Smartspace

Guía del Supervisor

Atención por Voz · Material de apoyo para clientes



Índice

1. Historial de atenciones (vista del Supervisor) 5
1.1 Atenciones este mes 5
1.2 Historial de atenciones 5
Acciones 7
1.3 Calificación de la atención 9
1.4 Filtros 10
1.5 Exportación 10

2. Monitorización 12
2.1 Recursos de la pantalla de Monitorización 12
Acceso 12
Dashboard de monitorización 13
Colas de atención 14
Agentes en atención 15
Sesiones activas 17

3. Informes 20
3.1 Acceso 20
3.2 Dashboard general 20
Filtros de visualización 21
Descargar datos CSV 21
Gráfico 01 | Cantidad de atenciones 22
Tiempo medio de espera y tiempo medio de atención 24
Cantidad de atenciones por agente 24

4. Configuración de la operación 27
4.1 Habilitar usuario como agente 27
Agente 28
Agente con cola individual 29
4.2 Opciones de agentes 31
Consultar las opciones de un agente 31
Editar las opciones de un agente 32
Valores predeterminados 33
4.3 Configurar grupos de agentes 34
4.4 Configurar grupos de monitorización 39
Nivel de servicio predeterminado 41
4.5 Configurar motivos de pausa 47
Visión general 47
Configuración 48

4.6 Configurar motivos de contacto ... 49
Visión general ... 49
Configuración ... 50
4.7 Escuchar grabaciones ... 51
Acceso ... 51
Tipo de grabación ... 52
Filtros obligatorios ... 53
Filtros opcionales ... 53
Claves de búsqueda ... 55
Lista de grabaciones ... 56
Reproducir una grabación ... 56
Exportar grabaciones y datos ... 57
Otras acciones ... 57

5. Monitorización detallada ... 58

Permisos ... 58
Requisitos previos ... 58
Acceso ... 59
5.1 Monitorización – Resumen de las atenciones ... 59
Colas ... 60
Agentes ... 61
5.2 Monitorización – Detalle de las atenciones ... 65
Ventajas de la monitorización en la pestaña Detalles ... 66
Colas ... 66
Entienda el SLA ... 69
Agente ... 69
Llamadas ... 76
5.3 Monitorización – Pantalla de monitorización detallada (voz) ... 77
Acceso ... 78
Colas ... 79
Agentes ... 81
Filtros de la sección Agentes ... 85
Llamadas en espera ... 86
5.4 Estados de la nueva pantalla de Monitorización ... 87
Disponible ... 87
En pausa ... 88
Cola no asociada al grupo de monitorización ... 89
No autenticado ... 90

6. Informes detallados del Supervisor ... 92

Información incluida en esta documentación ... 92
6.1 Permisos | Requisitos previos | Acceso ... 93
Permisos ... 93
Requisitos previos ... 94
Acceso ... 94

6.2 Filtros | Generar informe ... 95
Filtros ... 95
6.3 Informes de visualización ... 98
Estructura de la pantalla de Informes ... 98
Tipos de Informes de visualización ... 99
6.4 Llamadas atendidas ... 100
Tiempo de las llamadas ... 101
Distribución entre agentes ... 102
Causas de desconexión ... 106
Cantidad de llamadas por cantidad de tonos ... 108
Tiempo de espera en la cola ... 110
Tiempo de espera en la cola por intervalo ... 112
Tiempo de espera en la cola por turno ... 113
6.5 Llamadas atendidas (detalles) ... 114
Visión general del informe ... 115
Entienda mejor los códigos de rastreo ... 120
Análisis de los datos del informe ... 121
6.6 Llamadas no atendidas ... 124
Todas las llamadas no atendidas ... 126
Llamadas no atendidas por cola ... 128
Tiempo de espera en la cola ... 129
Análisis de los indicadores ... 131
6.7 Llamadas no atendidas (detalles) ... 132
Visión general del informe ... 133
Análisis de los datos del informe ... 137
6.8 Llamadas rechazadas ... 143
Posibles causas vs. acciones ... 144
Visión general del informe ... 144
6.9 Callback ... 147
Visión general del informe ... 148
Tiempo ... 148
Cantidad de llamadas ... 148
Cantidad de llamadas del Callback por estado ... 149
6.10 Callback (detalles) ... 151
Visión general del informe ... 151
6.11 Llamadas por área ... 153
Visión general del informe ... 153
Análisis de resultados ... 156
6.12 Intentos de llamadas ... 158
Entienda la diferencia entre llamadas e intentos ... 159
Ejemplos de llamadas e intentos ... 160
Visión general del informe ... 161
1. Llamadas atendidas/no atendidas con intentos perdidos ... 161
2. Intentos vía DAC por cola ... 163
3. Intentos vía DAC por Agente ... 164
Rastreo ... 164

Análisis de resultados ... 166
6.13 Distribución de llamadas ... 169
Visión general del informe ... 169
Distribución por intervalo de tiempo ... 170
Distribución por día de la semana ... 172
Distribución por día del mes ... 173
Análisis de los indicadores ... 174
6.14 Sesiones de agentes ... 176
Pausa productiva vs. pausa improductiva ... 176
Visión general del informe ... 177
Detalles de las sesiones de los agentes ... 177
Disponibilidad de los agentes ... 178
Duración de las sesiones y de las pausas ... 178
Análisis de resultados ... 179
6.15 Sesiones de agentes (detalles) ... 180
Visión general del informe ... 180
Sesiones de los agentes ... 182
Pausas de los agentes ... 182
Análisis de resultados ... 183
6.16 Encuestas (detalles) ... 185
Visión general del informe ... 185
Encuestas ... 186
Encuestas (detalles) ... 187

1. Historial de atenciones (vista del Supervisor)

El **Historial** es una pestaña de la pantalla de **Atención** (**módulo Atención > pestaña Historial**) que reúne la información de todas las atenciones finalizadas por el **Agente** y permite realizar consultas sin necesidad de acceder a otros menús de la plataforma.

En la vista del **Supervisor**, es posible consultar el historial de atenciones de todo el equipo y, cuando haya más de un equipo bajo su supervisión, ver la información **separada por grupo**.

Además, el Supervisor puede acceder a las grabaciones de todas las atenciones (consulte 4.7 Escuchar grabaciones).

1.1 Atenciones este mes

Los registros pueden seguirse en el gráfico **Atenciones este mes**, que presenta el total de atenciones realizadas cada día del mes en curso, segmentadas por canal: **Voz, WebChat y WhatsApp**.



1.2 Historial de atenciones

La sección **Historial de atenciones**, situada debajo del gráfico, presenta la lista detallada de las atenciones, de la más reciente a la más antigua.

En la parte superior de la lista está disponible el recurso **Resumen del día con IA**, que presenta un resumen de los principales asuntos tratados en las atenciones realizadas ese día.



En la lista es posible consultar la siguiente información:

Protocolo: número de protocolo de la atención, acompañado de un botón para copiar la información.

Fecha y hora: fecha y hora en que la atención entró en la cola. Los registros se presentan del más reciente al más antiguo.

Duración: tiempo total de la atención, en formato de horas, minutos y segundos.

Cola: identifica la cola utilizada en la atención. En las atenciones de **conversación activa de WhatsApp**, se muestra la información **«Iniciado por el agente»**.

Número: muestra:

- el número de origen o de destino en las atenciones por voz;
- el número de WhatsApp del cliente en las conversaciones receptivas y activas;
- el nombre de la cola en las atenciones realizadas por WebChat.

Canales: identifica el canal utilizado en la atención mediante el nombre y el icono correspondiente: **Voz, WebChat o WhatsApp**.

En las atenciones por voz, el icono también indica la dirección de la llamada, es decir, si se recibió o se realizó.

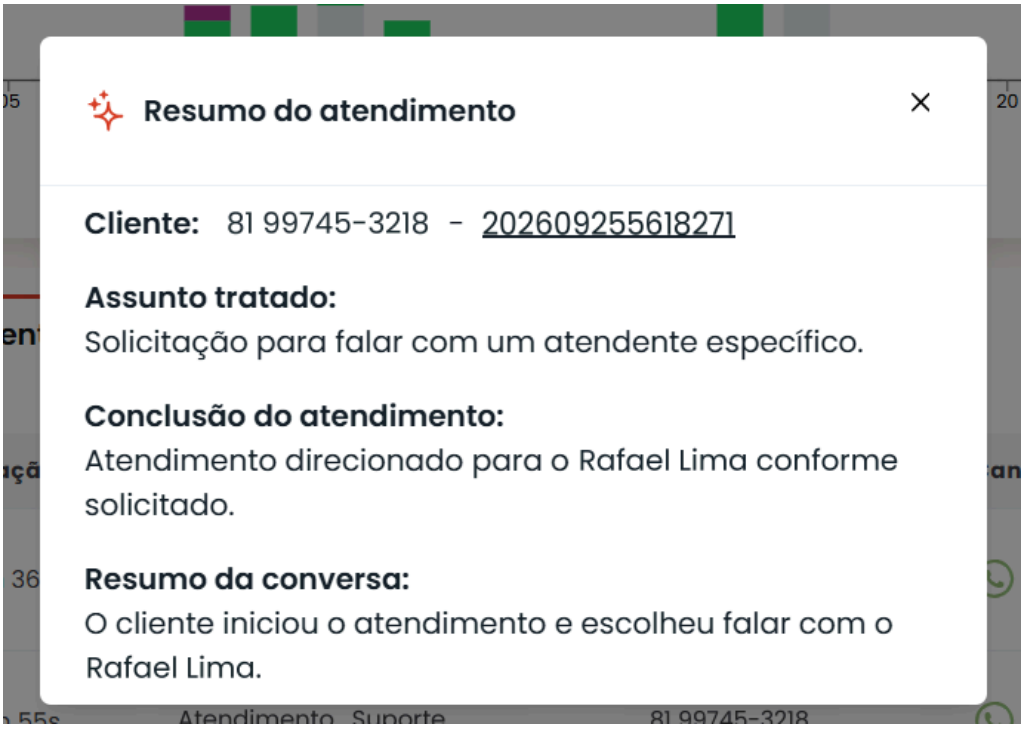
En las conversaciones activas de WhatsApp, el icono indica la dirección de la atención y, al pasar el cursor por encima, se muestra la información «Iniciado por el agente».



Calificaciones: presenta las calificaciones asignadas a la atención como motivos de contacto. La columna tiene un selector que permite al Agente cambiar la clasificación o asignarla a las atenciones finalizadas sin calificación.

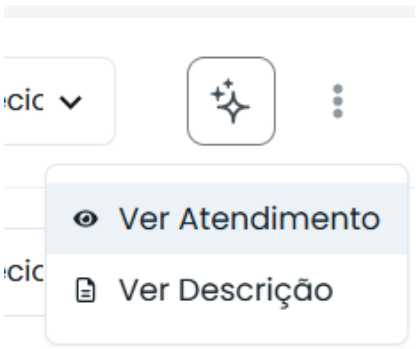
La asignación de una calificación no es obligatoria.

Icono de IA: ofrece un resumen de los puntos principales de la atención, que incluye: asunto tratado; conclusión de la atención; resumen de la conversación.



Acciones

Al hacer clic en el icono de **tres puntos** de una atención, están disponibles las siguientes opciones:



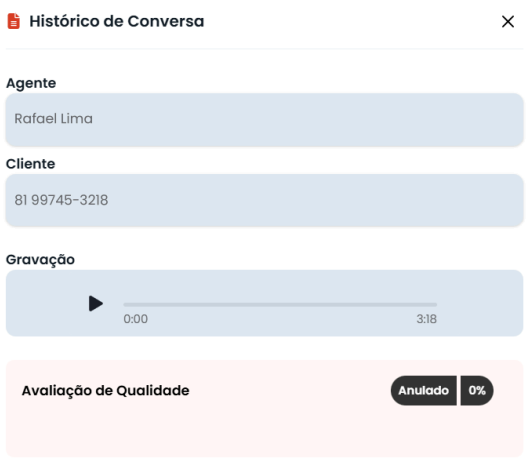
Ver atención

La opción **Ver atención** está disponible para los canales **Voz, WhatsApp y WebChat**. Permite consultar la atención realizada y, en el caso del Supervisor, evaluar la interacción e identificar posibles oportunidades de mejora en el trato con el cliente.

Al seleccionar esta opción, se muestra la ventana emergente **Historial de conversación**, que presenta:

- la identificación del Agente;
- la identificación del cliente;
- el número de protocolo de la atención, con la opción de copiarlo.

En las atenciones por voz, la ventana emergente presenta un reproductor que permite reproducir y pausar la grabación de la llamada, tanto si se recibió (entrante) como si se realizó (saliente).

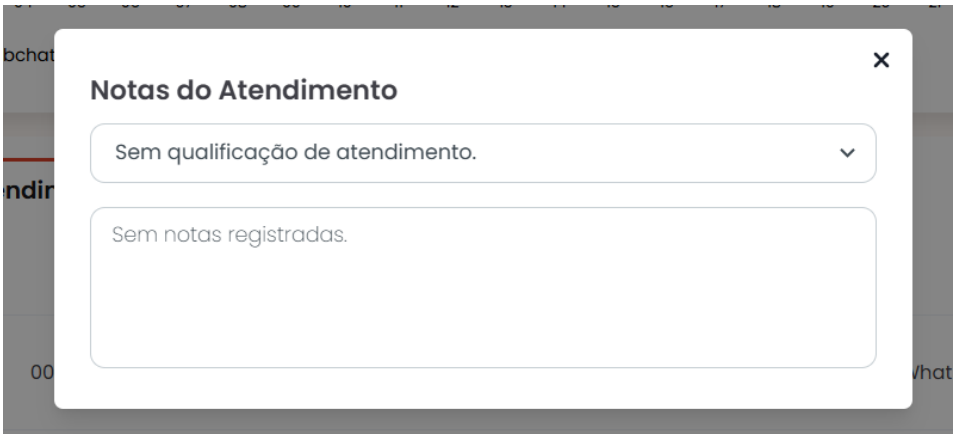


Ver descripción

La opción **Ver descripción** permite consultar las **Notas de la atención** registradas por el Agente.

