



esan|data
Tecnología de Información

Manual:

Asternic - Stats

Elaborado por: **Equipo Telefonía**

Actualizado: 01/08/17

ÍNDICE

Introducción	Pág. 03
1.- Login in	Pág. 04
2.- Función de distribución	Pág. 06
3.- Función atendidas	Pág. 09
4.- Función sin atender	Pág. 12
5.- Función agentes	Pág. 13
6.- Función buscar	Pág. 14
7.- Función estado actual	Pág. 14

INTRODUCCIÓN

Este manual esta creado con la finalidad de guiar al usuario administrativo de la Universidad ESAN en el uso de la aplicación Asternic Stats.

Asternic Stats es una interfaz web cuya función consiste en reportar estadísticas de las llamadas que ingresan al sistema de Colas que ofrece la PBX Asterisk.

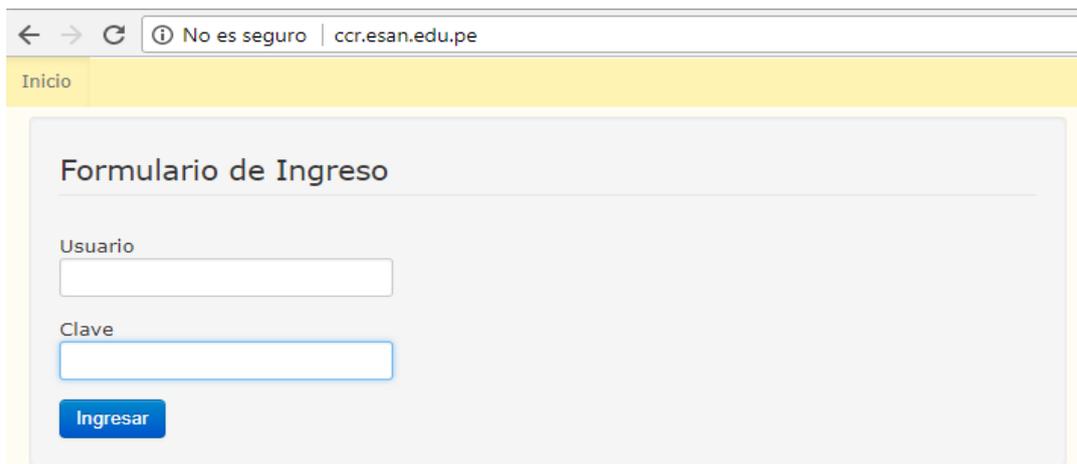


1. Login in (Inicie sesión)

Herramienta sencilla y potente para analizar los archivos de registro de la cola de llamadas y mostrar la información en tiempo real.

En el navegador, ingresar la dirección Web siguiente:

<http://ccr.esan.edu.pe>



← → ↻ ⓘ No es seguro | ccr.esan.edu.pe

Inicio

Formulario de Ingreso

Usuario

Clave

Ingresar

Utilizar usuario y contraseña - que es proporcionado por el área de telefonía - para iniciar sesión.

Por ejemplo:

- Usuario: 4012
- Clave: *****

Para llevar a cabo acciones con el panel, por defecto, se encuentra configurado con el área respectiva.



- **Panel de Monitoreo de Call Center**

Un Call Center basado en Asterisk permite:

- Visualizar información estadística de las colas de llamadas.
- Analizar de las llamadas entrantes.
- Controlar las horas de parametrización según el número de agentes y colas.
- Trabajar con agentes que disponen funcionalidades de login/logout, pause/unpause desde el mismo terminal (Ejemplo: VENTAPOST).

- **Características Generales:**

- **Reportes detallados:** Los reportes muestran información exacta sobre la actividad de su Call Center en tablas y gráficos. También permite exportar los reportes a “pdf” o “csv” (Excel). Hay una gran cantidad de métricas disponibles: nivel de servicio, nivel de abandonos, distribución de llamados, actividad de agentes, y mucho más.
- **Estado en tiempo real:** Le permiten ver el estado de sus colas y agentes en tiempo real.

- **Opciones y Funciones:**

A continuación, se muestran las opciones y funciones que maneja el ASTERNIC STATS para hacer consultas de estadísticas.

Elegimos una COLA y los AGENTES que pertenecen a la COLA, hacemos clic en Mostrar Reporte.

Ejemplo: En el siguiente gráfico ya está elegida la cola VENTASPE y también están los agentes, elegir el rango de fechas que quiere evaluar y el intervalo de horario, luego tendría que hacer clic en Mostrar reporte.

