

Guía de Atención por Voz

Smartspace

Material de apoyo para clientes

CONTENIDO

1 Atención · 2 Monitorización · 3 Informes
4 Estados de Monitorización · 5 Informes de PABX



Índice

Guía del agente.....	4
Visión general.....	4
Acceder a la plataforma Smartspace.....	4
Conocer la interfaz.....	6
Perfil del agente.....	6
Acceder a los canales e iniciar sesión en las colas de atención.....	9
Gestionar atenciones.....	11
Marcador.....	11
Ponerse en pausa en los canales de atención.....	13
Pausar un canal de forma individual.....	13
Pausar en todos los canales.....	14
Cerrar sesión en los canales de atención.....	17
Módulo de Atención.....	18
Atención.....	18
Historial.....	18
Atención por canal de voz.....	19
Recibir una llamada de voz.....	20
Realizar una llamada de voz.....	24
Transferencia y conferencia.....	26
Monitorización.....	30
Recursos de la pantalla de Monitorización.....	30
Acceso.....	30
Dashboard de monitorización.....	31
Colas de atención.....	32
Agentes en atención.....	33
Sesiones activas.....	34
Informes.....	38
Acceso.....	38
Dashboard general.....	38
Filtros de visualización.....	39
Descargar datos CSV.....	39
Gráfico 01 Cantidad de atenciones.....	40
Tiempo medio de espera y tiempo medio de atención.....	42
Cantidad de atenciones por agente.....	42
Estados de la nueva pantalla de Monitorización.....	45
Disponible.....	45
En pausa.....	46

Cola no asociada al grupo de monitorización.....	46
No autenticado.....	47
Informes de PABX.....	49
Información incluida en esta documentación.....	51
Permisos Requisitos previos Acceso.....	52
Permisos y requisitos previos.....	52
Acceso.....	53
Filtros Generar informes.....	53
Filtros.....	54
Generar informe.....	55
Estructura de los informes.....	56
Informe cuantitativo.....	58
Generar informe cuantitativo.....	58
Informe cuantitativo por agrupación.....	62
Agrupación por sector.....	62
Agrupación por extensión.....	68
Agrupación por tipo de llamada.....	70
Agrupación por usuario (con contraseña).....	72
Sin agrupación.....	73
Informe resumido.....	74
Generar informe resumido.....	75
Informe resumido por agrupación.....	77
Agrupación por sector.....	78
Agrupación por extensión.....	80
Agrupación por tipo de llamada.....	83
Agrupación por usuario (con contraseña).....	87
Sin agrupación.....	87
Informe detallado.....	89
Indicadores específicos por tipo de agrupación.....	90
Generar informe detallado.....	90
Informe detallado por agrupación.....	92
Agrupación por sector.....	94
Agrupación por extensión.....	96
Agrupación por tipo de llamada.....	99
Agrupación por usuario (con contraseña).....	100
Sin agrupación.....	102
Informe de listado.....	103
Indicadores específicos por tipo de listado.....	103
Generar informe de listado.....	104
Listado de facilidades telefónicas.....	105
Listado de extensiones.....	107
Listado de extensiones «Agrupado por» Sector.....	109
Listado de extensiones «Agrupado por» Permiso de llamada.....	111
Listado de extensiones «Agrupado por» Grupo de captura.....	114
Listado de extensiones «Agrupado por» Estado.....	115

Listado de sectores y de usuarios.....	117
Listado de sectores.....	117
Listado de usuarios.....	118
Listado de extensiones sin uso.....	119
Listado de grupos de llamadas.....	122
Listado de grupos de llamadas.....	122
Listado de grupos de llamadas externas.....	124
Listado de login/logout de aplicación.....	126
Informe de grupo de llamadas.....	127
Generar informe de grupo de llamadas.....	129
Análisis de los resultados.....	131

Guía del agente

Visión general

El **Agente** está habilitado para atender a clientes en distintos canales (multicanal). Entre ellos: el canal de voz (colas de atención) y los canales digitales.

Gracias a la atención integrada que ofrece la estrategia omnicanal, el **agente** puede seguir todo el flujo de contactos de cada cliente con la empresa. Esto le permite ofrecer una experiencia de atención coherente y personalizada, independientemente del canal utilizado.

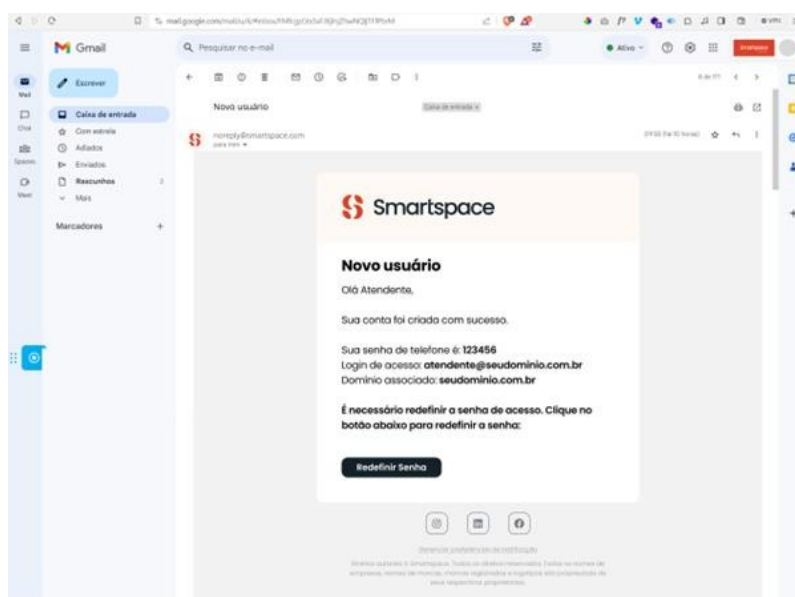
Acceder a la plataforma Smartspace

Cuando se registre al usuario en la plataforma, recibirá mensajes en la dirección de correo electrónico registrada en su ficha de usuario para:

A. Restablecimiento de contraseña

Cuando se registre a un Agente en la plataforma, este recibirá un mensaje en el que se le pedirá que restablezca su contraseña de acceso.

****La contraseña restablecida es la misma que se utilizará para acceder al módulo de Atención.***



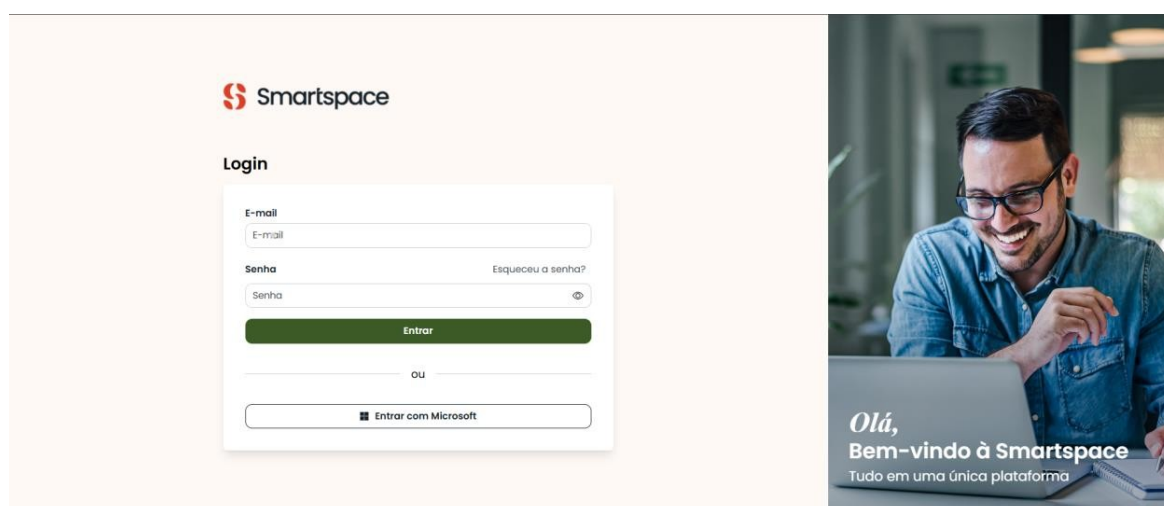
Inicio de sesión en la plataforma Smartspace

El acceso debe realizarse a través del enlace <https://app.smartspace.us/login>, con la dirección de correo electrónico y la contraseña restablecida por el **agente** en el paso A.

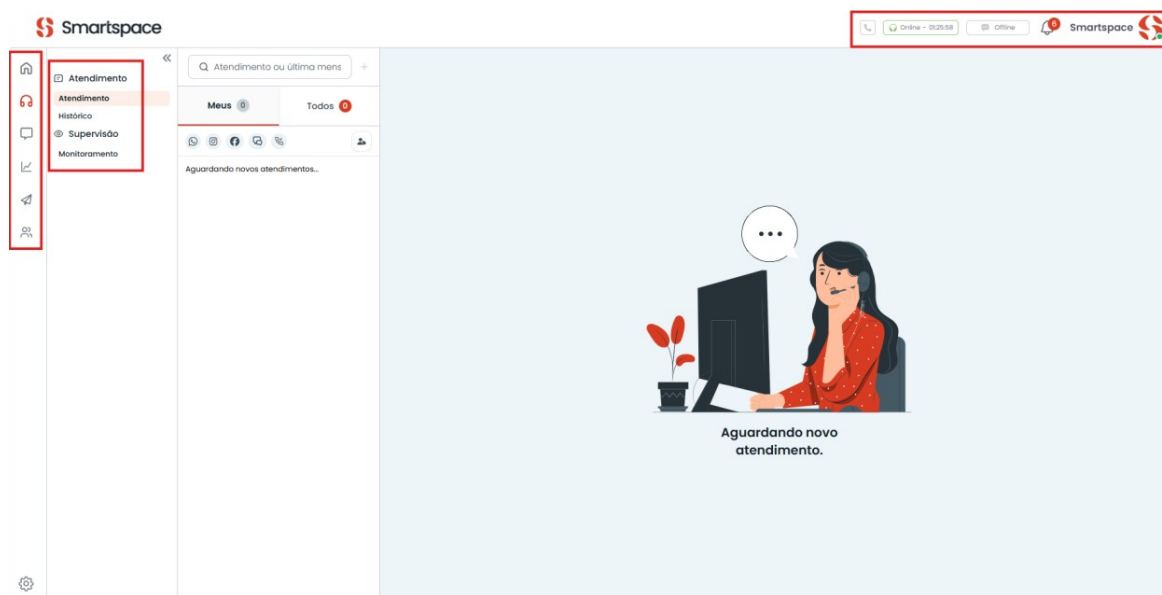
La plataforma también permite que los clientes utilicen su propio [proveedor de identidad de Microsoft](#) para iniciar sesión.

Cuando el proveedor esté configurado y habilitado, en la pantalla de inicio de sesión el acceso se realizará mediante el botón **Microsoft**, y el enlace de restablecimiento de contraseña mostrará el mensaje: **«Este usuario pertenece a un grupo autogestionado. Póngase en contacto con el administrador de la cuenta».**

*En la autenticación se utilizará el *token* generado por **Azure**.



Al acceder a la plataforma, el usuario verá un *menú* lateral a la izquierda de la pantalla con los botones de los módulos y recursos disponibles para su perfil (Agente, Supervisión, Administración); en la parte superior central derecha, los controles de disponibilidad de los canales de atención; y, a través del avatar de usuario, en la parte superior derecha, la información de perfil, el cierre de sesión (*logout*) y la configuración de los recursos disponibles.



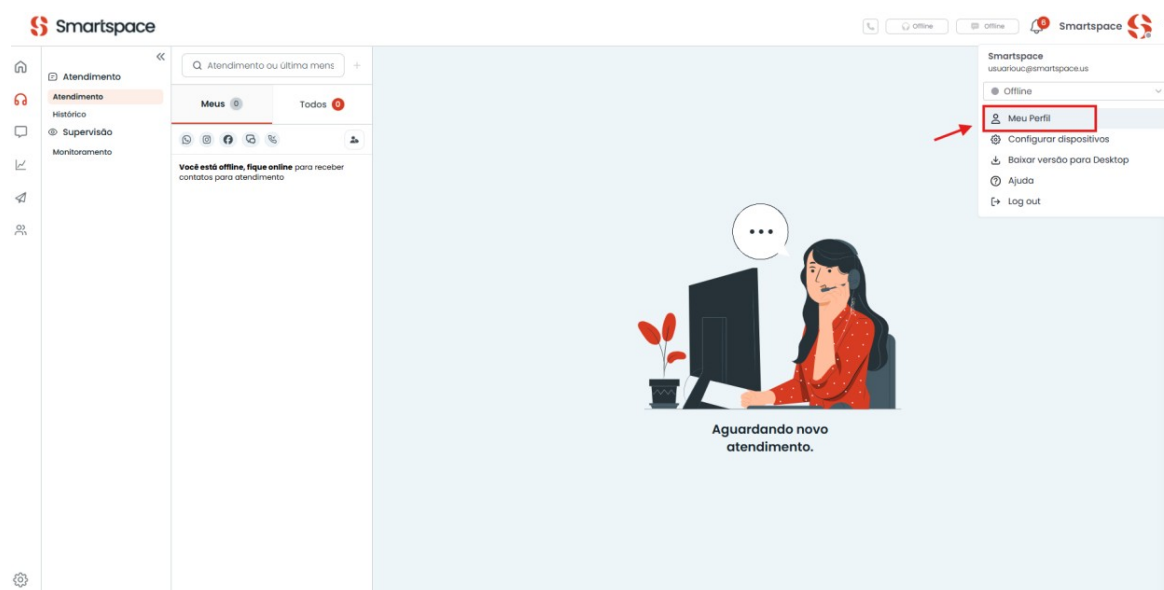
Los usuarios que utilizan **Microsoft Entra ID** como proveedor de identidad deben hacer clic en el botón **Microsoft** para iniciar sesión.

- Al cerrar sesión en la plataforma, el sistema cerrará automáticamente la sesión en todos los canales de atención. A partir de ese momento, el usuario dejará de estar disponible para recibir nuevas atenciones.
- Si hay atenciones en curso, el cierre de sesión se bloqueará y se mostrará al **Agente** el aviso «No puede cerrar sesión mientras haya atenciones en curso. Finalícelas para salir de la aplicación.».

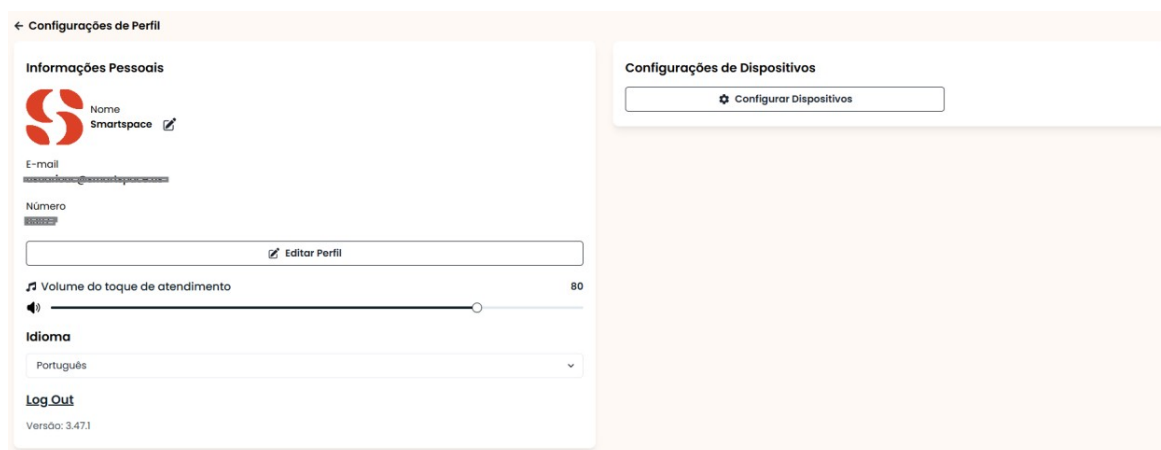
Conocer la interfaz

Perfil del agente

Para acceder al perfil y editar la información del **Usuario**, basta con hacer clic en «Mi perfil», en el menú situado en la esquina superior derecha, como se muestra en la imagen siguiente.



En la parte superior derecha de la pantalla se muestran el nombre y el avatar o la foto del **Usuario** (siempre que se haya añadido a su perfil). Al hacer clic en el botón situado junto a la imagen (avatar), se muestran las opciones de configuración del usuario.



Mi perfil: muestra la **configuración del perfil** del usuario:

- **Información personal:** nombre del Agente e imagen de perfil (si se ha añadido); dirección de correo electrónico; número de extensión y la acción Editar perfil, que permite añadir o cambiar la foto y el nombre;
- **Volumen del tono de aviso:** permite ajustar, mediante un control deslizante (*slider*), el volumen del sonido que emite el sistema al recibir nuevas atenciones de voz.
- **Idioma:** ofrece opciones para que el usuario navegue por la plataforma en portugués, español o inglés.
- **Configuración de dispositivos:** muestra los dispositivos de **micrófono** y **altavoces** disponibles para que el usuario elija cuáles se utilizarán para las **notificaciones de**

audio y como **micrófono**. También permite seleccionar un dispositivo distinto específicamente para el **tono de las llamadas**.

Configurar Dispositivos

Escolher dispositivo de saída

Padrão - Headset Earphone (Yealink ...

Volume

100

Escolher dispositivo de entrada

Headset Microphone (Yealink UH34)

Escolher dispositivo de toque de chamada

Padrão - Headset Earphone (Yealink ...

Volume

80

Cancelar

Confirmar

- **Cerrar sesión:** al pulsarlo, se abre una ventana emergente (*pop-up*) que pregunta al **Usuario** si realmente desea salir de su cuenta en la plataforma, con las opciones **Cancelar** o confirmar (**Cerrar sesión**). Al confirmar, el **Usuario** será redirigido a la pantalla de inicio de sesión.

Smartspace · Material de apoyo para clientes

8

Acceder a los canales e iniciar sesión en las colas de atención

El primer paso para utilizar los recursos de atención es ponerse **Online** en los canales y colas de atención configurados para su usuario en la plataforma.

Al iniciar sesión en la plataforma, los **iconos de los canales** se mostrarán con el estado **Offline** (color gris) y el **marcador** no estará disponible.



El usuario permanecerá con el estado **Offline** hasta que entre en al menos un canal de **voz** o de **chat**. Al entrar en un canal, el estado cambiará a **Online**.

Para entrar en los canales y colas de atención:

1. Haga clic en el **menú del usuario**, situado en la esquina superior derecha de la plataforma.
2. Cambie el estado a **Online**.
3. Seleccione los **canales y colas** en los que desea atender.



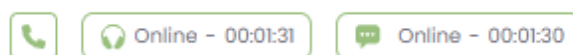
En la selección están disponibles las **colas de voz** y los **canales de chat** configurados para el usuario.

De forma predeterminada, todas las colas y canales disponibles aparecen ya seleccionados para agilizar el proceso. El usuario puede ajustar esta selección según las necesidades de la operación.



Una vez **Online**, los iconos de los canales se habilitarán y se mostrarán en color **verde**, lo que indica que están disponibles para la interacción, y se iniciará el contador del tiempo conectado. El marcador también estará disponible.

Importante: el marcador solo estará disponible si el usuario ha iniciado sesión en al menos una cola saliente con permiso para realizar llamadas.

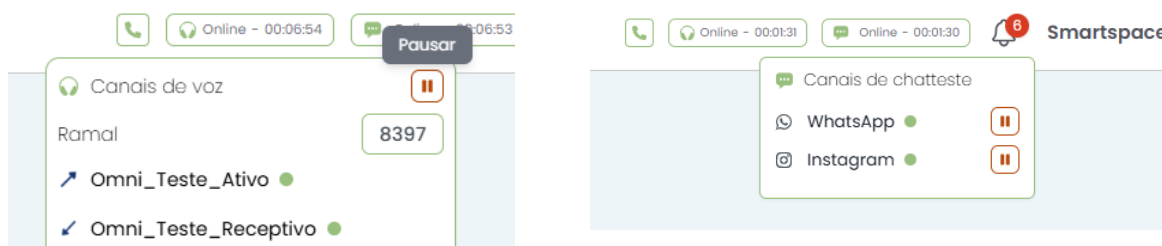


Los canales se organizan en:

- **Canal de voz:** representado por el icono de auriculares.
- **Canales de chat:** representados por el icono de mensaje.

Al entrar en al menos un canal de voz o de chat, el estado del usuario cambiará a **Online** (color verde).

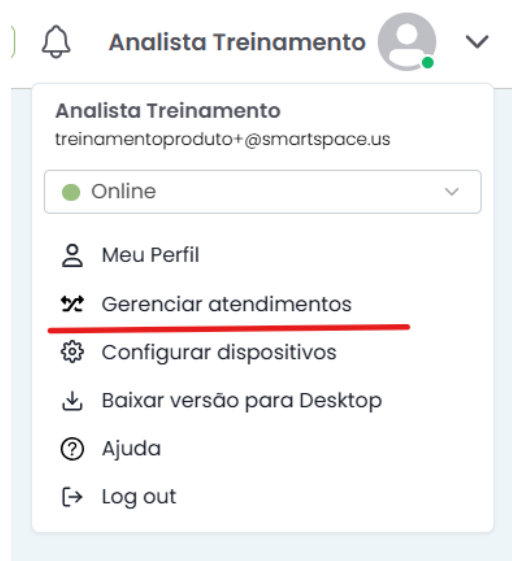
Al hacer clic en el icono de un canal, se podrá ver la cantidad de canales en los que el usuario está conectado respecto al total de canales a los que está vinculado.



Gestionar atenciones

Mientras esté **Online**, la opción **Gestionar atenciones** estará disponible en el perfil del usuario. Esta opción permite entrar o salir de canales y colas durante la jornada, sin necesidad de cerrar la sesión.

Al hacer clic en **Gestionar atenciones**, se mostrará una ventana con la lista de **canales y colas** disponibles para el usuario.



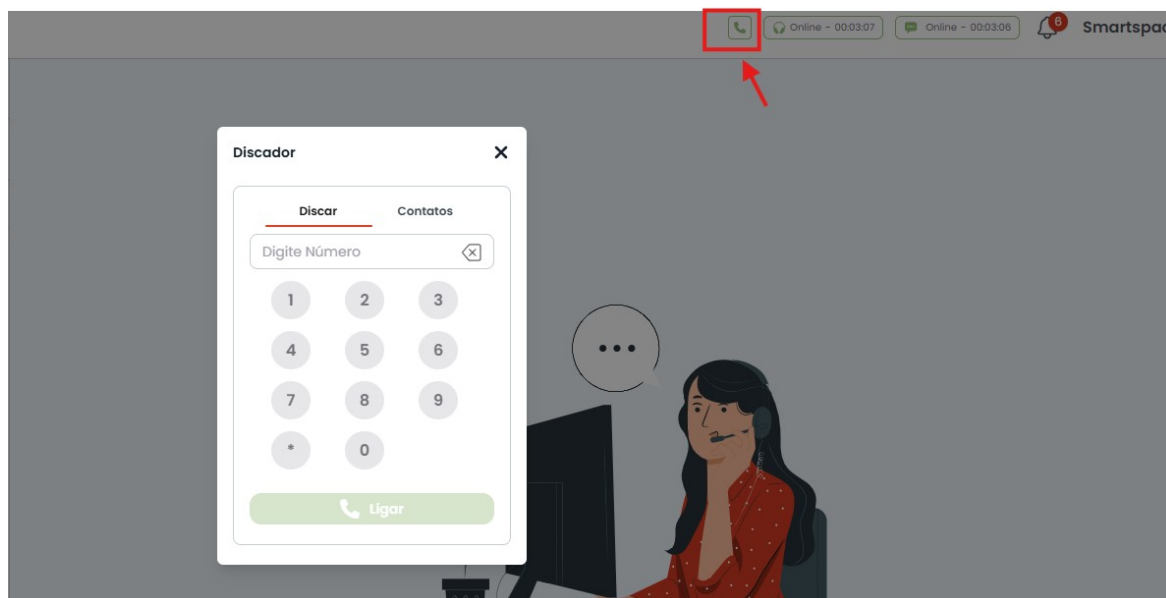
En esta ventana es posible:

- **Añadir** canales y colas para empezar a recibir atenciones;
- **Quitar** canales y colas en los que ya no desea atender.

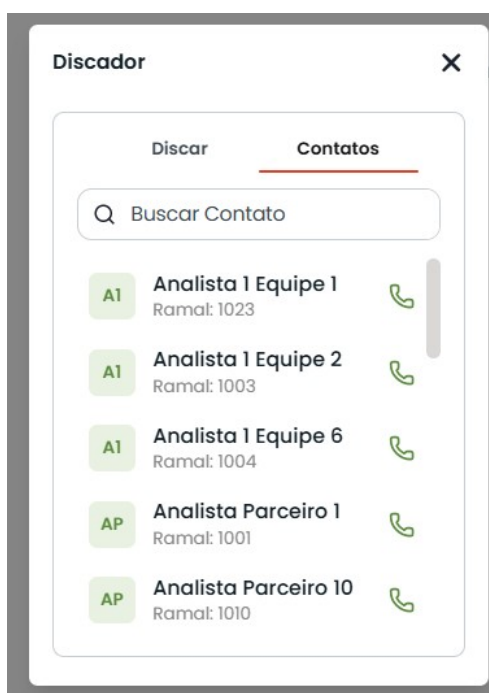
Tras confirmar el cambio, el usuario seguirá **Online** y pasará a atender en los canales y colas seleccionados.

Marcador

Al pulsar el **icono de teléfono**, se abre el teclado de marcación para que el **Agente** teclee o introduzca un número (teléfono/extensión) e inicie una llamada.



También es posible utilizar la pestaña **Contatos** y su campo de búsqueda para encontrar el número deseado entre los **registrados en el Dominio de la organización**.



Después de teclear o introducir un número, basta con hacer clic en **Llamar** para iniciar la llamada. Al seleccionar un contacto, la llamada se realizará al hacer clic sobre él. De forma predeterminada, el icono del **Marcador** permanece deshabilitado si no hay ningún canal de voz *online*.

Ponerse en pausa en los canales de atención

El **Usuario** puede pausar su sesión de forma **individual por canal** o **simultáneamente en todos los canales** en los que está conectado.

Pausar un canal de forma individual

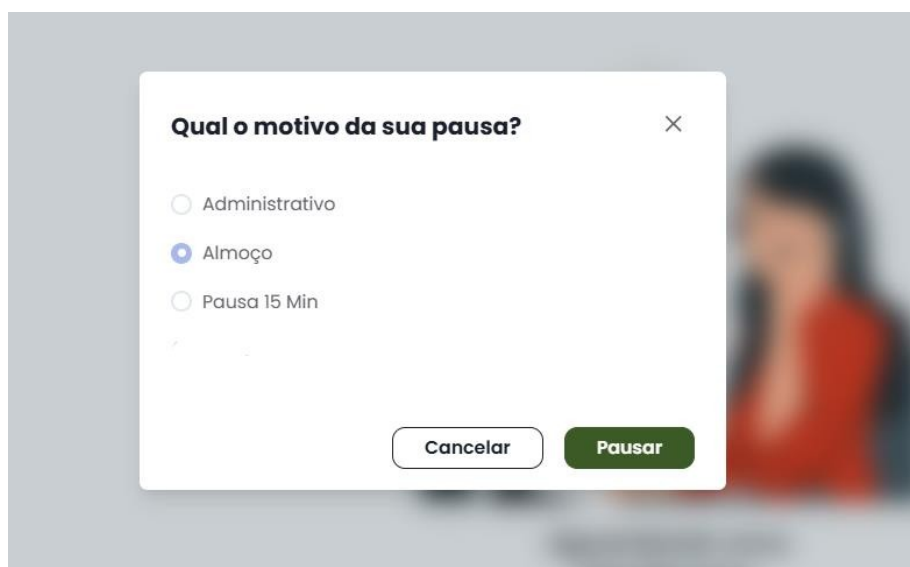
La opción **Pausar** está disponible en la ventana emergente de estado de cada canal que tenga **motivos de pausa** configurados.

Para pausar un canal:

1. Haga clic en el botón de estado del canal.
2. Seleccione la opción **Pausar**.



3. Seleccione el **motivo de pausa**.
4. Haga clic en **Pausar**.



Tras confirmar la pausa, el botón de estado del canal se mostrará en color **naranja** e indicará el motivo de pausa seleccionado y el contador con el tiempo de pausa.



Al hacer clic de nuevo en el estado del canal pausado, se mostrará

Para volver a estar disponible en el canal, haga clic en el botón **Reanudar** (ícono de reproducción): el canal vuelve al estado Online y el contador de tiempo continúa desde donde se detuvo.

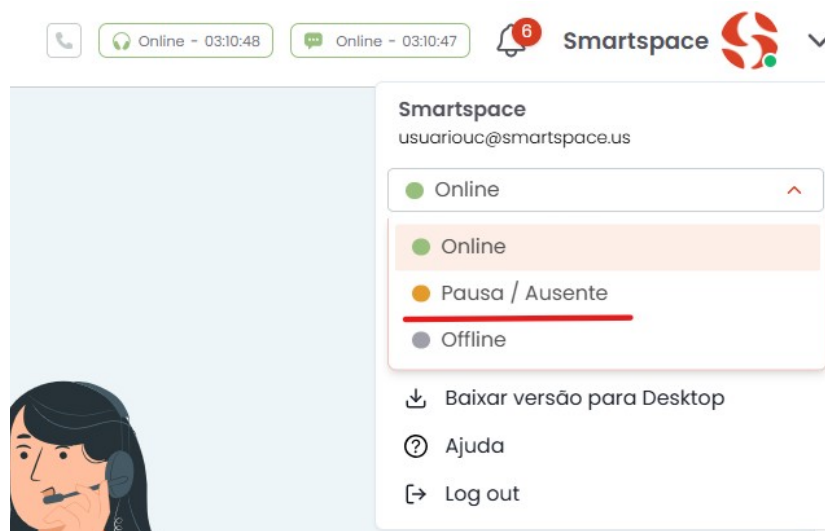


Pausar en todos los canales

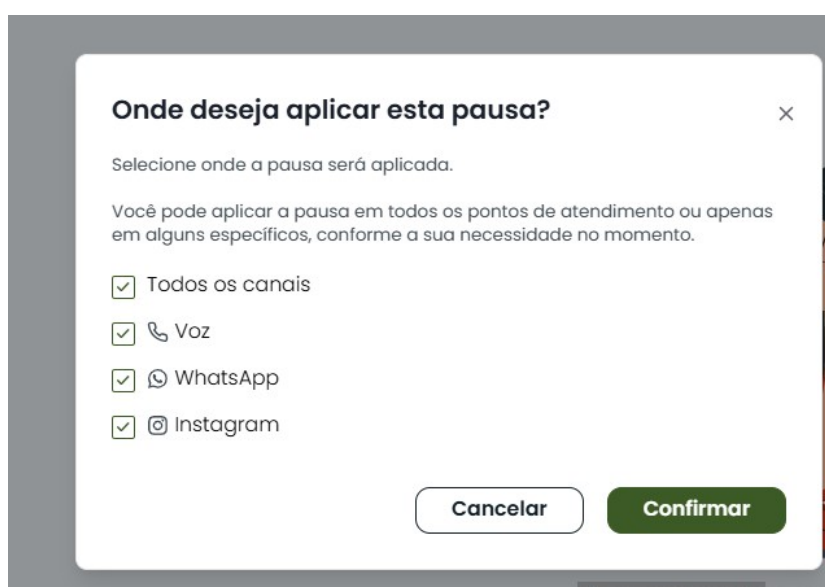
El **Usuario** también puede pausar la atención simultáneamente en todos los canales en los que está conectado.

Para pausar en todos los canales:

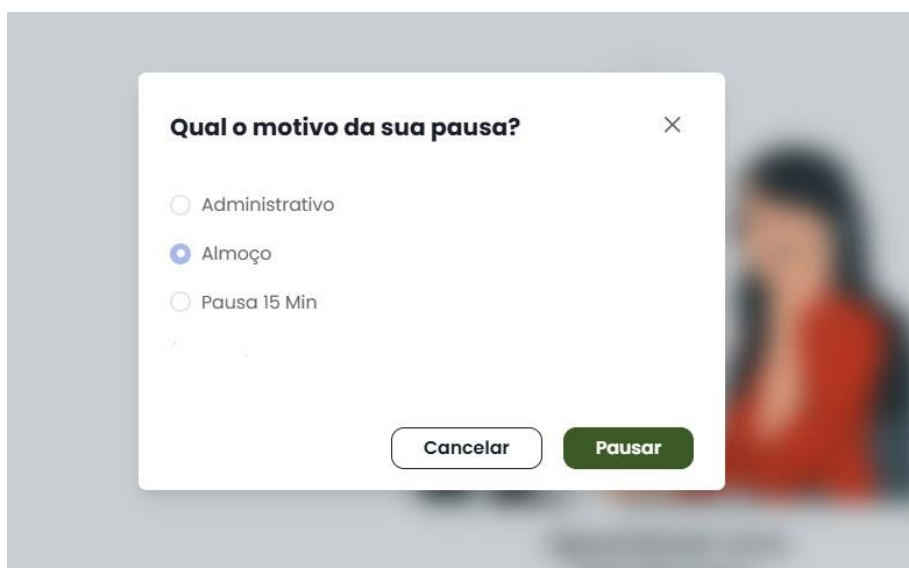
1. Acceda al **perfil del usuario** y seleccione el estado **Pausa/Ausente**.