Esta información es opcional y puede añadirse antes de finalizar la atención, en la sección **Calificar atención > Descripción de la atención**.

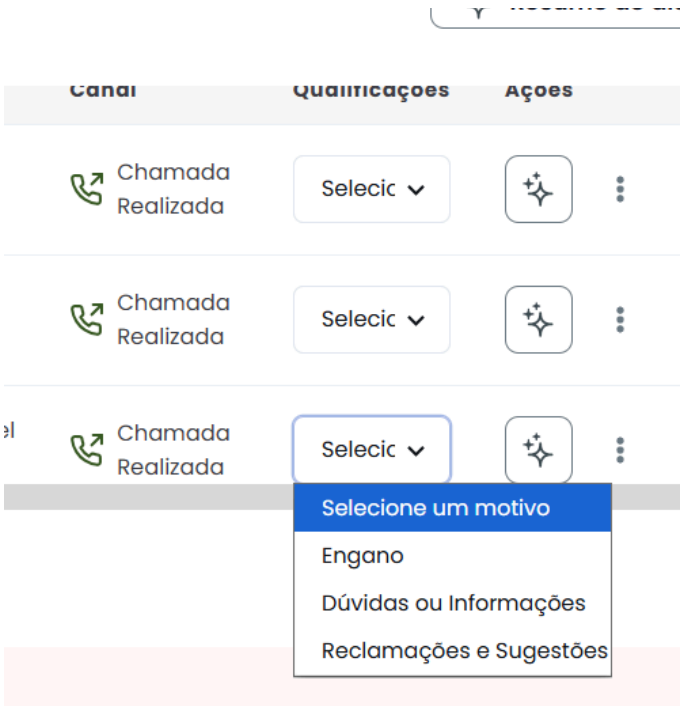
Cuando haya una descripción registrada, su contenido estará disponible en el **Historial** para las atenciones de los canales **Voz, WebChat y WhatsApp**.



1.3 Calificación de la atención

También es posible calificar una atención directamente en la pestaña **Historial**, mediante la columna **Calificaciones**.

El Agente puede seleccionar o cambiar la calificación de una atención ya finalizada, incluso cuando no se clasificó durante la atención.



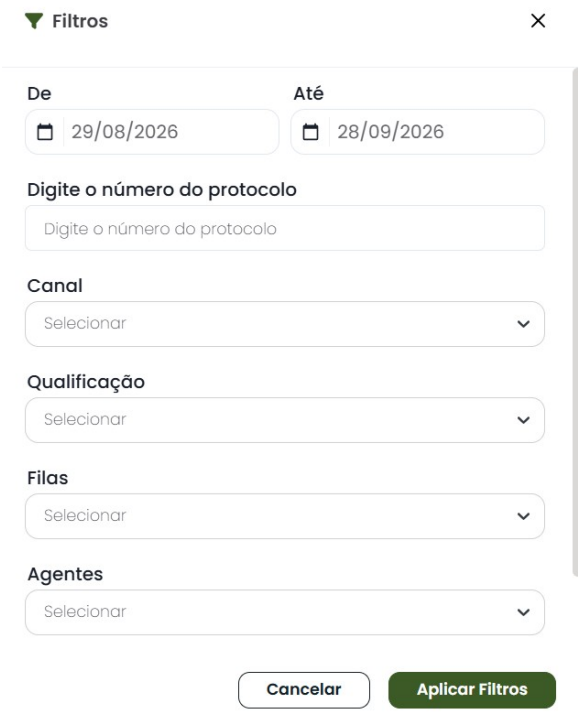
1.4 Filtros

Es posible filtrar la lista de atenciones mediante el **icono de filtros**, situado en la parte superior de la lista.



Al hacer clic en el icono, se ofrecen opciones para filtrar los registros por: periodo; número de protocolo; canal; tipo de calificación; cola; agente; cliente.

Los filtros pueden utilizarse **de forma individual o combinada**, lo que permite afinar la consulta según las necesidades.



1.5 Exportación

Si necesita utilizar los datos fuera de la plataforma, puede exportar la lista de atenciones en formato **.CSV**. Para ello, haga clic en el icono de exportación situado junto al botón de filtros.



CONSEJOS

- Todos los filtros pueden utilizarse de forma individual o combinada.
- Si no se cumplimentan los campos de periodo, se mostrarán los resultados correspondientes a la fecha en que se realiza la búsqueda, es decir, **hoy**.
- Los **motivos de contacto** los añade a las colas de atención el **Administrador del Contact Center** de la organización. Por ello, las opciones disponibles pueden variar según las necesidades y la configuración de cada Contact Center (consulte 4.6 Configurar motivos de contacto).
- Los usuarios habilitados con los perfiles **Agente y Supervisor** tendrán acceso a los registros de sus propias atenciones y a los de las realizadas por otros Agentes, según los permisos del perfil.
- Los usuarios con el perfil **solo de Agente** verán únicamente los registros de las atenciones que hayan realizado.

2. 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.

2.1 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

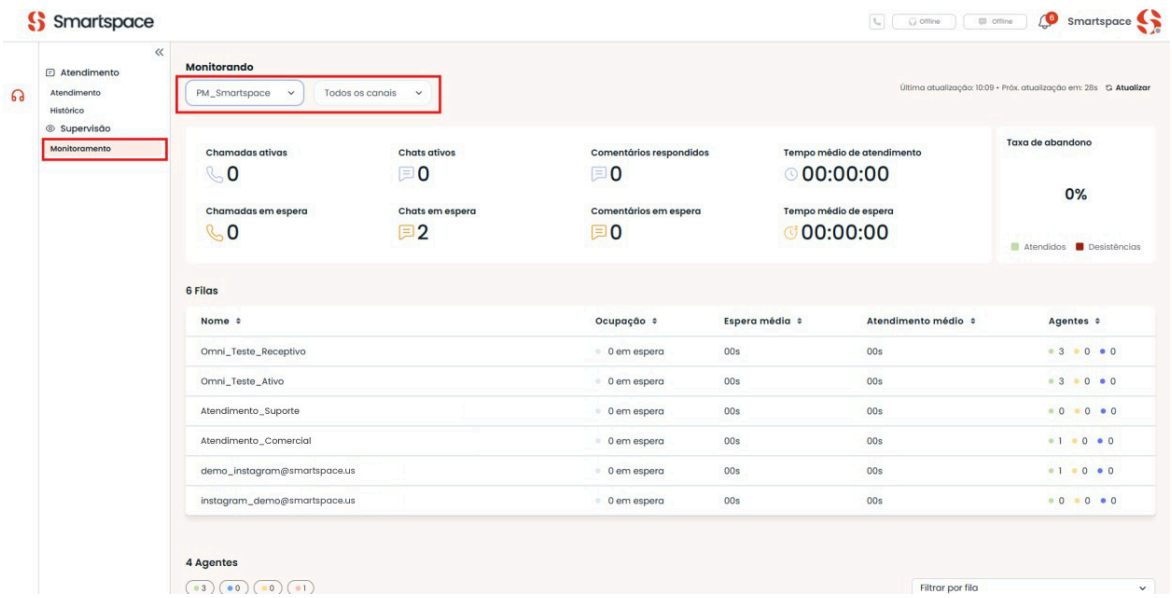
Tras iniciar sesión en la plataforma Smartspace, el Supervisor encontrará la Monitorización en el módulo de Atención (icono de auriculares en el menú lateral izquierdo). **En el menú del módulo, en la sección Supervisión, haga clic en Monitorización.**

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 (consulte 4.4).

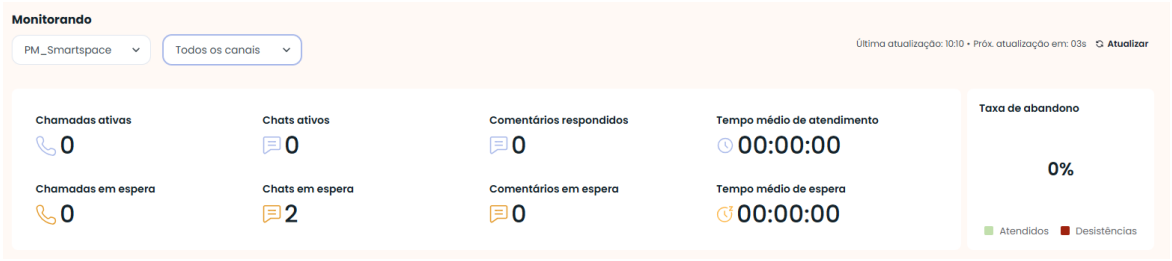
Junto al Grupo, utilice el filtro de canales para definir qué canales se tendrán en cuenta en los indicadores: Todos los canales (opción predeterminada), Voz, Chat o Redes sociales.



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

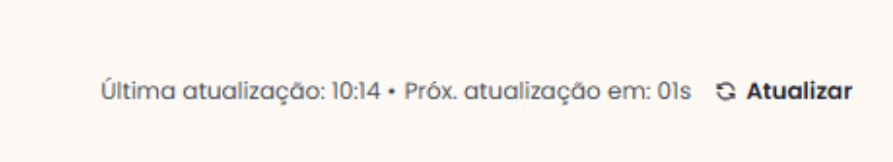
Dashboard de monitorización

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);
- **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:



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:



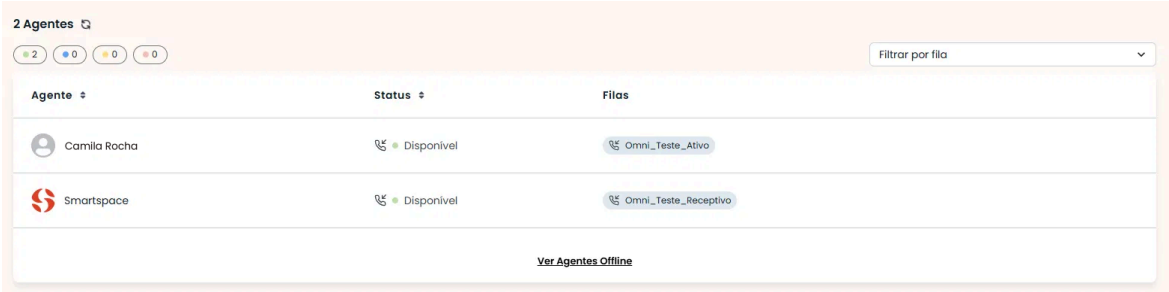
Observe en la imagen algunos de los indicadores que la sección Colas proporciona al Supervisor.

- **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.

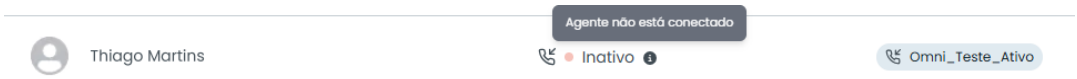
Agentes en atención

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)**.



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.



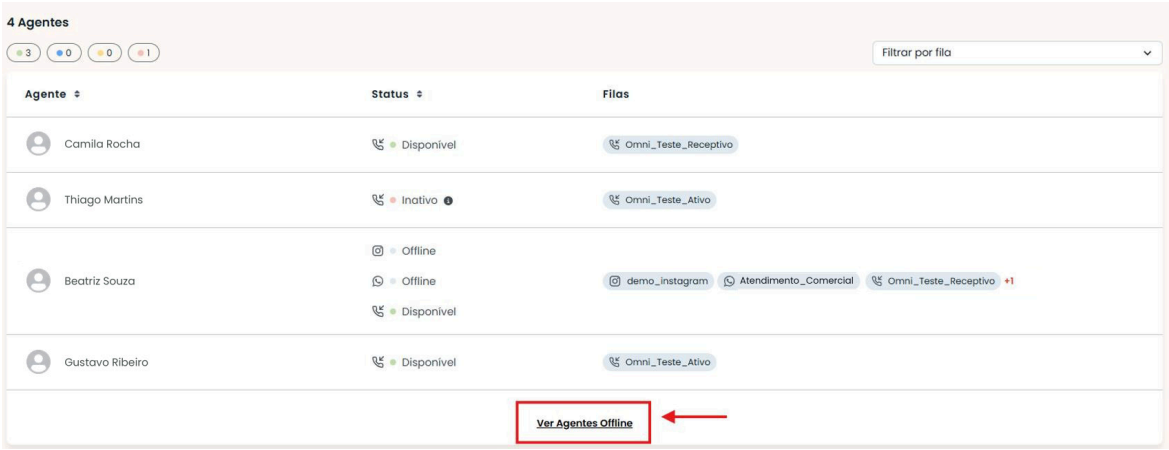
- **Colas:** muestra las colas asociadas al grupo de monitorización en las que han iniciado sesión los agentes con estado «Disponible», con el icono del canal de cada cola.

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

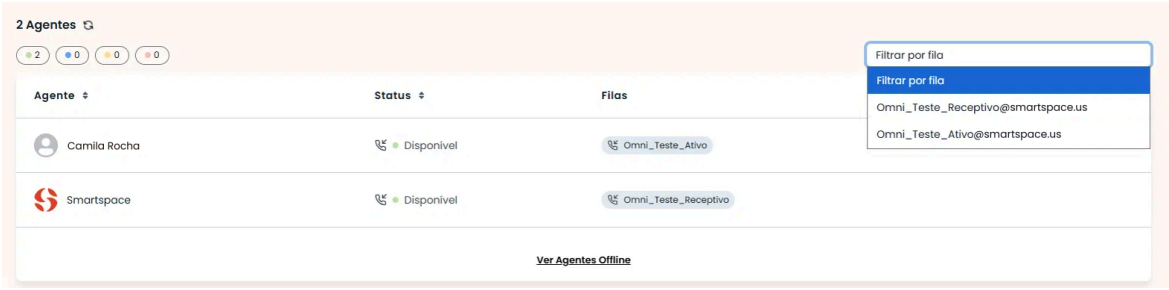


Las columnas Agente y Estado pueden ordenarse haciendo clic en el título de la columna.