Inicio Configuración -

Seleccione Colas

Disponible: [Empty list]

Seleccionados: HELPDESK

Seleccione Agentes

Disponible: [Empty list]

Seleccionados: SIP/4006, SIP/4016, SIP/4017, SIP/4018

Seleccione Rango de Fechas

Atajos: Hoy | Esta semana | Este mes | Ultimos tres meses

Fecha Inicial: 1 Agosto 2017

Fecha Final: 1 Agosto 2017

[Mostrar Reporte](#)

Seleccione Rango Horario

Desde: 00 00 horas

Hasta: 23 00 horas

2. Función Distribución

Ahora podemos ver las estadísticas de las llamadas atendidas y no atendidas por los agentes, por la cola, por mes, por semana, por día y por horas.

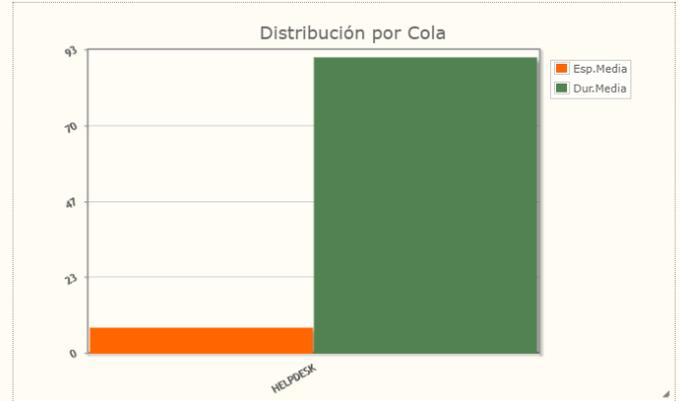
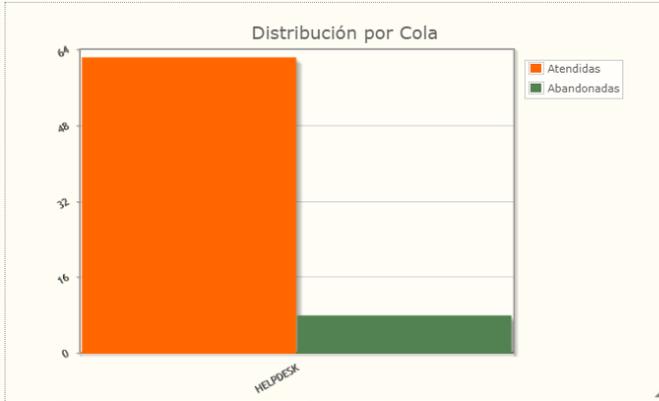
Inicio Distribución - Atendidas - No Atendidas - Agente - Buscar Estado Actual Configuración - Salir

Sumario de Distribución		Total de Llamadas	
Cola:	HELPDESK	Número de Llamadas Recibidas:	83 llamadas
Fecha Inicial:	2017-08-01	Número de Llamadas Atendidas:	62 llamadas
Fecha Final:	2017-08-01	Número de Llamadas No Atendidas:	13 llamadas
Rango Horario:	00:00 - 23:00	Número de Llamadas Abandonadas:	8 llamadas
Período:	1 días	Número de Llamadas Transferidas:	0 llamadas
		Tasa de No Atendidas:	15.66 %
		Tasa de Abandono:	9.64 %
		Número de Ingresos de Agente:	0
		Número de Egresos de Agente:	0

Y para analizar cada etapa, solo desplegamos las etiquetas indicadas en los cuadros rojos, por ejemplo, notaremos los números que llamaron, el evento realizado, etc.

Distribución por Cola

Cola	Recibidas	Atendidas	No Atendidas	Abandonadas	Transferidas	Ingresos	Egresos	Esp.Medía	Dur.Medía	Max. en Espera	% Atendidas	% No Atendidas	SLA
HELPEDESK	83	62	13	8	0	0	0	00:00:08	00:01:31	2	74.7 %	25.3 %	74.7 %
Total	83	62	13	8	0	0	0	00:00:08	00:01:31	2	74.7 %	25.3 %	74.7 %



Distribución por Mes

Mes	Recibidas	Atendidas	No Atendidas	Abandonadas	Transferidas	Ingresos	Egresos	Esp.Medía	Dur.Medía	Max. en Espera	% Atendidas	% No Atendidas	SLA
2017-08 (parcial)	83	62	13	8	0	0	0	00:00:08	00:01:31	2	74.7 %	25.3 %	74.7 %
Total	83	62	13	8	0	0	0	00:00:08	00:01:31	2	74.7 %	25.3 %	74.7 %