2. Elija los canales que desea pausar.

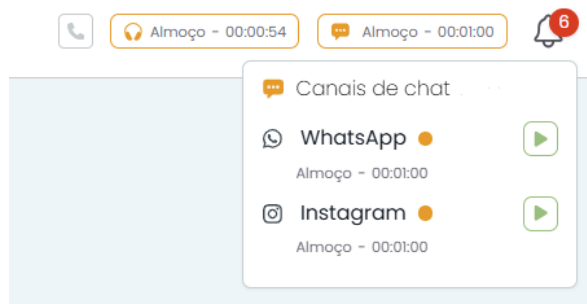


3. Seleccione el **motivo de pausa**.



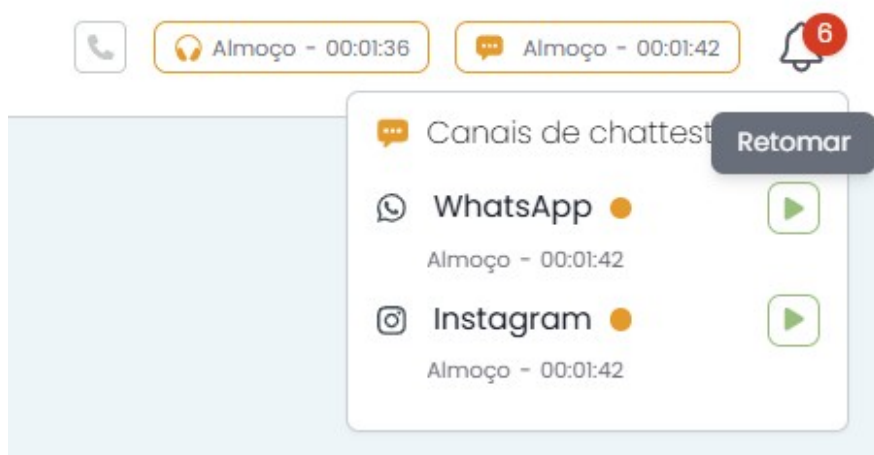
4. Haga clic en **Pausar**.

Tras confirmar la pausa, el botón de estado del canal se mostrará en color **naranja** e indicará el motivo de pausa seleccionado y el contador con el tiempo de pausa.



Al hacer clic de nuevo en el estado del canal pausado, se mostrará

Para volver a estar disponible en el canal, haga clic en el botón **Reanudar** (icono de reproducción): el canal vuelve al estado Online y el contador de tiempo continúa desde donde se detuvo.



Importante: para que la pausa se aplique simultáneamente en distintos canales o colas, el mismo **motivo de pausa** debe estar registrado y asociado a **todas las colas y canales** implicados. Si el motivo no está disponible en alguno de los canales o colas, la pausa no podrá aplicarse a todos ellos simultáneamente.

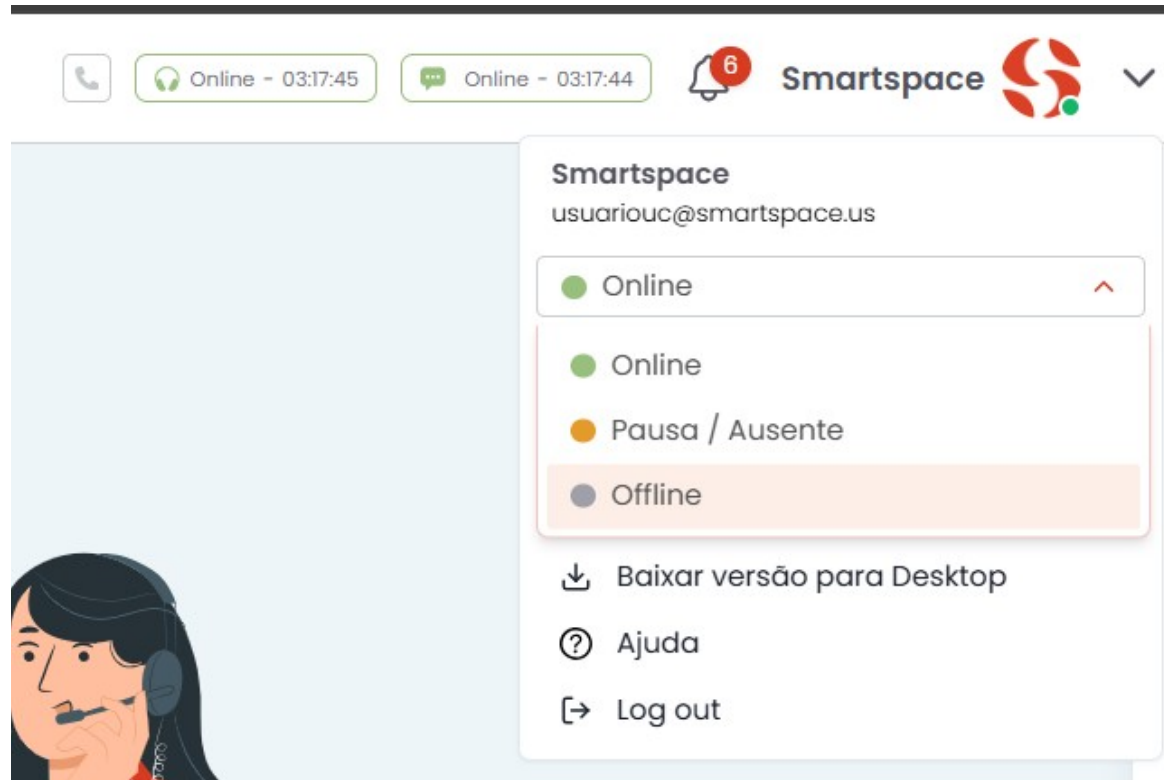
Cerrar sesión en los canales de atención

Al final de la jornada, es importante que el **Usuario** se ponga **Offline** en los canales y colas de atención antes de cerrar sesión en la plataforma.

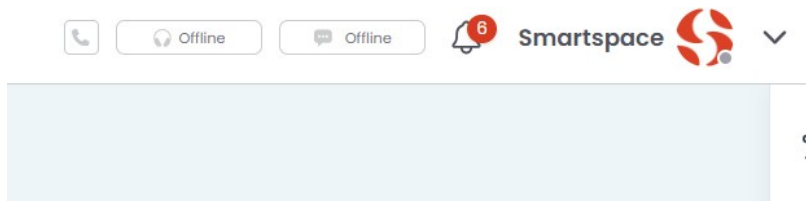
Importante: este paso es necesario porque, mientras el **Usuario** permanezca conectado a las colas y canales, el tiempo de sesión seguirá contabilizándose aunque no esté atendiendo. Esto puede afectar a los indicadores y al control de disponibilidad de la operación.

Para ponerse Offline:

1. Haga clic en el **perfil del usuario**, en la esquina superior derecha de la plataforma.
2. Seleccione el estado **Offline**.
3. Confirme la acción.



Una vez **Offline**, el Agente deja de estar disponible para recibir nuevas atenciones y puede **cerrar sesión en la plataforma**.



Importante: si hay atenciones en curso, el cierre de sesión se bloqueará y se mostrará el siguiente aviso:

«No puede cerrar sesión mientras haya atenciones en curso. Finalícelas para salir de la aplicación.»

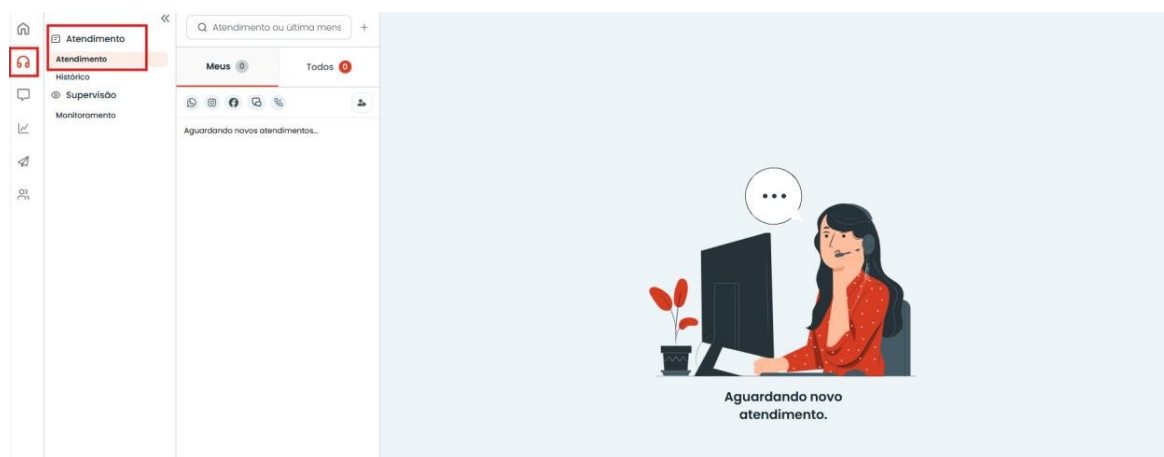
En ese caso, el **Usuario** deberá finalizar las atenciones en curso antes de cerrar sesión.

Módulo de Atención

En el *menú* de la izquierda de la pantalla, el **Usuario** ve el **módulo de Atención**; al hacer clic en él, se muestran sus atenciones.

Atención

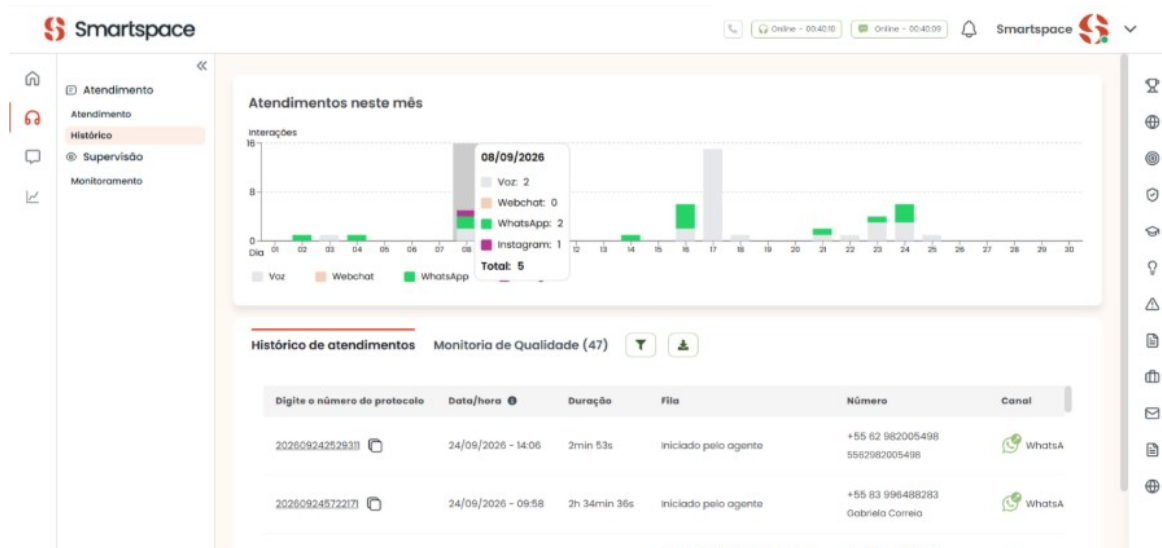
La página inicial del módulo de Atención se divide en «Mías» y «Todas». La pestaña «Mías» muestra las atenciones asignadas al agente. La pestaña «Todas», en cambio, muestra las atenciones que están esperando en la cola y permite que el agente las acepte; tras aceptarlas, se le redirige a la pestaña «Mías».



Historial

Permite consultar la información de las atenciones finalizadas.

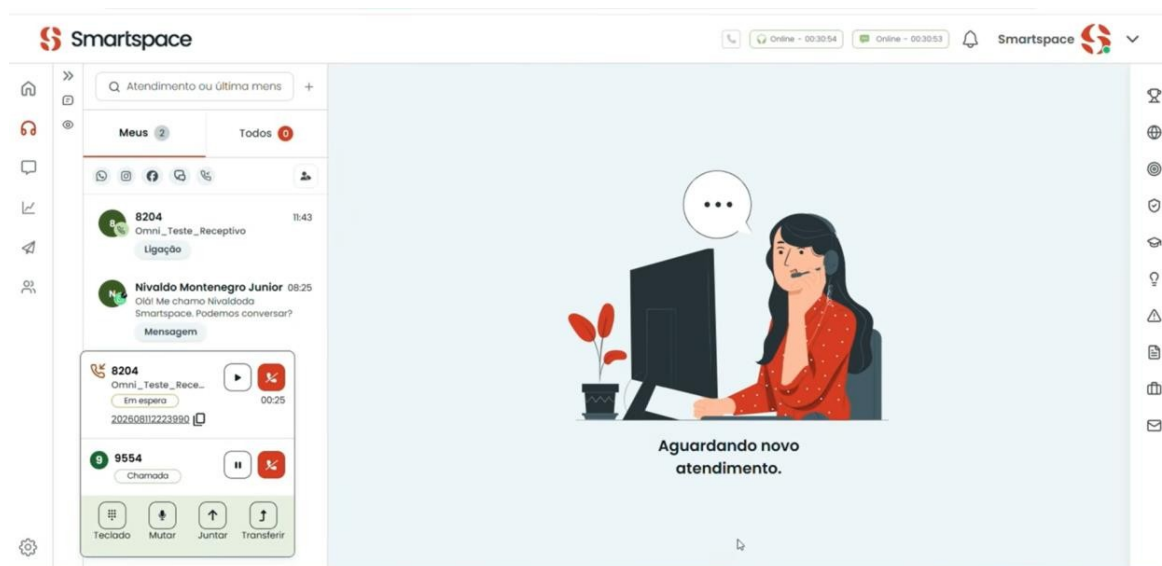
Basta con hacer clic en las dos flechas laterales situadas a la izquierda de la pestaña de atención y, después, en «Historial» para que el **Usuario** pueda ver el historial de atenciones.



Atención por canal de voz

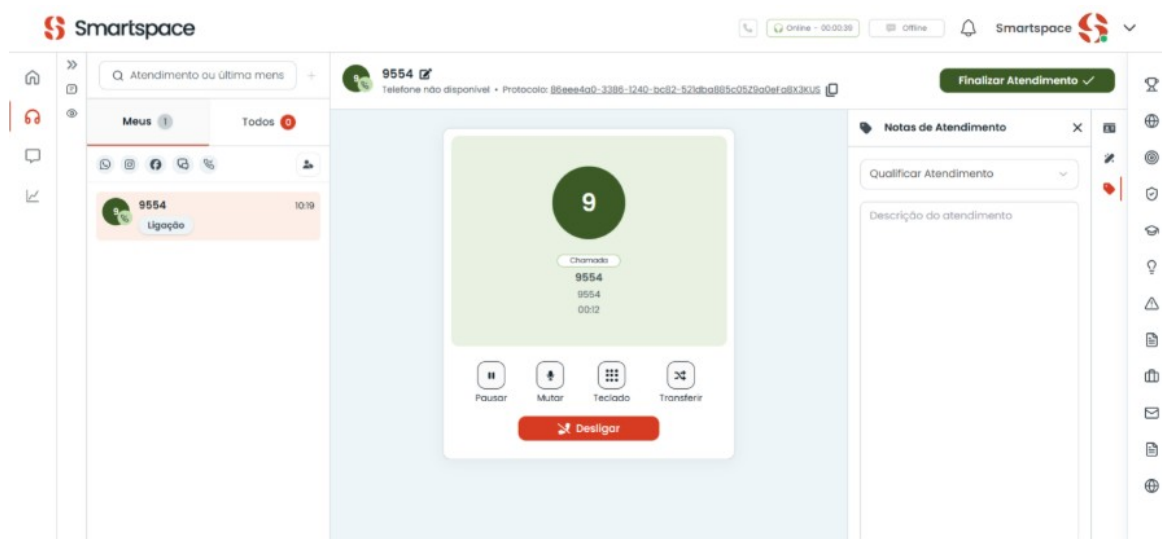
El **Agente** puede recibir llamadas (de recepción/entrantes/*inbound*) y realizar llamadas (de emisión/salientes o *outbound*).

Las secciones que se muestran en el **módulo de Atención** le permiten gestionar las llamadas de voz de todas las colas a las que está asociado: priorizar las llamadas y seleccionar con cuál hablar, elegir cuáles poner «En espera» o reanudar, y transferirlas directamente o tras anunciarlas a otra extensión del Contact Center.



En la misma pantalla, el **Agente** puede calificar cada atención asignando el motivo del contacto del cliente con el Contact Center y una descripción con notas sobre la atención.

La calificación puede realizarse durante la llamada o después de colgar, antes de **Finalizar atención**.



Recibir una llamada de voz

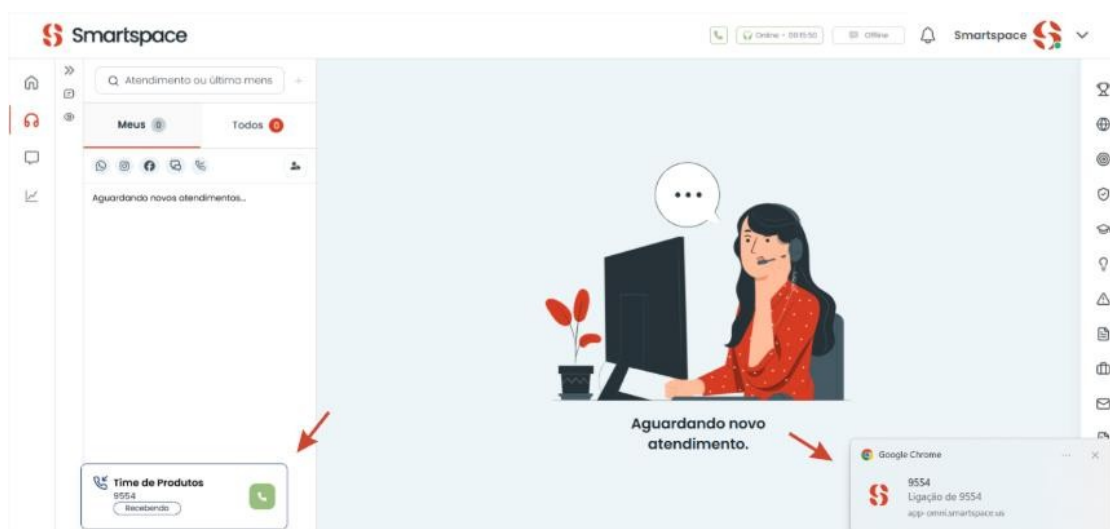
Para recibir llamadas de voz, el Agente debe haber iniciado sesión en un canal de voz, es decir, en una o varias colas de voz entrantes o en su **Cola individual**, si tiene una vinculada a su usuario.

Cuando se derive una llamada entrante al Agente, **se mostrará una notificación en la pantalla de Atención**, acompañada de una señal acústica para indicar que hay una llamada **esperando a ser atendida**.

Para recibir correctamente las notificaciones, es necesario que los **permisos de notificación estén habilitados en el navegador** utilizado para acceder a la plataforma Smartspace.

Siga estos pasos para recibir una llamada de voz:

1. La notificación de la llamada se mostrará en la **esquina inferior derecha de la pantalla de Atención**.
2. En esa notificación se mostrarán el **número o la extensión de origen de la llamada**, el aviso **«Llamada»** y el **dominio al que está asociado el número o la extensión**, cuando la llamada la inicie un contacto del propio Contact Center.
3. También **se mostrará una ventana emergente en la esquina inferior izquierda de la pantalla** con la información de la llamada:
 - a. **Llamadas internas:** se mostrarán el **nombre y la extensión del usuario** que realiza la llamada.
 - b. **Llamadas externas:** se mostrará el **número del cliente**.
4. En ambos casos, la ventana emergente mostrará el estado **«Recibiendo»** y el **icono verde de teléfono**. Para contestar la llamada, basta con hacer clic en el icono.

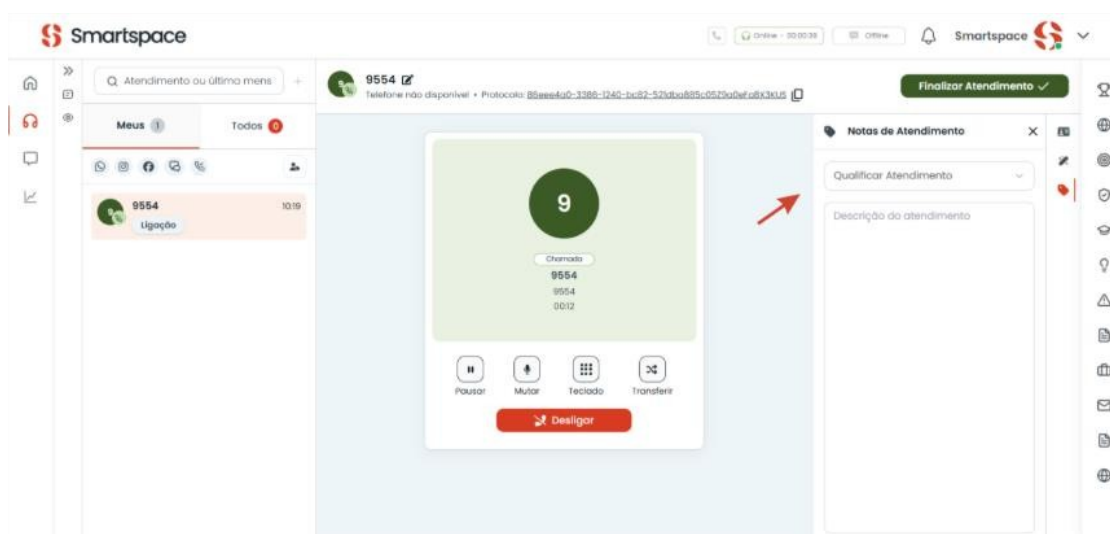


Cuando la llamada esté en curso, la tarjeta mostrará la información principal de la llamada:

- **Icono del canal de voz**, representado por el teléfono.
- **Nombre del contacto**, cuando pertenezca al mismo Dominio y esté guardado en la agenda del Agente, o **número de teléfono/extensión**.
- **Tiempo de atención**, que indica el tiempo dedicado a la conversación con la persona que ha originado la llamada.

Al seleccionar una tarjeta en la sección **«Mías»**, el Agente también podrá acceder a recursos para registrar y gestionar la atención. Es posible **completar o actualizar la información del contacto, consultar sugerencias de respuesta generadas por IA y registrar notas de la atención**.

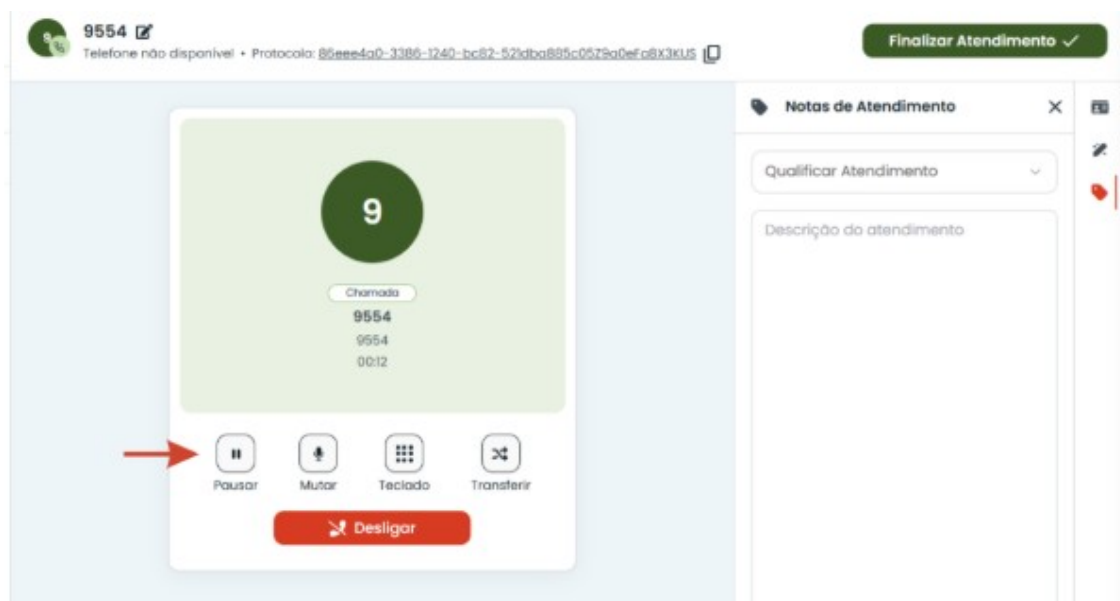
Al finalizar el registro, el Agente puede seleccionar la **calificación de la atención** y añadir una **«Descripción de la atención»**, documentando la información principal de la interacción.



CONSEJO: La sección «**Llamada**» reúne la información principal de la atención de voz. En ella podrá ver:

- **Avatar:** en las llamadas de voz, se mostrará la imagen de perfil del contacto cuando pertenezca al mismo Dominio que el Agente y tenga una imagen registrada. En caso contrario, se mostrarán las **iniciales del nombre**. En el caso de llamantes que no estén guardados como contactos, el avatar podrá mostrar parte del **número de teléfono**.
- **Nombre o número del contacto/llamante:** identifica quién realiza la llamada.
- **Contador:** registra el **tiempo de duración de la atención**.
- **Número de protocolo:** permite consultar y **copiar el protocolo de la atención**.
- **Acciones:** reúne todas las **acciones disponibles para el tipo de atención**, según los permisos y la configuración de la plataforma.

Durante la interacción con el contacto, el **Agente** puede realizar distintas acciones desde la sección «**Llamada**» o desde la **ventana emergente** de la llamada:



- **Pausar y reanudar:** permite pausar temporalmente la conversación y reanudarla cuando sea necesario.
- **Silenciar y reactivar el audio:** permite desactivar y volver a activar el audio del Agente durante la llamada.
- **Marcar opciones de la URA:** el botón de teclado numérico permite enviar tonos **DTMF (Dual Tone Multi Frequency)**, que se utilizan para seleccionar opciones en una **URA**.

(Unidad de Respuesta Audible). Por ejemplo, al pulsar un número en el teclado durante una llamada, se envía el tono correspondiente a la URA.

- **Transferir e iniciar una conferencia:** permite transferir la llamada a otro Agente o añadir participantes a la llamada para realizar una conferencia.
- **Colgar:** finaliza la llamada en curso.

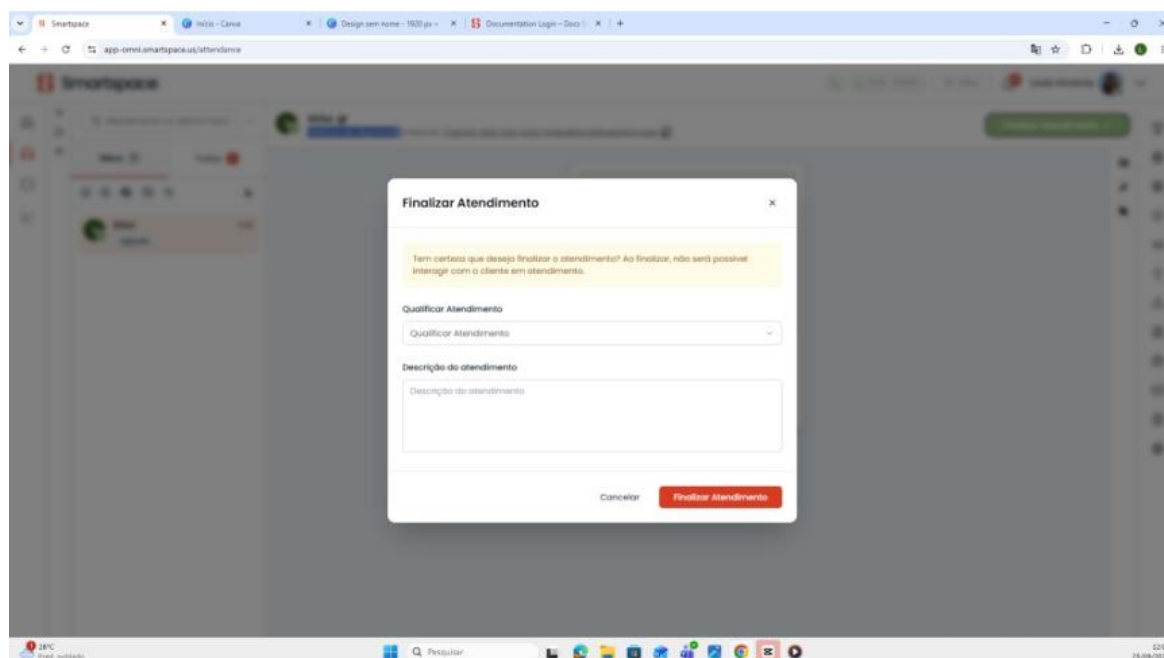
Tras finalizar la llamada desde la sección **«Llamada»** o desde la **ventana emergente**, el Agente podrá **calificar la atención** y añadir una **«Descripción de la atención»** antes de finalizarla por completo.

Las notas registradas quedan disponibles en el **Historial**, lo que permite consultar posteriormente los contactos y la información registrada durante la atención.

Si la tarjeta de la atención sigue en la sección **«Mías»**, al hacer clic en **«Finalizar atención»** se mostrará la ventana emergente de finalización. En ella, el Agente podrá:

- **Cambiar el motivo del contacto**, si es necesario.
- **Añadir o editar la descripción de la atención.**
- Confirmar que realmente desea **finalizar la atención**.

Para terminar, basta con hacer clic en **«Finalizar atención»**. Tras la confirmación, la tarjeta de la atención finalizada dejará de mostrarse en las secciones de la pantalla de **Atención**.



CONSEJO: Tanto la selección de una calificación como la introducción de una descripción de la atención son opcionales. El motivo del contacto podrá cambiarse o añadirse después de la atención desde la pestaña Historial. En cambio, la «Descripción

de la atención» solo puede añadirse en la pantalla de Atención.

¡Atención!

Cuando la grabación de llamadas esté habilitada en las colas de atención, la opción Escuchar grabación estará disponible en el **Historial de atenciones**.

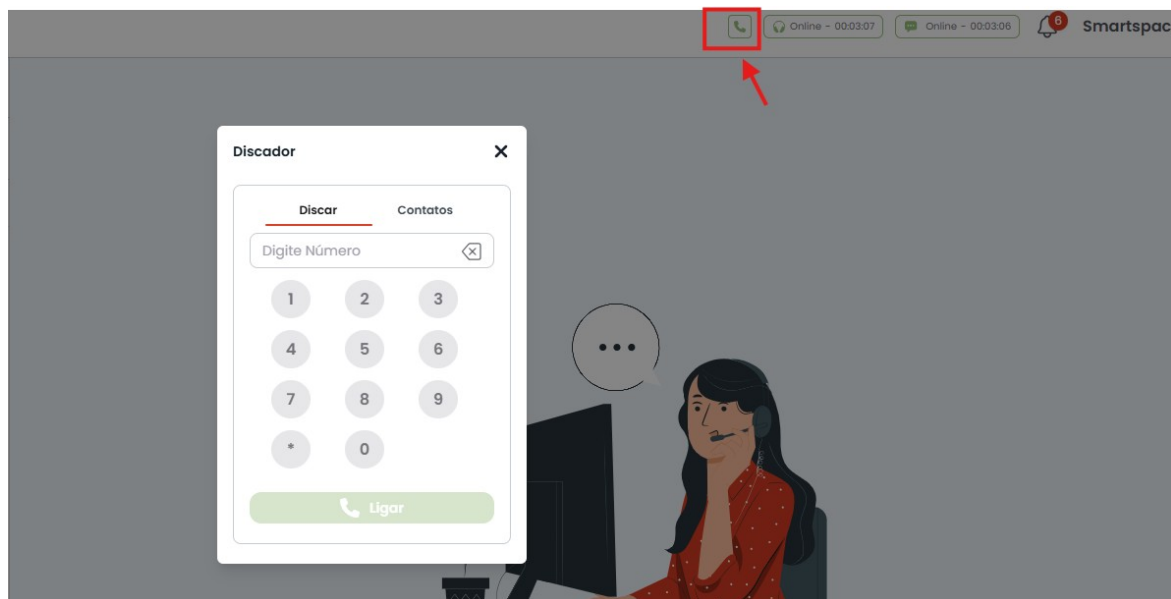
Solo podrán escuchar la grabación el propio **Usuario** que realizó la atención y el **Supervisor**.

La grabación de llamadas puede aplicarse en colas entrantes y salientes.

Realizar una llamada de voz

Las llamadas salientes o de emisión (**outbound**) pueden realizarlas los **Usuarios que tengan una Cola individual** o que estén asociados y hayan iniciado sesión en **una o varias colas de voz salientes**, siempre que tengan habilitado el permiso para realizar este tipo de llamada.