*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.



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».

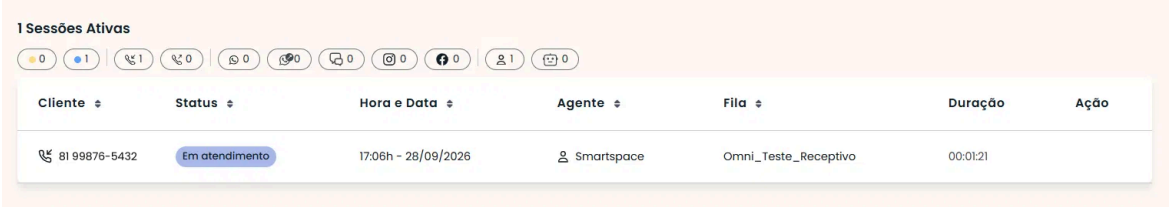


IMPORTANTE: un agente puede pausar la atención en un canal y seguir atendiendo en otros. En ese caso, su estado en la pantalla de Monitorización aparecerá como «Disponible».

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

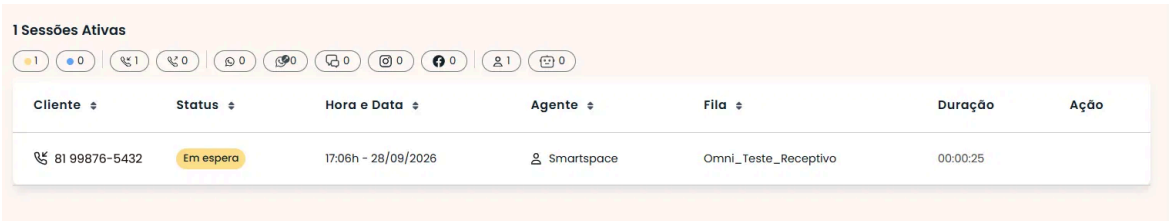
Permite monitorizar los siguientes detalles de las atenciones en curso.



El título de la sección indica el total de sesiones (por ejemplo, «1 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.



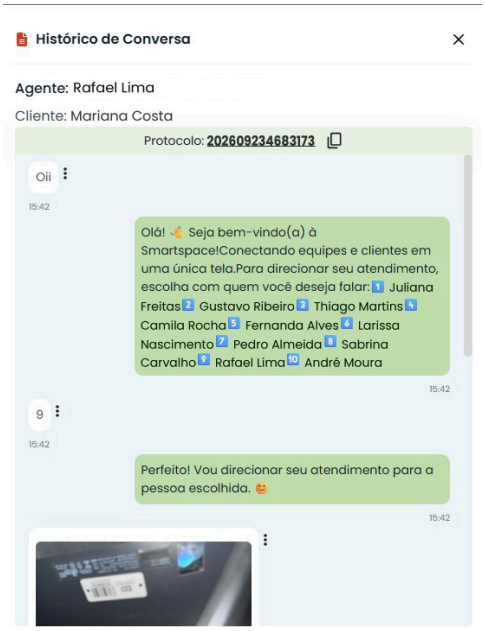
En la información de la atención encontrará los siguientes datos:

- **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.**

3. Informes

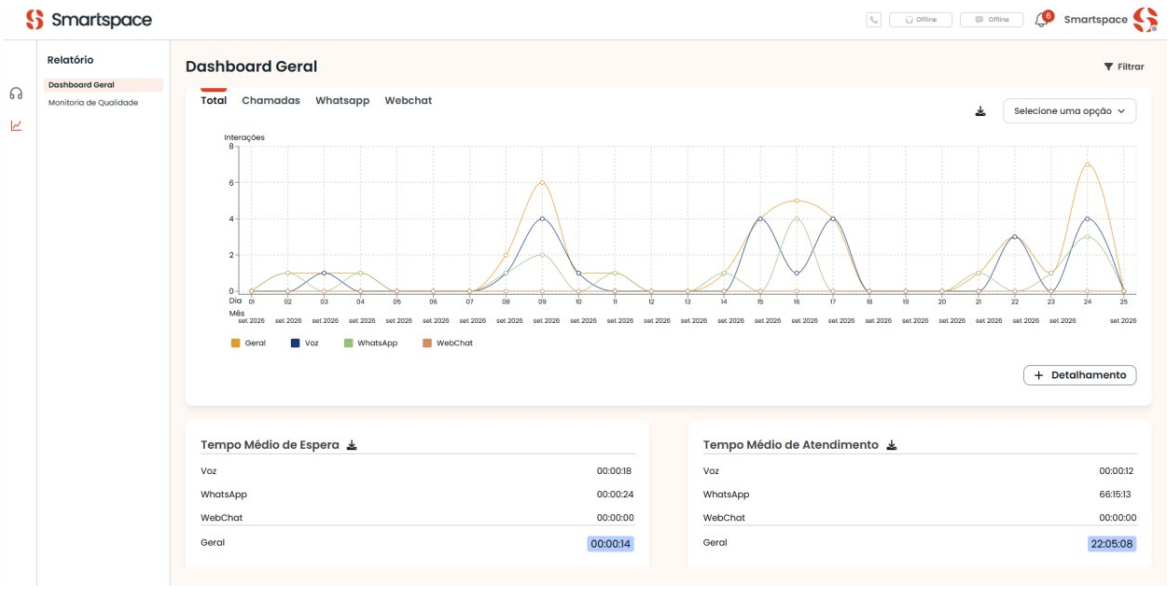
El módulo de Informes consolida la información operativa y transforma los datos en informes estadísticos y visuales, disponibles para su descarga, lo que permite al Supervisor realizar análisis con las herramientas que prefiera.

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.

3.1 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.



3.2 Dashboard general

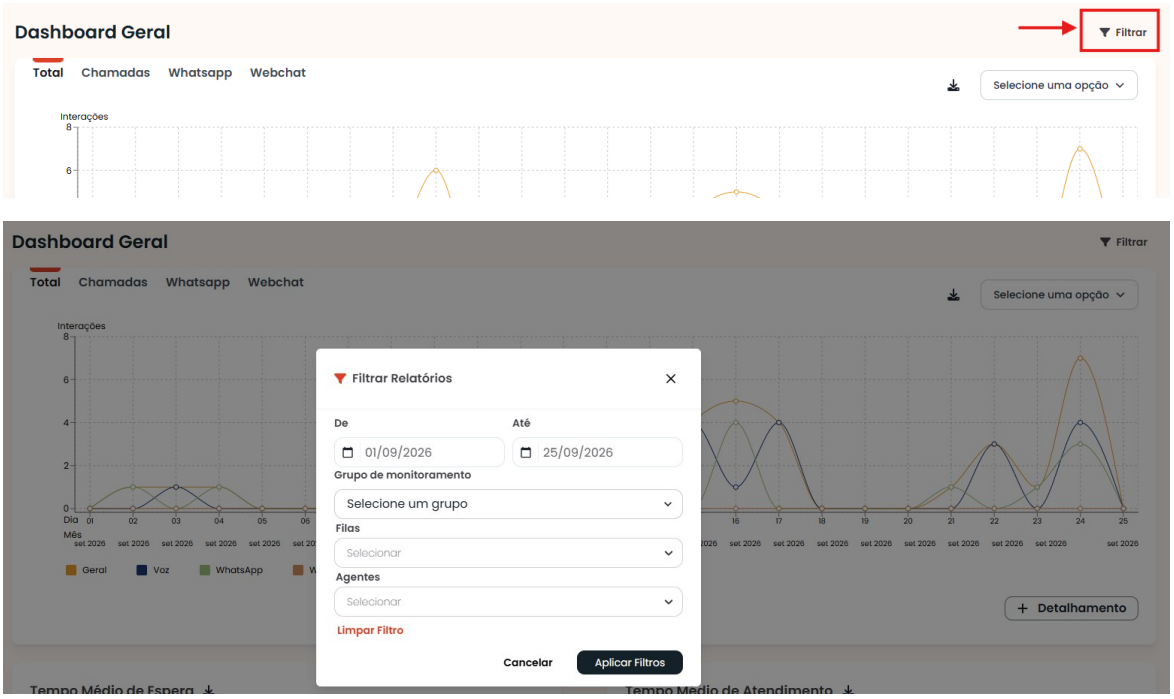
La pantalla Dashboard general tiene una interfaz interactiva que permite consultar y analizar resultados operativos mediante gráficos e indicadores estadísticos, como cantidades absolutas, medias y totales agregados por conjuntos de datos. Es posible ver la

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.

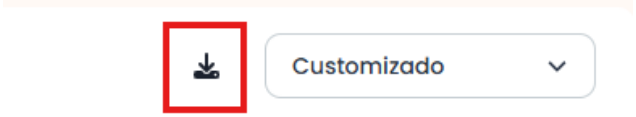


Al hacer clic en la acción Aplicar filtros del campo Filtrar, los resultados de todas las secciones de la pantalla Dashboard general se actualizarán según los filtros utilizados*.

*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 rellenados y pueden modificarse). Después de elegir el intervalo de fechas y hacer clic en Confirmar, se realizará la descarga.

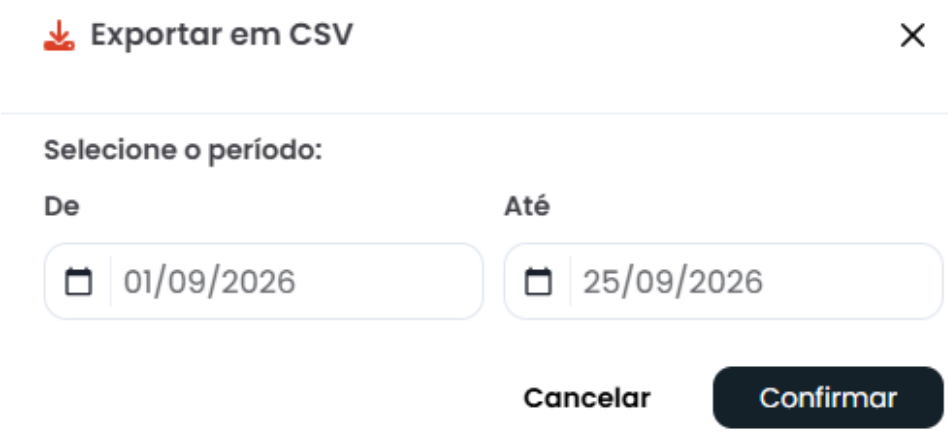
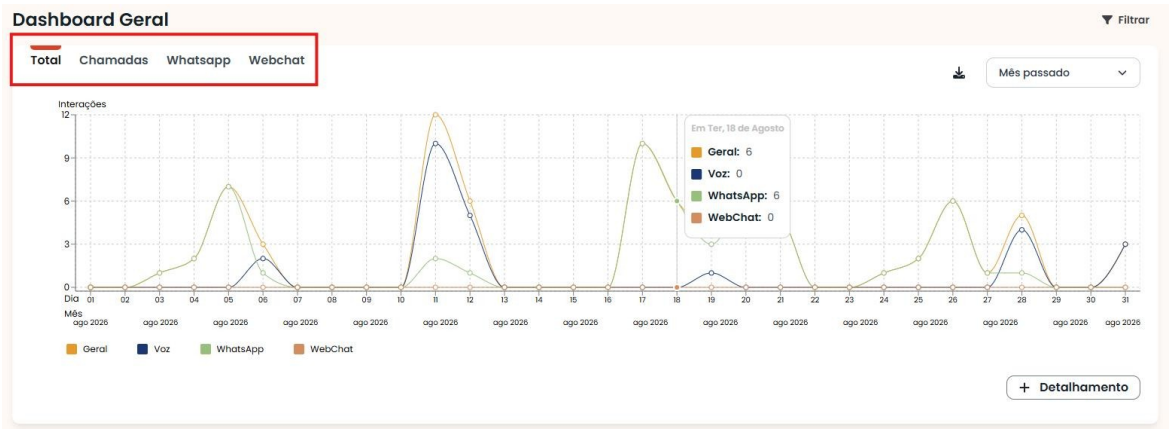


Gráfico 01 | Cantidad de atenciones

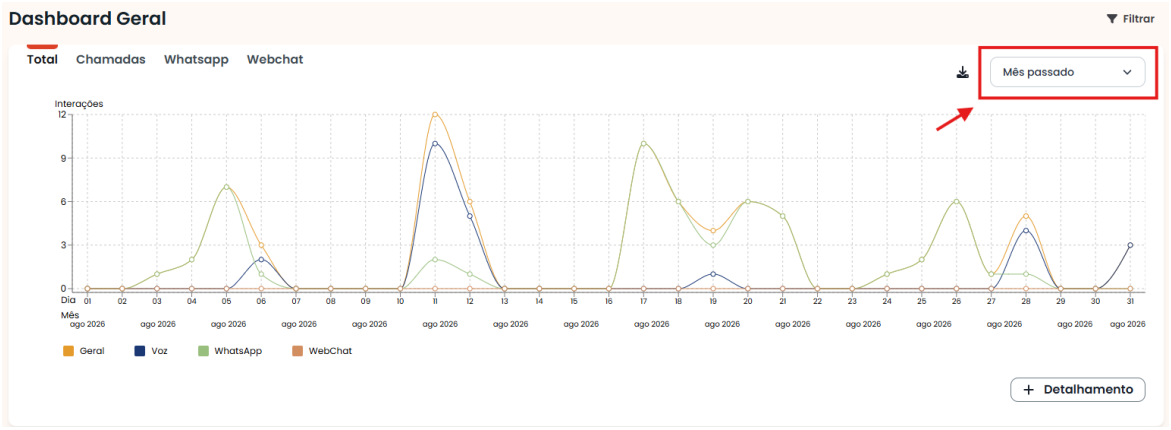
El primer gráfico muestra la cantidad de atenciones por canal. La primera pestaña presenta los datos de todos los canales en conjunto, pero puede obtener una vista más específica por canal haciendo clic en la pestaña correspondiente, situada en la esquina superior izquierda.



