, Semana, Día y Hora.**
- Detalle de llamadas atendidas por Campaña, Agente, Horario
- **Detalle de llamadas fallidas**
- Número de intentos
- **Tiempos de Waiting Totales y Promedios**
- Tiempos de Pausa Totales y Promedios
- **Tiempos de Sesión Totales y Promedios**
- Disponibilidad de Agentes: Tiempos de Inicio-Fin para Sesiones y Pausas
- **Número de Agentes por Día y Hora**
- Motivos de Desconexión para cada llamada establecida, por Campaña
- **Motivos de No Conexión para cada intento de llamada, por Campaña**
- Horarios de llamadas y destinos de enrutamiento, con sus correspondientes tiempos de espera y estados de finalización.
- **Horarios de llamadas y destinos de enrutamiento, con sus correspondientes tiempos de espera y estados de finalización.**
- Exhaustiva Granularidad de Filtrado: por Tipo de Campaña, Por Campaña, Por Grupos de Agentes y/o Agentes Individuales, Por teléfono y/o ID de Llamada, por Tipo de Conexión, por Franja Horaria continua o No Contigua.
- **Ajustes por Zona horaria (ideal para sedes en zonas geográficas diferentes)**
- Nivel de Servicio personalizable.
- **Exportación de Resultados a CSV**
- Descarga y Escucha de Grabaciones desde reporte.