Siga estos pasos para realizar una llamada de voz desde el módulo de Atención:



1. Acceda al **Marcador**, situado en la esquina superior derecha de la plataforma, junto al icono de los canales de voz.
2. En el Marcador, puede:
 - a. Acceder a la pestaña **«Marcar»** para introducir el número de teléfono o la extensión a la que desea llamar.

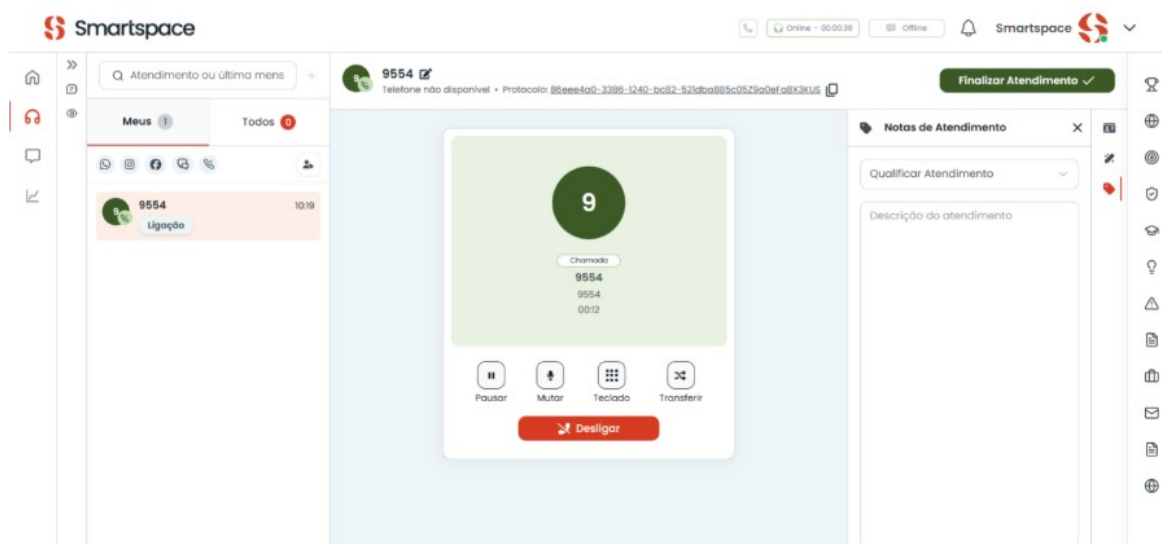
- b. Acceder a la pestaña **«Contactos»** para localizar un contacto mediante el campo **«Buscar contacto»** o navegando por la lista de contactos del Dominio.

IMPORTANTE: solo se mostrarán los contactos **guardados y asociados al Agente**.

3. Para iniciar la llamada, haga clic en **«Llamar»** después de introducir el número o seleccione el **nombre del contacto** deseado.
4. Al iniciar la llamada, **se mostrará una ventana emergente en la pantalla** con la información de la llamada:
 - a. **Icono del canal de voz**, representado por el teléfono.
 - b. **Nombre del contacto**, cuando pertenezca al mismo Dominio y esté guardado en la agenda del Agente, o **número de teléfono/extensión**.
 - c. Estado **«Marcando»**, que indica que se está realizando la llamada.
 - d. **Icono rojo de teléfono**, para finalizar la llamada.
 - e. **Contador de duración**, que registra el tiempo de la llamada.

Al hacer clic en la atención, se cargará el **panel de atención**, que mostrará el estado **«Marcando»**, además de la información principal y las acciones disponibles para la llamada.

En la sección de atención se mostrarán:



- **Avatar:** se mostrará la imagen de perfil del contacto cuando pertenezca al mismo Dominio que el Agente y tenga una imagen registrada. En caso contrario, se mostrarán las **iniciales del nombre**. En el caso de destinatarios que no estén guardados como contactos, el avatar podrá mostrar parte del **número de teléfono**.
- **Nombre o número del contacto/destinatario:** identifica a quién se está llamando.
- **Botón de colgar:** permite finalizar la llamada.

- **Contador:** registra el tiempo de duración de la atención.
- **Número de protocolo:** permite consultar y **copiar el protocolo** de la atención.
- **Acciones:** reúne los recursos disponibles para el tipo de llamada, como:
 - **Pausar y reanudar** la conversación.
 - **Silenciar y reactivar** el audio de la llamada.
 - **Marcar opciones de la URA:** el teclado numérico permite enviar tonos **DTMF (Dual Tone Multi Frequency)**, que se utilizan para seleccionar opciones en una URA (Unidad de Respuesta Audible).
 - **Transferir la llamada e iniciar una conferencia:** permite derivar la llamada a otro Agente o añadir participantes a la llamada.
 - **Colgar:** finaliza la llamada en curso.

¡ATENCIÓN!

Cuando la grabación de llamadas esté habilitada en las colas de atención, la opción Escuchar grabación estará disponible en el **Historial de atenciones**.

Solo podrán escuchar la grabación el propio **Usuario** que realizó la atención y el **Supervisor**.

La grabación de llamadas puede aplicarse en colas entrantes y salientes.

Transferencia y conferencia

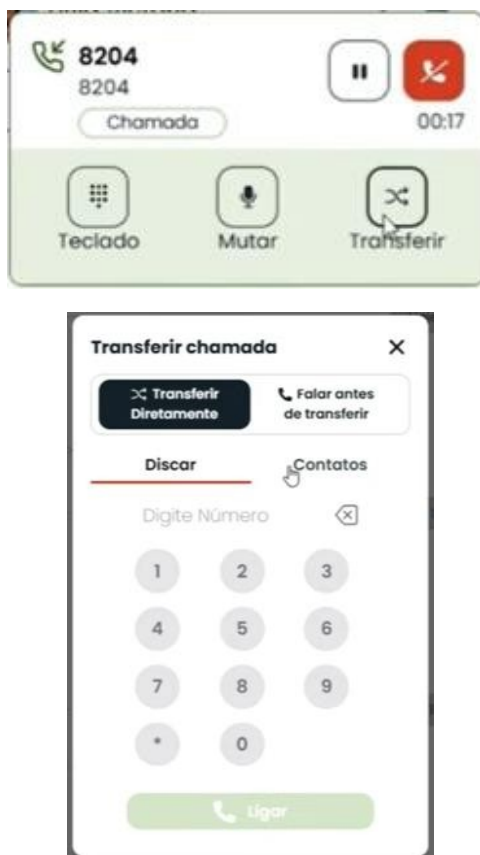
Los recursos **Transferir directamente (transferencia ciega)**, **Hablar antes de transferir (transferencia asistida)** y **Unir (conferencia)**, disponibles para las llamadas de voz, permiten que el Agente derive la llamada a otro Agente, a un Supervisor e incluso a otro departamento que pueda resolver la situación del cliente. Además, permiten reunir a Agente(s), Supervisor(es) y cliente para que conversen en la misma llamada.

Las acciones **Transferir directamente** y **Hablar antes de transferir** se muestran cuando hay una llamada en curso, al pulsar el botón Transferir en la tarjeta de atención de la llamada, en la sección Llamada.

La opción **Unir** en conferencia, en cambio, solo se muestra cuando se selecciona la opción **Hablar antes de transferir**.

Transferir directamente

El **Agente** que transfiere no necesita esperar a que la persona del número de destino conteste para anunciar que va a transferir la llamada. Basta con **teclear o introducir** el número o seleccionar un contacto en la pestaña **Contactos** y pulsar el botón **Llamar**.



Al realizar la transferencia directa, la llamada finalizará para el Agente que derivó la llamada.

La atención continuará con el otro usuario que recibió la llamada.

El Agente que transfirió la llamada puede **calificar la atención** con el motivo del contacto e introducir la «**Descripción de la atención**» antes o después de realizar la transferencia.

Cuando un Agente elige **Transferir directamente**, la llamada se deriva al destinatario de la transferencia y finaliza para él.

Hablar antes de transferir

La transferencia se iniciará cuando el Agente 1 utilice el teclado o el campo de búsqueda de la pestaña **Marcar** para introducir el número de destino o busque al destinatario de la llamada en la pestaña **Contactos**.

A continuación, es necesario seleccionar **Hablar antes de transferir** y pulsar el botón **Llamar**.



El Agente 1 debe esperar a que el número de destino (Agente 2) reciba la llamada para anunciar la transferencia.

Cuando el Agente 1 pulsa el botón Llamar, la llamada con el cliente pasa al estado «En espera» y la llamada con el destinatario de la transferencia (Agente 2), una vez atendida, pasa al estado «Llamada».



El Agente 1 puede anunciar la transferencia y pulsar el botón Colgar y transferir para salir de la llamada y dejar que el Agente 2 continúe con la atención.

Al transferir la llamada, el Agente 1 puede calificar la atención e introducir la «Descripción de la atención».

El Agente 2 también podrá calificar e introducir la «Descripción de la atención» al finalizar la llamada con el cliente. Esto es posible porque, al transferir la llamada, se genera un nuevo número de protocolo para ella. Así, la calificación queda registrada en el número de protocolo correspondiente a cada etapa del flujo de atención.

Unir en conferencia

Al recibir una llamada, el Agente que la recibe (Agente 1) podrá realizar una conferencia incluyendo a otro(s) Agente(s) y/o Supervisor(es) en la conversación (con un límite de hasta 3 usuarios en conferencia).

El recurso Unir funciona a partir de la transferencia de tipo «Hablar antes de transferir».

Después de que el destinatario de la transferencia conteste la llamada y el Agente que recibió originalmente la llamada anuncie la derivación y el motivo del contacto, pueden valorar la necesidad de realizar una conferencia con el cliente. Para ello, basta con que el Agente 1 pulse la opción Unir, que se muestra en la tarjeta de la llamada.



Durante la conferencia, el primer Agente de la llamada puede hacer clic en Finalizar para terminar la conferencia y continuar en la llamada solo con el cliente, o en Colgar para finalizar la llamada para todos los participantes.

Cuando se cuelgue la llamada, el Agente que recibió originalmente la llamada podrá calificar la atención y añadirle una descripción, al igual que los demás Agentes que participaron en la conferencia.

Monitorización

La monitorización en tiempo real del Contact Center es una herramienta de supervisión que proporciona indicadores de rendimiento y permite analizar el desempeño de la atención.

Gracias al seguimiento continuo, el **Supervisor** puede dar *feedback* puntual a los **Agentes** y aplicar acciones inmediatas, como reorganizar el equipo para disponer de más **Agentes** en determinadas franjas horarias, asignar **Agentes** más especializados para responder a determinadas demandas o cubrir ausencias.

Los datos recogidos mediante la monitorización permiten evaluar la calidad de la atención y contribuyen a definir estrategias. Es decir, los indicadores obtenidos a través de la supervisión sirven para tomar decisiones y definir acciones que mejoren la eficiencia del Contact Center y la relación con los clientes, lo que genera ventajas competitivas en el mercado.

Recursos de la pantalla de Monitorización

La pestaña **Monitorización** (**Atención > (pestaña) Monitorización**) permite que el **Supervisor** o el usuario con perfil **Agente y Supervisor** monitoricen en una única pantalla, en tiempo real, la siguiente información sobre las atenciones por canales de voz y por canales de chat (WebChat, Instagram, Facebook y WhatsApp).

Acceso

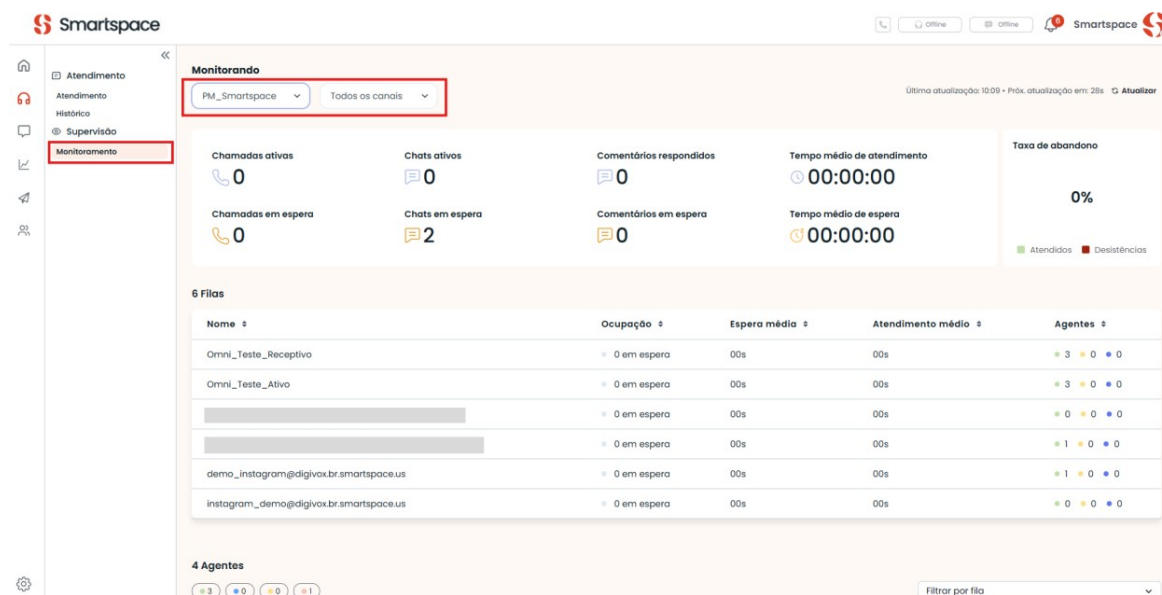
Tras iniciar sesión en la plataforma Smartspace, el Supervisor encontrará la Monitorización en el módulo de Atención (icono de auriculares en el menú lateral izquierdo). **En el menú del módulo, en la sección Supervisión, haga clic en Monitorización.**

Si solo está habilitado para un grupo de monitorización, ese grupo aparecerá seleccionado automáticamente.

Si está habilitado para supervisar más de un grupo, deberá seleccionar cuál desea monitorizar.

Para tener acceso a uno o varios grupos de monitorización, el Administrador del Contact Center debe haber habilitado al usuario como Supervisor de esos grupos.

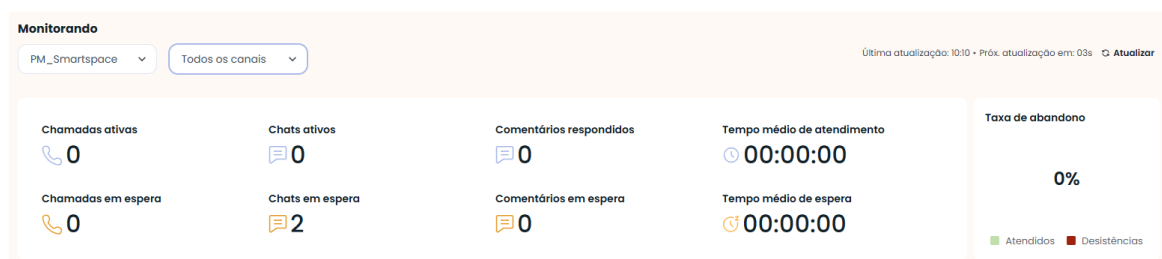
Junto al Grupo, utilice el filtro de canales para definir qué canales se tendrán en cuenta en los indicadores: Todos los canales (opción predeterminada), Voz, Chat o Redes sociales.



Menú Supervisão > Monitorización en el módulo de Atención, filtro de canales e información de actualización.

Dashboard de monitorización

Debajo de los filtros de grupo y canales se encuentra el dashboard con los datos generales de monitorización, que contiene la siguiente información:



- Llamadas activas y llamadas en espera (canal de voz);
- Chats activos y chats en espera (WebChat y redes sociales);
- Comentarios respondidos y comentarios en espera (redes sociales);
- **Tiempo medio de atención (TMA)** de los canales seleccionados en el filtro de canales.
- **Tiempo medio de espera (TME)** en colas de los canales seleccionados en el filtro de canales.
- **Tasa de abandono:** porcentaje de clientes que abandonaron la cola antes de ser atendidos, con un gráfico que compara Atendidos vs. Abandonos.
- Los indicadores de Agentes activos y en pausa ahora se muestran como contadores en la sección Agentes.

Siempre que lo desee, puede actualizar los datos haciendo clic en el botón «Actualizar», situado en la esquina superior derecha:

Última atualização: 10:14 • Próx. atualização em: 01s [Atualizar](#)

Debajo del dashboard general se encuentran las **colas de atención**.

Colas de atención

Muestra las colas de todos los canales asociados al grupo de monitorización (el título de la sección indica el total, por ejemplo, «6 Colas») y las describe mediante las siguientes columnas:

6 Filas

Nome	Ocupação	Espera média	Atendimento médio	Agentes
Omni_Teste_Receptivo	0 em espera	00s	00s	3 0 0
Omni_Teste_Ativo	0 em espera	00s	00s	3 0 0
	0 em espera	00s	00s	0 0 0
	0 em espera	00s	00s	1 0 0
demo_instagram@digivox.br.smartspace.us	0 em espera	00s	00s	1 0 0
instagram_demo@digivox.br.smartspace.us	0 em espera	00s	00s	0 0 0

Observe en la imagen algunos de los indicadores que la sección Colas proporciona al Supervisor.

- **Nombre:** de la cola de voz, WebChat y/o redes sociales asociada al grupo de monitorización.
- **Ocupación:** identifica si hay clientes esperando en la cola para ser atendidos. Muestra cuántos clientes hay en espera en cada cola (por ejemplo, «0 en espera»).
- **Espera media:** tiempo medio de espera (TME) de los clientes en la cola hasta ser atendidos.
- **Atención media:** tiempo medio de atención (TMA) que dedican los Agentes de la cola a atender a los clientes.
- **Agentes:** muestra el número de Agentes conectados a la cola, separados por estado en contadores de colores:
 - Verde: Disponible;
 - Amarillo: Pausa;
 - Azul: En atención.

Las columnas Nombre, Ocupación, Espera media, Atención media y Agentes pueden ordenarse haciendo clic en el título de la columna.

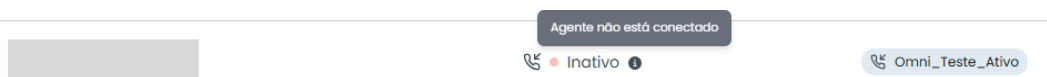
Agentes en atención

Muestra los agentes asociados al grupo de monitorización que han iniciado sesión en canales de atención (online) y los que no han iniciado sesión (offline). El título de la sección indica el total de agentes y, justo debajo, contadores por estado (**verde: Disponible; azul: En atención; amarillo: Pausa; rojo: Inactivo**).

4 Agentes			Filtrar por fila
Agente	Status	Filas	
	Disponible	Omni_Test_Receptivo	
	Inactivo	Omni_Test_Activo	
	Offline		
	Offline	demo_instagram	
	Disponible	Omni_Test_Receptivo +1	
	Disponible	Omni_Test_Activo	
Ver Agentes Offline			

La sección presenta las siguientes columnas de información:

- Agente:** identificación individual de los agentes asociados al grupo de monitorización.
- Estado:** muestra los agentes online y offline.
 - En el caso de los agentes online, indica si el estado es «Disponible» (en atención o disponible para atender), «Pausa» (el agente ha pausado todos los canales en la pantalla de Atención) o «Inactivo» (la conexión del dispositivo del agente con el servidor de la plataforma Smartspace se ha interrumpido por situaciones como, por ejemplo, la falta de conexión a internet).
 - En el caso de los agentes offline, se mostrarán aquellos que no hayan iniciado sesión en ningún canal de atención.
- Junto al estado se muestra el icono del canal en el que el agente ha iniciado sesión. En el estado «Inactivo», pase el ratón por encima del icono (i) para ver más detalles.



- Colas:** muestra las colas asociadas al grupo de monitorización en las que han iniciado sesión los agentes con estado «Disponible», con el icono del canal de cada cola.

***Las colas no se muestran para los agentes con estado offline.**

 Daniel Italo Abreu dos Santos	 Offline
 Gabriela Correia	 Offline

Las columnas Agente y Estado pueden ordenarse haciendo clic en el título de la columna.

*Para consultar los agentes que están offline en el grupo de monitorización, pulse **Ver agentes offline**, en el pie de la sección Agentes. Haga clic en Ocultar agentes offline para ver solo los agentes que han iniciado sesión en algún canal.

4 Agentes		
	Filtrar por fila	
Agente	Status	Filas
	 Disponible	 Omni_Testes_Receptivo
	 Inativo	 Omni_Testes_Ativo
	 Offline  Offline  Disponible	 demo_instagram  Omni_Testes_Receptivo +1
	 Disponible	 Omni_Testes_Ativo
Ver Agentes Offline		

Filtrar por cola: en la parte derecha de la sección, seleccione una cola para mostrar solo los agentes conectados a ella. Para volver a ver todos los agentes del grupo, seleccione de nuevo la opción «Filtrar por cola».

4 Agentes		
	Filtrar por fila	
Agente	Status	Filas
	 Disponible	 Omni_Testes_Receptivo
	 Inativo	 Omni_Testes_Ativo
 Offline  Offline		

IMPORTANTE: un agente puede pausar la atención en un canal y seguir atendiendo en otros. En ese caso, su estado en la pantalla de Monitorización aparecerá como «Disponible».

Por ejemplo: el agente se pone en pausa en los canales de chat (WebChat y/o WhatsApp) y permanece online en el canal de voz. En este escenario, el estado del agente en la sección Agentes será «Disponible» y podrá atender y/o realizar llamadas.

Sesiones activas

Permite monitorizar los siguientes detalles de las atenciones en curso.

2 Sessões Ativas

Cliente	Status	Hora e Data	Agente	Fila	Duração	Ação
 [Redacted]	Em atendimento	15:46h - 23/09/2026	[Redacted]	[Redacted]	42:41:25	 
 [Redacted]	Em espera	10:37h - 21/08/2026	Sem Agente	instagram_demo	839:51:08	 

El título de la sección indica el total de sesiones (por ejemplo, «2 Sesiones activas») y, justo debajo, contadores que indican el número de sesiones por estado:

- En espera y en atención
- Por canal (voz entrante, voz saliente, WhatsApp, WhatsApp – Conversación activa, WebChat, Instagram y Facebook) y
- Por tipo de atención (humana o chatbot)

Al hacer clic en uno de estos iconos, la pantalla mostrará solo las atenciones relacionadas con el filtro seleccionado.

1 Sessões Ativas

Cliente	Status	Hora e Data
 [Redacted]	Em espera	10:37h - 21/08/2026

En la información de la atención encontrará los siguientes datos:

- **Cliente:** nombre del cliente al que se está atendiendo.
 - Icono del canal seguido del número de teléfono del cliente atendido, en el caso de Voz;
 - nombre o número del cliente, en el caso de WhatsApp;
 - perfil del cliente, en el caso de Instagram y Facebook;
 - en el caso de WebChat, la columna aparecerá sin icono.

En Voz y WhatsApp, el icono aparece con una flecha que indica la dirección de la atención (entrante o saliente). En el caso de WhatsApp, cuando se trate de una conversación activa, también se mostrará un cuadro de texto flotante con la información «Iniciado por el agente» al pasar el ratón por encima del icono.

- **Estado:** «En atención» (el agente está hablando o intercambiando mensajes con el cliente) o «En espera» (el cliente está esperando en la cola para ser atendido o, por

ejemplo, el agente ha iniciado una conversación activa de WhatsApp, pero el cliente todavía no ha respondido).

- Hora y fecha: hora y fecha de inicio de la sesión.
- **Agente:** identificación del agente que está atendiendo. Cuando la sesión todavía no se ha asignado a un Agente, se muestra «Sin agente». Aquí también pueden aparecer los agentes de IA creados para atender en colas específicas.
- **Cola:** aquella en la que el agente está atendiendo.
- **Duración:** contador que registra en tiempo real la duración de la atención.
- **Acción:**
 - El botón **Ver** permite que el Supervisor siga la conversación entre el agente y el cliente. Al pulsar el botón, aparece en la pantalla la ventana emergente **Ver atención**, que muestra la conversación en curso entre el agente y el cliente hasta ese momento, incluidos los archivos adjuntos compartidos por el chat.



- El botón **Transferir** permite que el Supervisor derive la sesión a otra cola o a otro Agente.



Las columnas Cliente, Estado, Hora y fecha, Agente y Cola pueden ordenarse haciendo clic en el título de la columna.

El módulo de Monitorización permite seguir las atenciones en tiempo real. **Para consultar atenciones de fechas anteriores, el Supervisor debe acceder a Historial, en el menú del módulo de Atención.**

Informes

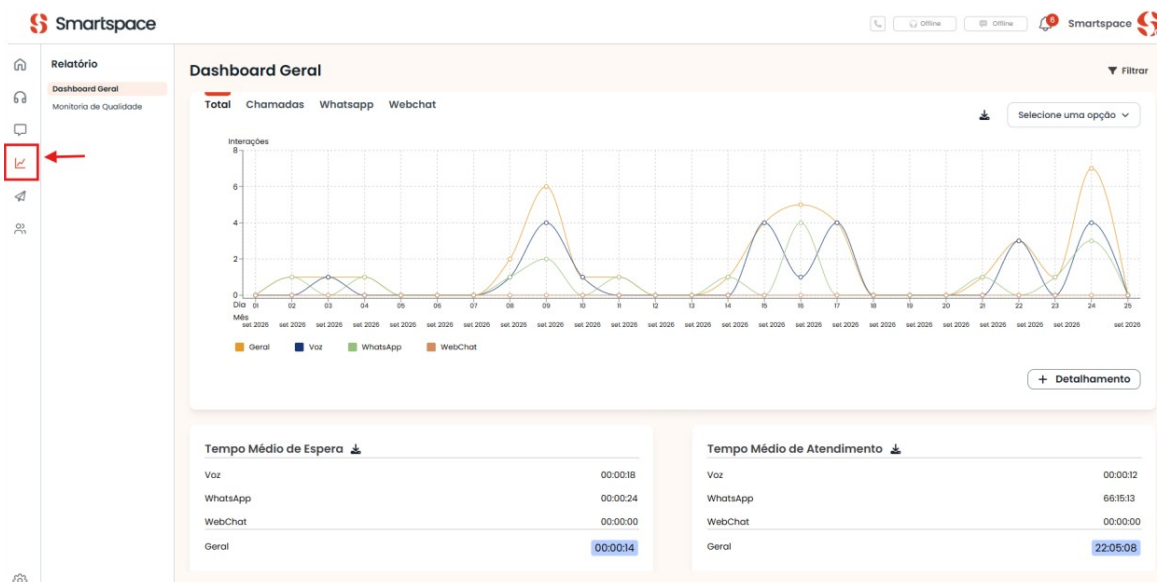
El módulo de Informes consolida la información operativa y transforma los datos en informes estadísticos y visuales, disponibles para su descarga, lo que permite al Supervisor realizar análisis con las herramientas que prefiera.

A partir de los datos, el Supervisor puede comprender cómo está funcionando la atención y la relación con los clientes, y qué acciones pueden adoptarse para mejorar la eficiencia del Contact Center y la experiencia de los usuarios.

El módulo de Informes pueden utilizarlo los usuarios con perfil de Supervisor o de Agente y Supervisor. Los usuarios con perfil exclusivamente de Agente no están habilitados para utilizar el módulo de Informes.

Acceso

Tras iniciar sesión en la plataforma Smartspace, haga clic en el icono de Informes (gráfico) del menú lateral izquierdo. El menú Informes muestra las opciones Dashboard general y Monitorización de calidad.



Dashboard general

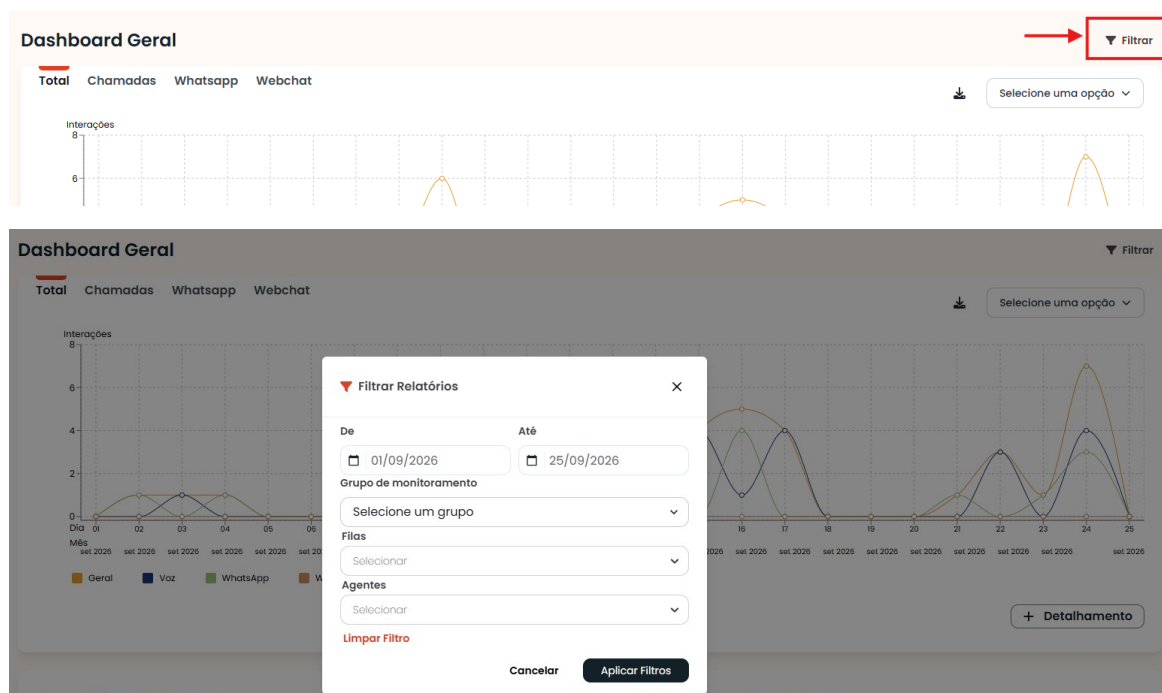
La pantalla Dashboard general tiene una interfaz interactiva que permite consultar y analizar resultados operativos mediante gráficos e indicadores estadísticos, como cantidades absolutas, medias y totales agregados por conjuntos de datos. Es posible ver la

información en pantalla y exportar los datos en formato .CSV para analizarlos en herramientas externas.

Filtros de visualización

La vista del dashboard general ofrece varias opciones para filtrar los datos de atención.

En la esquina superior derecha se encuentra el campo «Filtrar», que permite realizar consultas de forma individual por intervalo de fechas (Desde / Hasta), grupos de monitorización, colas y/o agentes, así como combinar los filtros para realizar búsquedas detalladas.

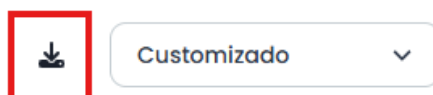


Al hacer clic en la acción Aplicar filtros del campo Filtrar, los resultados de todas las secciones de la pantalla Dashboard general se actualizarán según los filtros utilizados*.

*Antes de aplicar un filtro específico en la sección Gráficos y/o en la sección Cantidad de atenciones por agente, se recomienda utilizar la acción Limpiar filtro del campo Filtrar.

Descargar datos CSV

En todos los gráficos del dashboard general de la pestaña Informes, el **Supervisor podrá exportar los datos a un archivo en formato .CSV** haciendo clic en el icono de descarga que se muestra en la esquina superior derecha de cada sección.



Al pulsarlo, se abrirá la ventana emergente «Exportar en CSV» para seleccionar el periodo de consulta deseado (campos Desde y Hasta, que ya vienen rellenos y pueden modificarse). Después de elegir el intervalo de fechas y hacer clic en Confirmar, se realizará la descarga.

 **Exportar em CSV**
X

Selecione o período:

De

 01/09/2026

Até

 25/09/2026

Cancelar

Confirmar

Gráfico 01 | Cantidad de atenciones

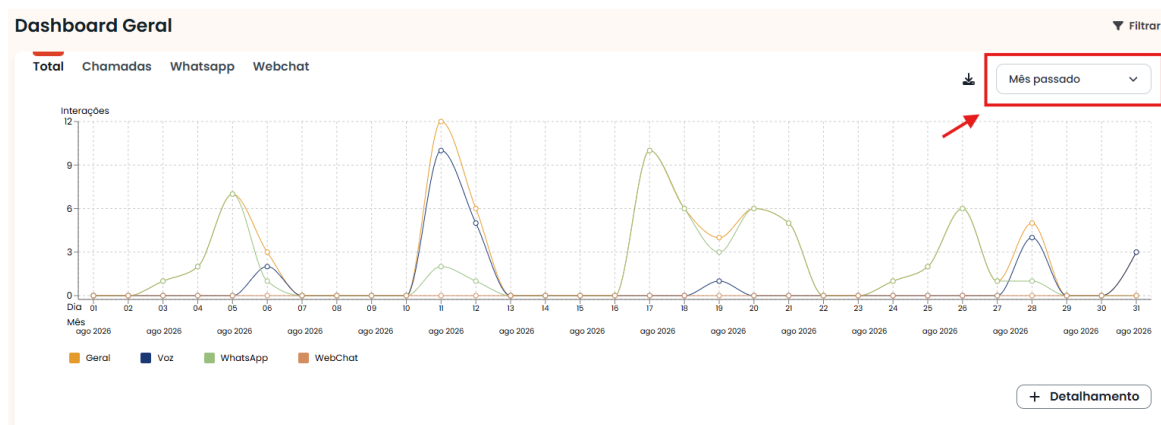
El primer gráfico muestra la cantidad de atenciones por canal. La primera pestaña presenta los datos de todos los canales en conjunto, pero puede obtener una vista más específica por canal haciendo clic en la pestaña correspondiente, situada en la esquina superior izquierda.