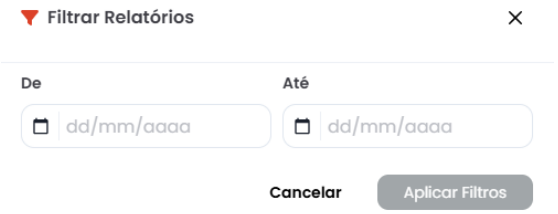
- **Llamadas:** muestra la suma de todas las llamadas de voz y de las llamadas atendidas, transferidas y no atendidas.
- **WhatsApp:** muestra los totales de conversaciones iniciadas (conversación activa), recibidas (conversación receptiva) y respondidas.
- **WebChat:** muestra los totales de conversaciones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







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.

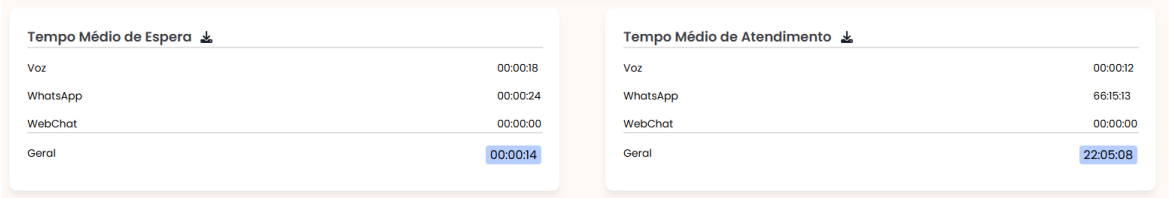
Los indicadores se mostrarán en las columnas de información correspondientes al tipo de gráfico seleccionado (Total, Llamadas, WhatsApp o WebChat), como se muestra en las imágenes siguientes:



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.

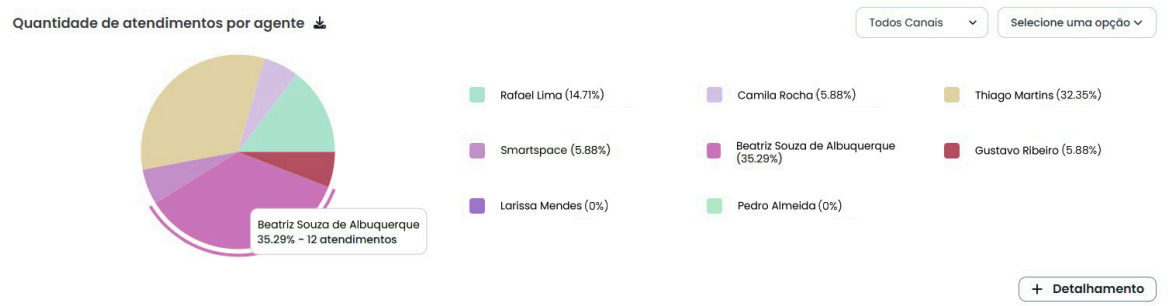


Esta información permite al Supervisor hacer un seguimiento de la eficiencia del Contact Center y, cuando sea necesario, adoptar medidas para mejorar el rendimiento de la atención.

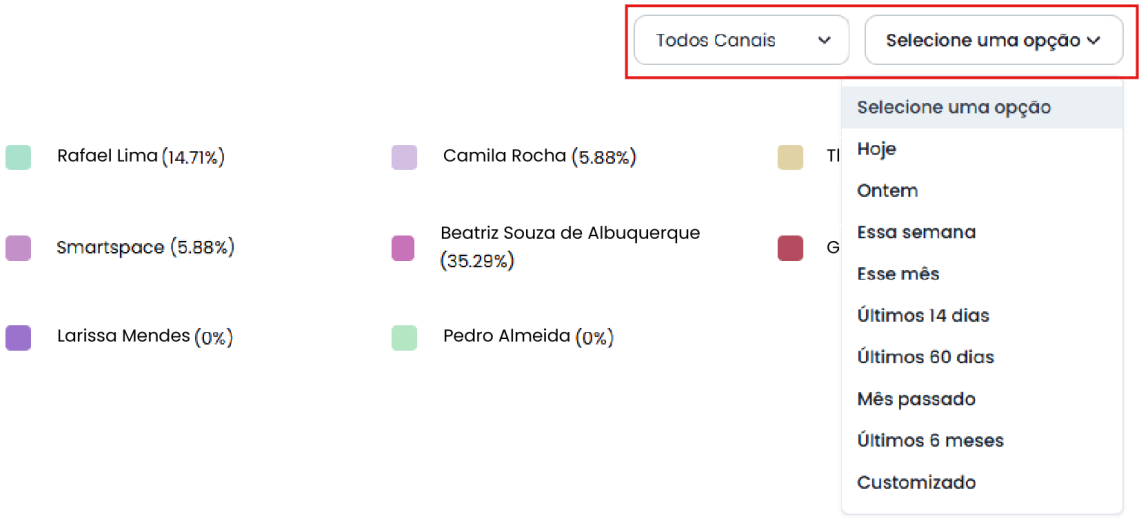
Es posible monitorizar estos indicadores en pantalla y exportarlos, mediante la descarga de un archivo .CSV, haciendo clic en el icono de descarga situado junto al título de cada tarjeta.

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:



- **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.



4. Configuración de la operación

Antes de supervisar las atenciones, el Contact Center debe tener configurados los elementos que organizan la operación: los **Agentes**, los **grupos** en los que se reúnen, los **grupos de monitorización** que permiten supervisarlos y los **motivos de pausa** y **de contacto** que se aplican a las colas de atención.

En esta sección se describen estas configuraciones en el orden recomendado, así como la consulta de las grabaciones de las llamadas:

- **4.1 Habilitar usuario como agente**, incluida la opción de cola individual.
- **4.2 Opciones de agentes**, con los parámetros de atención de cada Agente.
- **4.3 Configurar grupos de agentes**, que reúnen a los Agentes ya habilitados.
- **4.4 Configurar grupos de monitorización**, que vinculan grupos de agentes, Supervisores, colas y canales.
- **4.5 Configurar motivos de pausa**, que se aplican a las colas de atención.
- **4.6 Configurar motivos de contacto**, que también se aplican a las colas de atención.
- **4.7 Escuchar grabaciones**, para consultar y reproducir las grabaciones de las llamadas.

> **IMPORTANTE**
>
> Estas configuraciones las realiza el **Administrador** del Contact Center o un usuario con permiso para acceder a los menús **Metrics**, **Configuración** y **Record**. Si no tiene acceso a estas opciones, consulte con el Administrador de su organización.

4.1 Habilitar usuario como agente

Para que un usuario pueda atender en el Contact Center, es necesario habilitarlo como **Agente** o como **Agente con cola individual** desde el menú **Configuración > Usuarios > Editar usuario**.

Existen dos opciones:

- **Agente:** usuario con una o varias extensiones asociadas, que puede atender a través de las colas de la plataforma de Contact Center o de aparatos físicos, como los terminales IP.

- **Agente con cola individual:** la extensión del Agente se convierte automáticamente en una cola de atención individual, sin necesidad de crearla manualmente. En este caso, el usuario debe tener una sola extensión asociada y es obligatorio indicar a qué grupo de agentes se añadirá.

Agente

Siga estos pasos para habilitar un usuario como Agente:

1. Acceda a **Configuración > Usuarios**.
2. Haga clic en el **nombre del usuario** que desea habilitar como Agente para editar su registro.
3. En la pestaña **Agente**, active el botón **Agente**. El botón cambiará a color verde.
4. Pulse **Guardar**. Se mostrará el siguiente aviso: «Ha editado el usuario. Al confirmar esta edición, el sistema cerrará la sesión del usuario en la(s) cola(s). ¿Desea confirmar?»

   Haga clic en **Sí** para confirmar o en **No** si prefiere no guardar al usuario como Agente.
5. Si lo desea, añada al Agente a uno o varios grupos de agentes haciendo clic en **+** en el campo «Añadir grupo de agente».

   *El campo muestra los grupos de agentes configurados para el Dominio.
6. De forma opcional, el Administrador también puede vincular al Agente a las colas en las que atenderá. En el campo «Añadir cola» de la sección **Colas del agente**, seleccione colas de voz o de chat y pulse **+** después de cada selección.

   *Solo se muestran las colas configuradas en el Dominio, tanto de voz como de chat.

   Todas las colas en las que se añada al Agente aparecerán en la lista con su nombre y su tipo (Voz o Chat). Para retirar al Agente de una cola, pulse **X** junto a ella.

> **IMPORTANTE**
>
> - Los cambios en la lista de colas de un Agente se reflejan de inmediato en todas las pantallas de la plataforma de Contact Center que muestran información sobre las colas de atención.
> - La sección **Colas del agente** no se muestra en el registro de los usuarios que no estén habilitados como Agente o como Agente con cola individual.

7. Vuelva a hacer clic en **Guardar**. Se mostrará de nuevo el aviso de cierre de sesión en las colas; pulse **Sí** para confirmar.

Cuando el usuario vuelva a iniciar sesión en la plataforma de Contact Center, ya será un Agente.

Agente con cola individual

Siga estos pasos para habilitar un usuario como Agente con cola individual:

1. Acceda a **Configuración > Usuarios**.
2. Haga clic en el **nombre del usuario** que desea habilitar como Agente con cola individual para editar su registro.
3. En la pestaña **Agente**, active el botón **Agente con cola individual**. El botón cambiará a color verde.
4. Pulse **Guardar**. Se mostrará el siguiente aviso: «Ha editado el usuario. Al confirmar esta edición, el sistema cerrará la sesión del usuario en la(s) cola(s). ¿Desea confirmar?»

   Haga clic en **Sí** para confirmar o en **No** si prefiere no guardar al usuario como Agente con cola individual.
5. Seleccione el grupo de agentes al que se añadirá el Agente haciendo clic en **+** en el campo «Añadir grupo de agente». En esta modalidad, el grupo de agentes es obligatorio.

   *El campo muestra los grupos de agentes configurados para el Dominio.
6. Si lo desea, vincule al Agente a otras colas en las que también podrá atender. En el campo «Añadir cola» de la sección **Colas del agente**, seleccione colas de voz o de chat y pulse **+** después de cada selección.

   *Solo se muestran las colas configuradas en el Dominio, tanto de voz como de chat.

   Todas las colas en las que se añada al Agente aparecerán en la lista con su nombre y su tipo (Voz o Chat). Para retirar al Agente de una cola, pulse **X** junto a ella.

IMPORTANTE

- La cola individual del Agente ya aparece en la sección **Colas del agente** y no puede eliminarse desde el registro de usuarios, ya que la extensión del Agente es su propia cola individual.
- Los cambios en la lista de colas de un Agente se reflejan de inmediato en todas las pantallas de la plataforma de Contact Center que muestran información sobre las colas de atención.
- La sección **Colas del agente** no se muestra en el registro de los usuarios que no estén habilitados como Agente o como Agente con cola individual.

7. Vuelva a hacer clic en **Guardar**. Se mostrará de nuevo el aviso de cierre de sesión en las colas; pulse **Sí** para confirmar.

   Cuando el usuario vuelva a iniciar sesión en la plataforma de Contact Center, ya será un Agente con cola individual.

CONSEJO

Al habilitar un usuario como Agente con cola individual, la plataforma muestra un aviso emergente: «Para habilitar el Agente con cola individual, es necesario tener una extensión WebRTC asociada».

Este aviso evita que la configuración no funcione porque la opción WebRTC no está habilitada en la extensión que se utilizará como cola individual del Agente.

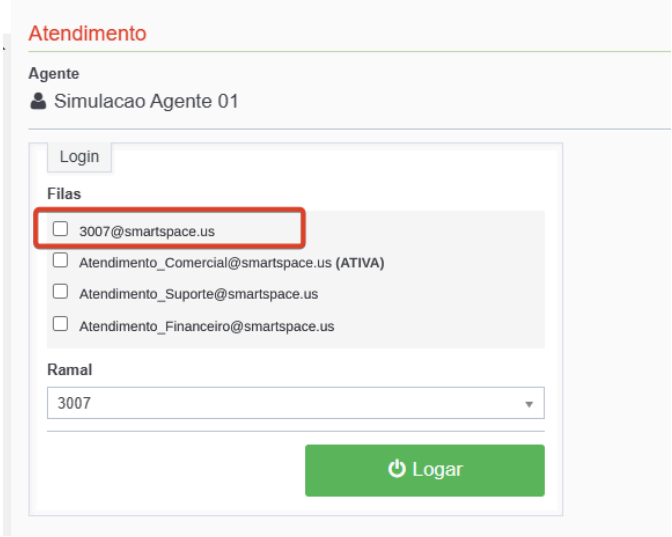
Para comprobar si el usuario tiene una extensión WebRTC asociada, o para habilitarla, acceda a **PABX > Extensiones >** (seleccione la extensión que desea editar) **> Asociar extensión al usuario**.