Distribución por Semana

Semana	Recibidas	Atendidas	No Atendidas	Abandonadas	Transferidas	Ingresos	Egresos	Esp.Medía	Dur.Medía	Max. en Espera	% Atendidas	% No Atendidas	SLA
Semana 31 (parcial)	83	62	13	8	0	0	0	00:00:08	00:01:31	2	74.7 %	25.3 %	74.7 %
Total	83	62	13	8	0	0	0	00:00:08	00:01:31	2	74.7 %	25.3 %	74.7 %

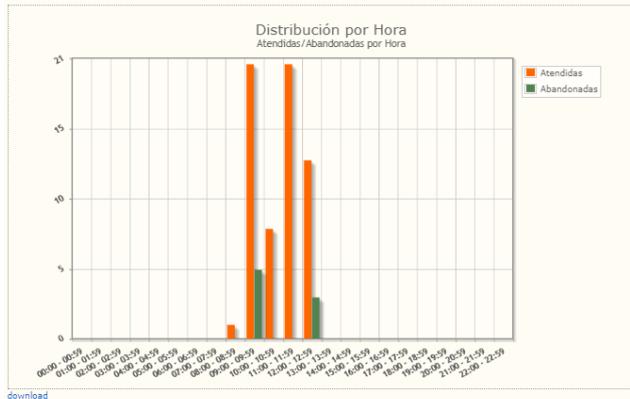
Distribución por Día

Fecha	Recibidas	Atendidas	No Atendidas	Abandonadas	Transferidas	Ingresos	Egresos	Esp.Medía	Dur.Medía	Max. en Espera	% Atendidas	% No Atendidas	SLA
2017-08-01	83	62	13	8	0	0	0	00:00:08	00:01:31	2	74.7 %	25.3 %	74.7 %
Total	83	62	13	8	0	0	0	00:00:08	00:01:31	2	74.7 %	25.3 %	74.7 %

En el siguiente gráfico podemos ver las llamadas registradas desde que inicia la labor de los agentes, de acuerdo a sus horas programadas.

Distribución por Hora

Hora	Recibidas	Atendidas	No Atendidas	Abandonadas	Transferidas	Ingresos	Egresos	Esp.Medía	Dur.Medía	Max. en Espera	% Atendidas	% No Atendidas	SLA
00:00 - 00:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
01:00 - 01:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
02:00 - 02:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
03:00 - 03:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
04:00 - 04:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
05:00 - 05:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
06:00 - 06:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
07:00 - 07:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
08:00 - 08:59	1	1	0	0	0	0	0	00:00:04	00:01:08	1	100 %	0 %	100 %
09:00 - 09:59	28	20	3	5	0	0	0	00:00:06	00:01:13	2	71.43 %	28.57 %	71.43 %
10:00 - 10:59	9	8	1	0	0	0	0	00:00:05	00:01:12	1	88.89 %	11.11 %	88.89 %
11:00 - 11:59	25	20	5	0	0	0	0	00:00:11	00:01:51	2	80 %	20 %	80 %
12:00 - 12:59	20	13	4	3	0	0	0	00:00:08	00:01:43	1	65 %	35 %	65 %
13:00 - 13:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
14:00 - 14:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
15:00 - 15:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
16:00 - 16:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
17:00 - 17:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
18:00 - 18:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
19:00 - 19:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
20:00 - 20:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
21:00 - 21:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
22:00 - 22:59	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
Total	83	62	13	8	0	0	0	00:00:08	00:01:31	2	74.7 %	25.3 %	74.7 %



Distribución por Día de Semana

Día	Recibidas	Atendidas	No Atendidas	Abandonadas	Transferidas	Ingresos	Egresos	Esp.Medía	Dur.Medía	Max. en Espera	% Atendidas	% No Atendidas	SLA
Domingo	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
Lunes	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
Martes	83	62	13	8	0	0	0	00:00:08	00:01:31	2	74.7 %	25.3 %	74.7 %
Miércoles	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
Jueves	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
Viernes	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %
Sábado	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0 %	0 %	0 %

Distribución por URL

URL	Recibidas	Atendidas	No Atendidas	Abandonadas	Transferidas	Ingresos	Egresos	Esp.Medía	Dur.Medía	Max. en Espera	% Atendidas	% No Atendidas	SLA
Ninguno	83	62	13	8	0	0	0	00:00:08	00:01:31	2	74.7 %	25.3 %	74.7 %
Total	83	62	13	8	0	0	0	00:00:08	00:01:31	2	74.7 %	25.3 %	74.7 %

En el siguiente gráfico podemos notar en forma detallada que es lo que sucedieron con las llamadas que llegaron a la cola, pues nos muestra los números que llamaron y que agentes contestaron, además del evento que se desarrolló en la comunicación.