- **Llamadas:** muestra la suma de todas las llamadas de voz y de las llamadas atendidas, transferidas y no atendidas.
- **WhatsApp:** muestra los totales de conversaciones iniciadas (conversación activa), recibidas (conversación receptiva) y respondidas.
- **WebChat:** muestra los totales de conversaciones recibidas y respondidas.

De forma predeterminada, se muestran los resultados del mes en curso (del día 1 hasta la fecha de hoy). No obstante, es posible definir otros intervalos de tiempo para la consulta

pulsando el botón Filtrar (descrito más arriba) o **mediante el selector de periodos del propio gráfico («Seleccione una opción»).**



Filtrar Relatórios

De Até

Debajo del gráfico de ondas se encuentra el botón **+Detalles**, que permite mostrar (+) u ocultar (–) la información por fecha dentro del intervalo consultado.

Para cada fecha, puede ver:

- La cantidad de atenciones que se produjeron en esa fecha concreta;
- La duración mínima, media y máxima de las atenciones por fecha;
- Y la espera mínima, media y máxima de las atenciones por fecha.

Los indicadores se mostrarán en las columnas de información correspondientes al tipo de gráfico seleccionado (Total, Llamadas, WhatsApp o WebChat), como se muestra en las imágenes siguientes:

→ - Detalhamento

Dia	Qtd. Atendidas	Duração Mínima	Duração Média	Duração Máxima	Espera Mínima	Espera Média	Espera Máxima
01 de Agosto	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
02 de Agosto	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
03 de Agosto	1	00:00:00	00:00:33	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
04 de Agosto	2	00:00:00	447:48:57	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Tiempo medio de espera y tiempo medio de atención

Justo debajo, la pantalla del dashboard general muestra el **tiempo medio de espera y el tiempo medio de atención**, con las medias por canal (Voz, WhatsApp y WebChat) y la **media «General» de todos los canales (valor destacado en azul)**.

Los datos que se muestran en pantalla siempre corresponderán a los resultados generados a partir de consultas con filtros.

Tempo Médio de Espera 📄

Voz	00:00:18
WhatsApp	00:00:24
WebChat	00:00:00
Geral	00:00:14

Tempo Médio de Atendimento 📄

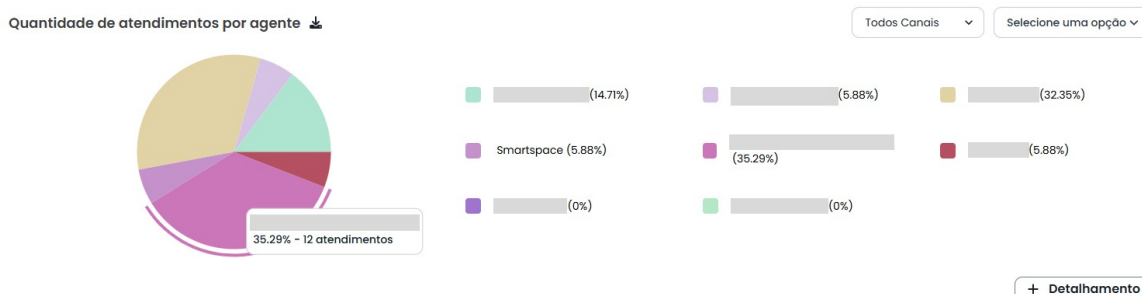
Voz	00:00:12
WhatsApp	66:15:13
WebChat	00:00:00
Geral	22:05:08

Esta información permite al Supervisor hacer un seguimiento de la eficiencia del Contact Center y, cuando sea necesario, adoptar medidas para mejorar el rendimiento de la atención.

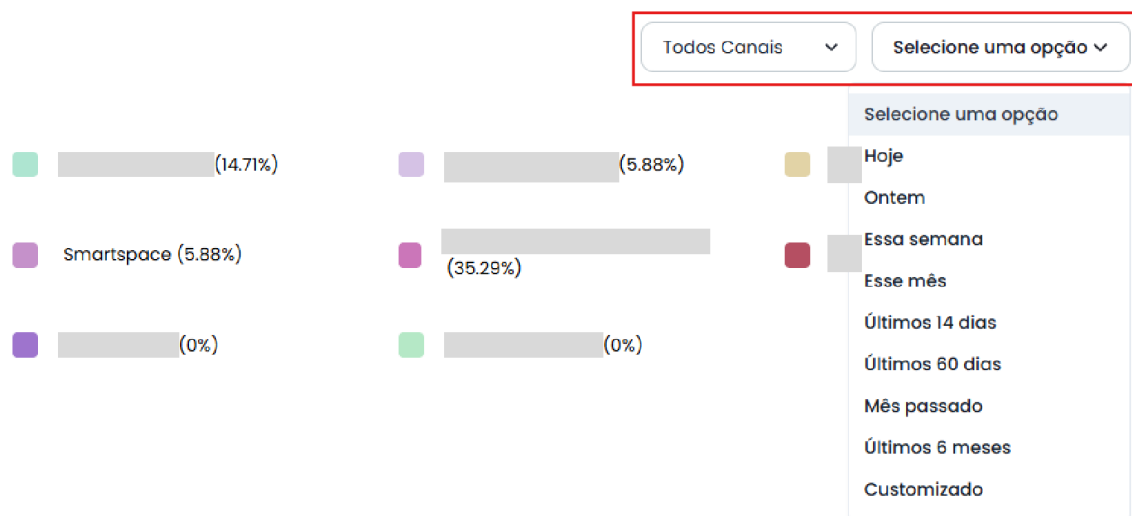
Es posible monitorizar estos indicadores en pantalla y exportarlos, mediante la descarga de un archivo .CSV, haciendo clic en el icono de descarga situado junto al título de cada tarjeta.

Cantidad de atenciones por agente

Los gráficos y el detalle de la sección Cantidad de atenciones por agente proporcionan métricas sobre el rendimiento de los agentes por periodo y por canal.



Basta con utilizar el botón Filtrar, en la parte superior derecha de la pantalla Dashboard general, o los filtros por canal (Todos los canales, WhatsApp, Voz, WebChat) y/o por periodo, en la parte superior derecha de la sección, y seleccionar lo que se desea consultar.



Los resultados se mostrarán de las siguientes formas:

- **Gráfico:** con la distribución porcentual de atenciones por agente respecto al total de atenciones del periodo y la cantidad total de atenciones por agente.
- **Leyendas:** identifican al agente y el porcentaje de sus atenciones respecto al total de atenciones del periodo. Los agentes sin atenciones en el periodo también aparecen, con un 0 %.

Al pulsar el **botón +Detalles**, se mostrará la siguiente lista con el detalle de las atenciones por agente:

The image shows a table titled 'Detalhamento' with the following columns: Agente, Atendimentos, % de atendimento, Tempo de Pausa, Tempo Médio, Tempo Total, and Tempo de Atendimento. The table contains the following data:

Agente	Atendimentos	% de atendimento	Tempo de Pausa	Tempo Médio	Tempo Total	Tempo de Atendimento
[Barra verde]	5	14.71%	00:00:00	12:39:55	900:20:56	189:58:44
[Barra morada]	2	5.88%	00:00:00	19:57:31	161:30:26	119:45:07
[Barra morada]	11	32.35%	00:00:00	53:58:17	623:24:14	1457:11:27
Smartspace	2	5.88%	00:00:00	14:33:52	703:05:49	43:41:36
[Barra morada]	12	35.29%	00:00:00	00:11:20	00:00:00	06:47:52

- **Agente:** identificación del agente;
- **Atenciones:** total de atenciones realizadas por el agente en el periodo consultado;
- **% de atención:** porcentaje de atenciones del agente respecto al total de atenciones del periodo;
- **Tiempo de pausa:** cuánto tiempo ha estado el agente en pausa en el periodo.

- **Tiempo medio:** tiempo medio de duración de las atenciones;
- **Tiempo total:** tiempo total que el agente ha estado conectado a canales de atención en el periodo;
- **Tiempo de atención:** tiempo que el agente ha estado atendiendo en el periodo consultado.

Las columnas Tiempo medio, Tiempo total y Tiempo de atención muestran un icono (i): pase el ratón por encima para ver la descripción del indicador.

Duração média do atendimento		
Tempo de Pausa	Tempo Médio ⓘ	Tempo Total ⓘ

Estados de la nueva pantalla de Monitorización

Los estados identifican el comportamiento de los **Agentes** mientras atienden y pueden consultarse en la sección «**Agentes**».

Al **Supervisor** se le pueden mostrar cuatro tipos de estado de los **Agentes**.

A continuación, se muestran ejemplos de cómo aparece cada estado en la **nueva pantalla de Monitorización** para el **Supervisor** y en la pantalla de **Atención** del Contact Center para el **Agente**.

Disponible

Indica que el **Agente** ha iniciado sesión en al menos una cola asociada al grupo de monitorización supervisado y está disponible para atender. El estado se representa con el **color verde**.

AGENTES TOTAL: 1

#	Nome	Filas	Status	Ramal	Último login	Última chamada	Tempo de pausa	Número	Tempo de espera	Tempo de atendimento	Ações
1	Simulacao Agente 02	Release_Activa Release_Receptiva Release_Receptiva_Simulacao	Disponível	3008	10/05 - 11:23:25	29/02 - 13:35:05	-	-	-	-	II

Vista del **Supervisor** en la pantalla de **Monitorización**.

Atendimento

Agente
Simulacao Agente 02

Disponível **Pausa**

Discar simulacao agente 02

Login

Filas

- ☒ Release_Activa@release.digivox.com.br (ATIVA)
- ☒ Release_Receptiva@release.digivox.com.br
- ☒ Release_Receptiva_Simulacao@release.digivox.com.br

Ramal

3008

01:09:50 Deslogar

Chamada em atendimento

Nenhuma chamada em atendimento

Últimas pausas

Data/hora	Motivo	Duração
10/05/2024 12:13:08	Treinamento de Atendentes	00:00:28
10/05/2024 12:12:44	Treinamento de Atendentes	00:00:16
10/05/2024 11:32:17	Treinamento de Atendentes	00:00:12
10/05/2024 11:24:33	Treinamento de Atendentes	00:00:09
10/05/2024 11:23:48	Treinamento de Atendentes	00:00:35
Total		00:01:40

Últimas chamadas

Protocolo	Data/hora	Duração	Fila	Número	Qualificações	Agendamento
-----------	-----------	---------	------	--------	---------------	-------------

Vista de la pantalla de **Atención** mientras un **Agente** tiene el estado disponible.

En pausa

Indica que el Agente se ha puesto «En pausa» o que el propio Supervisor ha puesto a un Agente «En pausa».

La pausa puede justificarse por distintos motivos; por ejemplo, comida, formación o mantenimiento de equipos, entre otros. (*Más información en [Configurar motivos de pausa](#)).

El estado se representa con el color amarillo.

AGENTES

TOTAL: 1

#	Nome	Filas	Status	Ramal	Último login	Última chamada	Tempo de pausa	Número	Tempo de espera	Tempo de atendimento	Ações
02	Simulacao Agente 02	Release_Ativa Release_Receptiva Release_Receptiva_Simulacao	Em Pausa	3008	10/05 - 11:23:25	29/02 - 13:35:05	23:59:48	-	-	-	

Vista del **Supervisor** cuando un **Agente** está «En pausa».

Atendimento

Agente

Simulacao Agente 02

Disponível

✓ Pausa

Login

Filas

Release_Ativa@release.digivox.com.br (ATIVA)

Release_Receptiva@release.digivox.com.br

Release_Receptiva_Simulacao@release.digivox.com.br

Ramal

3008

01:15:48

Deslogar

Em pausa

00:00:05

Motivo: Treinamento de Atendentes

Últimas pausas

Data/hora	Motivo	Duração
10/05/2024 12:38:59	Treinamento de Atendentes	00:00:09
10/05/2024 12:22:51	Treinamento de Atendentes	00:10:16
10/05/2024 12:13:08	Treinamento de Atendentes	00:00:28
10/05/2024 12:12:44	Treinamento de Atendentes	00:00:16
10/05/2024 11:32:17	Treinamento de Atendentes	00:00:12
10/05/2024 11:24:33	Treinamento de Atendentes	00:00:09
10/05/2024 11:23:48	Treinamento de Atendentes	00:00:35
Total		00:12:05

Últimas chamadas

Protocolo	Data/hora	Duração	Fila	Número	Qualificações	Agendamento
-----------	-----------	---------	------	--------	---------------	-------------

Observe que, en la pantalla de **Atención**, mientras el **Agente** esté «En pausa», el contador del tiempo de pausa y el contador del tiempo que lleva conectado a las colas de atención funcionan en paralelo.

Cola no asociada al grupo de monitorización

Identifica con el **color naranja** a los **Agentes** que están en una llamada en colas que no están asociadas al grupo de monitorización.

AGENTES TOTAL: 2

#	Nome	Filas	Status	Ramal	Último login	Última chamada	Tempo de pausa	Número	Tempo de espera	Tempo de atendimento	Ações
1	Simulação Agente 02	Release_Receptiva	Disponível	3008	13/05 - 10:07:10	29/02 - 13:35:05	-	-	-	-	🔊 📄
2	Simulação Agente 06	3018	Em Chamada	3018	13/05 - 13:57:51	13/05 - 14:58:14	-	-	-	-	🔊 📄

En el ejemplo, el **Agente** está en una llamada por la cola 3018, que no está asociada al grupo de monitorización supervisado.

Atendimento

Agente
Simulação Agente 06

Login

Filas

☒ 3018@release.digivox.com.br

☐ Fila_de_Voz@release.digivox.com.br

Ramal

3018

00:00:24 Deslogar

Chamada em atendimento

Número
2080

Data/hora
13/05/2024 14:55:39

Duração
00:00:10

Protocolo
202405136894038

Fila
3018@release.digivox.com.br

Opção da URA
-

Mudo Espera Transferir

DTMF

Qualificar Agendamento Desligar

En la pantalla de **Atención** se puede comprobar que el **Agente** ha iniciado sesión y está atendiendo por la cola 3018. Esta información se muestra al **Supervisor** en la nueva pantalla de **Monitorización** (imagen anterior), lo que le permite identificar que la llamada se produce en una cola no asociada al grupo de monitorización.

No autenticado

Indica que una extensión no está autenticada. Este estado es un recurso importante para el día a día del **Supervisor**.

Por ejemplo, evita que el **Supervisor** vea a un **Agente** como disponible mientras las llamadas en espera no se le ofrecen porque ha cerrado la ventana del navegador en la que había iniciado sesión en la pantalla de **Atención**.

La identificación de un **Agente** con el estado «No autenticado», señalado con el **color rojo**, alerta al **Supervisor** de los posibles motivos por los que la extensión no está autenticada.

AGENTES: 5 FILTROS Agente... Status... Filas...

#	Nome	Filas	Status	Ramal	Último login	Última chamada	Tempo de pausa	Número	Tempo de espera	Tempo de atendimento	Ações
1	Simulação Agente 01	Release_Receptiva Release_Receptiva_Simulacao Release_receptiva_2 3007 Release_Activa	Em Chamada	3007	08/06 - 20:24:29	08/06 - 20:52:17	-	3003	00:00:02	00:33:25	🔊 📄
2	Simulação Agente 02	Release_Receptiva 3015 Release_Receptiva_Simulacao Release_receptiva_2 Release_Activa	Em Chamada	3008	08/06 - 20:21:14	08/06 - 20:52:33	-	3004	00:00:03	00:33:07	🔊 📄
3	Simulação Agente 03	Release_Receptiva 3009 3015 Release_Receptiva_Simulacao Release_Activa	Não Autenticado	3009	08/06 - 21:22:33	08/06 - 20:53:11	-	-	-	-	🔊 📄
4	Simulação Agente 04	Release_Receptiva Release_Activa	Em Pausa Reunião	3015	08/06 - 20:56:57	08/06 - 20:53:46	00:11:03	-	-	-	🔊 📄
5	Simulação Agente 05	Fila_de_Voz	Disponível	3017	08/06 - 21:20:42	08/06 - 20:52:52	-	-	-	-	🔊 📄

Estado «No autenticado».

Estos son algunos ejemplos de posibles motivos que dan lugar al estado «No autenticado»:

1. El **Agente** ha cerrado la pantalla de **Atención** (ventana del navegador) sin cerrar sesión en las colas de atención. Es decir, aunque sigue conectado a las colas, no está atendiendo.
2. El equipo (dispositivo) ha entrado en hibernación. El **Agente** puede seguir conectado a las colas de atención, pero ha pasado sin atender el tiempo suficiente para que su equipo entrara en hibernación.
3. El equipo (dispositivo) que utiliza el **Agente** se ha quedado bloqueado y no está atendiendo.
4. El equipo (dispositivo) del **Agente** ha perdido la conexión con las colas de **Atención**, por ejemplo, porque no tiene conexión a internet.

* Independientemente del escenario, el estado «No autenticado» indica al **Supervisor** que debe comprobar con el **Agente** por qué no está atendiendo.

IMPORTANTE

- La función del estado «No autenticado» de la nueva pantalla de Monitorización del Contact Center es **señalar un problema, no identificar su causa**.
- Para evitar que la nueva pantalla de **Monitorización** registre el estado «No autenticado», al salir de la pantalla de **Atención** (**Metrics > Agentes > Atención**), el **Agente** debe cerrar primero sesión en las colas de atención. Solo entonces debe cerrar la pantalla de **Atención**.

Informes de PABX

La **solución PABX** ofrece una serie de informes que sirven como herramientas para supervisar, comprender y analizar diversos indicadores de llamadas, como la **Situación** (Atendidas, No atendidas, con registro de fallo) y la **Dirección** (Entrada/Inbound, Salida/Outbound y Local – llamadas internas entre extensiones de la empresa).

Es posible obtener resultados segmentados por distintos periodos y escenarios utilizando las opciones de filtrado de la **pantalla de Informes**.

Entre los indicadores que pueden seleccionarse están las agrupaciones de resultados por **Sector, Extensión, Tipo de llamada y Usuario (con contraseña)**. También están disponibles las opciones de generar informes con datos generales, sin segmentación por agrupación, y de consultar información de **Llamadas grabadas**.

La plataforma de la solución ofrece además la posibilidad de realizar búsquedas de resultados más específicos, filtrando por **Usuario; Sector de origen y/o de destino; Número de origen y/o de destino; Tipo de llamada** (0300, 0800, DDD Celular, DDD Fijo, Internacional, Local Celular, Local Fijo) y por las condiciones **Origen y destino y Origen o destino**.

Hay **cinco (5) tipos principales** de informes disponibles. Cada uno muestra resultados distintos según los filtros utilizados en la pantalla de **Informes**, como se describe a continuación:

- **Cuantitativo:** muestra la cantidad total y el porcentaje de llamadas por situación de la llamada (Atendidas, No atendidas y con registro de fallo) en el periodo seleccionado para la consulta.
- **Resumido:** al incluir distintos indicadores relativos a la duración de las llamadas, el Informe resumido muestra solo resultados de llamadas atendidas en el periodo seleccionado para la consulta. Independientemente de la opción seleccionada en el filtro «Agrupado por» de la pantalla de Informes, el resultado siempre mostrará los datos de Duración media, Duración total y Total de llamadas.
- **Detallado:** muestra el detalle de las llamadas atendidas, no atendidas y con registro de fallo, según el periodo y el tipo de agrupación seleccionados en la consulta. Permite comprobar la dirección (inbound/outbound); el origen; el destino; la fecha y la hora de inicio y de fin de las llamadas; la duración (de la) llamada (tiempo de conversación una vez atendida la llamada); el TTE (Tiempo Total de Espera) y la duración (total) de cada llamada.

IMPORTANTE

El **TTE o Tiempo Total de Espera** corresponde al tiempo que la llamada estuvo sonando hasta ser atendida. Es un indicador que solo se muestra si la llamada es atendida.

La **Duración total** de la llamada equivale a la suma de **TTE + Duración (de la) llamada** (tiempo de conversación una vez atendida la llamada). Este indicador también se mostrará solo si la llamada es atendida.

- **Listado:** muestra listas de información con los principales indicadores que pueden configurarse en la solución **PABX**:
 - **Facilidades telefónicas:** presenta el listado de facilidades telefónicas configuradas para todas las extensiones de un PABX. Las facilidades son atajos para ejecutar determinados comandos y funcionan en cualquier extensión, independientemente de dónde esté registrada: en un teléfono IP o en cualquier softphone.
 - **De extensiones:** muestra la cantidad de extensiones de cada sector de la empresa y detalla información como el dominio al que están asociadas; permisos para llamadas a cobro revertido; bloqueo para realizar llamadas externas; exigencia de contraseña de marcación, entre otros.
 - **De sectores:** muestra la descripción que identifica cada sector configurado por la empresa en la solución PABX.
 - **De usuarios:** identifica a los usuarios por nombre, login, correo electrónico, perfil de usuario, sector, permiso de llamada, dominio y extensiones a las que están asociados.
 - **De extensiones sin uso:** indica la cantidad de extensiones sin uso de cada dominio, mostrando a qué sector y usuario están asociadas y el login de esos usuarios.
 - **De grupos de llamadas:** muestra un resumen de cada grupo de llamadas, con el total de llamadas; la cantidad de llamadas atendidas y no atendidas, y el porcentaje correspondiente a cada situación de llamada. Además, muestra el detalle de las llamadas de las extensiones del grupo, como el estado de atención.
 - **De grupos de llamadas externas:** presenta información sobre los grupos de llamadas externas creados en la plataforma de PABX mediante la funcionalidad Grupos de llamadas externas (PABX > Grupos de llamadas externas). Esta funcionalidad permite crear grupos con números externos a la empresa, como móviles y teléfonos fijos.

El informe muestra un resumen de estos grupos de llamadas, con el total de llamadas y la cantidad y el porcentaje de llamadas atendidas y no atendidas. En el detalle del informe se muestran la fecha y la hora de las llamadas; el número de origen y de destino; el estado (de atención); si se transfirieron o no, y los menús y opciones marcadas en la URA (Unidad de Respuesta Audible).

- **De login/logout de aplicación:** este informe de listado permite supervisar los datos de acceso y el tiempo de permanencia de los usuarios en distintas soluciones integradas en la plataforma de PABX, como, por ejemplo, las soluciones de Colaboración y Softphone.
- **Grupo de llamadas:** al generar este tipo de informe es necesario seleccionar el grupo de llamadas cuyos datos se van a consultar. Como resultado, se mostrará la información de todas las extensiones asociadas al grupo elegido, relativa a las llamadas de entrada (inbound) y a las llamadas realizadas internamente entre extensiones de la empresa.

Lo que diferencia a este tipo de informe es la presentación del Detalle de intentos. Con él, es posible comprobar el total (de) intentos realizados para dirigir llamadas a cada extensión y las cantidades (total y porcentaje) de intentos que dieron lugar a llamadas atendidas y no atendidas.

CONSEJOS

Para cualquier tipo de informe y opción de búsqueda cumplimentada en la pantalla de Informes, antes de detallar todos los datos correspondientes al resultado de la consulta, la plataforma de PABX mostrará un resumen con la información principal encontrada para responder a la búsqueda.

Los informes pueden visualizarse en pantalla (HTML) o descargarse en PDF o en hoja de cálculo CSV.

Información incluida en esta documentación

- Permisos | Requisitos previos | Acceso
- Filtros | Generar informe
- Estructura de los informes
- Informe cuantitativo
 - Informe cuantitativo por agrupación
- Informe resumido
 - Informe resumido por agrupación

- Informe detallado
 - Informe detallado por agrupación
- Informe de listado
 - Listado de facilidades telefónicas
 - Listado de extensiones
 - Listado de sectores y de usuarios
 - Listado de extensiones sin uso
 - Listados de grupos de llamadas
 - Listado de login/logout de aplicación
- Informe de grupo de llamadas

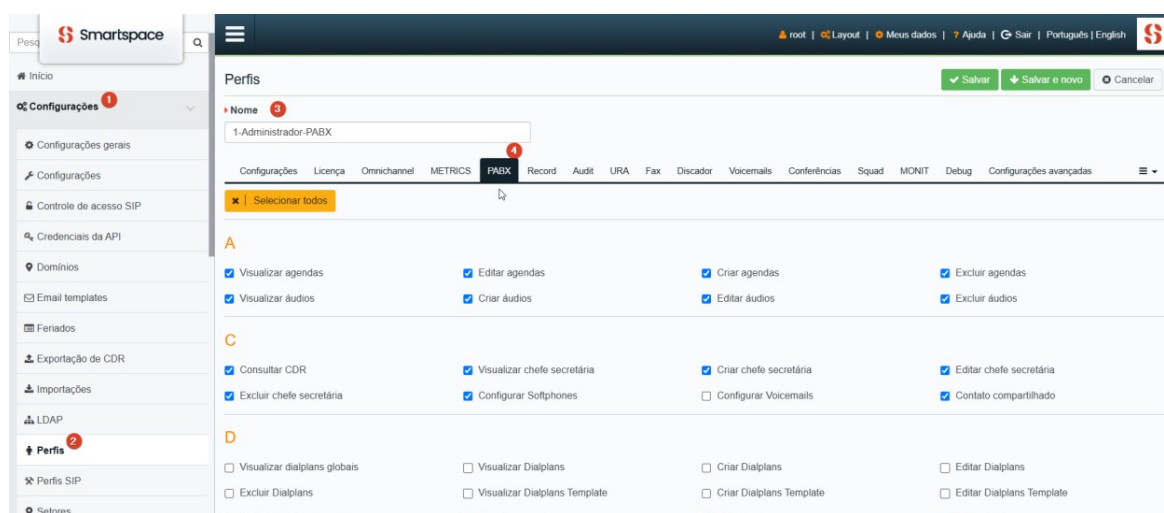
Permisos | Requisitos previos | Acceso

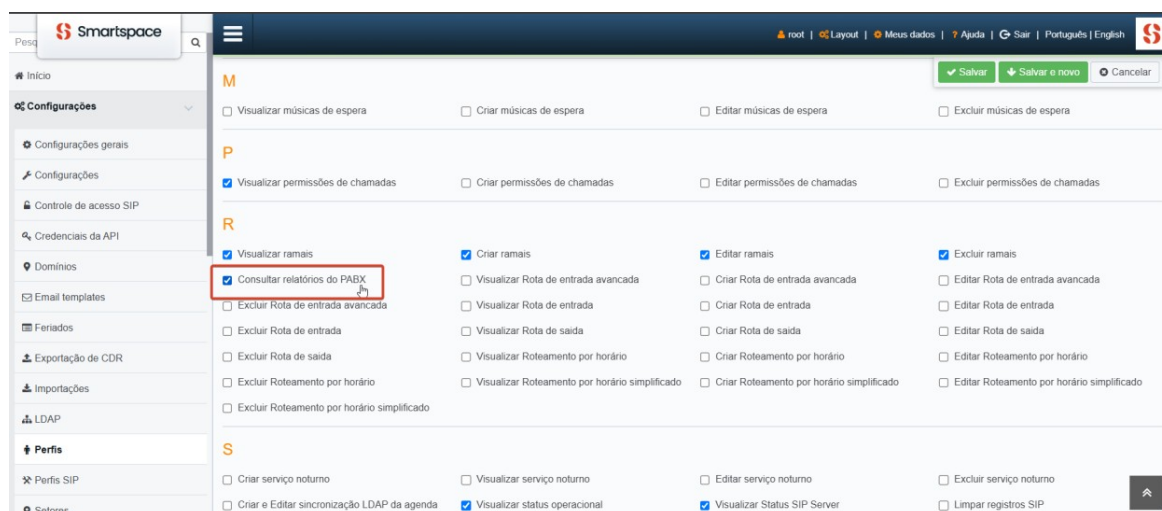
Permisos y requisitos previos

Para que la funcionalidad Informes se muestre en el menú PABX, es necesario que un usuario con permiso para editar perfiles (de usuario) habilite la opción «Consultar informes del PABX».

El permiso se concede en la plataforma Smartspace Manager, desde el menú

Configuración > Perfiles > (pestaña) PABX.





El **Administrador/Supervisor** tendrá acceso a toda la información de los distintos tipos de informe si su perfil tiene habilitados los permisos para ver los datos del dominio o dominios para los que desea generar informes, como:

- Sectores.
- Desvíos de llamadas.
- Grupos de llamadas.
- Grupos de llamadas externas.
- Grupo de extensiones.
- Permisos de llamadas.
- Extensiones.
- Servicio nocturno.
- Estado operativo.
- Tipos de llamadas.
- Usuarios con contraseña.

Acceso

El acceso a los informes se realiza desde el **menú PABX > Informes**.

Filtros | Generar informes

Tras acceder a la pantalla de Informes, basta con seleccionar qué «Tipo de informe» se debe generar: Cuantitativo, Resumido, Detallado, Listado o Grupo de llamadas.

Filtros

Para **generar un informe**, es necesario cumplimentar los filtros de la pantalla de Informes (**PABX > Informes**) con la información que la plataforma debe consultar.

Algunos de estos filtros son de cumplimentación obligatoria y aparecen señalados con un indicador (*flag*) de color rojo. Otros son de cumplimentación opcional y ayudan a realizar búsquedas de resultados más específicos sobre el uso de la solución **PABX**.

En general, los informes de tipo Cuantitativo, Resumido y Detallado tienen en común los siguientes filtros:

Filtros de cumplimentación obligatoria	Filtros de cumplimentación opcional
Dominio	Usuario
Site	Sector de origen
Agrupado por	Sector de destino
Fecha/hora de inicio y Fecha/hora de fin	Condición
Situación de la llamada	Número de origen
Dirección de la llamada	Número de destino
	Tipo de llamada
	Tipo de informe

Los informes de tipo Cuantitativo y Resumido presentan los siguientes filtros opcionales **exclusivos**:

- **Cuantitativo:** permite seleccionar si los datos que se generarán son de «**Llamadas grabadas**».
- **Resumido:** tiene el campo «Detalle», que permite seleccionar si los resultados se mostrarán en el informe por «**Día**» o por «**Mes**».

En cambio, los filtros obligatorios para **generar informes** de tipo Listado y Grupo de Llamadas se diferencian de los demás porque muestran los campos:

Tipo de informe	Filtro obligatorio
Informe de listado	«Listado de»
Informe de grupo de llamadas	Grupo de llamadas

Además de estas diferencias, las opciones que pueden seleccionarse en los filtros obligatorios «Situación de la llamada» y «Dirección de la llamada» cambian según el «Tipo de informe» elegido.

Generar informe

Para **generar un informe**, siga estos pasos:

1. Acceda a la pantalla de **Informes (PABX > Informes)**.
2. Seleccione qué «Tipo de informe» desea: Cuantitativo, Resumido, Detallado, Listado o Grupo de Llamadas.
3. Complimente los filtros obligatorios del «Tipo de informe» elegido. Estos filtros aparecen señalados con un indicador (*flag*) rojo y deben cumplimentarse con la información que el sistema debe consultar.
4. Si desea que la búsqueda sea aún más específica, utilice los filtros de cumplimentación opcional disponibles para el «Tipo de informe» elegido.
5. En los filtros opcionales, seleccione si desea que el informe sea de visualización en pantalla (**HTML**) o se descargue en **PDF** o en **hoja de cálculo CSV**.
*Si no elige ninguna opción, el informe generado será de visualización en pantalla (**HTML**).
6. Pulse el botón **Generar informe**.

Elija el formato en el que se debe generar el informe.

IMPORTANTE: para que se genere el informe, es necesario que el **PABX** tenga registros de uso que correspondan a los filtros cumplimentados para la búsqueda. Si no hay información, se mostrará el aviso «No se han encontrado datos para el filtro indicado (utilizado)».

Estructura de los informes

Los informes Cuantitativo, Resumido y Detallado siempre mostrarán un encabezado que indica:

- **Tipo de informe** (generado).
- **Agrupación:** qué opción de agrupación se seleccionó para generar el informe (Sector, Extensión, Tipo de llamada, Usuario (con contraseña), Sin agrupación).
- **Situación:** qué estado de llamada se consultó (Atendida, No atendida, Fallo).

- **Dirección:** si se recopilaban datos de llamadas de entrada (*inbound*), de salida (*outbound*) y/o locales (llamadas entre extensiones de la empresa).
- **Site:** al que pertenecen los resultados generados.
- **Periodo:** intervalo de tiempo consultado.

A continuación se muestra el ejemplo de un **Informe cuantitativo** que responde a una búsqueda con el filtro «Agrupado por» Sector para llamadas atendidas, no atendidas y con registro de fallo, tanto de entrada como de salida y locales.