IMPORTANTE

Para habilitar la opción **Agente con cola individual**, el usuario no puede tener más de una extensión asociada. Si tiene varias, la plataforma no permitirá utilizar la opción y el botón permanecerá deshabilitado.

En ese caso, el Administrador debe desasociar las extensiones sobrantes para que el usuario quede vinculado a una sola. Solo entonces podrá continuar con la configuración.

Al habilitar un usuario como Agente con cola individual, se crea automáticamente una cola individual con el formato **extensión@dominio**, como en el siguiente ejemplo:



Cola individual «3007@smartspace.us», creada a partir de la extensión 3007 del Agente.

Mientras la extensión esté asociada a un usuario del tipo Agente con cola individual, el campo «Usuario» de la pantalla de extensiones (**PABX > Extensiones**) permanecerá deshabilitado y no podrá editarse. Solo podrá modificarse si el usuario deja de estar habilitado como Agente con cola individual.

> **CONSEJO**
>
> Cada vez que se edita el registro de un usuario, el sistema cierra su sesión en las colas de atención. El usuario deberá volver a iniciar sesión en ellas.

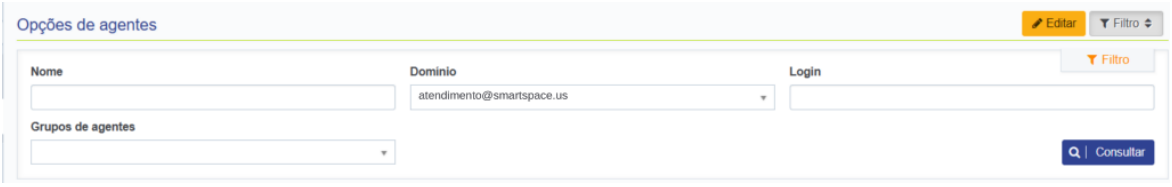
4.2 Opciones de agentes

El recurso **Opciones de agentes** permite consultar y configurar los parámetros de atención de cada Agente de la plataforma.

Cuando un usuario se habilita para atender en colas de voz o de chat (WhatsApp, Instagram o WebChat), queda asociado automáticamente a las Opciones de agentes con los valores predeterminados recomendados para la operación. Por lo tanto, no es necesario registrarlo de nuevo en esta pantalla.

Consultar las opciones de un agente

En la interfaz de Smartspace Admin, acceda a **Metrics > Opciones de agentes**. La pantalla muestra la lista de los usuarios que tienen el recurso habilitado y permite localizar a un usuario mediante los filtros disponibles.



Filtros de la pantalla Opciones de agentes.

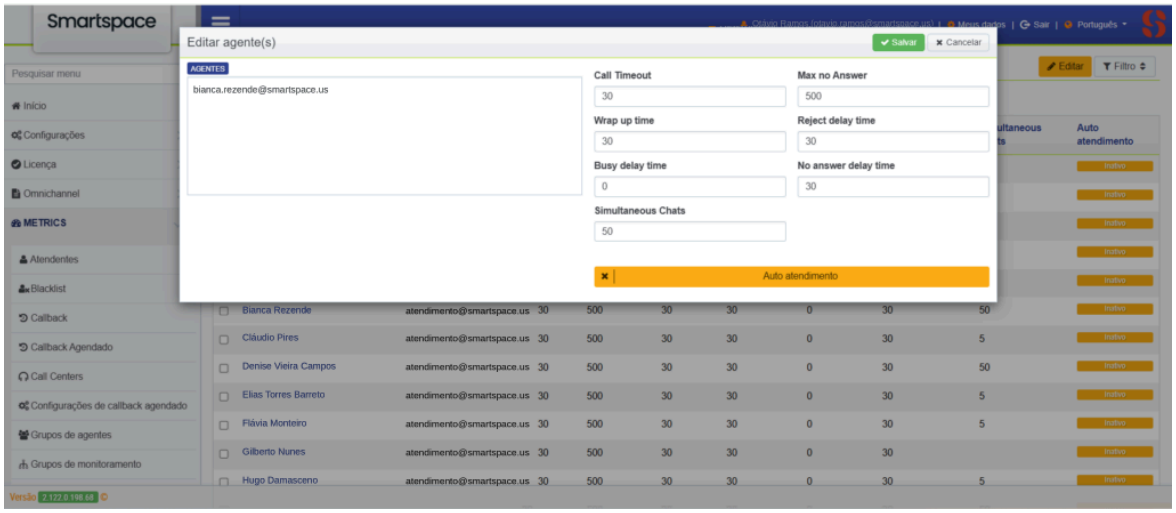
Utilice los filtros para localizar al Agente que desea consultar o configurar:

Filtro	Descripción
Nombre	Filtra por el nombre del usuario.
Dominio	Filtra por el dominio o subdominio al que está vinculado el Agente.
Login	Filtra por el login del usuario.
Grupos de agentes	Filtra por los grupos de agentes a los que pertenece el usuario.

Los filtros pueden utilizarse por separado o combinados. Después de definir los criterios, haga clic en **Consultar**.

Editar las opciones de un agente

1. Acceda a **Metrics > Opciones de agentes**.
2. Localice al usuario con los filtros disponibles o en la lista.
3. Marque la casilla del usuario (o de varios usuarios, si desea aplicarles los mismos valores) y haga clic en **Editar**.
4. En la ventana «Editar agente(s)», modifique los valores de los campos que desee cambiar (por ejemplo, **Call Timeout**, **Max no Answer** o **Simultaneous Chats**) y active o desactive **Atención automática**, si es necesario.



Ventana «Editar agente(s)» con los parámetros de atención del Agente.

5. Haga clic en **Guardar**.

Valores predeterminados

Al habilitar un usuario para la atención, se le asocian automáticamente las siguientes configuraciones:

Configuración	Valor predeterminado	Descripción
Call Timeout	30 segundos	Define durante cuánto tiempo suena una llamada para el Agente antes de considerarse no atendida.
Max no Answer	500	Define la cantidad máxima de llamadas que pueden considerarse no atendidas.
Wrap up time	30 segundos	Define el tiempo del que dispone el Agente para realizar tareas después de finalizar una llamada, antes de recibir nuevas atenciones.
Reject delay time	30 segundos	Define el intervalo que se aplica después de que el Agente rechace una llamada, antes de recibir una nueva.
Busy delay time	0 segundos	Define el intervalo que se aplica cuando el Agente está ocupado.
No answer delay time	30 segundos	Define el intervalo que se aplica después de que el Agente no atienda una llamada.

Configuración	Valor predeterminado	Descripción
Simultaneous Chats	5	Define la cantidad máxima de atenciones de chat que el Agente puede realizar al mismo tiempo.
Atención automática	Inactivo	Define si las llamadas dirigidas al Agente se atenderán automáticamente.

IMPORTANTE

Estos valores se asignan automáticamente al usuario en el momento en que tiene colas asignadas para la atención. Son los valores predeterminados de la configuración y pueden modificarse según las reglas y necesidades de la operación.

4.3 Configurar grupos de agentes

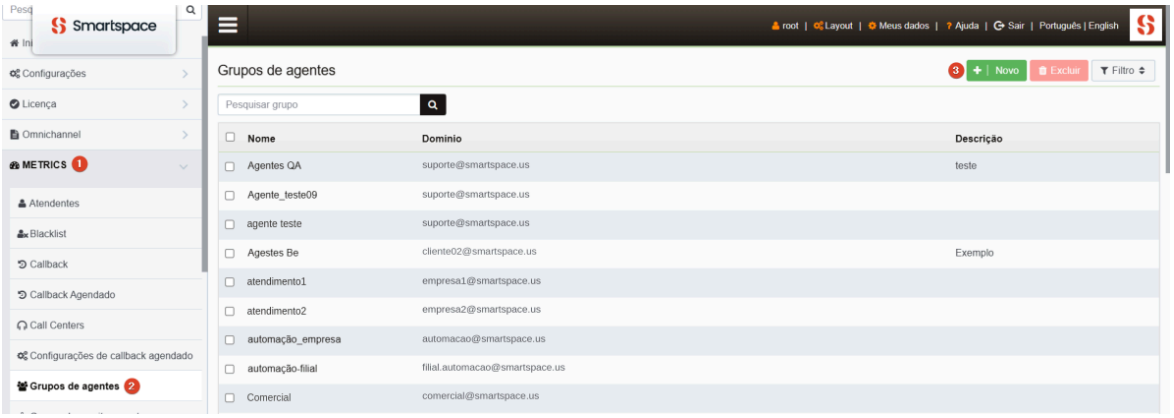
Los **grupos de agentes** reúnen a Agentes configurados previamente según las necesidades de la operación del Contact Center, lo que aporta más eficiencia y control sobre las atenciones.

Organizar a los Agentes en grupos facilita la gestión y permite segmentarlos de distintas formas; por ejemplo, según:

- el Dominio (y los subdominios);
- los canales de atención;
- las colas de atención;
- los niveles de especialización;
- los grupos de monitorización.

Para crear un grupo de agentes, siga estos pasos:

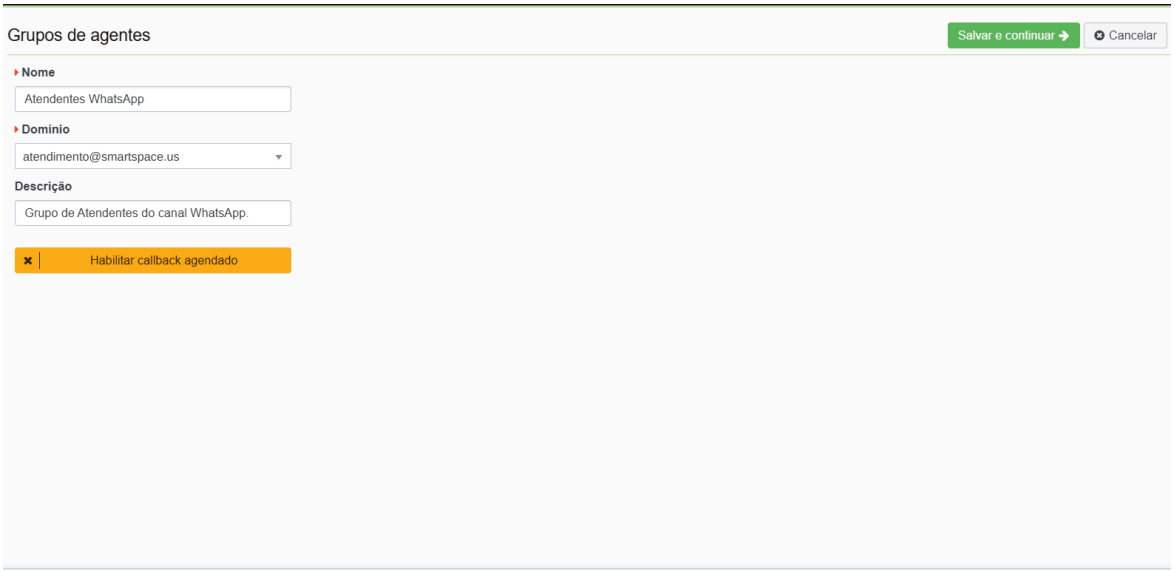
1. Acceda al menú **Metrics > Grupos de agentes** y haga clic en **+Nuevo**, en la parte superior derecha de la pantalla.



Acceso a Metrics > Grupos de agentes y botón +Nuevo.

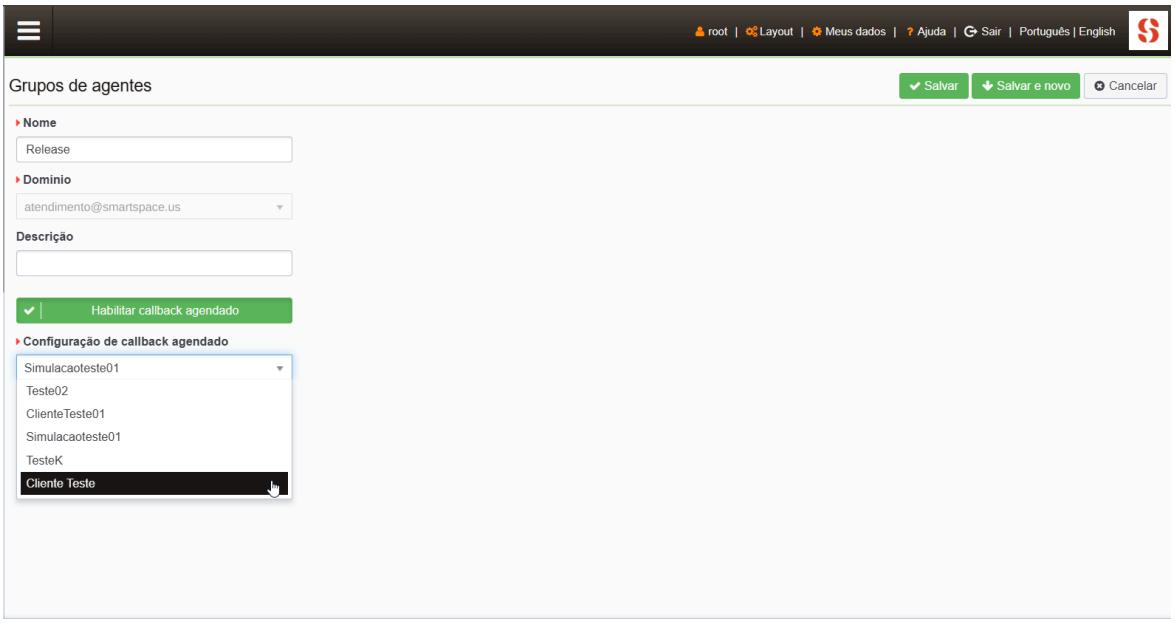
2. En la primera pantalla de configuración, complete los campos obligatorios:
   - **Nombre:** identifica el grupo de agentes.
   - **Dominio:** al que pertenece el grupo.