Detalles de Distribución

Fecha	Cola	Agente	Número	Evento	Tiempo Espera	Tiempo al Habla	Acciones
2017-08-01 08:39:13	HELPDESK	SIP/4017	4942	Cortó el Usuario	4	00:01:08	
2017-08-01 09:02:49	HELPDESK	NONE	4338	Abandonada	3	00:00:03	
2017-08-01 09:15:49	HELPDESK	SIP/4017	4791	Cortó el Usuario	2	00:00:10	
2017-08-01 09:16:45	HELPDESK	SIP/4018	4394	Cortó el Usuario	3	00:00:19	
2017-08-01 09:18:23	HELPDESK	SIP/4017	4301	Cortó el Usuario	6	00:00:50	
2017-08-01 09:24:13	HELPDESK	SIP/4018	4868	Cortó el Usuario	2	00:00:18	
2017-08-01 09:25:30	HELPDESK	SIP/4017	4829	Cortó el Usuario	3	00:02:04	
2017-08-01 09:27:02	HELPDESK	SIP/4018	4090	Cortó el Agente	5	00:00:46	
2017-08-01 09:27:07	HELPDESK	NONE	4381	Abandonada	6	00:00:06	
2017-08-01 09:27:18	HELPDESK	NONE	4381	Abandonada	19	00:00:19	
2017-08-01 09:28:22	HELPDESK	SIP/4017	4551	Cortó el Agente	13	00:01:21	
2017-08-01 09:28:24	HELPDESK	SIP/4006	947656713	Cortó el Usuario	9	00:01:43	
2017-08-01 09:28:54	HELPDESK	NONE	4927	Tiempo Máximo Alcanzado	20	00:00:20	
2017-08-01 09:30:10	HELPDESK	SIP/4017	949041508	Cortó el Usuario	5	00:03:28	
2017-08-01 09:31:16	HELPDESK	SIP/4017	12543305	Cortó el Usuario	2	00:04:26	
2017-08-01 09:32:46	HELPDESK	NONE	4608	Abandonada	1	00:00:01	
2017-08-01 09:45:25	HELPDESK	SIP/4017	4326	Cortó el Usuario	4	00:00:43	
2017-08-01 09:45:38	HELPDESK	NONE	4518	Abandonada	1	00:00:01	
2017-08-01 09:45:50	HELPDESK	NONE	4068	Tiempo Máximo Alcanzado	20	00:00:20	
2017-08-01 09:46:12	HELPDESK	SIP/4006	949609671	Cortó el Usuario	2	00:04:06	

Ejemplo de una secuencia de llamada en la cola:

- Ingresa a la cola el número 12543305

Fecha	Cola	Evento	Agente	Info 1	Info 2	Info 3	Info 4	Info 5	Segundos
2017-08-01 09:31:14	HELPDESK	ENTERQUEUE	NONE		12543305	1			0
2017-08-01 09:31:15	HELPDESK	RINGNOANSWER	SIP/4018	1000					1
2017-08-01 09:31:16	HELPDESK	CONNECT	SIP/4017	2	1501597875.929019	1			2
2017-08-01 09:35:42	HELPDESK	COMPLETECALLER	SIP/4017	2	266	1			268

3. Función Atendidas

Ahora en la parte superior donde se encuentran varias pestañas, hacemos clic en ATENDIDAS para ver las estadísticas de las llamadas atendidas por los agentes de la cola.

En principio nos muestra en esquema general de las llamadas atendidas.

- **Nivel de Servicio**

El Nivel de Servicio muestra que tiempo demora el agente en contestar (conocido como ringtime o tiempo de timbrado antes de contestar y calltime o tiempo de espera antes de contestar).

Adicionalmente se presenta un gráfico en barras del Nivel de Servicio que se representa como una gráfica de Llamadas Atendidas versus el tiempo de timbrado antes de contestar.