	Quantitativo de chamadas
Agrupamento:	Setor
Situação:	Atendidas/Não atendidas/Falha
Direção:	Entrada / Saída / Local
Site:	UNITY
Período:	01/03/2023 00:00:00 a 31/03/2023 23:59:59

Si se han seleccionado filtros de cumplimentación opcional para **generar el informe**, el encabezado también los mostrará, indicando cuáles se usaron en la búsqueda:

	Quantitativo de chamadas	Número Origem: Contém 10
Agrupamento:	Setor	Número Destino: Contém 15
Situação:	Atendidas/Não atendidas/Falha	
Direção:	Entrada / Saída / Local	
Site:	UNITY	
Período:	01/03/2023 00:00:00 a 31/03/2023 23:59:59	

Debajo del encabezado, los informes muestran un **Resumen** de los datos consultados, como en el ejemplo de la imagen siguiente:

Resumo								
Setor	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
Digivox	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%
Total	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%

A partir del **Resumen**, los informes presentan resultados específicos de forma detallada, con los datos que responden a la búsqueda realizada con los filtros de la pantalla de **Informes**.

***En el informe de tipo Grupo de llamadas, el encabezado mostrará:**

- **Dominio:** al que está asociado el PABX del grupo de llamadas.
- **Site:** al que pertenecen los resultados generados.
- **Grupo de llamadas:** para el que se generó el informe.
- **Periodo:** intervalo de tiempo consultado.

*En el informe de tipo Listado, los datos del encabezado dependerán de la opción seleccionada en el campo del filtro «Listado de».

Informe cuantitativo

El informe de tipo Cuantitativo muestra la cantidad total y el porcentaje de llamadas por «Situación de la llamada» (Atendidas, No atendidas y con registro de fallo) en el periodo seleccionado para la consulta.

Además del Total y del %Total correspondientes a la suma de todas las llamadas (llamadas de todas las situaciones).

Según la opción seleccionada en el filtro «Agrupado por» de la pantalla de **Informes (PABX > Informes > (Tipo de informe) Cuantitativo)**, se presenta como resultado la siguiente información específica:

Filtro «Agrupado por»	Resultado mostrado en el informe
Sector	Distribución por día y distribución por hora.
Extensión	Distribución por extensión (número de extensión).
Tipo de llamada	Distribución por extensión, identificando el «Tipo de llamada» (0300, 0800, DDD Celular, DDD Fijo, Internacional, Local Celular, Local Fijo).
Usuario (con contraseña)	Distribución por extensión, identificando qué usuario con contraseña realizó las llamadas (qué contraseña de usuario se utilizó para realizar llamadas).
Sin agrupación	Distribución (de las llamadas) por día y distribución por hora.

Generar informe cuantitativo

La generación del Informe cuantitativo comienza con la cumplimentación de los filtros de la pantalla de Informes, como se indica en los siguientes pasos:

1. Acceda a la pantalla de Informes (PABX > Informes).
2. Seleccione el «Tipo de informe» **haciendo clic en Cuantitativo**.
***El botón del tipo de informe elegido se mostrará en color verde para indicar que está seleccionado.**
3. Cumplimente los siguientes filtros obligatorios, señalados con un indicador (*flag*) de color rojo:
 - **Dominio:** al que está asociado el PABX.
 - **Site:** del PABX cuyos datos se generarán en el informe.

- **Agrupado por:** seleccione si desea generar información agrupada por Sector, Extensión, Tipo de llamada, Usuario (con contraseña) o Sin agrupación.

¡ATENCIÓN!

Para cada opción de este filtro se mostrarán indicadores específicos en el informe.

- Fecha/hora de inicio y Fecha/hora de fin: defina el inicio y el fin del periodo cuya información se consultará.
- Situación de la llamada: marque si desea ver resultados de llamadas atendidas, no atendidas o con registro de fallo.
- Dirección de la llamada: marque si desea generar datos de llamadas de entrada (inbound), de salida (outbound) o locales (llamadas internas entre extensiones de la empresa).

¡ATENCIÓN!

La dirección de la llamada está relacionada con las opciones del campo «Agrupado por». En el Informe cuantitativo, cuando en el campo «Agrupado por» se seleccionen las opciones «Tipo de llamada» y «Usuario (con contraseña)», solo se mostrarán llamadas de salida (outbound).

Filtros de cumplimentación obligatoria.

Smartspace

root | Layout | Meus dados | Ajuda | Sair | Português | English

Relatórios

Tipo de relatório: Quantitativo | Resumido | Detalhado | Listagem | Grupo de chamada

Filtro

Domínio: labtest01.digivox.com.br

Site: UNITY

Data/Hora início: 01/02/2023 00:00:00

Data/Hora fim: 31/12/2023 23:59:59

Situação da chamada: Atendidas | Não atendidas | Falha

Direção da chamada: Entrada | Saída | Local

Agrupado por: Sem agrupamento

Usuário: Seleccione

Chamadas gravadas: ☐

Setor origem: Seleccione

Setor destino: Seleccione

Condição: Origem e destino

Número Origem: Exatamente

Número Destino: Exatamente

Tipo de chamada: Seleccione

Tipo de relatório: PDF | HTML | CSV

Gerar relatório

Opciones del filtro «Agrupado por».

Smartspace

root | Layout | Meus dados | Ajuda | Sair | Português | English

Relatórios

Tipo de relatório: Quantitativo | Resumido | Detalhado | Listagem | Grupo de chamada

Filtro

Domínio: labtest01.digivox.com.br

Site: UNITY

Data/Hora início: 01/02/2023 00:00:00

Data/Hora fim: 31/12/2023 23:59:59

Situação da chamada: Atendidas | Não atendidas | Falha

Direção da chamada: Entrada | Saída | Local

Agrupado por: Sem agrupamento

Usuário: Seleccione

Chamadas gravadas: ☐

Setor origem: Seleccione

Setor destino: Seleccione

Condição: Origem e destino

Número Origem: Exatamente

Número Destino: Exatamente

Tipo de chamada: Seleccione

Tipo de relatório: PDF | HTML | CSV

Gerar relatório

Agrupación por «Tipo de llamada».

Smartspace

root | Layout | Meus dados | Ajuda | Sair | Português | English

Relatórios

Tipo de relatório: Quantitativo | Resumido | Detalhado | Listagem | Grupo de chamada

Filtro

Domínio: labtest01.digivox.com.br

Site: UNITY

Data/Hora início: 01/02/2023 00:00:00

Data/Hora fim: 31/12/2023 23:59:59

Situação da chamada: Atendidas | Não atendidas | Falha

Direção da chamada: Entrada | Saída | Local

Agrupado por: Tipo de chamada

Usuário: Seleccione

Chamadas gravadas: ☐

Setor origem: Seleccione

Setor destino: Seleccione

Condição: Origem e destino

Número Origem: Exatamente

Número Destino: Exatamente

Tipo de chamada: Seleccione

Tipo de relatório: PDF | HTML | CSV

Gerar relatório

Agrupado por «Usuario con contraseña».

4. Si desea que la búsqueda sea aún más específica, utilice los filtros de cumplimentación opcional:

- **Usuario:** al seleccionar un usuario, la plataforma buscará los datos indicados en los filtros obligatorios de forma específica para ese usuario.
- **Llamadas grabadas:** cuando esta opción está marcada, el informe mostrará solo resultados de llamadas grabadas. Si la opción está desmarcada, se mostrarán resultados de todas las llamadas (grabadas y no grabadas).
- **Sector de origen:** consulta información de llamadas a partir del sector de la empresa que originó las llamadas.
- **Sector de destino:** consulta información de llamadas a partir del sector de la empresa que recibió las llamadas.
- **Condición:** permite utilizar las condiciones Origen y destino, u Origen o destino, para consultar llamadas de sectores de la empresa que originaron y que recibieron llamadas.
- **Número de origen y Número de destino:** en estos campos pueden seleccionarse las condiciones Exactamente, Contiene, Empieza por y Termina en para localizar llamadas de un determinado número de extensión o teléfono de origen o de destino.
- **Tipo de llamada:** permite definir si la búsqueda se realizará para llamadas de 0300, 0800, DDD Celular, DDD Fixo, Internacional, Local Celular, Local Fixo o de otra configuración de «Tipo de llamada» del PABX de la empresa.

5. En el campo opcional «Tipo de informe», defina si el informe generado será de visualización en pantalla (HTML) o para descarga en PDF o en hoja de cálculo CSV.

***De forma predeterminada, este filtro aparece con la opción HTML habilitada (en color verde).**

Si no se selecciona otro formato, la plataforma generará el informe para su visualización en pantalla.

6. Pulse **Generar informe**.

IMPORTANTE: en las agrupaciones por «Tipo de llamada» y «Usuario (con contraseña)», el filtro «Dirección de la llamada» solo permite seleccionar llamadas de salida (outbound).

Informe cuantitativo por agrupación

Este artículo presenta ejemplos del Informe cuantitativo con el objetivo de orientar la interpretación de los resultados generados para los siguientes tipos de agrupación:

IMPORTANTE: la opción seleccionada en el filtro «Agrupado por» de la pantalla de Informes será determinante para los resultados presentados en el Informe cuantitativo. A partir de estas opciones se generarán indicadores específicos.

Además, el resultado generado para cualquier consulta dependerá también de los demás filtros seleccionados en la pantalla de Informes, como el periodo, «Situación de la llamada» y «Dirección de la llamada».

Agrupación por sector

El Informe cuantitativo «Agrupado por» Sector muestra la distribución por día y la distribución por hora de las llamadas de las situaciones y direcciones elegidas en la búsqueda, con estos resultados para cada sector del PABX de la empresa.

Ejemplo 1

El siguiente Informe cuantitativo por sector se generó para una empresa que tiene un solo sector de PABX.

En la pantalla de Informes solo se utilizaron filtros de cumplimentación obligatoria, como se puede observar en el encabezado del documento.

17/04/2023, 13:17

Digivox

Quantitativo de chamadas

Agrupamento:

Setor

Situação:

Atendidas/Não atendidas/Falha

Direção:

Entrada / Saída / Local

Site:

UNITY

Período:

01/03/2023 00:00:00 a 10/03/2023 23:59:59

Resumo

Setor	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
Digivox	60	63.16%	31	32.63%	4	4.21%	95	100.00%
Total	60	63.16%	31	32.63%	4	4.21%	95	100.00%

Distribuição por dia

Digivox

Distribuição por dia	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
01/03/2023	10	90.91%	0	0%	1	9.09%	11	100.00%
02/03/2023	5	55.56%	2	22.22%	2	22.22%	9	100.00%
03/03/2023	6	100.00%	0	0%	0	0%	6	100.00%
06/03/2023	23	56.10%	18	43.90%	0	0%	41	100.00%
07/03/2023	4	80.00%	1	20.00%	0	0%	5	100.00%
08/03/2023	6	100.00%	0	0%	0	0%	6	100.00%
09/03/2023	3	23.08%	10	76.92%	0	0%	13	100.00%
10/03/2023	3	75.00%	0	0%	1	25.00%	4	100.00%
Total	60	63.16%	31	32.63%	4	4.21%	95	100.00%

Distribuição por hora

Digivox

Distribuição por hora	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
8	2	100.00%	0	0%	0	0%	2	100.00%
9	6	100.00%	0	0%	0	0%	6	100.00%
10	13	86.67%	2	13.33%	0	0%	15	100.00%
11	8	80.00%	2	20.00%	0	0%	10	100.00%
12	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%
13	0	0%	1	100.00%	0	0%	1	100.00%
14	15	39.47%	21	55.26%	2	5.26%	38	100.00%
15	8	72.73%	2	18.18%	1	9.09%	11	100.00%
16	4	50.00%	3	37.50%	1	12.50%	8	100.00%
22	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%
Total	60	63.16%	31	32.63%	4	4.21%	95	100.00%

Informe cuantitativo con agrupación por sector.

1. Encabezado con los datos utilizados en la consulta. 2. Resumen del informe. 3. Datos según la distribución por día. 4. Datos según la distribución por hora.

En el detalle de resultados es posible ver la **distribución por día** de las llamadas de cada estado (**Situación**) consultado para el sector «Digivox», en el periodo del 1 al 10 de marzo de 2023.

Además de las cantidades y los porcentajes de llamadas por estado y de la suma Total y el %Total por día (mostrados en filas), el informe presenta la suma total y el porcentaje de las llamadas del periodo (al final de cada columna).

Digivox

Distribuição por dia	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
01/03/2023	10	90.91%	0	0%	1	9.09%	11	100.00%
02/03/2023	5	55.56%	2	22.22%	2	22.22%	9	100.00%
03/03/2023	6	100.00%	0	0%	0	0%	6	100.00%
06/03/2023	23	56.10%	18	43.90%	0	0%	41	100.00%
07/03/2023	4	80.00%	1	20.00%	0	0%	5	100.00%
08/03/2023	6	100.00%	0	0%	0	0%	6	100.00%
09/03/2023	3	23.08%	10	76.92%	0	0%	13	100.00%
10/03/2023	3	75.00%	0	0%	1	25.00%	4	100.00%

El detalle también muestra la misma información en la tabla de distribución por hora, en la que aparecen todas las llamadas realizadas en una determinada franja horaria durante el intervalo de tiempo consultado en la pantalla de Informes, como se muestra a continuación.

Distribuição por hora	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
8	2	100.00%	0	0%	0	0%	2	100.00%
9	6	100.00%	0	0%	0	0%	6	100.00%
10	13	86.67%	2	13.33%	0	0%	15	100.00%
11	8	80.00%	2	20.00%	0	0%	10	100.00%
12	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%
13	0	0%	1	100.00%	0	0%	1	100.00%
14	15	39.47%	21	55.26%	2	5.26%	38	100.00%
15	8	72.73%	2	18.18%	1	9.09%	11	100.00%
16	4	50.00%	3	37.50%	1	12.50%	8	100.00%
22	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%

Ejemplo 2

El siguiente Informe cuantitativo por sector presenta la situación de una empresa con más de un sector de PABX.

Observe que los resultados de la distribución por día y la distribución por hora (señalados con los rectángulos de colores) aparecen segmentados por sector.

17/04/2025, 14:48

Digivox



Quantitativo de chamadas

Agrupamento: Setor

Situação: Atendidas/Não atendidas/Falha

Direção: Entrada / Saída / Local

Site: UNITY

Período: 07/06/2023 00:00:00 a 07/06/2023 23:59:59

Resumo

Setor	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
1 Digivox	2	15.38%	11	84.62%	0	0%	13	100.00%
2 StudioX	3	25.00%	9	75.00%	0	0%	12	100.00%
Total	5	20.00%	20	80.00%	0	0%	25	100.00%

<https://lab-unity.digivox.com.br/relatoriosPabx/consultar?filtro=QUANTITATIVO&domainUid=fd77fd7e-2cb2-4df7-9dd5-105a920e1ada&siteId=1bdc617-f0c4-3242-cf87-c4fe535c88c2&agrupadoPor=SETOR&dataIni...> 1/3

Informe cuantitativo por sector para una empresa con más de un sector de PABX.

17/04/2025, 14:48

Digivox

Distribuição por dia

Digivox¹

Distribuição por dia	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
07/06/2023	2	15.38%	11	84.62%	0	0%	13	100.00%
Total	2	15.38%	11	84.62%	0	0%	13	100.00%

Distribuição por hora

Distribuição por hora	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
14	2	15.38%	11	84.62%	0	0%	13	100.00%
Total	2	15.38%	11	84.62%	0	0%	13	100.00%

<https://lab-unity.digivox.com.br/relatoriosPabx/consultar?filtro=QUANTITATIVO&domainUid=fd77fd7e-2cb2-4df7-9dd5-105a920e1ada&siteId=1bdc617-f0c4-3242-cf87-c4fe535c88c2&agrupadoPor=SETOR&dataIni...> 2/3

Resultados individuales de uno de los **sectores en la distribución por día y la distribución por hora.**

17/04/2025, 14:48

Digivox

Distribuição por dia								
StudioX								
Distribuição por dia	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
07/06/2023	3	25.00%	9	75.00%	0	0%	12	100.00%
Total	3	25.00%	9	75.00%	0	0%	12	100.00%

Distribuição por hora								
Distribuição por hora	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
14	2	50.00%	2	50.00%	0	0%	4	100.00%
15	0	0%	3	100.00%	0	0%	3	100.00%
16	1	20.00%	4	80.00%	0	0%	5	100.00%
Total	3	25.00%	9	75.00%	0	0%	12	100.00%

<https://lab-unity.digivox.com.br/relatoriosPabx/consultar?filtro=QUANTITATIVO&domainUuid=fd77fd7e-2cb2-4df7-9dd5-105a920e1ada&siteId=1bdc617-f0c4-3242-cf87-c4fe535c88c2&agrupadoPor=SETOR&dataIni...> 3/3

Resultados individuales de otro sector del PABX en la distribución por día y la distribución por hora.

Ejemplo 3

En este ejemplo, el **Informe cuantitativo por sector** se generó para el mismo periodo del Ejemplo 1, pero utilizando el filtro opcional «**Llamadas grabadas**».

Observe que el total de llamadas que muestra el informe bajó de 60 a 4, lo que indica que solo se grabaron 4 llamadas (en total). Además, solo se presentan datos del sector «Digivox», lo que indica que solo este tenía activada la **configuración de grabación de llamadas**.

17/04/2025, 15:18

Digivox

**Quantitativo de chamadas**

Agrupamento: Setor
Situação: Atendidas/Não atendidas/Falha
Direção: Entrada / Saída / Local
Site: UNITY
Período: 01/03/2023 00:00:00 a 10/03/2023 23:59:59

Resumo

Setor	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
Digivox	3	75.00%	1	25.00%	0	0%	4	100.00%
Total	3	75.00%	1	25.00%	0	0%	4	100.00%

<https://lab-unity.digivox.com.br/relatoriosPabx/consultar?filtro=QUANTITATIVO&domainUid=fd77fd7e-2cb2-4df7-9dd5-105a920e1ada&siteId=1bdc617-f0c4-3242-cf87-c4fe535c88c2&agrupadoPor=SETOR&dataIni...> 1/2**Resumen de la consulta con el filtro «Llamadas grabadas».**

17/04/2025, 15:18

Digivox

Distribuição por dia

Digivox								
Distribuição por dia	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
06/03/2023	1	50.00%	1	50.00%	0	0%	2	100.00%
08/03/2023	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%
10/03/2023	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%
Total	3	75.00%	1	25.00%	0	0%	4	100.00%

Distribuição por hora

Distribuição por hora	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
11	2	100.00%	0	0%	0	0%	2	100.00%
13	0	0%	1	100.00%	0	0%	1	100.00%
22	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%
Total	3	75.00%	1	25.00%	0	0%	4	100.00%

<https://lab-unity.digivox.com.br/relatoriosPabx/consultar?filtro=QUANTITATIVO&domainUid=fd77fd7e-2cb2-4df7-9dd5-105a920e1ada&siteId=1bdc617-f0c4-3242-cf87-c4fe535c88c2&agrupadoPor=SETOR&dataIni...> 2/2**Distribución por día y distribución por hora de la consulta con el filtro «Llamadas grabadas».**

Agrupación por extensión

El Informe cuantitativo «Agrupado por» Extensión muestra las llamadas de cada extensión asociada a los sectores del PABX.

Se presentan las llamadas de las situaciones y direcciones elegidas en la búsqueda, además de otras variaciones según los filtros opcionales cumplimentados para la búsqueda.

Ejemplo

En el ejemplo, se buscaron llamadas atendidas, no atendidas y con registro de fallo, agrupadas por extensión, en el periodo del 01/05/2023 al 07/06/2023.

Como la empresa tiene dos sectores de PABX («Digivox» y «StudioX»), los resultados aparecen segmentados por sector.

17/04/2025, 16:03

Digivox

	Quantitativo de chamadas
	Agrupamento: Ramal
	Situação: Atendidas/Não atendidas/Falha
	Direção: Entrada / Saída / Local
	Site: UNITY
	Período: 01/05/2023 00:00:00 a 07/06/2023 23:59:59

Resumo								
Setor	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
Digivox	19	57.58%	14	42.42%	0	0%	33	100.00%
StudioX	3	25.00%	9	75.00%	0	0%	12	100.00%
Total	22	48.89%	23	51.11%	0	0%	45	100.00%

<https://lab-unity.digivox.com.br/relatoriosPabx/consultar?filtro=QUANTITATIVO&domainUid=f77f7e-2cb2-4df7-9dd5-105a920e1ada&siteId=1bdc617-f0c4-3242-cf87-c4fe535c88c2&agrupadoPor=RAMAL&dataIni...> 1/3

Resumen del Informe cuantitativo por extensión para una empresa con más de un sector de PABX.

17/04/2025, 16:03

Digivox

Distribuição por Ramal								
Digivox								
Ramal	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
1000	1	12.50%	7	87.50%	0	0%	8	100.00%
1007	9	100.00%	0	0%	0	0%	9	100.00%
1011	1	20.00%	4	80.00%	0	0%	5	100.00%
1049	2	66.67%	1	33.33%	0	0%	3	100.00%
5010	2	50.00%	2	50.00%	0	0%	4	100.00%
5121	4	100.00%	0	0%	0	0%	4	100.00%
Total	19	57.58%	14	42.42%	0	0%	33	100.00%

<https://lab-unity.digivox.com.br/relatoriosPabx/consultar?filtro=QUANTITATIVO&domainUid=f77f7e-2cb2-4df7-9dd5-105a920e1ada&siteId=1bdc617-f0c4-3242-cf87-c4fe535c88c2&agrupadoPor=RAMAL&dataIni...> 2/3

Observe cómo la distribución por extensión se muestra por sector del PABX y cómo el total se suma en filas y en columnas.

17/04/2025, 16:03

Digivox

Distribuição por Ramal								
StudioX								
Ramal	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
1023	1	14.29%	6	85.71%	0	0%	7	100.00%
1024	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%
1025	1	25.00%	3	75.00%	0	0%	4	100.00%
Total	3	25.00%	9	75.00%	0	0%	12	100.00%

<https://lab-unity.digivox.com.br/relatoriosPabx/consultar?filtro=QUANTITATIVO&domainUId=fd77fd7e-2cb2-4df7-9dd5-105a920e1ada&siteId=1bdc617-f0c4-3242-cf87-c4fe535c88c2&agrupadoPor=RAMAL&dataIni...> 3/3

Compare los resultados de las extensiones del otro sector del PABX.

Agrupación por tipo de llamada

El Informe cuantitativo «Agrupado por» Tipo de llamada solo ofrece resultados de llamadas de salida (outbound) e identifica si se realizaron a partir de configuraciones de números como 0300, 0800, DDD Celular, DDD Fijo, Internacional, Local Celular y/o Local Fijo.

Los resultados se muestran mediante la distribución por extensión de cada una de estas configuraciones de número, detallados por los estados de llamada (Atendidas, No atendidas, con registro de fallo) seleccionados para la búsqueda en la pantalla de Informes.

Además de las cantidades, el informe muestra los porcentajes correspondientes a cada estado y la cantidad Total y el %Total de llamadas.

Ejemplo

En las imágenes del informe generado, para el periodo seleccionado en la búsqueda, el PABX presenta resultados solo para extensiones con configuración de número DDD Celular y Local Fijo.

17/04/2025, 16:47



Quantitativo de chamadas

Agrupamento:	Tipo de chamada
Situação:	Atendidas/Não atendidas/Falha
Direção:	Saída
Site:	UNITY
Período:	31/03/2022 00:00:00 a 07/06/2023 23:59:59

Resumo								
Tipo Chamada	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
DDDCelular	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%
LocalFixo	15	100.00%	0	0%	0	0%	15	100.00%
Total	16	100.00%	0	0%	0	0%	16	100.00%

https://lab-unity.digivox.com.br/relatoriosPabx/consultar?filtro=QUANTITATIVO&domainUuid=fd77fd7e-2cb2-4df7-9dd5-105a920e1ada&siteId=1bdc617-f0c4-3242-cf87-c4fe535c88c2&agrupadoPor=TIPO_CHAMAD... 1/3

Resumen del Informe cuantitativo por tipo de llamada.

17/04/2025, 16:47

Distribuição por Ramal								
DDDCelular								
Ramal	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
5010	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%
Total	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%

https://lab-unity.digivox.com.br/relatoriosPabx/consultar?filtro=QUANTITATIVO&domainUuid=fd77fd7e-2cb2-4df7-9dd5-105a920e1ada&siteId=1bdc617-f0c4-3242-cf87-c4fe535c88c2&agrupadoPor=TIPO_CHAMAD... 2/3

Informe cuantitativo por tipo de llamada «DDD Celular».

17/04/2025, 16:47

Distribuição por Ramal								
LocalFixo								
Ramal	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
1000	2	100.00%	0	0%	0	0%	2	100.00%
1007	2	100.00%	0	0%	0	0%	2	100.00%
5120	2	100.00%	0	0%	0	0%	2	100.00%
5123	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%
w-1007	6	100.00%	0	0%	0	0%	6	100.00%
Total	15	100.00%	0	0%	0	0%	15	100.00%

https://lab-unity.digivox.com.br/relatoriosPabx/consultar?filtro=QUANTITATIVO&domainUid=fd77fd7e-2cb2-4df7-9dd5-105a920e1ada&siteId=1bdc617-f0c4-3242-cf87-c4fe535c88c2&agrupadoPor=TIPO_CHAMAD... 3/3

Informe cuantitativo por tipo de llamada «Local Fixo».

Agrupación por usuario (con contraseña)

El Informe cuantitativo «Agrupado por» Usuario (con contraseña) permite identificar qué usuario con contraseña o qué contraseña de usuario se utilizó para realizar llamadas de salida (outbound).

Los resultados se muestran mediante la distribución por extensión y segmentados por usuarios, indicando cada extensión en la que se utilizó la contraseña de un determinado usuario para realizar llamadas.

Ejemplo

En la siguiente demostración, en el periodo seleccionado, se realizaron llamadas de salida con las contraseñas de los usuarios «Agente A», «Agente B», «Agente C», «Agente D» y «Agente E».

Debajo de la identificación de cada usuario con contraseña se muestran las extensiones desde las que se realizaron las llamadas.

Quantitativo de chamadas									
Agrupamento: Usuário (com senha)									
Situação: Atendidas/Não atendidas/Falha									
Direção: Saída									
Site: UNITY									
Período: 01/03/2022 00:00:00 a 10/03/2023 23:59:59									
Resumo									
Usuário	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total	
Agente A	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%	
Agente B	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%	
Agente C	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%	
Agente D	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%	
Agente E	5	100.00%	0	0%	0	0%	5	100.00%	
Total	16	100.00%	0	0%	0	0%	16	100.00%	

Distribuição por Ramal									
Agente A									
Ramal	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total	
5120	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%	
Total	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%	

Distribuição por Ramal									
Agente B									
Ramal	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total	
1000	2	100.00%	0	0%	0	0%	2	100.00%	
5120	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%	
Total	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%	

Distribuição por Ramal									
Agente C									
Ramal	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total	
5123	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%	
Total	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%	

Distribuição por Ramal									
Agente D									
Ramal	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total	
w-1007	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%	
Total	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%	

Distribuição por Ramal									
Agente E									
Ramal	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total	
1007	2	100.00%	0	0%	0	0%	2	100.00%	
w-1007	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%	
Total	5	100.00%	0	0%	0	0%	5	100.00%	

Distribuição por Ramal									
Ramal	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total	
5010	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%	
Total	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%	

Sin agrupación

El Informe cuantitativo en el que la opción seleccionada en el filtro «Agrupado por» sea Sin agrupación mostrará solo la distribución por día y la distribución por hora de las llamadas de las situaciones y direcciones elegidas en la búsqueda, para el periodo consultado.

Ejemplo

En la siguiente demostración se puede comprobar que este tipo de informe es similar al Informe cuantitativo por sector. La diferencia es que los resultados no se segmentan por sector.



Quantitativo de chamadas

Agrupamento: Sem agrupamento

Situação: Atendidas/Não atendidas/Falha

Direção: Saída

Site: UNITY

Período: 01/03/2022 00:00:00 a 15/03/2023 23:59:59

Distribuição por dia

Distribuição por dia	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
13/10/2022	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%
18/11/2022	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%
21/11/2022	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%
30/11/2022	1	100.00%	0	0%	0	0%	1	100.00%
14/12/2022	8	100.00%	0	0%	0	0%	8	100.00%
Total	16	100.00%	0	0%	0	0%	16	100.00%

Distribuição por hora

Distribuição por hora	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	Falha	% Falha	Total	% Total
11	4	100.00%	0	0%	0	0%	4	100.00%
14	5	100.00%	0	0%	0	0%	5	100.00%
17	4	100.00%	0	0%	0	0%	4	100.00%
18	3	100.00%	0	0%	0	0%	3	100.00%
Total	16	100.00%	0	0%	0	0%	16	100.00%

Informe resumido

Al incluir distintos indicadores relativos a la duración de las llamadas, el Informe resumido muestra solo resultados de llamadas que se atendieron en el periodo seleccionado para la consulta en la pantalla de Informes (PABX > Informes > (Tipo de informe) Resumido).

Independientemente de la opción seleccionada en el filtro «Agrupado por» de la pantalla de Informes, el resultado siempre mostrará los datos de Duración media, Duración total y Total de llamadas.

En este tipo de informe, la opción seleccionada en el filtro «Agrupado por» genera la siguiente información específica:

Indicadores específicos por tipo de agrupación

Filtro «Agrupado por»	Resultado mostrado en el informe
Sector	Distribución (de las llamadas) por día y distribución (de las llamadas) por mes.
Extensión	Distribución (de las llamadas) de cada extensión por día.
Tipo de llamada	Distribución (de las llamadas) por día y distribución (de las llamadas) por mes, identificando el «Tipo de llamada» (0300, 0800, DDD Celular, DDD Fixo, Internacional, Local Celular, Local Fixo).
Usuario (con contraseña)	Distribución por extensión, identificando qué usuario con contraseña realizó las llamadas (qué contraseña de usuario se utilizó para realizar llamadas).
Sin agrupación	Distribución (de las llamadas) por día y distribución (de las llamadas) por mes.

Generar informe resumido

La generación del Informe resumido comienza con la cumplimentación de los filtros de la pantalla de Informes, como se indica en los siguientes pasos:

1. Acceda a la pantalla de Informes (PABX > Informes).
2. Seleccione el «Tipo de informe» haciendo clic en Resumido.

***El botón del tipo de informe elegido se mostrará en color verde para indicar que se ha seleccionado.**

3. Cumplimente los siguientes filtros obligatorios, señalados con un indicador (*flag*) de color rojo:

- a. Dominio: al que está asociado el PABX.
- b. Site: del PABX cuyos datos se generarán en el informe.
- c. Agrupado por: seleccione si desea generar información agrupada por Sector, Extensión, Tipo de Llamada, Usuario (con contraseña) o Sin agrupación.

IMPORTANTE: para cada opción de este filtro se mostrarán indicadores específicos en el informe.

- d. Fecha/hora de inicio y Fecha/hora de fin: defina el inicio y el fin del periodo cuya información se consultará.
- e. Situación de la llamada: el Informe resumido solo permite seleccionar llamadas atendidas.
- f. Dirección de la llamada: marque si desea generar datos de llamadas de entrada (inbound), de salida (outbound) o locales (llamadas internas entre extensiones de la empresa).

¡ATENCIÓN!

La dirección de la llamada está relacionada con las opciones del campo «Agrupado por». En el Informe resumido, cuando en el campo «Agrupado por» se seleccionen las opciones «Tipo de Llamada» y «Usuario (con contraseña)», solo se mostrarán llamadas de salida (outbound).

4. Si desea que la búsqueda sea aún más específica, utilice los filtros de cumplimentación opcional:

- a. Usuario: al seleccionar un usuario, la plataforma buscará los datos indicados en los filtros obligatorios de forma específica para ese usuario.
- b. Sector de origen: consulta información de llamadas a partir del sector de la empresa que originó las llamadas.
- c. Condición: permite utilizar las condiciones Origen y destino, u Origen o destino, para consultar llamadas de sectores de la empresa que originaron y que recibieron llamadas.
- d. Número de origen y Número de destino: en estos campos pueden seleccionarse las condiciones Exactamente, Contiene, Empieza por y Termina en para localizar llamadas de un determinado número de extensión o teléfono de origen o de destino.

- e. Tipo de llamada: permite definir si la búsqueda se realizará para llamadas de 0300, 0800, DDD Celular, DDD Fijo, Internacional, Local Celular, Local Fijo o de otra configuración de «Tipo de llamada» del PABX de la empresa.
 - f. Detalle: en este campo es posible definir si el resultado de la búsqueda se presentará por día o por mes.
5. En el campo opcional «Tipo de informe», elija si el informe generado será de visualización en pantalla (HTML) o para descarga en PDF o en hoja de cálculo CSV.
- *De forma predeterminada, este filtro aparece con la opción HTML habilitada (en color verde). Si el Supervisor no selecciona otro formato, la plataforma generará el informe para su visualización en pantalla.
6. Pulse Generar informe.