   *Si lo desea, añada información complementaria en el campo opcional «Descripción».



Datos iniciales del grupo de agentes.

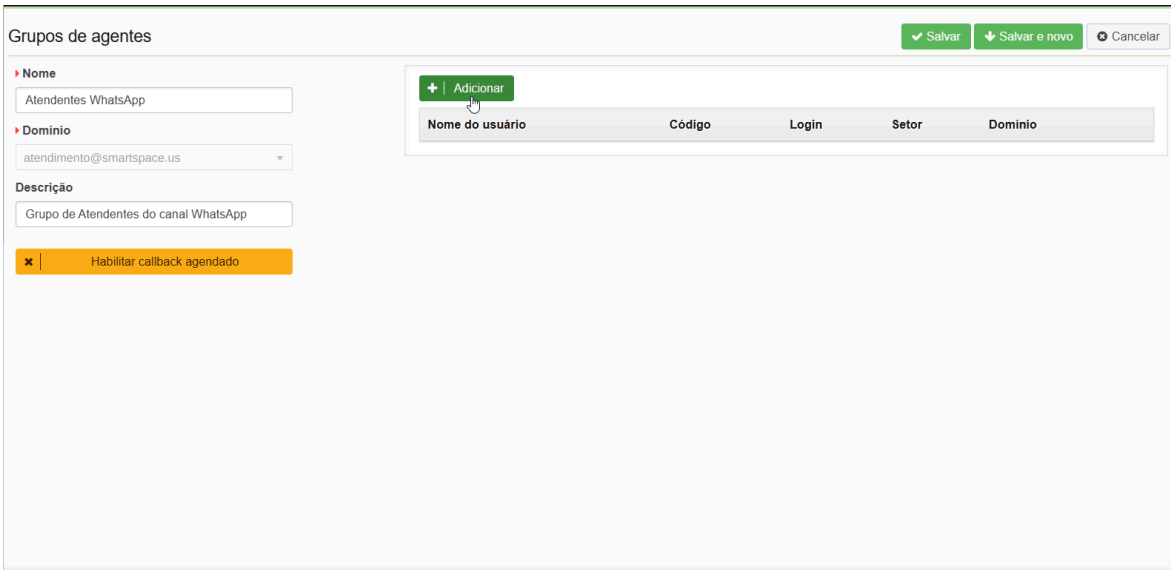
3. **Habilitar callback agendado:** para los Agentes del canal de voz, es posible habilitar el recurso Callback agendado. Al activar la opción, se mostrará el campo «Configuración de callback agendado» para seleccionar una configuración predefinida.



Selección de una configuración de callback agendado.

Pulse **Guardar y continuar**, en la parte superior derecha de la pantalla, para seguir con la configuración del grupo de agentes.

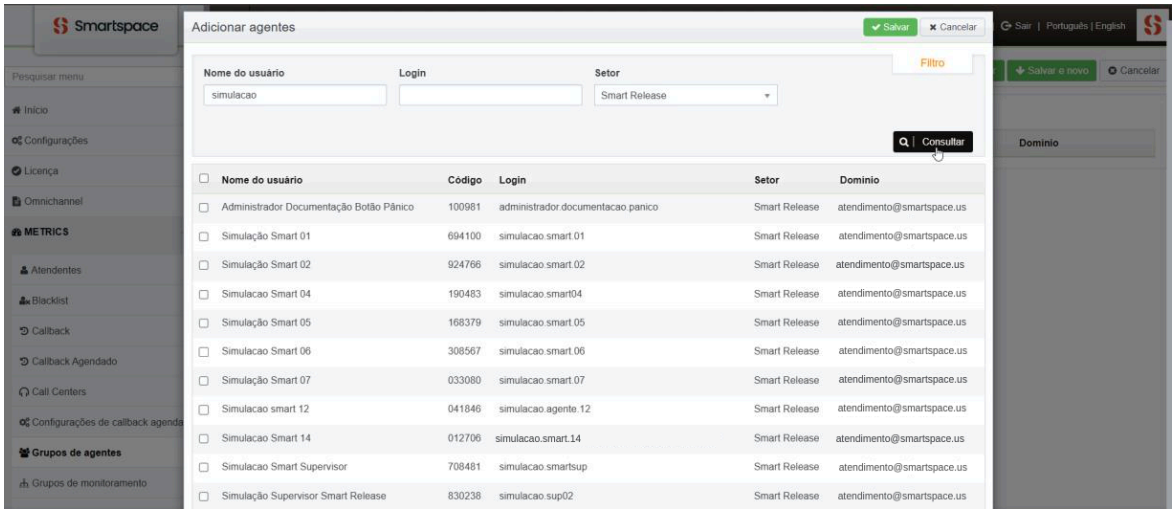
4. En la siguiente etapa se muestra el bloque para definir qué Agentes formarán parte del grupo. Pulse el botón **Añadir**.



Botón Añadir para incluir Agentes en el grupo.

5. Se abrirá la ventana emergente «Añadir agentes», con todos los Agentes del Dominio indicado en la primera etapa de la configuración. Puede utilizar los filtros «Nombre del usuario», «Login» y/o «Sector» y, a continuación, hacer clic en **Consultar** para buscar los Agentes deseados.

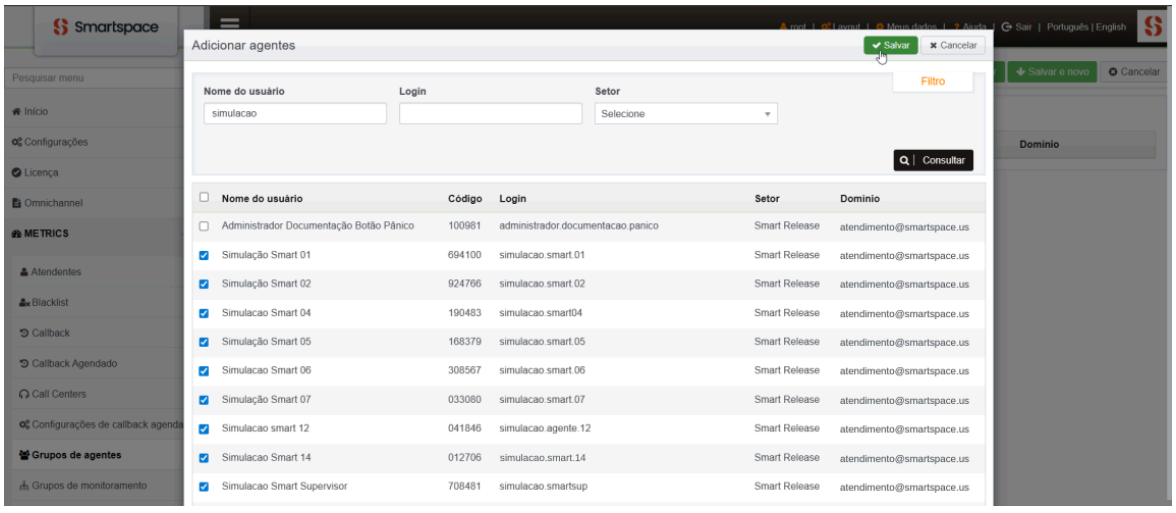
*Los filtros pueden utilizarse por separado o combinados. Solo se mostrarán resultados si en el Dominio existen Agentes que coincidan con los datos filtrados.



Búsqueda de Agentes en la ventana emergente «Añadir agentes».

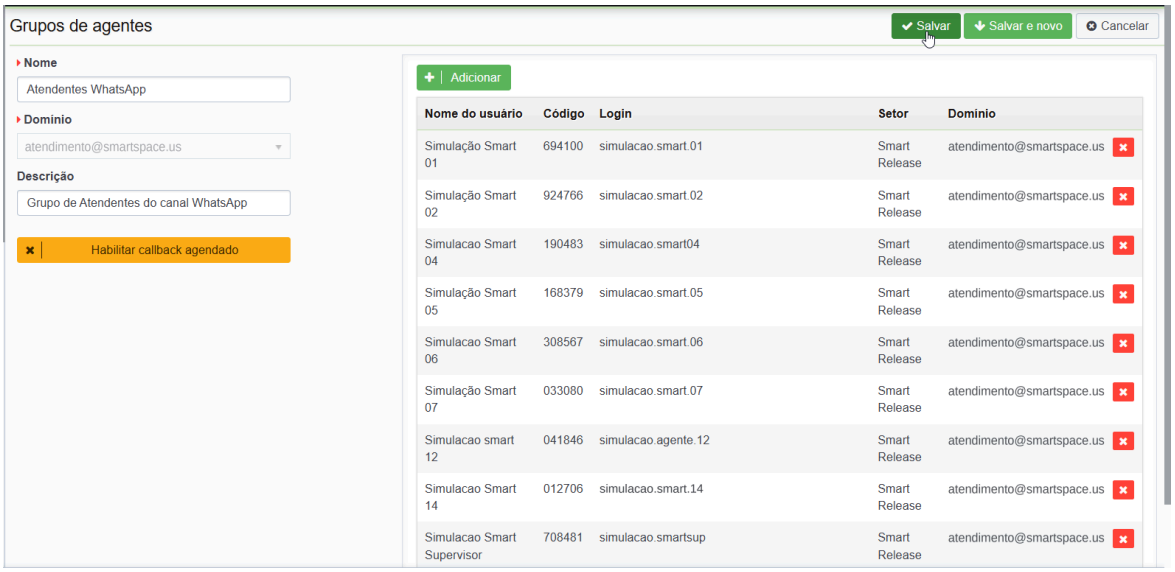
6. La lista de Agentes muestra:
   - **Nombre del usuario;**
   - **Código:** identifica a cada Agente en la plataforma;
   - **Login** del Agente;
   - **Sector** al que está asociado.

   Marque la casilla junto al «Nombre del usuario» de cada Agente que desee añadir al grupo y pulse **Guardar**, en la parte superior de la ventana emergente.



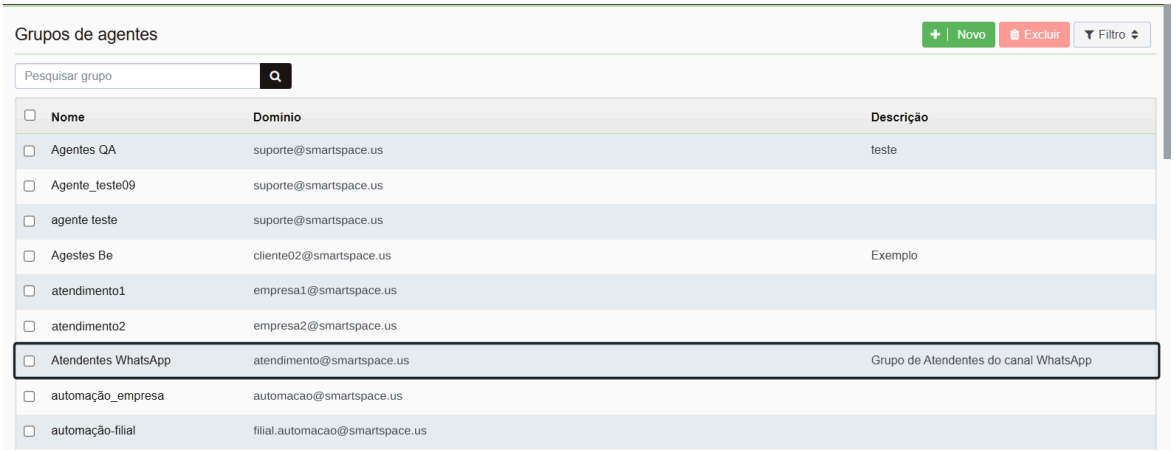
Selección de los Agentes que formarán parte del grupo.

7. Los Agentes seleccionados se cargarán en la pantalla. Si necesita retirar alguno de la lista, pulse **X**. Para finalizar la configuración, haga clic en **Guardar**.

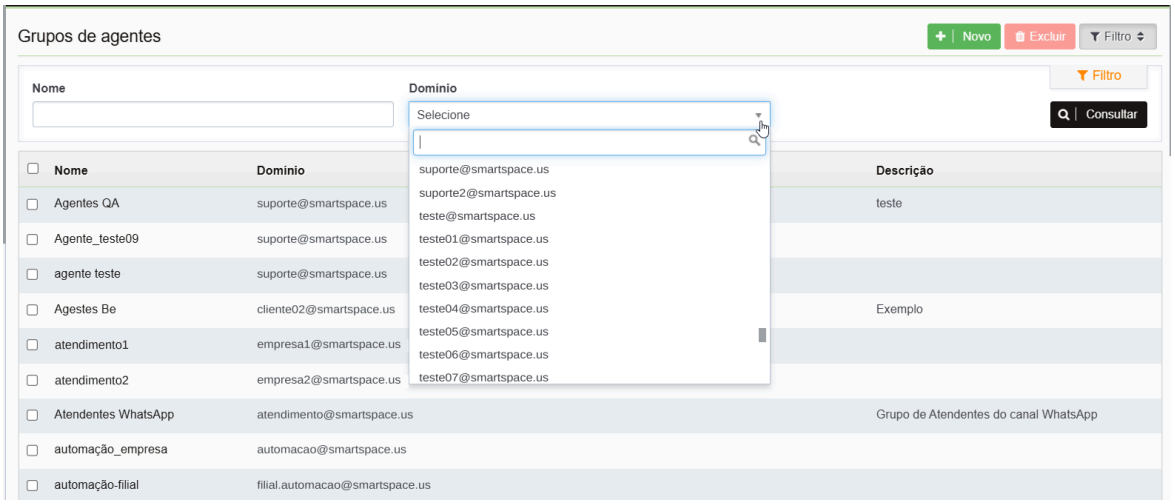


Agentes añadidos al grupo.