Inicio | Distribución - | Atendidas - | No Atendidas - | Agente - | Buscar | Estado Actual | Configuración - | Salir

Sumario de Atendidas

Cola:	HELPDESK
Fecha Inicial:	2017-08-01
Fecha Final:	2017-08-01
Rango Horario:	00:00 - 23:00
Periodo:	1 días

Total de Llamadas Atendidas

Llamadas Atendidas	68 llamadas
Llamadas Transferidas	0 llamadas
Dur:Media:	94
Duración Total:	01:46:15
Exp:Media:	5

Nivel de Servicio

Atendida	Cantidad	Delta	%
dentro de 15 segundos	67	+67	98.53 %
dentro de 30 segundos	68	+1	100.00 %
dentro de 45 segundos	68	+0	100.00 %
dentro de 60 segundos	68	+0	100.00 %
dentro de 75 segundos	68	+0	100.00 %
dentro de 90 segundos	68	+0	100.00 %
dentro de 105 segundos	68	+0	100.00 %
dentro de 120 segundos	68	+0	100.00 %
dentro de 135 segundos	68	+0	100.00 %
dentro de 150+ segundos	68	+0	100.00 %
Total	68		



The bar chart displays the distribution of service levels. The y-axis represents the number of calls (0 to 69), and the x-axis represents time intervals in seconds. A single orange bar at 'dentro de 15 segundos' reaches the value of 68. All other categories (30, 45, 60, 75, 90, 105, 120, 135, 150+ seconds) have a value of 0.

- **Llamadas atendidas por la Cola**

Atendidas por Cola		
Cola	Recibidas	% Llamadas
HELPDESK	68	100.00 %
Total	68	100.00 %

- **Llamadas atendidas por Agente**

Muestra estadísticas como, las llamadas atendidas, % de llamadas, duración de llamadas, % de duración de llamadas, promedio de llamadas, duración de espera, promedio de duración de espera, además de diagrama de barras sobre el trabajo de los agentes por tiempo y por cantidad de llamadas.

Atendidas por Agente												
Agente	Recibidas	Completadas	Transferidas	% Llamadas	Tiempo al Habla	% Tiempo al habla	Duración Media	Tiempo Espera	Espera Media	Espera Máxima		
SIP/4006	4	4	0	5.88 %	00:07:47	7.33 %	00:01:56	00:00:20	00:00:05	00:00:09		
SIP/4017	37	37	0	54.41 %	00:46:14	43.51 %	00:01:14	00:03:06	00:00:05	00:00:19		
SIP/4018	27	27	0	39.71 %	00:52:14	49.16 %	00:01:56	00:01:50	00:00:04	00:00:10		
Total	68	68	0	100.00 %	01:46:15	100.00 %	00:01:33	00:05:16	00:00:04	00:00:19		



- **Causa de Desconexión**

Muestra después de entablarse la comunicación cual fue la causa de desconexión, puede ser por corte del agente o corte del usuario. Si queremos ver con más detalle que agentes son los que participaron en este evento, solo hacemos clic en las etiquetas naranjas y automáticamente se desplegará una tabla con todos los agentes y usuarios que participaron en dicho evento.

Adicionalmente se muestra un gráfico del número de llamadas vs la causa de la desconexión.

Causa de Desconexión		
Evento	Recibidas	% Llamadas
Cortó el Agente	14	20.59 %
Cortó el Usuario	54	79.41 %
Total	68	100.00 %

- **Llamadas Atendidas por Duración**

Muestra después de entablarse la comunicación cual fue la causa de desconexión, puede ser por corte del agente o corte del usuario. Si queremos ver con más detalle que agentes son los que participaron en este evento, solo hacemos clic en las etiquetas naranjas y automáticamente se desplegará una tabla con todos los agentes y usuarios participes en dicho evento.

Adicionalmente se muestra un gráfico del número de llamadas vs la causa de la desconexión.