Informe resumido por agrupación

Este artículo presenta ejemplos del Informe resumido con el objetivo de orientar la interpretación de los resultados generados para los siguientes tipos de agrupación:

IMPORTANTE

Los resultados se presentan en los informes mediante indicadores específicos, que varían según la opción seleccionada en el filtro «Agrupado por» de la pantalla de Informes.

Al generar el informe, el resultado de cualquier consulta dependerá también de los demás filtros seleccionados en la pantalla de Informes, como el periodo, «Situación de la llamada» y «Dirección de la llamada».

El Informe resumido solo permite consultar datos de llamadas con estado Atendidas.

El **Informe resumido** muestra, en columnas, la siguiente información:

Columna	Descripción
Recibidas	Cantidad de llamadas recibidas y atendidas.
DMR	Duración media (de las llamadas) recibidas y atendidas.
DTR	Duración total (de las llamadas) recibidas y atendidas.
Marcadas	Cantidad de llamadas marcadas desde el PABX y atendidas.
DMD	Duración media (de las llamadas) marcadas y atendidas.

Columna	Descripción
DTD	Duración total (de las llamadas) marcadas y atendidas.
Local	Cantidad de llamadas entre extensiones de la empresa que se atendieron, segmentadas por sector.
DML	Duración media (de las llamadas) locales atendidas.
DTL	Duración total (de las llamadas) locales atendidas.
Total llamadas	Suma de las cantidades de llamadas: Recibidas + Marcadas + Local .
Duración media	Suma de la duración media de las llamadas: Recibidas + Marcadas + Local .
Duración total	Suma de la duración total de las llamadas: Recibidas + Marcadas + Local .

¡ATENCIÓN!

- Cuando el PABX de la empresa no presente resultados para la configuración de llamada de alguna(s) columna(s), el resultado mostrado para ella(s) será cero (0).
- Como se muestra en la tabla con la descripción de las columnas, los resultados individuales de algunas de ellas influyen en los resultados de las columnas que describen sumas totales.

A continuación, se muestran algunos ejemplos del Informe resumido para cada tipo de agrupación:

Agrupación por sector

El Informe resumido «Agrupado por» Sector muestra la distribución por día y la distribución por mes de las llamadas atendidas de las direcciones seleccionadas para la búsqueda (Entrada, Salida y/o Local), con estos resultados para cada sector del PABX de la empresa y distintos datos sobre la duración de estas llamadas.

Ejemplo 1

El siguiente Informe resumido por sector se generó para una empresa que tiene dos sectores de PABX.

La búsqueda se realizó cumplimentando los filtros obligatorios y utilizando el filtro opcional «Detalle», en el que se seleccionó la opción de generar resultados por día.


Resumo Chamadas
Agrupamento:
Situação:
Direção:
Site:
Período:

Resumo												
Setor	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
Digivox	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	13	00:00:58	00:12:45	13	00:00:58	00:12:45
StudioX	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	3	00:00:28	00:01:24	3	00:00:28	00:01:24
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	16	00:00:53	00:14:09	16	00:00:53	00:14:09

Distribuição por dia												
Digivox												
Dia	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
23/05/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	2	00:00:21	00:00:42	2	00:00:21	00:00:42
25/05/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:00:11	00:00:11	1	00:00:11	00:00:11
26/05/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	4	00:00:57	00:03:49	4	00:00:57	00:03:49
29/05/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:00:12	00:00:12	1	00:00:12	00:00:12
02/06/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	3	00:02:30	00:07:30	3	00:02:30	00:07:30
07/06/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	2	00:00:10	00:00:21	2	00:00:10	00:00:21
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	13	00:00:58	00:12:45	13	00:00:58	00:12:45

Distribuição por dia												
StudioX												
Dia	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
07/06/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	3	00:00:28	00:01:24	3	00:00:28	00:01:24
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	3	00:00:28	00:01:24	3	00:00:28	00:01:24

Distribución de llamadas por «Día».

Ejemplo 2

El siguiente Informe resumido por sector se generó para la misma empresa, que tiene dos sectores de PABX.

La búsqueda se realizó cumplimentando los filtros obligatorios y utilizando el filtro opcional «Detalle», en el que se seleccionó la opción de generar resultados por mes.

*Observe que el periodo consultado es un intervalo de tiempo mayor, para presentar los resultados mes a mes.

Además, cada bloque detallado de datos corresponde a uno de los sectores de PABX. Estos bloques se muestran en el mismo orden en que los sectores aparecen en la columna «Sector» de la tabla Resumen.

En este ejemplo, el primer bloque (marcado en rojo) representa los resultados del sector «Digivox» y el segundo (marcado en negro), los del sector «StudioX».

Resumo Chamadas												
Agrupamento: Setor												
Situação: Atendidas												
Direção: Entrada / Saída / Local												
Site: UNITY												
Período: 02/01/2022 00:00:00 a 07/06/2023 23:59:59												
Resumo												
Setor	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	
Digivox	3	00:00:58	00:02:55	15	00:00:09	00:02:25	403	00:01:08	07:41:49	421	00:01:06	0
StudioX	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	3	00:00:28	00:01:24	3	00:00:28	0
Total	3	00:00:58	00:02:55	15	00:00:09	00:02:25	406	00:01:08	07:43:13	424	00:01:06	0

Distribuição por mês												
Mês	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	
Outubro	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	88	00:01:13	01:47:23	88	00:01:13	
Novembro	0	00:00:00	00:00:00	7	00:00:09	00:01:07	32	00:00:58	00:31:23	39	00:00:50	
Dezembro	0	00:00:00	00:00:00	8	00:00:09	00:01:18	24	00:00:37	00:14:48	32	00:00:30	
Janeiro	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	60	00:00:44	00:44:20	60	00:00:44	
Fevereiro	1	00:00:24	00:00:24	0	00:00:00	00:00:00	56	00:01:35	01:29:09	57	00:01:34	
Março	2	00:01:15	00:02:31	0	00:00:00	00:00:00	86	00:01:24	02:01:16	88	00:01:24	
Abril	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	38	00:01:00	00:38:13	38	00:01:00	
Maior	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	14	00:00:31	00:07:26	14	00:00:31	
Junho	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	5	00:01:34	00:07:51	5	00:01:34	
Total	3	00:00:58	00:02:55	15	00:00:09	00:02:25	403	00:01:08	07:41:49	421	00:01:06	

Distribuição por mês												
Mês	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	Ds To
Junho	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	3	00:00:28	00:01:24	3	00:00:28	00
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	3	00:00:28	00:01:24	3	00:00:28	00

Distribución de llamadas por «Mes».

Agrupación por extensión

El Informe resumido «Agrupado por» Extensión muestra las llamadas de cada extensión del PABX.

*Al marcar la opción Día en el filtro opcional «Detalle», los resultados se segmentarán según la distribución por día. En este caso, el informe mostrará las fechas (dentro del periodo de consulta seleccionado) en las que se registraron llamadas atendidas para cada extensión, con el detalle de las llamadas de cada fecha.

*Al marcar la opción Mes en el filtro opcional «Detalle», el informe mostrará solo la tabla Resumen, con el detalle de las llamadas atendidas por extensión en el periodo de consulta seleccionado.

Ejemplo 1

En la siguiente demostración, el informe generado consulta datos del periodo del 30/05/2023 al 08/06/2023, por «Día».

Observe que los resultados se presentan por extensión. Así, las fechas se ordenan dentro de la información de cada extensión. Además, es necesario saber a qué sector está asociada la extensión para identificar a cuál de ellos corresponden las llamadas.

	Resumo Chamadas											
	Agrupamento:	Ramal										
	Situação:	Atendidas										
	Direção:	Entrada / Saída / Local										
	Site:	UNITY										
Período:		30/05/2023 00:00:00 a 08/06/2023 23:59:59										

Resumo												
Ramal	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
1000	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	4	00:00:10	00:00:41	4	00:00:10	00:00:41
1007	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	3	00:02:30	00:07:30	3	00:02:30	00:07:30
1011	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:00:08	00:00:08	1	00:00:08	00:00:08
1023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	4	00:01:56	00:07:46	4	00:01:56	00:07:46
1024	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	2	00:00:08	00:00:17	2	00:00:08	00:00:17
1025	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:01:04	00:01:04	1	00:01:04	00:01:04
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	15	00:01:09	00:17:26	15	00:01:09	00:17:26

Tabla con el resumen del informe por «Dia».

Distribuição por dia												
1000												
Dia	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
07/06/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	4	00:00:10	00:00:41	4	00:00:10	00:00:41
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	4	00:00:10	00:00:41	4	00:00:10	00:00:41

Distribuição por dia												
1007												
Dia	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
02/06/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	3	00:02:30	00:07:30	3	00:02:30	00:07:30
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	3	00:02:30	00:07:30	3	00:02:30	00:07:30

Distribuição por dia												
1011												
Dia	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
07/06/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:00:08	00:00:08	1	00:00:08	00:00:08
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:00:08	00:00:08	1	00:00:08	00:00:08

Detalle de cada extensión. Observe los resultados por fila y por columna.

Distribuição por dia												
1023												
Dia	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
02/06/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	3	00:02:30	00:07:30	3	00:02:30	00:07:30
07/06/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:00:16	00:00:16	1	00:00:16	00:00:16
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	4	00:01:56	00:07:46	4	00:01:56	00:07:46

Distribuição por dia												
1024												
Dia	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
07/06/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	2	00:00:08	00:00:17	2	00:00:08	00:00:17
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	2	00:00:08	00:00:17	2	00:00:08	00:00:17

Distribuição por dia												
Dia	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
07/06/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:01:04	00:01:04	1	00:01:04	00:01:04
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:01:04	00:01:04	1	00:01:04	00:01:04

Detalle de cada extensión. Observe los resultados por fila y por columna.

Ejemplo 2

En el siguiente ejemplo, el informe generado consulta datos del periodo del 30/05/2023 al 08/06/2023, por «Mes».

Los resultados se presentan en la tabla Resumen, por extensión, con el detalle de todas las llamadas atendidas de cada extensión en el intervalo de tiempo consultado.

	Resumo Chamadas
Agrupamento:	Ramal
Situação:	Atendidas
Direção:	Entrada / Saída / Local
Site:	UNITY
Período:	30/05/2023 00:00:00 a 08/06/2023 23:59:59

Resumo												
Ramal	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
1000	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	4	00:00:10	00:00:41	4	00:00:10	00:00:41
1007	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	3	00:02:30	00:07:30	3	00:02:30	00:07:30
1011	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:00:08	00:00:08	1	00:00:08	00:00:08
1023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	4	00:01:56	00:07:46	4	00:01:56	00:07:46
1024	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	2	00:00:08	00:00:17	2	00:00:08	00:00:17
1025	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:01:04	00:01:04	1	00:01:04	00:01:04
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	15	00:01:09	00:17:26	15	00:01:09	00:17:26

Resumen de datos seleccionando la opción «Mes» en el filtro «Detalle».

Agrupación por tipo de llamada

El Informe resumido «Agrupado por» Tipo de llamada solo ofrece resultados de llamadas atendidas y marcadas/de salida (outbound) e identifica si se realizaron a partir de configuraciones de números como 0300, 0800, DDD Celular, DDD Fixo, Internacional, Local Celular y/o Local Fixo.

Los resultados se muestran mediante la distribución por día y la distribución por mes de cada una de estas configuraciones de número (tipos de llamadas).

¡ATENCIÓN!

Solo se mostrarán resultados de los tipos de llamadas configurados en el PABX de la empresa y para los que existan registros de llamadas en el periodo consultado.

Ejemplo 1

La siguiente imagen corresponde a un Informe resumido «Agrupado por» Tipo de llamada en el que, en la búsqueda de la pantalla de Informes, se marcó la opción Día en el filtro opcional «Detalle».

Los datos mostrados como resultado presentan la distribución por día y, para cada tipo de llamada, las fechas en las que se registraron llamadas marcadas (de salida/outbound).

Además, detallan información sobre la duración de estas llamadas (en las columnas de las tablas).

	Resumo Chamadas	
	Agrupamento:	Tipo de chamada
	Situação:	Atendidas
	Direção:	Saída
	Site:	UNITY
	Período:	02/01/2022 00:00:00 a 08/06/2023 23:59:59

		Resumo					
relatorioQuantitativoPorSetor.tipo_chamada		Discadas	DMD	DTD	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
DDDCelular		1	00:00:42	00:00:42	1	00:00:42	00:00:42
LocalFixo		15	00:00:09	00:02:25	15	00:00:09	00:02:25
Total		16	00:00:11	00:03:07	16	00:00:11	00:03:07

Tabla Resumen de tipos de llamada por «Día».

Distribuição por dia						
DDDCelular						
Dia	Discadas	DMD	DTD	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
13/10/2022	1	00:00:42	00:00:42	1	00:00:42	00:00:42
Total	1	00:00:42	00:00:42	1	00:00:42	00:00:42

Distribuição por dia						
LocalFixo						
Dia	Discadas	DMD	DTD	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
18/11/2022	3	00:00:09	00:00:27	3	00:00:09	00:00:27
21/11/2022	3	00:00:10	00:00:31	3	00:00:10	00:00:31
30/11/2022	1	00:00:09	00:00:09	1	00:00:09	00:00:09
14/12/2022	8	00:00:09	00:01:18	8	00:00:09	00:01:18
Total	15	00:00:09	00:02:25	15	00:00:09	00:02:25

Detalle por «Tipo de llamada».

Ejemplo 2

El siguiente ejemplo corresponde a un Informe resumido «Agrupado por» Tipo de llamada en el que, en la búsqueda, se marcó la opción «Mes» en el filtro opcional «Detalle». Los datos mostrados como resultado presentan la distribución por mes.

Los tipos de llamada configurados para este PABX solo se muestran en la tabla Resumen. En el detalle de la información se muestran los meses en los que se registraron llamadas marcadas (de salida/outbound) e información sobre la duración de estas llamadas (en las columnas de las tablas).

		Resumo Chamadas					
Agrupamento:		Tipo de chamada					
Situação:		Atendidas					
Direção:		Saída					
Site:		UNITY					
Período:		02/01/2022 00:00:00 a 08/06/2023 23:59:59					

Resumo							
relatorioQuantitativoPorSetor.tipo_chamada	Discadas	DMD	DTD	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total	
DDDCelular	1	00:00:42	00:00:42	1	00:00:42	00:00:42	
LocalFixo	15	00:00:09	00:02:25	15	00:00:09	00:02:25	
Total	16	00:00:11	00:03:07	16	00:00:11	00:03:07	

Distribuição por mês						
Mês	Discadas	DMD	DTD	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
Outubro	1	00:00:42	00:00:42	1	00:00:42	00:00:42
Total	1	00:00:42	00:00:42	1	00:00:42	00:00:42

Distribuição por mês						
Mês	Discadas	DMD	DTD	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total
Novembro	7	00:00:09	00:01:07	7	00:00:09	00:01:07
Dezembro	8	00:00:09	00:01:18	8	00:00:09	00:01:18
Total	15	00:00:09	00:02:25	15	00:00:09	00:02:25

Distribución por «Tipo de llamada» en la consulta por «Mes».

Agrupación por usuario (con contraseña)

El Informe resumido «Agrupado por» Usuario (con contraseña) permite identificar qué usuario con contraseña o qué contraseña de usuario se utilizó para realizar llamadas marcadas (de salida/outbound) que se atendieron.

Los resultados se muestran mediante la distribución por extensión y segmentados por usuarios, indicando cada extensión en la que se utilizó la contraseña de un determinado usuario para realizar llamadas.

Ejemplo

En la imagen se puede ver que, en el periodo consultado, la contraseña del usuario «Agente A» se utilizó para marcar (llamadas de salida/outbound) desde las extensiones indicadas.

En el detalle de las columnas se muestra información sobre la duración de las llamadas.

 Resumo Chamadas Agrupamento: Usuário (com senha) Situação: Atendidas Direção: Saída Site: UNITY Período: 01/03/2022 00:00:00 a 01/03/2023 23:59:59																																																
Resumo <table> <tr> <th>Usuário</th><th>Discadas</th><th>DMD</th><th>DTD</th><th>Total Chamadas</th><th>Duração Média</th><th>Duração Total</th></tr> <tr> <td>Agente A</td><td>24</td><td>00:00:10</td><td>00:04:14</td><td>24</td><td>00:00:10</td><td>00:04:14</td></tr> <tr> <td>Total</td><td>24</td><td>00:00:29</td><td>00:04:14</td><td>24</td><td>00:00:29</td><td>00:04:14</td></tr> </table>							Usuário	Discadas	DMD	DTD	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total	Agente A	24	00:00:10	00:04:14	24	00:00:10	00:04:14	Total	24	00:00:29	00:04:14	24	00:00:29	00:04:14																					
Usuário	Discadas	DMD	DTD	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total																																										
Agente A	24	00:00:10	00:04:14	24	00:00:10	00:04:14																																										
Total	24	00:00:29	00:04:14	24	00:00:29	00:04:14																																										
Distribuição por Ramal <table> <tr> <th colspan="7">Agente A</th></tr> <tr> <th>Ramal</th><th>Discadas</th><th>DMD</th><th>DTD</th><th>Total Chamadas</th><th>Duração Média</th><th>Duração Total</th></tr> <tr> <td>3010</td><td>10</td><td>00:00:10</td><td>00:01:40</td><td>10</td><td>00:00:10</td><td>00:01:40</td></tr> <tr> <td>5310</td><td>5</td><td>00:00:06</td><td>00:00:32</td><td>5</td><td>00:00:06</td><td>00:00:32</td></tr> <tr> <td>w-3007</td><td>9</td><td>00:00:13</td><td>00:02:02</td><td>9</td><td>00:00:13</td><td>00:02:02</td></tr> <tr> <td>Total</td><td>24</td><td>00:00:29</td><td>00:04:14</td><td>24</td><td>00:00:29</td><td>00:04:14</td></tr> </table>							Agente A							Ramal	Discadas	DMD	DTD	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total	3010	10	00:00:10	00:01:40	10	00:00:10	00:01:40	5310	5	00:00:06	00:00:32	5	00:00:06	00:00:32	w-3007	9	00:00:13	00:02:02	9	00:00:13	00:02:02	Total	24	00:00:29	00:04:14	24	00:00:29	00:04:14
Agente A																																																
Ramal	Discadas	DMD	DTD	Total Chamadas	Duração Média	Duração Total																																										
3010	10	00:00:10	00:01:40	10	00:00:10	00:01:40																																										
5310	5	00:00:06	00:00:32	5	00:00:06	00:00:32																																										
w-3007	9	00:00:13	00:02:02	9	00:00:13	00:02:02																																										
Total	24	00:00:29	00:04:14	24	00:00:29	00:04:14																																										

Informe resumido agrupado por «Usuario con contraseña».

Sin agrupación

El Informe resumido en el que la opción seleccionada en el filtro «Agrupado por» sea Sin agrupación mostrará la distribución por día y la distribución por hora de las llamadas de las direcciones seleccionadas en la búsqueda (Recibidas/Entrada/inbound; Marcadas/Salida/outbound; y/o Local/llamadas entre extensiones) que se atendieron en el periodo consultado.

Ejemplo 1

En la siguiente imagen se pueden ver los resultados de la distribución por día de las llamadas atendidas de un PABX que solo registró llamadas locales en el periodo seleccionado para la búsqueda.

Los detalles sobre la duración de las llamadas pueden consultarse en las columnas de la tabla que presenta el informe.

 Resumo Chamadas Agrupamento: Sem agrupamento Situação: Atendidas Direção: Entrada / Saída / Local Site: UNITY Período: 10/03/2023 00:00:00 a 30/03/2023 23:59:59											
Distribuição por dia											
Dia	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média
10/03/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	3	00:00:36	00:01:48	3	00:00:36
13/03/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	11	00:00:55	00:10:06	11	00:00:55
16/03/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	8	00:01:32	00:12:22	8	00:01:32
17/03/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	4	00:00:15	00:01:01	4	00:00:15
20/03/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	2	00:01:17	00:02:35	2	00:01:17
22/03/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	4	00:00:32	00:02:11	4	00:00:32
23/03/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:02:09	00:02:09	1	00:02:09
24/03/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:00:33	00:00:33	1	00:00:33
27/03/2023	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	1	00:02:01	00:02:01	1	00:02:01
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	35	00:00:59	00:34:46	35	00:00:59

Informe resumido «Sin agrupación» con resultados distribuidos por «Día».

Ejemplo 2

En la siguiente imagen se muestran los resultados de la distribución por mes de las llamadas atendidas del mismo PABX, que solo registró llamadas locales en el periodo seleccionado para la búsqueda.

Los detalles sobre la duración de las llamadas pueden consultarse en las columnas de la tabla que presenta el informe.



Resumo Chamadas

Agrupamento:

Sem agrupamento

Situação:

Atendidas

Direção:

Entrada / Saída / Local

Site:

UNITY

Período:

10/03/2023 00:00:00 a 08/06/2023 23:59:59

Distribuição por mês

Mês	Recebidas	DMR	DTR	Discadas	DMD	DTD	Local	DML	DTL	Total Chamadas	Duração Média
Março	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	35	00:00:59	00:34:46	35	00:00:59
Abril	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	41	00:00:58	00:40:08	41	00:00:58
Maior	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	15	00:00:30	00:07:38	15	00:00:30
Junho	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	8	00:01:09	00:09:15	8	00:01:09
Total	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	99	00:00:55	01:31:47	99	00:00:55

Informe resumido «Sin agrupación» con resultados distribuidos por «Mes».

Informe detallado

El Informe detallado muestra el detalle de las llamadas atendidas, no atendidas y con registro de fallo, según el periodo y el tipo de agrupación seleccionados en la consulta.

Los resultados permiten comprobar la dirección de las llamadas: entrada (inbound), salida (outbound) y/o local (llamadas entre extensiones de la empresa). Además del origen; el destino; la fecha y la hora de inicio y de fin de las llamadas; la duración (de la) llamada (tiempo de conversación una vez atendida la llamada); el TTE (Tiempo Total de Espera) y la duración (total) de cada llamada.

IMPORTANTE

El TTE o Tiempo Total de Espera corresponde al tiempo que la llamada estuvo sonando hasta ser atendida.

La duración (total) de la llamada equivale a la suma de TTE + Duración (de la) llamada (tiempo de conversación una vez atendida la llamada).

* Estos indicadores solo se mostrarán si la llamada es atendida.

Indicadores específicos por tipo de agrupación

Filtro «Agrupado por»	Resultado mostrado en el informe
Sector	Detalle por sector de la empresa.
Extensión	Detalle por (número de) extensión, como la dirección, el Tiempo Total de Espera (TTE), la duración (de la) llamada (tiempo de conversación una vez atendida la llamada) y la duración (total).
Tipo de llamada	Detalle de las llamadas de salida (outbound) por «Tipo de llamada» (0300, 0800, DDD Celular, DDD Fijo, Internacional, Local Celular, Local Fijo).
Usuario (con contraseña)	Detalle de las llamadas de salida (outbound) por usuario, identificando qué usuario con contraseña realizó las llamadas o qué contraseña de usuario se utilizó para realizarlas.
Sin agrupación	Distribución (de las llamadas) por dirección, origen, destino, fecha y hora de inicio y fin (de la) llamada, Tiempo Total de Espera (TTE), duración (de la) llamada (tiempo de conversación una vez atendida la llamada) y duración (total).

Generar informe detallado

La generación del Informe detallado comienza con la cumplimentación de los filtros de la pantalla de Informes, como se indica en los siguientes pasos:

1. Acceda a la pantalla de Informes (PABX > Informes).

2. Seleccione el «Tipo de informe» haciendo clic en Detallado.

*El botón del tipo de informe elegido se mostrará en color verde para indicar que se ha seleccionado.

3. Cumplimente los siguientes filtros obligatorios, señalados con un indicador (*flag*) de color rojo:

- a. Dominio: al que está asociado el PABX.
- b. Site: del PABX cuyos datos se generarán en el informe.
- c. Agrupado por: seleccione si desea generar información agrupada por Sector, Extensión, Tipo de Llamada, Usuario (con contraseña) o sin agrupación.

IMPORTANTE: para cada opción de este filtro se mostrarán indicadores específicos en el informe.

- d. Fecha/hora de inicio y Fecha/hora de fin: defina el inicio y el fin del periodo cuya información se consultará.
- e. Situación de la llamada: marque si desea ver resultados de llamadas atendidas, no atendidas y/o con registro de fallo.
- f. Dirección de la llamada: marque si desea generar datos de llamadas de entrada (inbound), de salida (outbound) o locales (llamadas internas entre extensiones de la empresa).

¡ATENCIÓN!

La dirección de la llamada está relacionada con las opciones del campo «Agrupado por». En el Informe resumido, cuando en el campo «Agrupado por» se seleccionen las opciones «Tipo de Llamada» y «Usuario (con contraseña)», solo se mostrarán llamadas de salida (outbound).

4. Si desea que la búsqueda sea aún más específica, utilice los filtros de cumplimentación opcional:

- a. Usuario: al seleccionar un usuario, la plataforma buscará los datos indicados en los filtros obligatorios de forma específica para ese usuario.
- b. Sector de origen: consulta información de llamadas a partir del sector de la empresa que originó las llamadas.
- c. Sector de destino: consulta información de llamadas a partir del sector de la empresa que recibió las llamadas.

- d. Condición: permite utilizar las condiciones Origen y destino, u Origen o destino, para consultar llamadas de sectores de la empresa que originaron y que recibieron llamadas.
- e. Número de origen y Número de destino: en estos campos pueden seleccionarse las condiciones Exactamente, Contiene, Empieza por y Termina en para localizar llamadas de un determinado número de extensión o teléfono de origen o de destino.
- f. Tipo de llamada: permite definir si la búsqueda se realizará para llamadas de 0300, 0800, DDD Celular, DDD Fijo, Internacional, Local Celular, Local Fijo o de otra configuración de «Tipo de llamada» del PABX de la empresa.

5. En el campo opcional «Tipo de informe», elija si el informe generado será de visualización en pantalla (HTML) o para descarga en PDF o en hoja de cálculo CSV.

*De forma predeterminada, este filtro aparece con la opción HTML habilitada (en color verde). Si el Supervisor no selecciona otro formato, la plataforma generará el informe para su visualización en pantalla.

6. Pulse Generar informe.

Informe detallado por agrupación

Este artículo presenta ejemplos del Informe detallado con el objetivo de orientar la interpretación de los resultados generados para los siguientes tipos de agrupación:

IMPORTANTE: al generar el Informe detallado, el resultado de cualquier consulta dependerá de los filtros seleccionados en la pantalla de Informes, como el periodo, «Situación de la llamada» y «Dirección de la llamada».

Los resultados varían y presentan datos de indicadores específicos según la opción seleccionada en el filtro «Agrupado por» de la pantalla de Informes (PABX > Informes > (Tipo de informe) Detallado).

Independientemente de los indicadores, este tipo de informe siempre mostrará columnas con la siguiente información sobre las llamadas consultadas:

Columna	Descripción
Dirección	Indica si la llamada es de salida (<i>outbound</i>), de entrada (<i>inbound</i>) o local (llamadas entre extensiones de la empresa).
Origen	Número que originó la(s) llamada(s).

Columna	Descripción
Destino	Número al que se realizó la llamada.
Inicio (de la) llamada	Fecha y hora en que una llamada entró en la plataforma de PABX, independientemente de cualquier acción de timbre en la extensión. Por ejemplo: una llamada entra en la plataforma, pero antes de dirigirse a una extensión puede reproducirse un mensaje de bienvenida. El inicio de la llamada se considerará el momento en que entró en la plataforma (y empezó a reproducirse el mensaje) y no aquel en que sonó para ser atendida por una extensión.
Fin (de la) llamada	Fecha y hora en que se colgó la llamada.
TTE (Tiempo Total de Espera)	Es el tiempo que una llamada estuvo sonando hasta ser atendida. Este indicador solo se muestra si la llamada es atendida. En caso contrario, la columna aparecerá con el valor cero (0).
Duración (de la) llamada	Tiempo de conversación una vez atendida la llamada.
Duración (total)	Suma de TTE + Duración (de la) llamada . *Este indicador solo se mostrará si la llamada es atendida.

¡ATENCIÓN!

El intervalo entre Inicio y Fin (de la) llamada también tiene en cuenta el Tiempo Total de Espera (TTE).

Por ejemplo: una llamada que registra en la columna Inicio (de la) llamada la hora 14:37:42 y en la columna Fin (de la) llamada 14:37:55 tuvo una duración (total) de 00:00:13 segundos. De ellos, 00:00:03 segundos son de TTE y 00:00:10 segundos de duración (de la) llamada (tiempo de conversación).

Para que se muestren resultados en los informes, es necesario que el PABX tenga registros de la información buscada mediante los filtros de la pantalla de Informes.

Por ejemplo: si el PABX solo tiene registros de llamadas de salida (outbound), no habrá resultados de llamadas de entrada (inbound) ni locales (entre extensiones de la empresa).

A continuación, se muestran algunos ejemplos del Informe detallado para cada tipo de agrupación:

Agrupación por sector

Muestra el detalle por sector de las llamadas de las situaciones y direcciones elegidas en la búsqueda, con estos resultados para cada sector del PABX de la empresa.

En las columnas también es posible comprobar detalles sobre la extensión (número) de origen y de destino, y el inicio, el fin y la duración de las llamadas.

Ejemplo

El siguiente Informe detallado por sector se generó para una empresa que tiene dos sectores de PABX: «Digivox» y «Studio X».

Solo se utilizaron filtros de la pantalla de Informes de cumplimentación obligatoria, como se puede observar en el encabezado del documento.

Observe que la búsqueda se realizó para llamadas de las direcciones Entrada (inbound), Salida (outbound) y Local (llamadas entre extensiones de la empresa). Sin embargo, los resultados solo muestran llamadas de dirección local. Esto se debe a que, para este PABX, en el periodo consultado solo hay registros de llamadas locales.



Resumo Chamadas

Agrupamento:	Setor
Situação:	Atendidas/Não atendidas/Falhas
Direção:	Entrada / Saída / Local
Site:	UNITY
Período:	01/06/2023 00:00:00 a 08/06/2023 23:59:59

Detalhes por setor

Digivox

Atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1000	1024	07/06/2023 14:37:42	07/06/2023 14:37:55	00:00:03	00:00:10	00:00:13
local	1007	1023	02/06/2023 08:24:24	02/06/2023 08:24:54	00:00:04	00:00:26	00:00:30
local	1007	1023	02/06/2023 08:39:16	02/06/2023 08:40:25	00:00:06	00:01:03	00:01:09
local	1007	1023	02/06/2023 09:11:15	02/06/2023 09:17:06	00:00:04	00:05:47	00:05:51
local	1011	1000	07/06/2023 14:29:40	07/06/2023 14:29:48	00:00:04	00:00:04	00:00:08

Não atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1000	1023	07/06/2023 14:29:55	07/06/2023 14:29:56	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:31:20	07/06/2023 14:31:21	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:32:04	07/06/2023 14:32:05	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:32:12	07/06/2023 14:32:13	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:33:06	07/06/2023 14:33:07	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:36:36	07/06/2023 14:36:38	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1000	1024	07/06/2023 14:30:00	07/06/2023 14:30:02	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1011	1002	07/06/2023 14:29:16	07/06/2023 14:29:24	00:00:00	00:00:01	00:00:08
local	1011	1023	07/06/2023 14:29:02	07/06/2023 14:29:04	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1011	1024	07/06/2023 14:28:18	07/06/2023 14:28:20	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1011	1024	07/06/2023 14:28:50	07/06/2023 14:28:52	00:00:00	00:00:01	00:00:02

Falhas

Sem dados

StudioX

Atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1023	1000	07/06/2023 14:36:06	07/06/2023 14:36:22	00:00:06	00:00:10	00:00:16
local	1024	1000	07/06/2023 14:37:31	07/06/2023 14:37:35	00:00:02	00:00:02	00:00:04
local	1025	1025	07/06/2023 16:00:26	07/06/2023 16:01:30	00:00:16	00:00:48	00:01:04

Não atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1023	1024	07/06/2023 14:37:06	07/06/2023 14:37:07	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1023	1024	07/06/2023 15:08:14	07/06/2023 15:08:15	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1023	1024	07/06/2023 16:12:31	07/06/2023 16:12:33	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1023	1025	07/06/2023 14:37:36	07/06/2023 14:37:53	00:00:00	00:00:00	00:00:17
local	1023	1025	07/06/2023 15:07:54	07/06/2023 15:07:58	00:00:00	00:00:00	00:00:04
local	1023	1025	07/06/2023 16:12:43	07/06/2023 16:12:45	00:00:00	00:00:00	00:00:02
local	1025	1023	07/06/2023 16:00:14	07/06/2023 16:00:15	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1025	1023	07/06/2023 16:01:42	07/06/2023 16:01:43	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1025	1024	07/06/2023 15:59:58	07/06/2023 15:59:59	00:00:00	00:00:01	00:00:01

Falhas

Sem dados

Para cada sector, las llamadas registradas se muestran organizadas por situación de la llamada (Atendidas, No atendidas o con registro de fallo), y se presenta la información «Sin datos» en aquellas de las que no existen registros para este PABX en el periodo consultado.