8. El grupo creado se mostrará en la pantalla **Grupos de agentes**. Desde ella es posible:
   - hacer clic en el nombre del grupo para **editar** su configuración;
   - marcar la casilla junto al nombre y pulsar **Eliminar**, en la parte superior de la pantalla, para borrar el grupo;
   - hacer clic en el botón **Filtro** para buscar grupos por «Nombre» y/o «Dominio».



El nuevo grupo en la lista de grupos de agentes.



Filtro por Dominio en la pantalla Grupos de agentes.

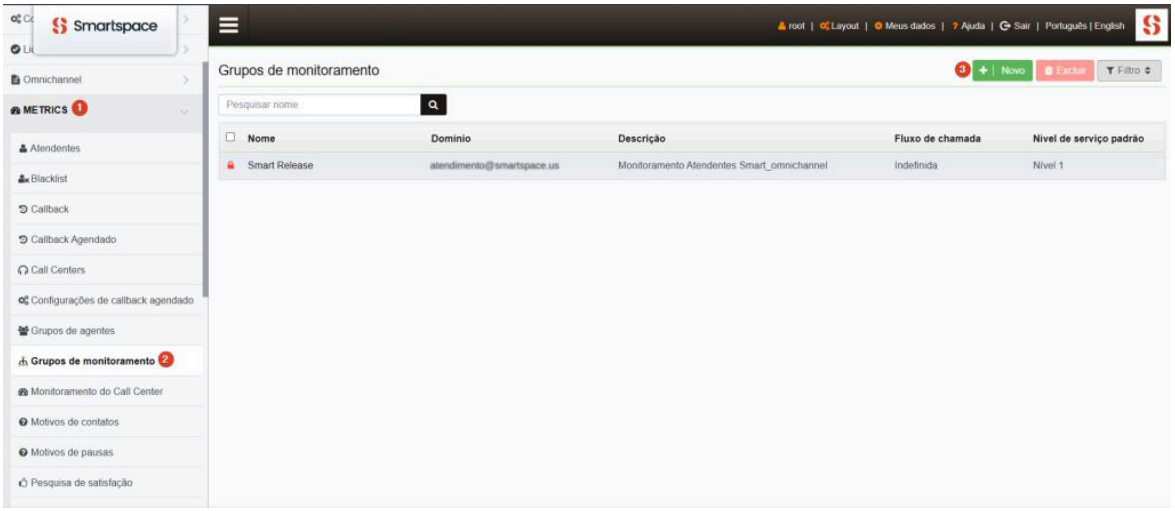
4.4 Configurar grupos de monitorización

Los **grupos de monitorización** reúnen **canales**, **colas de atención de voz y de chat**, **Agentes** y **Supervisores** para que la supervisión pueda seguir en tiempo real la operación del Contact Center.

Permiten ver métricas, estados e indicadores de rendimiento de forma segmentada, lo que facilita el análisis de los resultados y la toma rápida de decisiones.

Para crear un grupo de monitorización, siga estos pasos:

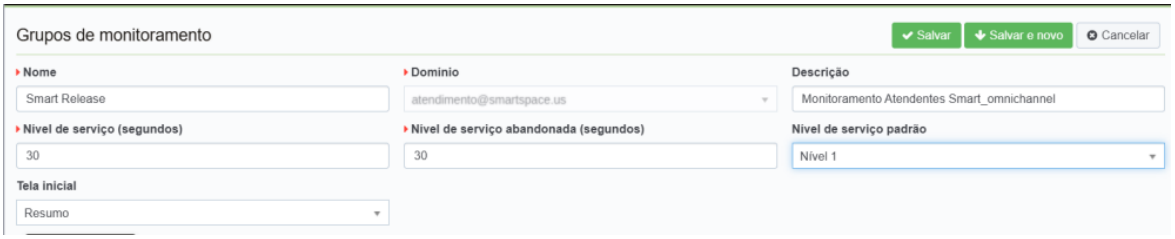
1. Acceda al menú **Metrics > Grupos de monitorización** y haga clic en **+Nuevo**, en la parte superior derecha de la pantalla.



Acceso a Metrics > Grupos de monitorización y botón +Nuevo.

2. En la primera pantalla de configuración, complete los campos obligatorios:
   - **Nombre:** identifica el grupo de monitorización.

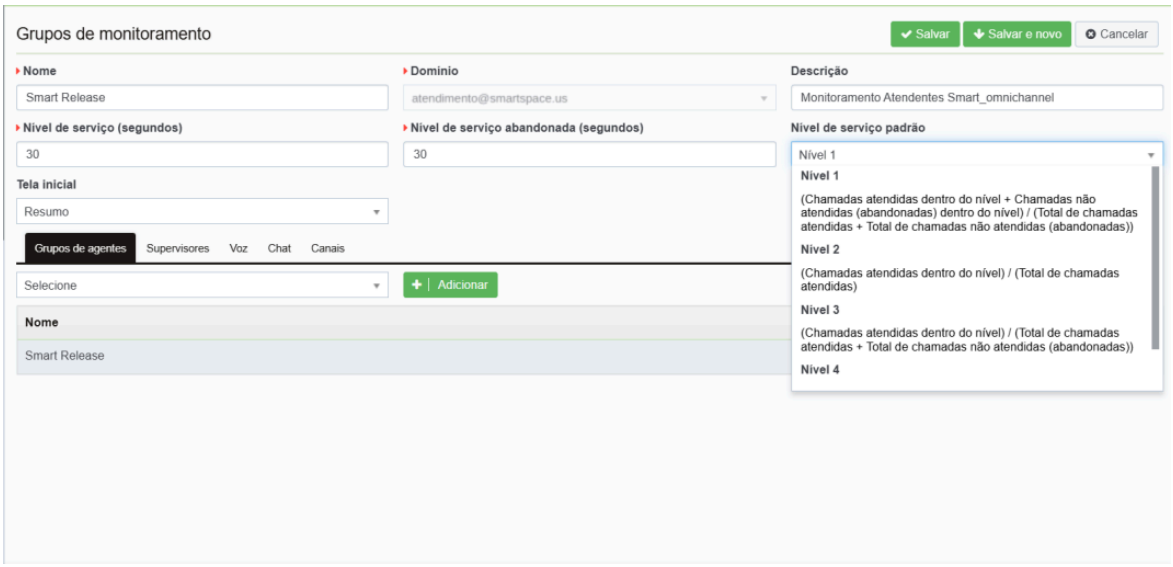
- **Dominio:** al que pertenece el grupo.
- **Nivel de servicio (segundos):** tiempo máximo, en segundos, que la operación considera aceptable para atender a un cliente. Este dato sirve para medir si los Agentes cumplen la meta de tiempo de respuesta para aceptar las atenciones. Por ejemplo, si indica 30 segundos, las llamadas atendidas en un máximo de 30 segundos contarán como «dentro del nivel de servicio».
- **Nivel de servicio abandonada (segundos):** tiempo de espera hasta el cual un abandono (cuando el cliente desiste mientras espera en la cola y cuelga) se contabilizará dentro del nivel de servicio. Indique el tiempo que considere adecuado para evaluar si un abandono debe afectar o no al nivel de servicio. Por ejemplo, si indica 30 segundos, las llamadas abandonadas en los primeros 30 segundos no se considerarán un fallo del indicador, ya que el cliente esperó poco tiempo.



Campos de la primera pantalla de configuración del grupo de monitorización.

Si lo desea, complete también los campos opcionales:

- **Descripción:** información adicional que ayude a identificar y localizar el grupo.
- **Pantalla inicial:** selector que define qué pantalla se mostrará cuando el Supervisor acceda a la Monitorización del canal de voz de la plataforma Smartspace Manager: la de **Resumen** o la de **Detalles** de las atenciones.
- **Nivel de servicio predeterminado:** modelo de cálculo del nivel de servicio ya definido en el sistema. En lugar de configurar manualmente todos los parámetros cada vez, basta con elegir uno de los modelos disponibles.



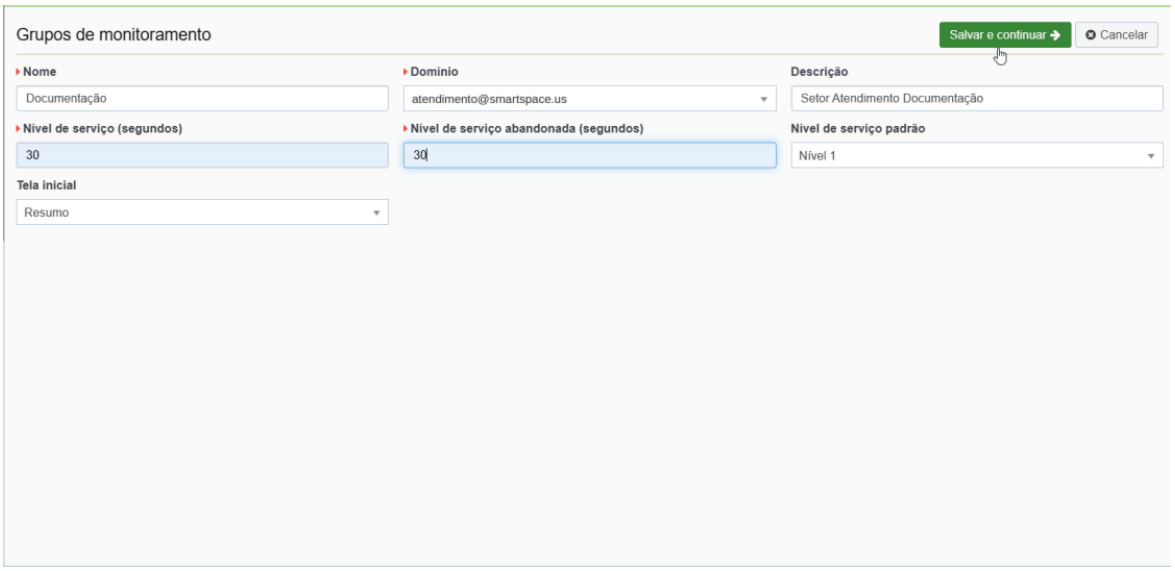
Opciones del campo Nivel de servicio predeterminado.

Nivel de servicio predeterminado

Cada nivel utiliza una fórmula distinta para calcular el nivel de servicio:

Nivel	Cálculo del nivel de servicio
Nivel 1	(Llamadas atendidas dentro del nivel + Llamadas no atendidas (abandonadas) dentro del nivel) / (Total de llamadas atendidas + Total de llamadas no atendidas (abandonadas))
Nivel 2	Llamadas atendidas dentro del nivel / Total de llamadas atendidas
Nivel 3	Llamadas atendidas dentro del nivel / (Total de llamadas atendidas + Total de llamadas no atendidas (abandonadas))
Nivel 4	Llamadas atendidas dentro del nivel / (Total de llamadas atendidas + Total de llamadas no atendidas (abandonadas) después del nivel)

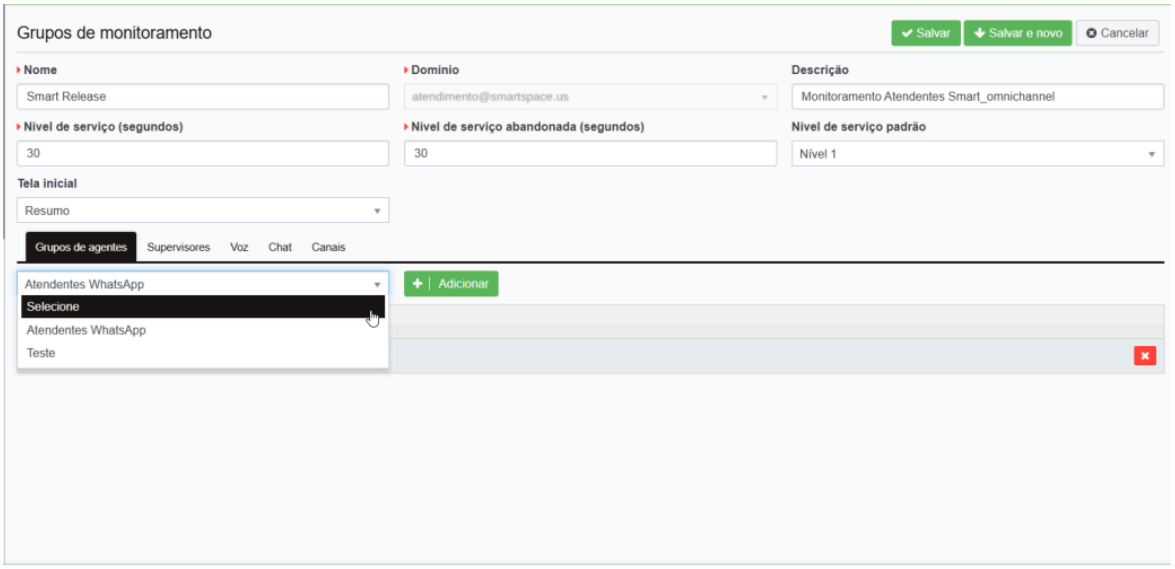
3. Pulse **Guardar y continuar**, en la parte superior derecha de la pantalla, para seguir con la configuración, o **Cancelar** si desiste de crear el grupo de monitorización.



Botón Guardar y continuar.