Atendidas por Duración										
Duración	Recibidas	Completadas	Transferidas	% Llamadas	Tiempo al Habla	% Tiempo al habla	Duración Media	Tiempo Espera	Espera Media	Espera Máxima
dentro de 15 segundos	18	18	0	26.47 %	00:03:17	3.09 %	00:00:10	00:01:12	00:00:04	00:00:09
dentro de 30 segundos	8	8	0	11.76 %	00:02:41	2.53 %	00:00:20	00:00:34	00:00:04	00:00:07
dentro de 45 segundos	2	2	0	2.94 %	00:01:14	1.16 %	00:00:37	00:00:07	00:00:03	00:00:04
dentro de 60 segundos	9	9	0	13.24 %	00:08:00	7.53 %	00:00:53	00:00:37	00:00:04	00:00:08
dentro de 75 segundos	8	8	0	11.76 %	00:09:05	8.55 %	00:01:08	00:00:37	00:00:04	00:00:13
dentro de 90 segundos	4	4	0	5.88 %	00:05:19	5.00 %	00:01:19	00:00:25	00:00:06	00:00:13
dentro de 105 segundos	2	2	0	2.94 %	00:03:25	3.22 %	00:01:42	00:00:11	00:00:05	00:00:09
dentro de 120 segundos	1	1	0	1.47 %	00:01:56	1.82 %	00:01:56	00:00:03	00:00:03	00:00:03
dentro de 135 segundos	4	4	0	5.88 %	00:08:41	8.17 %	00:02:10	00:00:14	00:00:03	00:00:05
dentro de 150+ segundos	12	12	0	17.65 %	01:02:37	58.93 %	00:05:13	00:01:16	00:00:06	00:00:19
Total	68	68	0	100.00 %	01:46:15	100.00 %	00:01:33	00:05:16	00:00:04	00:00:19

- **Detalle de llamadas**

En este cuadro podemos ver en forma detallada como fue el proceso de conexión de una llamada entrante a la cola con el último agente en contestar.

Detalle de Llamadas Atendidas							
Fecha	Cola	Agente	Número	Evento	Tiempo Espera	Tiempo al Habla	Acciones
2017-08-01 08:39:13	HELPDESK	SIP/4017	4942	Cortó el Usuario	4	00:01:08	
2017-08-01 09:15:49	HELPDESK	SIP/4017	4791	Cortó el Usuario	2	00:00:10	
2017-08-01 09:16:45	HELPDESK	SIP/4018	4394	Cortó el Usuario	3	00:00:19	
2017-08-01 09:18:23	HELPDESK	SIP/4017	4301	Cortó el Usuario	6	00:00:50	
2017-08-01 09:24:13	HELPDESK	SIP/4018	4868	Cortó el Usuario	2	00:00:18	
2017-08-01 09:25:30	HELPDESK	SIP/4017	4829	Cortó el Usuario	3	00:02:04	
2017-08-01 09:27:02	HELPDESK	SIP/4018	4090	Cortó el Agente	5	00:00:46	
2017-08-01 09:28:22	HELPDESK	SIP/4017	4551	Cortó el Agente	13	00:01:21	
2017-08-01 09:28:24	HELPDESK	SIP/4006	947656713	Cortó el Usuario	9	00:01:43	
2017-08-01 09:30:10	HELPDESK	SIP/4017	949041508	Cortó el Usuario	5	00:03:28	
2017-08-01 09:31:16	HELPDESK	SIP/4017	12543305	Cortó el Usuario	2	00:04:26	
2017-08-01 09:45:25	HELPDESK	SIP/4017	4326	Cortó el Usuario	4	00:00:43	
2017-08-01 09:46:12	HELPDESK	SIP/4006	949609671	Cortó el Usuario	2	00:04:06	
2017-08-01 09:46:23	HELPDESK	SIP/4006	4068	Cortó el Agente	7	00:00:16	
2017-08-01 09:50:34	HELPDESK	SIP/4017	4792	Cortó el Usuario	9	00:00:12	
2017-08-01 09:51:10	HELPDESK	SIP/4017	4885	Cortó el Usuario	3	00:00:08	
2017-08-01 09:51:19	HELPDESK	SIP/4018	4845	Cortó el Usuario	2	00:01:18	
2017-08-01 09:55:15	HELPDESK	SIP/4017	4036	Cortó el Usuario	4	00:00:14	
2017-08-01 09:56:02	HELPDESK	SIP/4017	4911	Cortó el Usuario	1	00:00:55	
2017-08-01 09:59:06	HELPDESK	SIP/4017	4885	Cortó el Usuario	3	00:00:09	

4. Función Sin Atender

Ahora para ver la estadística de las llamadas que no han sido atendidas, le damos click a la pestaña SIN ATENDER.

Sumario de No Atendidas		Total de Llamadas No Atendidas	
Cola:	HELPDESK	Llamadas Incompletas:	22 llamadas
Fecha Inicial:	2017-08-01	Llamadas Abandonadas:	8 llamadas
Fecha Final:	2017-08-01	Llamadas no Atendidas:	14 llamadas
Rango Horario:	00:00 - 23:00	Espera media antes de Abandono:	8
Periodo:	1 días	Posicion Final Media en Abandono:	1
		Posicion Inicial Media en Abandono:	1

- **Nivel de Servicio (Abandono)**

Aquí vemos cuanto tuvo que esperar un usuario en la cola antes de abandonar la llamada, y si desplegamos las etiquetas naranjas notaremos que números son los que abandonaron.