IMPORTANTE:

El intervalo entre Inicio y Fin (de la) llamada también tiene en cuenta el Tiempo Total de Espera (TTE).

Por ejemplo: la llamada de la primera fila de la tabla de resultados de la imagen, que registra en la columna Inicio (de la) llamada la hora 14:37:42 y en la columna Fin (de la) llamada 14:37:55, tuvo una duración (total) de 00:00:13 segundos. De ellos, 00:00:03 segundos son de TTE y 00:00:10 segundos de duración (de la) llamada (tiempo de conversación).

Agrupación por extensión

El Informe detallado «Agrupado por» Extensión muestra las llamadas de cada extensión del PABX, para las situaciones y direcciones seleccionadas en la búsqueda, en el periodo definido para la consulta.

Además, muestra las extensiones (números) que originaron las llamadas y a las que se dirigieron, y detalles sobre la duración de las llamadas.

Ejemplo

En las imágenes del siguiente Informe detallado por extensión se consultaron los datos correspondientes al día 07/06/2023.

Observe que se presenta la información «Sin datos» como resultado para las llamadas de las que no existen registros para este PABX en el periodo consultado.



Resumo Chamadas

Agrupamento: Ramal

Situação: Atendidas/Não atendidas/Falha

Direção: Entrada / Saída / Local

Site: UNITY

Período: 07/06/2023 00:00:00 a 07/06/2023 23:59:59

Detalhes por ramal

1000

Atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1000	1024	07/06/2023 14:37:42	07/06/2023 14:37:55	00:00:03	00:00:10	00:00:13
local	1011	1000	07/06/2023 14:29:40	07/06/2023 14:29:48	00:00:04	00:00:04	00:00:08
local	1023	1000	07/06/2023 14:36:06	07/06/2023 14:36:22	00:00:06	00:00:10	00:00:16
local	1024	1000	07/06/2023 14:37:31	07/06/2023 14:37:35	00:00:02	00:00:02	00:00:04

Não atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1000	1023	07/06/2023 14:29:55	07/06/2023 14:29:56	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:31:20	07/06/2023 14:31:21	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:32:04	07/06/2023 14:32:05	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:32:12	07/06/2023 14:32:13	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:33:06	07/06/2023 14:33:07	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:36:36	07/06/2023 14:36:38	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1000	1024	07/06/2023 14:30:00	07/06/2023 14:30:02	00:00:00	00:00:01	00:00:02

Falhas

Sem dados

1002

Atendidas

Sem dados

Não atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1011	1002	07/06/2023 14:29:16	07/06/2023 14:29:24	00:00:00	00:00:01	00:00:08

Falhas

Sem dados

1011

Atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1011	1000	07/06/2023 14:29:40	07/06/2023 14:29:48	00:00:04	00:00:04	00:00:08

Não atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1011	1002	07/06/2023 14:29:16	07/06/2023 14:29:24	00:00:00	00:00:01	00:00:08
local	1011	1023	07/06/2023 14:29:02	07/06/2023 14:29:04	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1011	1024	07/06/2023 14:28:18	07/06/2023 14:28:20	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1011	1024	07/06/2023 14:28:50	07/06/2023 14:28:52	00:00:00	00:00:01	00:00:02

Falhas

Sem dados

1023

Atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1023	1000	07/06/2023 14:36:06	07/06/2023 14:36:22	00:00:06	00:00:10	00:00:16

Não atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1000	1023	07/06/2023 14:29:55	07/06/2023 14:29:56	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:31:20	07/06/2023 14:31:21	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:32:04	07/06/2023 14:32:05	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:32:12	07/06/2023 14:32:13	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:33:06	07/06/2023 14:33:07	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:36:36	07/06/2023 14:36:38	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1011	1023	07/06/2023 14:29:02	07/06/2023 14:29:04	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1023	1024	07/06/2023 14:37:06	07/06/2023 14:37:07	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1023	1024	07/06/2023 15:08:14	07/06/2023 15:08:15	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1023	1024	07/06/2023 16:12:31	07/06/2023 16:12:33	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1023	1025	07/06/2023 14:37:36	07/06/2023 14:37:53	00:00:00	00:00:00	00:00:17
local	1023	1025	07/06/2023 15:07:54	07/06/2023 15:07:58	00:00:00	00:00:00	00:00:04
local	1023	1025	07/06/2023 16:12:43	07/06/2023 16:12:45	00:00:00	00:00:00	00:00:02
local	1025	1023	07/06/2023 16:00:14	07/06/2023 16:00:15	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1025	1023	07/06/2023 16:01:42	07/06/2023 16:01:43	00:00:00	00:00:01	00:00:01

Falhas

Sem dados

1024

Atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1000	1024	07/06/2023 14:37:42	07/06/2023 14:37:55	00:00:03	00:00:10	00:00:13
local	1024	1000	07/06/2023 14:37:31	07/06/2023 14:37:35	00:00:02	00:00:02	00:00:04

Não atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1000	1024	07/06/2023 14:30:00	07/06/2023 14:30:02	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1011	1024	07/06/2023 14:28:18	07/06/2023 14:28:20	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1011	1024	07/06/2023 14:28:50	07/06/2023 14:28:52	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1023	1024	07/06/2023 14:37:06	07/06/2023 14:37:07	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1023	1024	07/06/2023 15:08:14	07/06/2023 15:08:15	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1023	1024	07/06/2023 16:12:31	07/06/2023 16:12:33	00:00:00	00:00:01	00:00:02
local	1025	1024	07/06/2023 15:59:58	07/06/2023 15:59:59	00:00:00	00:00:01	00:00:01

Falhas

Sem dados

1025

Atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1025	1025	07/06/2023 16:00:26	07/06/2023 16:01:30	00:00:16	00:00:48	00:01:04

Não atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1023	1025	07/06/2023 14:37:36	07/06/2023 14:37:53	00:00:00	00:00:00	00:00:17
local	1023	1025	07/06/2023 15:07:54	07/06/2023 15:07:58	00:00:00	00:00:00	00:00:04
local	1023	1025	07/06/2023 16:12:43	07/06/2023 16:12:45	00:00:00	00:00:00	00:00:02
local	1025	1023	07/06/2023 16:00:14	07/06/2023 16:00:15	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1025	1023	07/06/2023 16:01:42	07/06/2023 16:01:43	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1025	1024	07/06/2023 15:59:58	07/06/2023 15:59:59	00:00:00	00:00:01	00:00:01

Falhas

Sem dados

Agrupación por tipo de llamada

El Informe detallado «Agrupado por» Tipo de llamada solo permite consultar resultados de llamadas de salida (outbound) e identifica si se realizaron a partir de configuraciones de números como 0300, 0800, DDD Celular, DDD Fijo, Internacional, Local Celular y/o Local Fijo. Es posible buscar llamadas de todas las situaciones (Atendidas, No atendidas y/o con registro de fallo).

La información se organiza mostrando el «Tipo de llamada», seguido de las llamadas registradas para él, de cada estado. En las columnas de la tabla de resultados también se detallan las extensiones (números) de origen y de destino de las llamadas e información sobre su duración.

IMPORTANTE:

Solo se mostrarán resultados de los tipos de llamadas configurados en el PABX de la empresa y para los que existan registros de llamadas en el periodo consultado.

Ejemplo

En el siguiente ejemplo, para el PABX consultado solo se registraron llamadas de los tipos «DDDCelular» y «LocalFijo» en el periodo consultado.



Resumo Chamadas

Agrupamento: Tipo de chamada

Situação: Atendidas/Não atendidas/Falha

Direção: Saída

Site: UNITY

Período: 03/07/2022 00:00:00 a 01/04/2023 23:59:59

Detalhes por tipo de chamada

DDD Celular

Atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
outbound	5010	1005	13/10/2022 11:10:04	13/10/2022 11:20:04	00:00:10	00:00:20	00:00:42

Não atendidas

Sem dados

Falhas

Sem dados

Local Fixo

Atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
outbound	1000	40040001	18/11/2022 11:14:44	18/11/2022 11:14:55	00:00:00	00:00:00	00:00:11
outbound	1000	40040001	18/11/2022 11:15:12	18/11/2022 11:15:20	00:00:00	00:00:00	00:00:08
outbound	1007	40040001	14/12/2022 17:54:34	14/12/2022 17:54:47	00:00:01	00:00:10	00:00:13
outbound	1007	40040001	14/12/2022 17:58:33	14/12/2022 17:58:38	00:00:01	00:00:02	00:00:05
outbound	5120	40040001	18/11/2022 11:59:20	18/11/2022 11:59:28	00:00:00	00:00:00	00:00:08
outbound	5120	40040001	30/11/2022 14:31:17	30/11/2022 14:31:26	00:00:00	00:00:00	00:00:09
outbound	5123	40040001	21/11/2022 14:13:47	21/11/2022 14:13:57	00:00:00	00:00:00	00:00:10
outbound	5123	40040001	21/11/2022 14:13:57	21/11/2022 14:14:11	00:00:00	00:00:00	00:00:14
outbound	5123	40040001	21/11/2022 14:14:11	21/11/2022 14:14:18	00:00:00	00:00:00	00:00:07
outbound	w-1007	40040001	14/12/2022 14:01:02	14/12/2022 14:01:03	00:00:00	00:00:00	00:00:01
outbound	w-1007	40040001	14/12/2022 17:55:23	14/12/2022 17:55:24	00:00:00	00:00:00	00:00:01
outbound	w-1007	40040001	14/12/2022 17:59:24	14/12/2022 17:59:25	00:00:00	00:00:00	00:00:01
outbound	w-1007	40040001	14/12/2022 18:00:17	14/12/2022 18:00:29	00:00:03	00:00:06	00:00:12
outbound	w-1007	40040001	14/12/2022 18:03:19	14/12/2022 18:03:38	00:00:02	00:00:14	00:00:19
outbound	w-1007	40040001	14/12/2022 18:07:33	14/12/2022 18:07:59	00:00:02	00:00:21	00:00:26

Não atendidas

Sem dados

Falhas

Sem dados

Agrupación por usuario (con contraseña)

Permite identificar qué usuario con contraseña o qué contraseña de usuario se utilizó para realizar llamadas de salida (outbound) de las situaciones consultadas en la búsqueda (Atendidas, No atendidas y/o con registro de fallo).

Para cada usuario (con contraseña) se muestran las llamadas de las situaciones incluidas en la búsqueda, para el periodo consultado, con el detalle de la extensión (número) de origen y de destino e información sobre la duración de las llamadas.

Si no hay resultados para una situación de llamada, se mostrará el aviso «Sin datos».

Ejemplo

En la siguiente imagen se puede comprobar que, en la fecha consultada, las contraseñas de los usuarios «Agente A», «Agente B» y «Agente C» se utilizaron desde las extensiones de la columna Origen para realizar llamadas (salida/outbound) al número 40040001, que aparece en la columna Destino.

	Resumo Chamadas	
	Agrupamento:	Usuário (com senha)
	Situação:	Atendidas/Não atendidas/Falha
	Direção:	Saída
	Site:	UNITY
	Período:	03/07/2022 00:00:00 a 01/04/2023 23:59:59

Detalhes por usuários	
------------------------------	--

Agente A

Atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
outbound	5120	40040001	30/11/2022 14:31:17	30/11/2022 14:31:26	00:00:01	00:00:08	00:00:09

Não atendidas

Sem dados

Falhas

Sem dados

Agente B

Atendidas

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
outbound	1000	40040001	18/11/2022 11:14:44	18/11/2022 11:14:55	00:00:02	00:00:09	00:00:11
outbound	1000	40040001	18/11/2022 11:15:12	18/11/2022 11:15:20	00:00:01	00:00:07	00:00:08
outbound	5120	40040001	18/11/2022 11:59:20	18/11/2022 11:59:28	00:00:03	00:00:05	00:00:08

Não atendidas

Sem dados

Falhas

Sem dados

Agente C							
Atendidas							
Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
outbound	5123	40040001	21/11/2022 14:13:47	21/11/2022 14:13:57	00:00:01	00:00:09	00:00:10
outbound	5123	40040001	21/11/2022 14:13:57	21/11/2022 14:14:11	00:00:02	00:00:12	00:00:14
outbound	5123	40040001	21/11/2022 14:14:11	21/11/2022 14:14:18	00:00:01	00:00:06	00:00:07
Não atendidas							
Sem dados							
Falhas							
Sem dados							

Sin agrupación

El Informe detallado en el que la opción seleccionada en el filtro «Agrupado por» sea Sin agrupación mostrará las llamadas de las situaciones seleccionadas en la búsqueda, con el detalle de la dirección, la extensión (número) de origen y de destino, y datos sobre la duración de las llamadas.

Para las situaciones que no tengan resultados en el periodo consultado, se presentará la información «Sin datos».

Ejemplo

La siguiente imagen es un ejemplo de Informe detallado «Sin agrupación», en el que se muestran las llamadas del periodo consultado, organizadas por las situaciones consultadas.

Resumo Chamadas
Agrupamento: Sem agrupamento
Situação: Atendidas/Não atendidas/Falha
Direção: Entrada / Saída / Local
Site: UNITY
Período: 01/06/2023 00:00:00 a 08/06/2023 23:59:59

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1000	1024	07/06/2023 14:37:42	07/06/2023 14:37:55	00:00:03	00:00:10	00:00:13
local	1007	1023	02/06/2023 08:24:24	02/06/2023 08:24:54	00:00:04	00:00:26	00:00:30
local	1007	1023	02/06/2023 08:39:16	02/06/2023 08:40:25	00:00:06	00:01:03	00:01:09
local	1007	1023	02/06/2023 09:11:15	02/06/2023 09:17:06	00:00:04	00:05:47	00:05:51

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1011	1000	07/06/2023 14:29:40	07/06/2023 14:29:48	00:00:04	00:00:04	00:00:08
local	1023	1000	07/06/2023 14:36:06	07/06/2023 14:36:22	00:00:06	00:00:10	00:00:16
local	1024	1000	07/06/2023 14:37:31	07/06/2023 14:37:35	00:00:02	00:00:02	00:00:04
local	1025	1025	07/06/2023 16:00:26	07/06/2023 16:01:30	00:00:16	00:00:48	00:01:04

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1000	1023	07/06/2023 14:29:55	07/06/2023 14:29:56	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:31:20	07/06/2023 14:31:21	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:32:04	07/06/2023 14:32:05	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:32:12	07/06/2023 14:32:13	00:00:00	00:00:01	00:00:01

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1000	1023	07/06/2023 14:33:06	07/06/2023 14:33:07	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1000	1023	07/06/2023 14:36:36	07/06/2023 14:36:38	00:00:01	00:00:01	00:00:02
local	1000	1024	07/06/2023 14:30:00	07/06/2023 14:30:02	00:00:01	00:00:01	00:00:02
local	1011	1002	07/06/2023 14:29:16	07/06/2023 14:29:24	00:00:07	00:00:01	00:00:08
local	1011	1023	07/06/2023 14:29:02	07/06/2023 14:29:04	00:00:01	00:00:01	00:00:02
local	1011	1024	07/06/2023 14:28:18	07/06/2023 14:28:20	00:00:01	00:00:01	00:00:02
local	1011	1024	07/06/2023 14:28:50	07/06/2023 14:28:52	00:00:01	00:00:01	00:00:02
local	1023	1024	07/06/2023 14:37:06	07/06/2023 14:37:07	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1023	1024	07/06/2023 15:08:14	07/06/2023 15:08:15	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1023	1024	07/06/2023 16:12:31	07/06/2023 16:12:33	00:00:01	00:00:01	00:00:02

Direção	Origem	Destino	Início Chamada	Fim Chamada	TTE	Duração Chamada	Duração (Total)
local	1023	1025	07/06/2023 14:37:36	07/06/2023 14:37:53	00:00:03	00:00:14	00:00:17
local	1023	1025	07/06/2023 15:07:54	07/06/2023 15:07:58	00:00:01	00:00:03	00:00:04
local	1023	1025	07/06/2023 16:12:43	07/06/2023 16:12:45	00:00:01	00:00:01	00:00:02
local	1025	1023	07/06/2023 16:00:14	07/06/2023 16:00:15	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1025	1023	07/06/2023 16:01:42	07/06/2023 16:01:43	00:00:00	00:00:01	00:00:01
local	1025	1024	07/06/2023 15:59:58	07/06/2023 15:59:59	00:00:00	00:00:01	00:00:01

Falhas
Sem dados

Informe detallado «Sin agrupación».

Informe de listado

El Informe de listado muestra información sobre los principales indicadores que pueden configurarse en la solución PABX.

Los resultados se presentan según la opción seleccionada en el filtro «Listado de» de la pantalla de Informes (PABX > Informes > (Tipo de informe) Listado).

Indicadores específicos por tipo de listado

Filtro «Listado de»	Resultado mostrado en el informe
Facilidades telefónicas	Muestra el nombre y los números de los atajos configurados para ejecutar determinados comandos en extensiones del PABX.
Extensiones	Permite generar datos sobre las extensiones del PABX agrupadas por sector, permiso de llamada, grupo de captura o estado.
Sectores	Muestra los sectores del PABX con sus respectivas descripciones.

Filtro «Listado de»	Resultado mostrado en el informe
Usuarios	Relaciona los usuarios por dominio del PABX, mostrando las extensiones y los sectores a los que están vinculados. También muestra los permisos de llamada, el perfil de usuario, el nombre, el <i>login</i> y el correo electrónico.
Extensiones sin uso	Muestra las extensiones del PABX que no se han utilizado en el periodo seleccionado en la búsqueda. Los resultados pueden mostrarse por sector o por dominio.
Grupos de llamadas	Muestra un resumen de las llamadas recibidas (de entrada/ <i>inbound</i>) por un grupo de llamadas del PABX.
Grupos de llamadas externas	Genera resultados como el origen, el destino y el estado de las llamadas de uno o varios grupos de llamadas externas. También presenta información sobre llamadas transferidas, <i>menús</i> de URA (Unidad de Respuesta Audible) y opciones marcadas en la URA .
<i>Login/logout</i> de aplicación	Permite supervisar los datos de acceso y el tiempo de permanencia de los usuarios en distintas soluciones integradas en la plataforma de PABX, como, por ejemplo, la solución Softphone.

Generar informe de listado

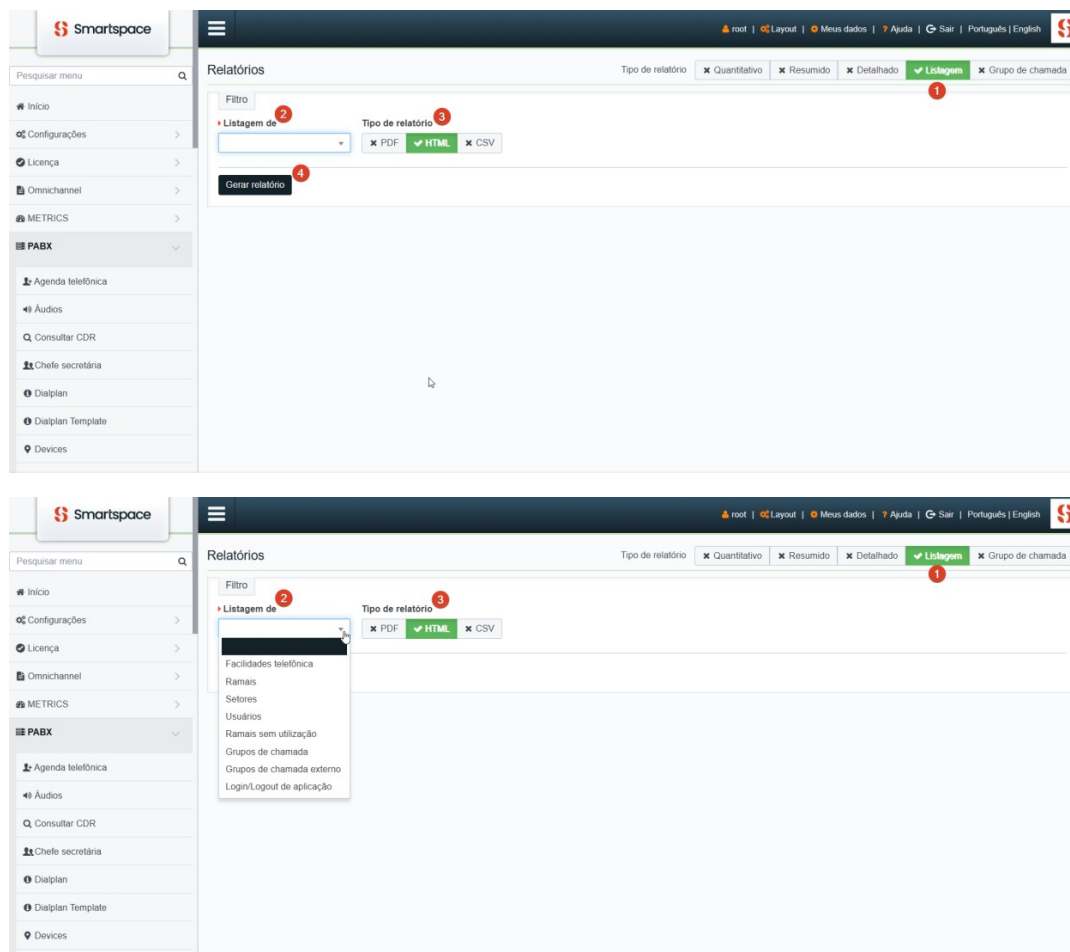
La generación del Informe de listado tiene particularidades relacionadas con las opciones del filtro «Listado de». La opción seleccionada en este campo, en la pantalla de Informes, influirá en la visualización de otros filtros de cumplimentación obligatoria y/u opcional.

A continuación, se indican los pasos iniciales para generar el Informe de listado:

1. Acceda a la pantalla de Informes (PABX > Informes).
2. Seleccione el «Tipo de informe» haciendo clic en Listado.
*El botón del tipo de informe elegido se mostrará en color verde para indicar que se ha seleccionado.
3. En el campo opcional «Tipo de informe», elija si el informe generado será de visualización en pantalla (HTML) o para descarga en PDF o en hoja de cálculo CSV.
*De forma predeterminada, este filtro aparece con la opción HTML habilitada (en color verde). Si el Supervisor no selecciona otro formato, la plataforma generará el informe para su visualización en pantalla.

- En el campo del filtro obligatorio «Listado de», seleccione la opción de Informe de listado que se generará.

*Al elegir la opción deseada, el sistema puede cargar filtros específicos relacionados con el tipo de listado. Estos filtros pueden ser de cumplimentación obligatoria (señalados con un indicador (*flag*) de color rojo) u opcional.



- Pulse Generar informe.

Listado de facilidades telefónicas

Este informe presenta el listado de facilidades telefónicas configuradas para todas las extensiones de un PABX.

Las facilidades son atajos para ejecutar determinados comandos y funcionan en cualquier extensión, independientemente de dónde esté registrada: en un teléfono IP o en cualquier softphone.

Filtro para generar el Informe de listado de facilidades telefónicas:

Dominio: filtro de cumplimentación opcional. Utilícelo si desea generar datos de un dominio concreto.

Generar **Informe de listado de facilidades telefónicas**.

Ejemplo

En la siguiente imagen se puede ver un Informe de listado de facilidades telefónicas en el que la búsqueda se realizó para el dominio «labtest01.digivox.com.br».

Se muestran las facilidades configuradas y el número utilizado como atajo para ejecutar estos comandos, además de la descripción de las facilidades registradas.

 Listagem de Facilidade Telefônica		
Domínio: labtest01.digivox.com.br		
Domínio: labtest01.digivox.com.br		
Nome	Número	Descrição
agent_status	*22	Status do Agente
agent_status_id	*23	ID do Status do Agente
call-forward	*72,*73,*74	Ativando o Reencaminhamento de Chamadas
call_privacy	*67[d+]	Chamada de Privacidade
call_return	*69	Chamada de Retorno
delay_echo	*9195	Eco de Atraso
directory	*411	Diretório
do-not-disturb	*77,*78,*79	Ativando o Não Perturbe
eavesdrop	*33[ext]	Escutar chamada de um determinado ramal do CallCenter
echo	*9196	Eco
extension_queue	*800[ext]	Fila de Extensão
follow-me	*21	Ativar o Siga-me
group-intercept	*8	Interceptar/Puxar chamada de um ramal presente no grupo de captura
hold_music	*9664	Musica de Espera
intercept-ext	**[ext]	Interceptar/Puxar Chamada de um determinado ramal
intercept-ext-polycom	*97[ext]	Interceptar/Puxar Chamada de um determinado ramal em aparelhos da Polycom
milliwatt	*9197	milliwatt
operator-forward	*000	Operador para a Frente
page-extension	*8[ext]	Extensão de Página
recordings	*732	Gravações
redial	*870	Rediscar para o último número que o ramal discou.
send_to_voicemail	*99[ext]	Enviar para Correio de Voz
speed_dial	*0[ext]	Discagem Rápida para numero abreviado (Discagem abreviada)
talking-clock-date	*9171	Informa a Data
talking-clock-date-and-time	*9172	Sistema informa a Data e Hora
talking-clock-time	*9170	Informa a Hora
tone_stream	*9198	Fluxo de Tom
vmain	*98	vmain
vmain_user	*97	Usuário vmain
wake-up	*925	Acordar

Informe de listado de facilidades telefônicas.

Listado de extensiones

Este artículo presenta ejemplos del Informe de listado de extensiones con el objetivo de orientar la interpretación de los resultados generados para los siguientes tipos de agrupación:

- Listado de extensiones «Agrupado por» Sector
- Listado de extensiones «Agrupado por» Permiso de llamada
- Listado de extensiones «Agrupado por» Grupo de captura
- Listado de extensiones «Agrupado por» Estado

El Informe de listado muestra la cantidad de extensiones de cada sector de la empresa y detalla información como el dominio al que están asociadas; permisos para llamadas a

cobro revertido; bloqueo para realizar llamadas externas; exigencia de contraseña de marcación, entre otros.

En el listado de extensiones se muestran los siguientes filtros de cumplimentación opcional:

- Agrupado por: permite seleccionar si los resultados sobre extensiones se mostrarán por sector, permiso de llamada, grupo de captura o estado.
- Dominio: al seleccionar un dominio, los resultados se generarán específicamente sobre él.
- Sector: permite elegir y consultar información de un solo sector del PABX.
- Permiso de llamada: mostrará los permisos de llamada configurados para las extensiones del PABX.
- Grupo de captura: permite seleccionar si los resultados generados serán sobre algún grupo de captura del PABX.
- Estado: permite consultar resultados por extensiones con estado Activo o Inactivo.

IMPORTANTE: los permisos de llamadas, también conocidos como categorías de las extensiones, son los que determinan qué tipos de llamadas puede realizar una extensión.

Por ejemplo: 0300, 0800, DDD Celular, DDD Fijo, Internacional, Local Celular y Local Fijo.

El informe se generará aunque no se cumplimente ningún campo opcional. En este caso, se mostrarán resultados para todas las configuraciones indicadas por los filtros de búsqueda, siempre que existan datos correspondientes en el PABX.

Observe que las opciones del filtro «Agrupado por» también se presentan como filtros. Esto permite combinar una opción de «Agrupado por» con otros campos de filtrado específicos.

Listado de extensiones «Agrupado por» Sector

Muestra un resumen con la «Cantidad de extensiones» del sector o sectores seleccionados en la búsqueda y el detalle de cada extensión, con información sobre el dominio y el usuario al que está asociada; el permiso de llamada; y la configuración de llamadas a cobro revertido, bloqueo de DDR y para realizar llamadas externas, exigencia de contraseña de marcación, Voicemail y Hotdesking Status.

root | Layout | Meus dados | Ajuda | Sair | Português | English

Relatórios

Tipo de relatório

Filtro

▶ Listagem de

Ramais

Tipo de relatório

Quantitativo

Resumido

Detalhado

Listagem

Grupo de chamada

Agrupado por

Domínio

Setor

Permissão de chamada

Grupo de captura

Status

Gerar relatório

Generar Informe de listado de extensiones «Agrupado por» Sector.

Ejemplo



Listagem de Ramal

Agrupamento:

Setor

Setor:

aguaviva1

RESUMO

Setor	Quantidade de Ramais
aguaviva1	4
Total	4

aguaviva1

Ramal	Dominio	Login	Usuário	Permissão de chamada	Chamadas a cobrar	Bloquear DDR	Bloquear efetuar ligações externas	Exigir senha de discagem	Voicemail	Hotdeskin Status
9911	a.empresa1.aguaviva.com.br	usuario.usuario	João Pedro	Liberado	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
9912	a.empresa1.aguaviva.com.br	usuario.usuario1	Marina Lima	Liberado	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
9913	a.empresa1.aguaviva.com.br	usuario.usuario2	Paulo Santos	Liberado	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
9915	a.empresa1.aguaviva.com.br	usuario.usuario3	Fernanda Silva	Liberado	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado

Informe de listado de extensiones «Agrupado por» Sector.

Cómo funciona

- **Bloquear DDR:** la Marcación Directa a Extensión (DDR) permite que una llamada externa se realice directamente a una extensión del PABX de la empresa. Es decir, la extensión del PABX está asociada a un número externo. Así, las llamadas se recibirán directamente en la extensión, sin pasar por una URA (Unidad de Respuesta Audible), por

una operadora que transfiera la llamada ni por ningún otro servicio. El bloqueo de DDR es un recurso para impedir esta configuración.

- Voicemail: el voicemail o «buzón de voz» es un recurso que permite contestar llamadas automáticamente y grabar mensajes de quien llama cuando la línea está ocupada o el teléfono está apagado o sin cobertura.
- Hotdesking Status: con este recurso es posible cambiar de extensión de forma práctica y rápida en puestos de trabajo ocupados por más de una persona o en reconfiguraciones de la distribución (de los puestos) de los empleados en los espacios de la empresa.

Listado de extensiones «Agrupado por» Permiso de llamada

Muestra un resumen con la «Cantidad de extensiones» asociadas a cada tipo de permiso de llamada configurado para el PABX, si en la búsqueda no se cumplimenta ningún filtro opcional además de «Agrupado por» Sector.

Si en la búsqueda se indica un dominio y/o sector, permiso de llamada, grupo de captura y/o estado, se generarán resultados específicos correspondientes a la búsqueda.

Tanto si se cumplimentan los filtros como si no, el informe mostrará el resumen y el detalle de la información de las extensiones asociadas al permiso de llamada.

En las columnas de la tabla del informe se podrá comprobar información sobre el dominio y el usuario al que está asociada cada extensión; el sector del PABX; y la configuración de llamadas a cobro revertido, bloqueo de DDR y para realizar llamadas externas, exigencia de contraseña de marcación, Voicemail y Hotdesking Status.

Generar Informe de listado de extensiones «Agrupado por» Permiso de llamada.

Ejemplo

 Listagem de Ramal										
Agrupamento:		Permissão de chamada								
Domínio:		release.digivox.com.br								
Setor:		Release								
Permissão de chamada:		Chamada Local								

RESUMO										
Permissão de Chamada						Quantidade de Ramais				
Chamada Local						6				
Liberado						14				
Permissão de chamada não definida						7				
Total						27				

Chamada Local										
Ramal	Domínio	Login	Usuário	Setor	Chamadas a cobrar	Bloquear DDR	Bloquear efetuar ligações externas	Exigir senha de discagem	Voicemail	Hotdesking Status
3005	release.digivox.com.br	simulacao.squad02	Simulacao.squad02	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3006	release.digivox.com.br	simulacao.softphone03	Simulacao.softphone03	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3009	release.digivox.com.br	simulacao.agente.03	Simulacao Agente 03	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3010	release.digivox.com.br	simulacao.sup	Simulacao Supervisor	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3015	release.digivox.com.br	simulacao.agente.04	Simulacao Agente 04	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3017	release.digivox.com.br	simulacao.agente.05	Simulação Agente 05	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado

En este ejemplo, el **Informe de listado de extensiones** «Agrupado por» **Permiso de llamada** se generó cumplimentando los filtros de búsqueda para consultar datos del dominio y del sector Release, para el permiso de llamada «Chamada Local».

Liberado

Ramal	Dominio	Login	Usuário	Setor	Chamadas a cobrar	Bloquear DDR	Bloquear efetuar ligações externas	Exigir senha de discagem	Voicemail	Hotdesking Status
2055	release.digivox.com.br			Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3007	release.digivox.com.br	simulacao.agente.01	Simulacao Agente 01	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3008	release.digivox.com.br	simulacao.agente.02	Simulacao Agente 02	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3011	release.digivox.com.br	simulacao.administrador01	Simulação Administrador 01	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3012	release.digivox.com.br	simulacao.sup02	Simulação Supervisor Smart Release	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3014	release.digivox.com.br	simulacao.agente.02	Simulacao Agente 02	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3016	release.digivox.com.br	simulacao.softphone7	Simulacao Softphone 07	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3020	release.digivox.com.br	simulacao.administrador01	Simulação Administrador 01	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado

Ramal	Dominio	Login	Usuário	Setor	Chamadas a cobrar	Bloquear DDR	Bloquear efetuar ligações externas	Exigir senha de discagem	Voicemail	Hotdesking Status
3021	release.digivox.com.br			Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
5320	release.digivox.com.br	simulacao.agente.02	Simulacao Agente 02	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
5461	release.digivox.com.br	simulacao.uc5	Simulacao UC 5	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
5463	release.digivox.com.br	simulacao.softphone4	Simulacao Softphone 04	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
7001	release.digivox.com.br			Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
9763	release.digivox.com.br			Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado

La columna «login» aparece vacía cuando la extensión no está vinculada a ningún usuario.

Permissão de chamada não definida

Ramal	Dominio	Login	Usuário	Setor	Chamadas a cobrar	Bloquear DDR	Bloquear efetuar ligações externas	Exigir senha de discagem	Voicemail	Hotdesking Status
3013	release.digivox.com.br	simulacao.agente.10	Simulacao Agente 10	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3018	release.digivox.com.br	simulacao.agente.06	Simulação Agente 06	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3019	release.digivox.com.br	simulacao.softphone6	Simulacao Softphone 06	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
3080	release.digivox.com.br	simulacao.teste10	Simulação teste10	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
5460	release.digivox.com.br	simulacao.uc4	Simulacao UC 4	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
5462	release.digivox.com.br	simulacao.uc6	Simulacao UC 6	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
5464	release.digivox.com.br	simulacao.softphone5	Simulacao Softphone 05	Release	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado

Listado de extensiones «Agrupado por» Grupo de captura

Si en la búsqueda no se cumplimenta ningún filtro opcional además de «Agrupado por» Grupo de captura, presenta un resumen con la «Cantidad de extensiones» de cada grupo de captura del PABX.

Si en la búsqueda se indica un dominio y/o sector, permiso de llamada, un grupo de captura y/o estado, se generarán resultados específicos correspondientes a la búsqueda.

Tanto si se cumplimentan los filtros como si no, el informe mostrará el resumen y el detalle de la información de las extensiones asociadas a grupo(s) de captura.

Generar **Informe de listado de extensiones «Agrupado por» Grupo de captura.**

Ejemplo



Listagem de Ramal

Agrupamento:

Grupo de captura

Grupo de captura:

Aparelhos_Cisco

RESUMO

Grupo de captura	Quantidade de Ramais
Aparelhos_Cisco	4
Total	4

Aparelhos_Cisco

Ramal	Domínio	Login	Usuário	Setor	Permissão de chamada	Chamadas a cobrar	Bloquear DDR	Bloquear efetuar ligações externas	Exigir senha de discagem	Voicemail	Hotdesking Status
8313	pv.digivox.com.br	marina.lima	Marina Lima	PreVendas	Permissão de chamada não definida	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Habilitado	Não Habilitado
3905	pv.digivox.com.br			Setor não definido	Liberado	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
7821	pv.digivox.com.br			Setor não definido	Liberado	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
8304	pv.digivox.com.br			Setor não definido	Permissão de chamada não definida	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado

Informe de listado de extensiones «Agrupado por» Grupo de captura.

En las columnas de la tabla del informe se podrá comprobar información sobre el dominio y el usuario al que está asociada cada extensión; el sector del PABX; y la configuración de permiso de llamada, llamadas a cobro revertido, bloqueo de DDR y para realizar llamadas externas, exigencia de contraseña de marcación, Voicemail y Hotdesking Status.

Listado de extensiones «Agrupado por» Estado

Si en la búsqueda no se cumplimenta ningún filtro opcional además de «Agrupado por» Estado, el informe mostrará un resumen con la «Cantidad de extensiones» de cada estado (Activo y/o Inactivo).

Si en la búsqueda se indica un dominio y/o sector, permiso de llamada, un grupo de captura y/o estado, se generarán resultados específicos correspondientes a la búsqueda.

Tanto si se cumplimentan los filtros como si no, el informe mostrará el resumen y el detalle de la información de las extensiones por estado.

En las columnas de la tabla del informe se podrá comprobar información sobre el dominio y el usuario al que está asociada cada extensión; el sector del PABX; y la configuración de

permiso de llamada, llamadas a cobro revertido, bloqueo de DDR y para realizar llamadas externas, exigencia de contraseña de marcación, Voicemail y Hotdesking Status.

Generar **Informe de listado de extensiones** «Agrupado por» **Estado**.

Ejemplo

Listagem de Ramal Agrupamento: Status Grupo de captura: Aparelhos_Cisco											
RESUMO											
Status	Quantidade de Ramais										
Ativo	4										
Total	4										
Ativo											
Ramal	Domínio	Login	Usuário	Setor	Permissão de chamada	Chamadas a cobrar	Bloquear DDR	Bloquear efetuar ligações externas	Exigir senha de discagem	Voicemail	Hotdesking Status
8313	pv.digivox.com.br	marina.lima	Marina Lima	PreVendas	Permissão de chamada não definida	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Habilitado	Não Habilitado
3905	pv.digivox.com.br			Setor não definido	Liberado	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
7821	pv.digivox.com.br			Setor não definido	Liberado	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado
8304	pv.digivox.com.br			Setor não definido	Permissão de chamada não definida	Liberado	Liberado	Liberado	Não Habilitado	Não Habilitado	Não Habilitado

Informe de listado de extensiones «Agrupado por» **Estado**.

Listado de sectores y de usuarios

Este artículo presenta ejemplos de los informes de listado por sectores y listado por usuarios, con el objetivo de orientar sobre la interpretación de los resultados generados desde la pantalla de Informes del PABX.

Listado de sectores

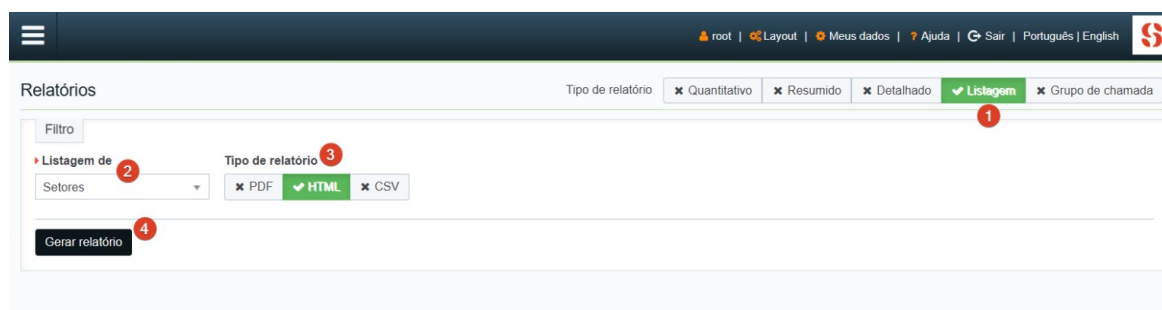
Este informe de listado muestra el nombre y la descripción que identifica cada sector configurado por la empresa en la solución PABX.

La cumplimentación de una descripción que identifique un sector es opcional. Queda a criterio del administrador del PABX de la empresa incluir o no esta información.

* Si no se cumplimenta en el registro del sector, esta columna de la tabla de resultados aparecerá vacía en el informe.

Para el listado de sectores no se muestra ningún filtro específico en la pantalla de Informes. Por lo tanto, basta con:

1. Seleccionar la opción «Sectores» en el filtro obligatorio «Listado de».
2. Seleccionar el formato en el que se generará el informe (HTML, PDF o CSV).
3. Pulsar Generar informe.



Generar Informe de listado de sectores.

Ejemplo

En el siguiente ejemplo, se muestran todos los sectores de un PABX, con la descripción solo de aquellos para los que se registró esta información.

Listagem de Setor

Nome	Descrição
CallCenter	Atendentes e Supervisores do CallCenter
Citrus	
ClienteA	
Desenvolvimento	
Digivox	
Digivox Studio	
Gestão do Conhecimento	
Testes	
Pré-vendas	Pré-vendas
QA	
Release	
StudioX	

Informe de listado de sectores.

Listado de usuarios

El Informe de listado de usuarios identifica a los usuarios de un PABX por nombre, login, correo electrónico, perfil de usuario, sector, permiso de llamada, dominio y extensiones a las que están asociados.

Para generar el informe pueden utilizarse los siguientes filtros opcionales:

- Dominio: al que está(n) asociado(s) el/los usuario(s).
- Sector: del/de los usuario(s).
- Permiso de llamada: qué permiso de llamada asignado al/a los usuario(s) se consultará.
- Tipo de usuario: qué perfil de usuario se consultará.

*Es posible omitir los filtros y hacer clic directamente en Generar informe.

Generar Informe de listado de usuarios

Ejemplo

En el ejemplo se generó un Informe de listado de usuarios utilizando solo el filtro opcional «Dominio», en el que se eligió la opción de consultar resultados del dominio «release.digivox.com.br».

 Listagem de Usuário Dominio: release.digivox.com.br Setor: Release							
Nome	Login	Email	Perfil	Setor	Permissão de chamada	Dominio	Ramais
Simulacao Agente 01	simulacao.agente.01	simulacao.agente.01@teste.com	Agente	Release	Chamada Local	release.digivox.com.br	3007
Simulacao Agente 02	simulacao.agente.02	simulacao.agente.02@teste.com	Agente	Release	Chamada Local	release.digivox.com.br	3008
Simulacao Agente 03	simulacao.agente.03	simulacao.agente.03@teste.com	Agente	Release	Liberado	release.digivox.com.br	3009
Simulacao Agente 04	simulacao.agente.04	simulacao04@release.com.br	Agente	Release	Liberado	release.digivox.com.br	3015
Simulacao Agente 05	simulacao.agente.05	simulacao05@release.com.br	Agente	Release	Liberado	release.digivox.com.br	3017
Simulacao Agente 06	simulacao.agente.06	simulacao06@release.com.br	Agente	Release	Liberado	release.digivox.com.br	3018
Simulacao softphone	simulacao.softphone	Simulacao.softphone	Usuário	Release	Liberado	release.digivox.com.br	3000
Simulacao softphone01	simulacao.softphone01	Simulacao.softphone01	Usuário	Release	Liberado	release.digivox.com.br	3001
Simulacao softphone02	simulacao.softphone02	Simulacao.softphone02	Usuário	Release	Liberado	release.digivox.com.br	3002
Simulacao softphone03	simulacao.softphone03	simulacao.softphone03@release.digivox.com.br	Usuário	Release	Liberado	release.digivox.com.br	3006
Simulacao Softphone 04	simulacao.softphone4	Simulacao Softphone 04	Usuário	Release	Liberado	release.digivox.com.br	5463
Simulacao Softphone 05	simulacao.softphone5	Simulacao Softphone 05	Usuário	Release	Liberado	release.digivox.com.br	5464
Simulacao Softphone 06	simulacao.softphone6	Simulacao Softphone 06	Usuário	Release	Liberado	release.digivox.com.br	5465
Simulacao.squad	simulacao.squad	Simulacao.squad	Usuário	Release	Liberado	release.digivox.com.br	3003
Simulacao.squad01	simulacao.squad01	Simulacao.squad01	Usuário	Release	Liberado	release.digivox.com.br	3004
Simulacao.squad02	simulacao.squad02	simulacao.squad02@release.digivox.com.br	Usuário	Release	Liberado	release.digivox.com.br	3005
Simulacao teste10	simulacao.teste10	simulacao.teste10@release.digivox.com.br	Agente	Release	Liberado	release.digivox.com.br	3080
Simulacao UC 4	simulacao.uc4	simulacao.uc4@release.com.br	Usuário	Release	Liberado	release.digivox.com.br	5460
Simulacao UC 5	simulacao.uc5	simulacao.uc5@release.com.br	Usuário	Release	Liberado	release.digivox.com.br	5461
Simulacao UC 6	simulacao.uc6	simulacao.uc6@release.com.br	Usuário	Release	Liberado	release.digivox.com.br	5462

Informe de listado de usuarios.

Listado de extensiones sin uso

Este informe muestra un resumen con la cantidad de extensiones del PABX sin uso. Los resultados pueden presentarse de dos formas, según la opción seleccionada en el filtro «Agrupado por»:

- Por sector
- Por dominio

En ambas opciones, al realizar la búsqueda es necesario cumplimentar los siguientes filtros obligatorios:

- Fecha/hora de inicio: indique el inicio del intervalo de tiempo que debe abarcar la consulta.
- Fecha/hora de fin: fin del intervalo de tiempo que se va a consultar.

- Días atrás: permite consultar cuántos días llevan sin uso las extensiones, dentro del periodo seleccionado para la búsqueda.

* Después de cumplimentar los filtros obligatorios, haga clic en Generar informe.

Generar **Informe de listado de extensiones sin uso.**

Ejemplo 1

Las tablas de resultados aparecen organizadas por dominio, mostrando el usuario, su login y el sector asociados a cada extensión.

Observe que, en el ejemplo, la búsqueda se realizó para el periodo del 01/06 al 14/06/2023, para consultar las extensiones sin uso desde hace 5 días dentro de ese intervalo de tiempo.



Listagem de ramais sem utilização

Agrupamento: Domínio

Período: 01/06/2023 00:00:00 a 14/06/2023 23:59:59

Dias atrás: 5

RESUMO

Nome	Quantidade de Ramais
labtest01.digivox.com.br	6
qa.digivox.com.br	9
citrus.digivox.com.br	6
Total	20

labtest01.digivox.com.br

Ramal	Login	Usuário	Setor
1023	digivox.uc1	Agente A	Digivox
1024	digivox.uc2	Agente B	Digivox
1025	digivox.uc3	Agente C	Digivox
1039	squad.uc.3	Atendente 3	Digivox
1040	squad.uc.4	Squad UC 4	Digivox
1041	squad.uc.5	Squad UC 5	Digivox

qa.digivox.com.br

Ramal	Login	Usuário	Setor
4023	usuário.1	usuário 1	QA
4024	usuário.3	Usuário 3	QA
4025	usuário.12	Usuário 12	QA
4026	usuário.5	Usuário 5	QA
4027	usuário.record	Usuário Record	QA
4029	usuário.20	Usuário 20	QA
4030	usuário.uc.2	Usuário UC 2	QA
4031	usuário.automação	Usuário Automação	QA
4033	AutomacaoAdmin	Automação Administrador	QA

citrus.digivox.com.br

Ramal	Login	Usuário	Setor
2003	usuário.a	Usuário A	Citrus
2004	usuário.j	Usuário J	Citrus
2005	agentevoz1	agentevoz1	Citrus
2006	agentevoz2	agentevoz2	Citrus
2008	citrus.teste	Usuário K	Citrus
2009	usuário.x	Usuário X	Citrus

Informe de listado de extensiones sin uso por dominio.

Ejemplo 2

Las tablas de resultados aparecen organizadas por sector, mostrando el usuario, su login y el dominio asociados a cada extensión.

Observe que, en el ejemplo, la búsqueda se realizó para el periodo del 06/06 al 14/06/2023, para consultar las extensiones sin uso desde hace 5 días dentro de ese intervalo de tiempo.

Listagem de ramais sem utilização

Agrupamento: Setor

Período: 06/06/2023 00:00:00 a 14/06/2023 23:59:59

Dias atrás: 5

RESUMO

Setor	Quantidade de Ramais
Digivox	5
Citrus	3
Release	14
Total	22

Digivox

Ramal	Login	Usuário	Domínio
1116	automatico_softphone1	Automatico Softphone 1	labtest01.digivox.com.br
1117	automatico_softphone2	Automatico Softphone 2	labtest01.digivox.com.br
1118	automatico_softphone3	Automatico Softphone 3	labtest01.digivox.com.br
1119	automatico_softphone4	Automatico Softphone 4	labtest01.digivox.com.br
1120	automatico_softphone5	Automatico Softphone 5	labtest01.digivox.com.br

Citrus

Ramal	Login	Usuário	Domínio
2005	agentevoz1	agentevoz1	citrus.digivox.com.br
2006	agentevoz2	agentevoz2	citrus.digivox.com.br
2008	citrus.teste	usuário 2	citrus.digivox.com.br

Release

Ramal	Login	Usuário	Domínio
3000	simulacao_softphone	Simulacao.softphone	release.digivox.com.br
3001	simulacao_softphone01	Simulacao.softphone01	release.digivox.com.br
3002	simulacao_softphone02	Simulacao.softphone02	release.digivox.com.br
3003	simulacao_squad	Simulacao.squad	release.digivox.com.br
3004	simulacao_squad01	Simulacao.squad01	release.digivox.com.br
3005	simulacao_squad02	Simulacao.squad02	release.digivox.com.br
3006	simulacao_softphone03	Simulacao.softphone03	release.digivox.com.br
3080	simulacao_teste10	Simulação teste10	release.digivox.com.br
5460	simulacao_uc4	Simulacao UC 4	release.digivox.com.br
5461	simulacao_uc5	Simulacao UC 5	release.digivox.com.br
5462	simulacao_uc6	Simulacao UC 6	release.digivox.com.br
5463	simulacao_softphone4	Simulacao Softphone 04	release.digivox.com.br
5464	simulacao_softphone5	Simulacao Softphone 05	release.digivox.com.br
5465	simulacao_softphone6	Simulacao Softphone 06	release.digivox.com.br

Informe de listado de extensiones sin uso por sector.

Listado de grupos de llamadas

Este artículo presenta ejemplos del Informe de listado de grupos de llamadas y del listado de grupos de llamadas externas, con el objetivo de orientar sobre la interpretación de los resultados generados desde la pantalla de Informes del PABX.

Listado de grupos de llamadas

Permite seleccionar uno o varios grupos de llamadas de un dominio para consultar el resumen con el total (de) llamadas y las cantidades y porcentajes de llamadas atendidas y no atendidas de cada grupo y de todos los grupos seleccionados.

También muestra el detalle de las llamadas de cada extensión de los grupos consultados, con la fecha/hora, el origen y el estado de atención (llamadas atendidas y no atendidas).

Para generar el Informe de listado de grupos de llamadas es necesario cumplimentar los siguientes filtros obligatorios:

- Dominio: al que está asociado el grupo de llamadas.
- Site: del grupo de llamadas
- Grupo de llamadas: seleccione el grupo o grupos de llamadas cuyos datos se deben consultar.
- Fecha/hora de inicio y Fecha/hora de fin: defina el periodo que se consultará.

Es posible concretar aún más la consulta cumplimentando el filtro opcional «Número (de) origen». Al hacerlo, se consultarán resultados de las llamadas del grupo o grupos de llamadas que se originaron desde el número indicado.

* Después de cumplimentar los filtros, basta con pulsar Generar informe.

Generar Informe de listado de grupos de llamadas.

Ejemplo

En el siguiente ejemplo, se buscaron resultados de los grupos de llamadas «teste» y «Teste XX», cumplimentando solo los filtros obligatorios.

En el informe se puede observar que solo se muestra información de llamadas del grupo «teste». Esto se debe a que solo este grupo tiene registros de llamadas en el periodo consultado.

 Relatório de listagem por grupo de chamada					
Dominio: labtest01.digivox.com.br Site: UNITY Grupo de chamada: teste, Teste_XX Periodo: 01/03/2023 00:00:00 a 14/06/2023 23:59:59					
RESUMO					
Grupo de chamada	Total Chamadas	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas
teste	15	4	26.67	11	73.33
TOTAL	15	4	26.67	11	73.33
Data/hora	Grupo de chamada	Origem	Ramal	Status	
22/03/2023 15:07:48	teste	1007	5451	Não atendida	
22/03/2023 15:06:54	teste	1007	5451	Não atendida	
22/03/2023 15:06:43	teste	1007	5451	Não atendida	
22/03/2023 15:05:32	teste	1007	5451	Não atendida	
22/03/2023 15:05:19	teste	1007	5451	Não atendida	
22/03/2023 14:59:33	teste	1007	5451	Atendida	
22/03/2023 14:57:43	teste	1007	5451	Não atendida	
17/03/2023 11:32:26	teste	5121	1007 1007 1007	Não atendida Não atendida Não atendida	
17/03/2023 11:31:17	teste	5121	1007 1007 1007	Não atendida Não atendida Não atendida	
17/03/2023 10:58:16	teste	5121	1007	Atendida	
17/03/2023 10:58:12	teste	5121	1007	Não atendida	
17/03/2023 10:55:47	teste	5121	1007	Atendida	
17/03/2023 10:55:43	teste	5121	1007 1002	Não atendida Não atendida	
17/03/2023 10:50:29	teste	5121	1007 1007 1002	Atendida Não atendida Não atendida	
17/03/2023 10:50:08	teste	5121	1007 1002 1007	Não atendida Não atendida Não atendida	

Informe de listado por grupos de llamadas.

Listado de grupos de llamadas externas

Presenta información sobre los grupos de llamadas externas creados en la plataforma de PABX (PABX > Grupos de llamadas externas).

Los grupos pueden crearse con números externos a la empresa, como móviles y teléfonos fijos.

El informe muestra un resumen de estos grupos de llamadas externas, con el total de llamadas y la cantidad y el porcentaje de llamadas atendidas y no atendidas.

En el detalle del informe se muestran la fecha y la hora de las llamadas; el número de origen y de destino; el estado (de atención); si se transfirieron o no, y los menús y opciones marcadas en la URA (Unidad de Respuesta Audible).

Para generar el Informe de listado de grupos de llamadas externas es necesario cumplimentar los siguientes filtros obligatorios:

- Dominio: al que está asociado el grupo de llamadas.

- Site: del grupo de llamadas
- Grupo de llamadas externas: seleccione el grupo o grupos de llamadas externas cuyos datos se deben consultar.
- Fecha/hora de inicio y Fecha/hora de fin: defina el periodo que se consultará.

Es posible profundizar en la consulta cumplimentando el filtro opcional «Número (de origen)». Al hacerlo, se consultarán resultados de las llamadas del grupo o grupos de llamadas externas que se originaron desde el número indicado.

* Después de cumplimentar los filtros, basta con pulsar Generar informe.

Generar Informe de listado de grupos de llamadas externas.

Ejemplo

El siguiente Informe de listado de grupos de llamadas externas se generó cumplimentando solo los filtros obligatorios de la pantalla de Informes.

Se puede observar que, en el periodo consultado, una sola extensión (1023) originó todas las llamadas externas de los dos grupos de llamadas.

Como estos grupos no están vinculados a una URA (Unidad de Respuesta Audible), no hay información registrada que pueda mostrarse en las columnas «Menú de URA» y «Opción marcada en la URA».



Relatório de listagem por grupo de chamada externa

Dominio: labtest01.digivox.com.br

Site: UNITY

Grupo de chamada: GRUPO_CHAMADA_EXTERNA_LAB, Grupo_EXTERNO

Período: 01/03/2022 00:00:00 a 14/06/2023 23:59:59

RESUMO						
Grupo de chamada	Total Chamadas	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	
Grupo_EXTERNO	1	0	0	1	100	
GRUPO_CHAMADA_EXTERNA_LAB	3	1	33.33	2	66.67	
TOTAL	4	1	25	3	75	

Data/hora	Grupo de chamada	Origem	Destino	Status	Transferidas	Menu de URA	Opção digitada na URA
08/12/2022 10:00:24	Grupo_EXTERNO	1023	1007	Não atendida	Sim		
08/12/2022 09:57:52	GRUPO_CHAMADA_EXTERNA_LAB	1023	1007 1011	Atendida Não atendida	Sim		
08/12/2022 09:57:35	GRUPO_CHAMADA_EXTERNA_LAB	1023	1011 1007	Não atendida Não atendida	Sim		
08/12/2022 09:56:32	GRUPO_CHAMADA_EXTERNA_LAB	1023	1011 1007	Não atendida Não atendida	Sim		

Informe de listado por grupos de llamadas externas.

Listado de login/logout de aplicación

Mediante este informe de listado es posible supervisar los datos de acceso y el tiempo de permanencia de los usuarios en distintas soluciones integradas en la plataforma de PABX, como, por ejemplo, las soluciones de Colaboración y Softphone.

El informe muestra, en orden cronológico ascendente (del login más antiguo al más reciente), la identificación del usuario que accedió a la solución; la extensión que utilizó; la fecha y la hora en que realizó el login y el logout; y la solución a la que accedió.

Para generar el Informe de listado de login/logout de aplicación es necesario cumplimentar los siguientes filtros obligatorios:

- Listado de: seleccione para qué solución se debe generar el informe.
- Dominio: se debe indicar el dominio al que está asociado el usuario que se va a consultar.
- Fecha/hora de inicio y Fecha/hora de fin: permiten definir el periodo que se consultará mediante la fecha (día/mes y año) y la hora (hora, minutos y segundos).

Es posible concretar aún más la consulta cumplimentando los siguientes filtros opcionales:

- Aplicación: en él se debe seleccionar la aplicación integrada en el PABX cuyos accesos se consultarán.

***Si no se elige ninguna opción, el informe mostrará datos de todas las aplicaciones integradas en el PABX.**

- Usuario: para cumplimentarlo es necesario indicar el login del usuario (el mismo del campo login del registro de usuario en la plataforma de PABX).
- Extensión: puede utilizarse para buscar un número de extensión específico.

*** Después de cumplimentar los filtros, basta con pulsar Generar informe.**

Generar Informe de listado de login/logout de aplicación.

Ejemplo

El siguiente Informe de login/logout de aplicación se generó cumplimentando los filtros obligatorios y el filtro opcional «Aplicación» de la pantalla de Informes.

Se puede observar que la información se muestra en orden cronológico, del login más antiguo al más reciente.

Listagem de Login/Logout da Aplicação					
Domínio:	labtest01.digivox.com.br				
Aplicação:	Squad Softphone				
Período:	20/01/2024 a 26/01/2024				

Distribuição por Sessão					
#	Usuário	Ramal	Login	Logout	Aplicação
1	agentevoz2	1065	22/01/2024 11:40:59	22/01/2024 14:40:59	Squad Softphone
2	agentevoz1	1068	22/01/2024 12:19:51	22/01/2024 15:40:59	Squad Softphone
3	agentevoz1	1068	22/01/2024 16:52:14	23/01/2024 08:30:59	Squad Softphone
4	agentevoz1	1068	23/01/2024 23:36:50	24/01/2024 15:40:59	Squad Softphone
5	agentevoz3	1065	22/01/2024 23:44:34	23/01/2024 18:40:59	Squad Softphone
6	agentevoz4	1068	22/01/2024 23:55:32	24/01/2024 09:14:59	Squad Softphone
7	agentevoz5	1092	23/01/2024 14:14:05	23/01/2024 16:19:22	Squad Softphone
8	agentevoz4	1092	25/01/2024 14:20:06	25/01/2024 11:58:59	Squad Softphone

Informe de listado de login/logout de aplicación.

Informe de grupo de llamadas

Este tipo de informe muestra un resumen de las llamadas recibidas (de entrada/inbound) por un grupo de llamadas del PABX, con el «Total (de) llamadas» y las cantidades y porcentajes de llamadas atendidas y no atendidas.

En el detalle, el informe muestra el «Total (de) intentos» de llamadas realizados a cada extensión del grupo e indica cuántos de esos intentos dieron lugar a llamadas atendidas o no atendidas. Además, muestra los porcentajes respectivos de cada situación de llamada (estado de atención).

IMPORTANTE:

El total (de) intentos puede ser mayor que la cantidad de llamadas atendidas. Esto se debe a que la llamada puede haberse realizado varias veces antes de ser efectivamente atendida o no atendida.

Observe que la suma de las cantidades de llamadas atendidas y no atendidas es igual al total (de) intentos (atendidas + llamadas no atendidas = total (de) intentos).

En la siguiente imagen, disponible al hacer clic en el botón Información de la pantalla de Informes cuando se selecciona el «Tipo de informe» Grupo de llamadas, se pueden observar las descripciones correspondientes a los resultados mostrados.

Al hacer clic en el botón **Informação** se muestra una ventana emergente (pop-up) con el detalle de los datos presentados en el **Informe de grupo de llamadas**.

Quantitativo por Grupo de Chamada

Domínio: labtest01.digivox.com.br
Site: UNITY
Grupo de chamada: Teste-3000
Período: 01/08/2022 00:00:00 a 26/08/2022 23:59:59

RESUMO DE CHAMADAS					
Total Chamadas	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	
2	2	100	0	0	

DETALHAMENTO DE TENTATIVAS					
Ramal	Total Tentativas	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas
1973	5	2	40	3	60

1. É o total de CHAMADAS efetivamente recebidas pelo Grupo de Chamada.
2. Categorização das CHAMADAS ATENDIDAS pelo ramal.
3. Categorização das CHAMADAS NÃO ATENDIDAS por nenhum dos ramos do Grupo de Chamada.
4. TOTAL DE TENTATIVAS realizadas para cada ramal do Grupo de Chamada.
*O TOTAL DE TENTATIVAS pode ser maior que o Total de Chamadas Recebidas, pois uma chamada pode passar por várias tentativas dentro do grupo antes de ser efetivamente Atendida ou Não Atendida.
5. Categorização das TENTATIVAS quando Atendidas pelo ramal.
6. Categorização das TENTATIVAS quando Não Atendidas pelo ramal.
*Podem representar uma nova chamada ou apenas mais uma tentativa Não Atendida da mesma chamada tocando no grupo.

Ventana emergente que se muestra al hacer clic en el botón **Informação**.

Generar informe de grupo de llamadas

La generación del Informe de grupo de llamadas comienza con la cumplimentación de los filtros de la pantalla de Informes, como se indica en los siguientes pasos:

1. Acceda a la pantalla de Informes (PABX > Informes).
2. Seleccione el «Tipo de informe» haciendo clic en Grupo de llamadas.
*El botón del tipo de informe elegido se mostrará en color verde para indicar que se ha seleccionado.
3. Cumplimente los siguientes filtros obligatorios, señalados con un indicador (*flag*) de color rojo:
 - a. Dominio: al que está asociado el grupo de llamadas.
 - b. Site: el que está vinculado al grupo de llamadas.

- c. Grupo de llamadas: cuyos datos se consultarán.
 - d. Fecha/hora de inicio y Fecha/hora de fin: defina el inicio y el fin del periodo cuya información se consultará.
4. Si desea que la búsqueda sea aún más específica, utilice el filtro de cumplimentación opcional:
 - a. Número (de) origen: al cumplimentar este filtro, el sistema buscará resultados de llamadas recibidas que se originaron desde el número consultado.
 5. En el campo opcional «Tipo de informe», defina si el informe generado será de visualización en pantalla (HTML) o para descarga en PDF o en hoja de cálculo CSV.

*De forma predeterminada, este filtro aparece con la opción HTML habilitada (en color verde). Si el Supervisor no selecciona otro formato, la plataforma generará el informe para su visualización en pantalla.
 6. Pulse Generar informe.

Ejemplo

La siguiente imagen corresponde a un Informe de grupo de llamadas en el que solo se cumplimentaron los filtros obligatorios para la búsqueda.

Quantitativo por Grupo de Chamada					
Domínio:	labtest01.digivox.com.br				
Site:	UNITY				
Grupo de chamada:	teste				
Período:	01/02/2023 00:00:00 a 14/06/2023 23:59:59				

RESUMO DE CHAMADAS					
Total Chamadas	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas	
15	4	26.67	11	73.33	

DETALHAMENTO DE TENTATIVAS					
Ramal	Total Tentativas	Atendidas	% Atendidas	Não Atendidas	% Não Atendidas
1002	3	0	0	3	100
1007	14	3	21.43	11	78.57
5451	7	1	14.29	6	85.71

Informe de grupo de llamadas.

Análisis de los resultados

Observe que este grupo de llamadas tiene las extensiones 1002, 1007 y 5154.

La tabla Resumen de llamadas muestra la cantidad «Total (de) llamadas» que se ofrecieron al grupo e indica un total de 15 llamadas que sonaron en el grupo. De ellas, 4 se atendieron y 11 no se atendieron.

La tabla Detalle de intentos, por su parte, muestra información de cada extensión del grupo de llamadas, detallando cuáles están atendiendo o dejando de atender llamadas. Se puede comprobar que:

- Extensión 1002: se realizaron un total de 3 intentos de llamada a esta extensión. Sin embargo, la extensión no atendió ninguna de las llamadas que sonaron en ella.
- Extensión 1007: se realizaron un total de 14 intentos de llamada a esta extensión. No obstante, la extensión solo atendió 3 de estos intentos y dejó de atender 11.
- Extensión 5451: se realizaron un total de 7 intentos de llamada a esta extensión. Sin embargo, la extensión solo atendió 1 intento y dejó de atender 6.

En la práctica, hasta que se atiende una llamada, pueden generarse intentos en todas las extensiones del grupo de llamadas.

Por ejemplo: una llamada entró en el PABX y sonó en la extensión 1002, que no la atendió. La llamada se dirigió a la extensión 1007, que tampoco la atendió. A continuación, pasó a la extensión 5451, que sí la atendió.

En este escenario, el informe mostrará:

Resumen de llamadas

Total de llamadas = 1

Atendidas = 1 llamada

No atendidas = 0 (cero)

Detalle de intentos

Extensión 1002 ⇒ Total de intentos = 1 / Atendidas = 0 (cero) / No atendidas = 1

Extensión 1007 ⇒ Total de intentos = 1 / Atendidas = 0 (cero) / No atendidas = 1

Extensión 5451 ⇒ Total de intentos = 1 / Atendidas = 1 / No atendidas = 0 (cero)