Por ejemplo, desplegamos de los que esperaron más de 45s.

Nivel de Servicio				
Abandonadas		Cantidad	Delta	%
dentro de 15 segundos		6	+6	27.27 %
Fecha	Cola	Número	Evento	Tiempo Espera
2017-08-01 09:02:49	HELPDESK	4538	Abandonada	3
2017-08-01 09:27:07	HELPDESK	4381	Abandonada	6
2017-08-01 09:32:46	HELPDESK	4608	Abandonada	1
2017-08-01 09:45:38	HELPDESK	4518	Abandonada	1
2017-08-01 12:09:15	HELPDESK	4538	Abandonada	13
2017-08-01 12:27:02	HELPDESK	4346	Abandonada	1
dentro de 30 segundos		21	+15	95.45 %
dentro de 45 segundos		21	+0	95.45 %
dentro de 60 segundos		21	+0	95.45 %
dentro de 75 segundos		21	+0	95.45 %
dentro de 90 segundos		21	+0	95.45 %
dentro de 105 segundos		21	+0	95.45 %
dentro de 120 segundos		21	+0	95.45 %
dentro de 135 segundos		22	+1	100.00 %
dentro de 150+ segundos		22	+0	100.00 %
Total		22		

- **Causa de Desconexión**

Muestra porque no se entablo la comunicación, puede ser por Abandono de usuario, o por tiempo expirado.

Causa de Desconexión		
Evento	Total	% Llamadas
Abandonada	8	36.36 %
Tiempo Máximo Alcanzado	14	63.64 %
Total	22	100.00 %

- **Detalle de llamadas sin atender**

En esta gráfica podremos ver todo el proceso que siguió una llamada antes de que abandone, especificando por que agentes pasó y como los encontraba al llamar como ocupados en algunos casos y en otros simplemente no contestaba o no se encontraban.

Por ejemplo, el que se muestra en el cuadro rojo.

No Atendidas por Cola				
Cola	Total	Abandonadas	No Atendidas	% Llamadas
HELPDESK	22	8	14	100.00 %
Total	22	8	14	100.00 %

Detalle de Llamadas No Atendidas						
Fecha	Cola	Número	Evento	Posición Inicial	Pos. Final	Tiempo Espera
2017-08-01 09:02:49	HELPDESK	4338	Abandonada	1	1	3
2017-08-01 09:27:07	HELPDESK	4381	Abandonada	1	1	6
2017-08-01 09:27:18	HELPDESK	4381	Abandonada	1	1	19
2017-08-01 09:28:54	HELPDESK	4927	Tiempo Máximo Alcanzado	1	1	20

Fecha	Cola	Evento	Agente	Info 1	Info 2	Info 3	Info 4	Info 5	Segundos
2017-08-01 09:28:54	HELPDESK	ENTERQUEUE	NONE		4927	1			0
2017-08-01 09:29:04	HELPDESK	RINGNOANSWER	SIP/4006	10000					10
2017-08-01 09:29:14	HELPDESK	RINGNOANSWER	SIP/4006	9000					20
2017-08-01 09:29:14	HELPDESK	EXITWITHTIMEOUT	NONE	1	1	20			20

2017-08-01 09:32:46	HELPDESK	4608	Abandonada	1	1	1			
2017-08-01 09:45:38	HELPDESK	4518	Abandonada	2	2	1			
2017-08-01 09:45:50	HELPDESK	4068	Tiempo Máximo Alcanzado	1	1	20			
2017-08-01 09:57:13	HELPDESK	4882	Tiempo Máximo Alcanzado	1	1	20			
2017-08-01 10:17:01	HELPDESK	4394	Tiempo Máximo Alcanzado	1	1	20			
2017-08-01 11:21:35	HELPDESK	4086	Tiempo Máximo Alcanzado	1	1	20			
2017-08-01 11:28:38	HELPDESK	4791	Tiempo Máximo Alcanzado	1	1	20			
2017-08-01 11:29:00	HELPDESK	4721	Tiempo Máximo Alcanzado	1	1	125			
2017-08-01 11:29:05	HELPDESK	4602	Tiempo Máximo Alcanzado	2	1	20			
2017-08-01 11:29:36	HELPDESK	4602	Tiempo Máximo Alcanzado	2	1	20			
2017-08-01 12:08:05	HELPDESK	4183	Tiempo Máximo Alcanzado	1	1	20			
2017-08-01 12:08:38	HELPDESK	4338	Tiempo Máximo Alcanzado	1	1	20			
2017-08-01 12:09:15	HELPDESK	4338	Abandonada	1	1	13			
2017-08-01 12:15:40	HELPDESK	4690	Abandonada	1	1	16			
2017-08-01 12:20:40	HELPDESK	4351	Tiempo Máximo Alcanzado	1	1	20			
2017-08-01 12:21:45	HELPDESK	4351	Tiempo Máximo Alcanzado	1	1	20			

5. Función Agentes

Nos permite ver la disponibilidad de los agentes en la cola.

Sumario de Agentes		Totales de Agente	
Cola:	HELPDESK	Cantidad de Agentes:	3
Fecha Inicial:	2017-08-01	Duración Media de Sesión:	04:48:56
Fecha Final:	2017-08-01	Sesión Más Corta:	04:29:46
Rango Horario:	00:00 - 23:00	Sesión Más Larga:	05:16:53
Periodo:	1 días	Tiempo Total de Sesiones:	14:26:49

Disponibilidad de Agentes								
Agente	Tiempo de Sesión	Tiempo en Pausa	Tiempo al Habla	Idle Time	Duración Media de Sesión	Llamadas	Fails	AHT
SIP/4006	04:29:46	00:00:00	00:07:47	04:21:59	31 %	4	26	122
SIP/4017	05:16:53	00:00:00	00:46:14	04:30:39	36 %	37	31	80
SIP/4018	04:40:10	00:00:00	00:52:42	03:47:28	32 %	28	28	118

6. Función Buscar

El siguiente cuadro nos permite buscar información del tráfico de llamadas de algún anexo específico, para ello llenaremos los datos mostrados en el cuadro rojo.

Ocultar/Mostrar Formulario

Buscar

Ident. de Llamada Agente Cola Fecha Inicial Fecha Final Duración Uniqueid

 SIP/4017 HELPDESK 08/01/2017 08/01/2017 >= 0

Buscar

Buscar

Fecha	Cola	Agente	Evento	Tiempo Espera	Tiempo al Habla	Acciones	Número	Desborde	Uniqueid
2017-08-01 08:39:09	HELPDESK	SIP/4017	Cortó el Usuario	4	00:01:12		4942	1	1501594749.928056
2017-08-01 09:15:47	HELPDESK	SIP/4017	Cortó el Usuario	2	00:00:12		4791	1	1501596947.928475
2017-08-01 09:18:17	HELPDESK	SIP/4017	Cortó el Usuario	6	00:00:56		4301	1	1501597097.928551
2017-08-01 09:25:27	HELPDESK	SIP/4017	Cortó el Usuario	3	00:02:07		4829	1	1501597526.928793
2017-08-01 09:28:09	HELPDESK	SIP/4017	Cortó el Agente	13	00:01:34		4551	1	1501597688.928896
2017-08-01 09:30:05	HELPDESK	SIP/4017	Cortó el Usuario	5	00:03:33		949041508	1	1501597752.928940
2017-08-01 09:31:14	HELPDESK	SIP/4017	Cortó el Usuario	2	00:04:28		12543305	1	1501597863.929015

7. Función Estado Actual

Nos permite ver en tiempo real en una estadística completa del estado de los agentes.

Sumario de Colas Hora en el Servidor 14:02

Cola	En espera	Agentes	Desconectados	Occupado	En Pausa	Atendidas	No Atendidas	Abandonadas	Tasa de Abandono	Esp.Medía	Duración Media	Tiempo Máximo de Espera
HELPDESK	0	4	0	0	0	69	14	8	24.18 %	00:00:08	00:01:32	00:00:00
Total	0					69	14	8	24.18 %	00:00:08	00:01:32	00:00:00

Estado de Agentes Ocultar Agentes Desconectados Agrupar por Colas

Cola	Agente	Estado	Duración	Ident. de Llamada	Cola	Ultima Llamada	Llamadas
HELPDESK	SIP/4017	Libre	00:00:00			hace 37 min.	37
HELPDESK	SIP/4018	Libre	00:00:00			hace 11 min.	28
HELPDESK	SIP/4016	Libre	00:00:00			hace 86477 min.	0
HELPDESK	SIP/4006	Libre	00:00:00			hace 145 min.	4



esan|data
Tecnología de Información