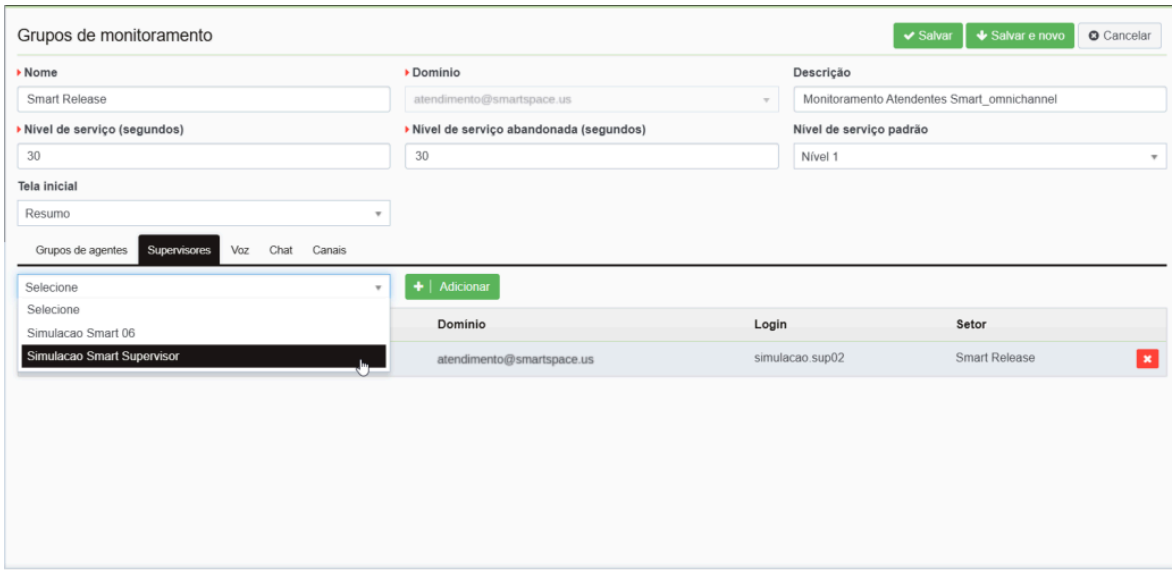
4. Se mostrará la segunda etapa de la configuración. Seleccione las opciones deseadas en las listas de cada pestaña:

   – **Grupos de agentes:** grupos de Agentes que supervisará el grupo de monitorización que se está configurando.



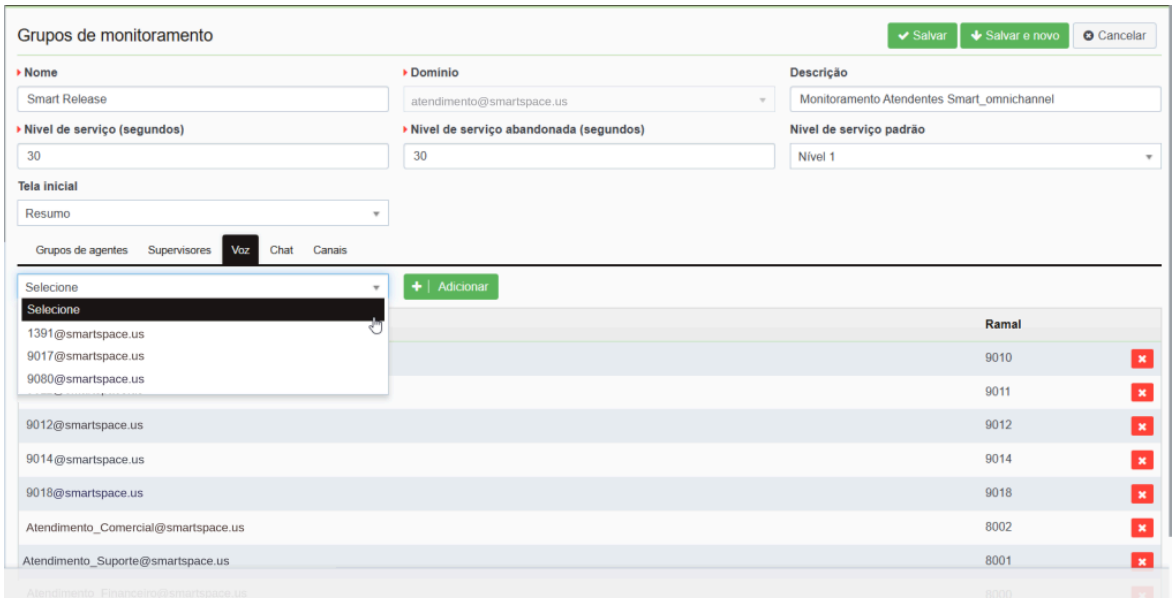
Pestaña Grupos de agentes.

   – **Supervisores:** usuarios que podrán supervisar las atenciones del grupo.



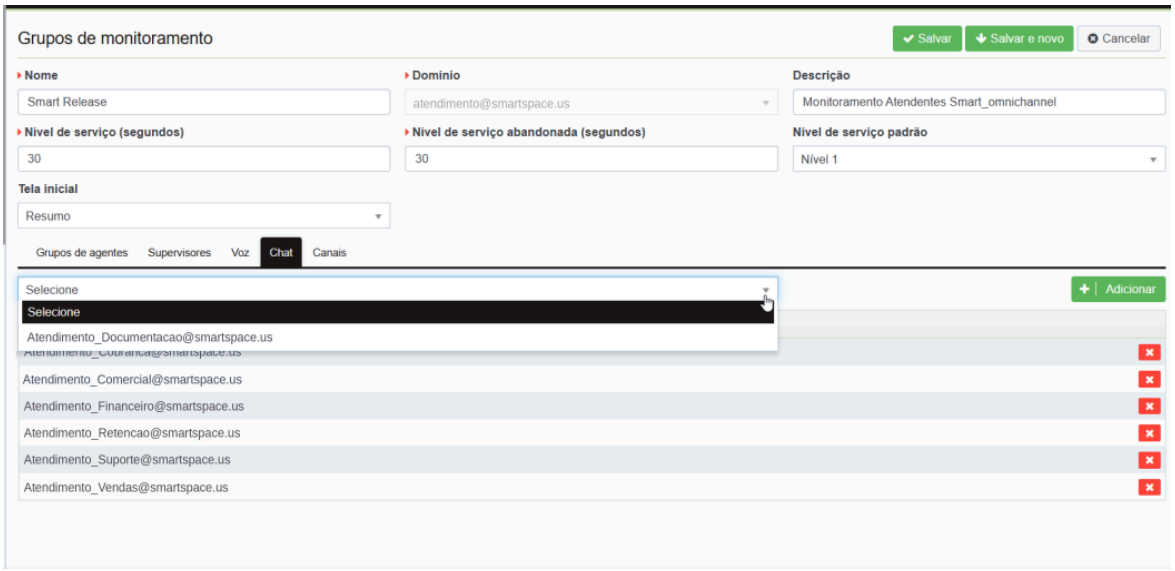
Pestaña Supervisores.

- **Voz:** colas del canal de voz que supervisará el grupo.



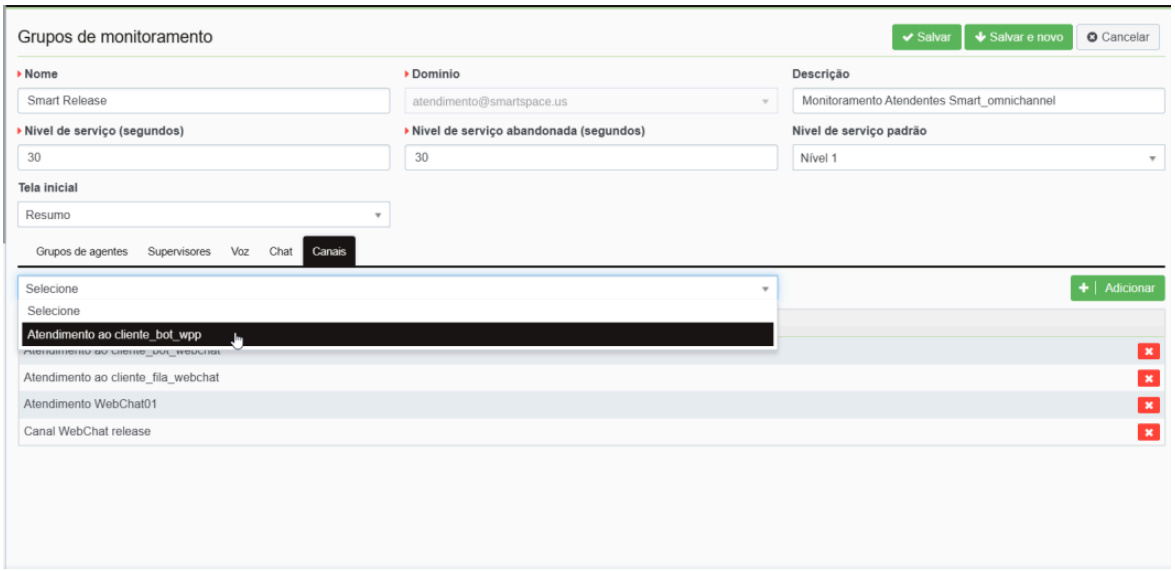
Pestaña Voz, con las colas del canal de voz.

- **Chat:** colas de los canales de chat (WebChat/WhatsApp) que podrá supervisar el grupo.



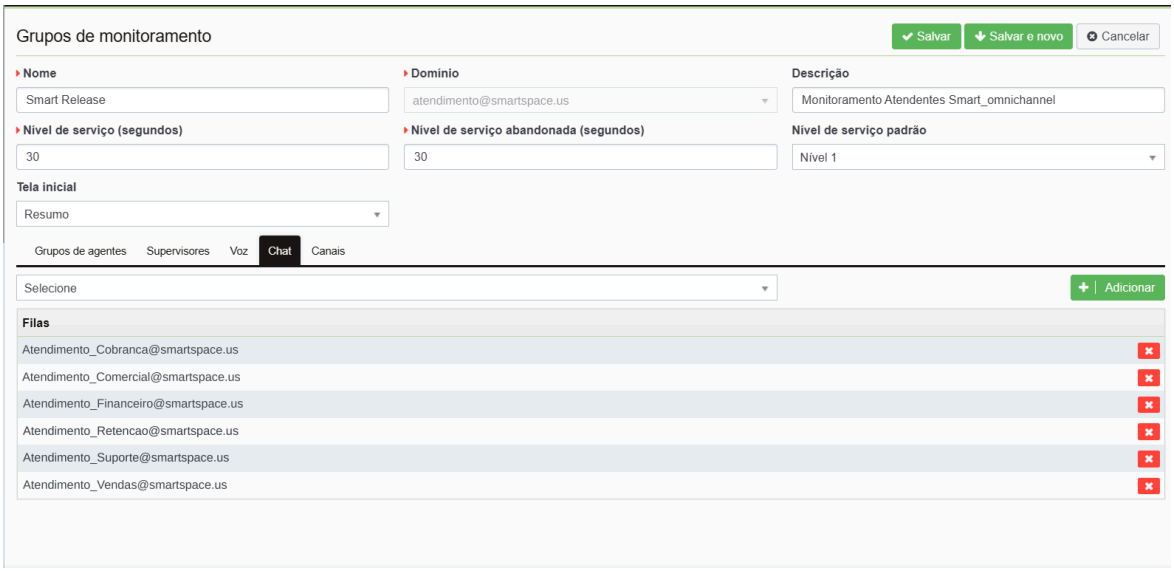
Pestaña Chat, con las colas de WebChat y WhatsApp.

- **Canales:** canales que se supervisarán desde el grupo.



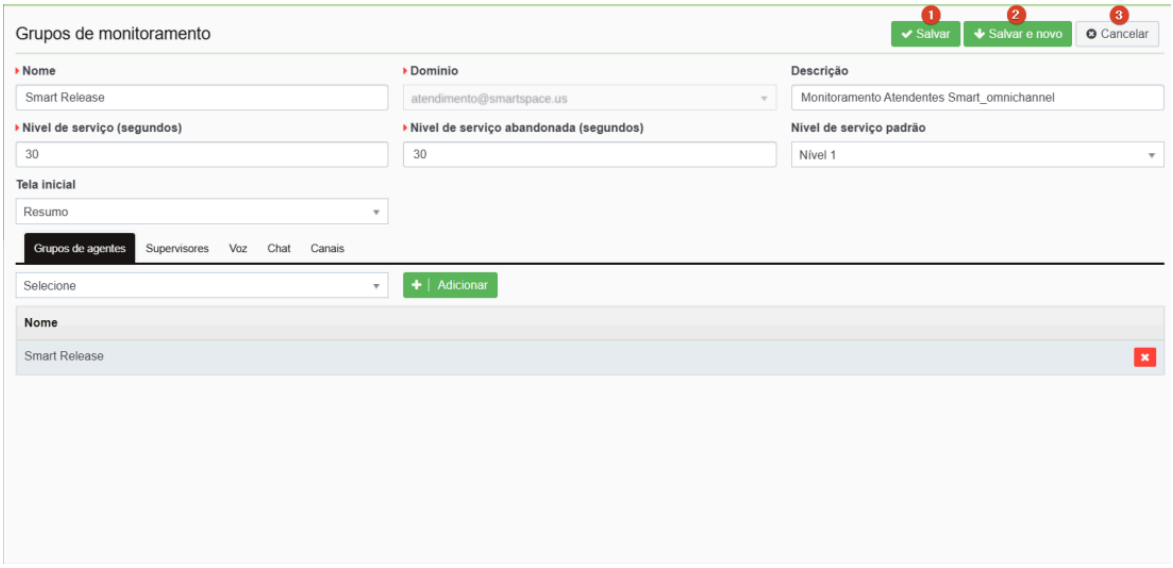
Pestaña Canales.

En cada pestaña, las opciones deben seleccionarse de una en una: elija la opción deseada y pulse **+ Añadir**. El elemento pasará a mostrarse en la lista de la pestaña correspondiente. Para retirar un elemento añadido, haga clic en **X** junto a él.



Haga clic en X para retirar los elementos añadidos en las pestañas de la configuración.

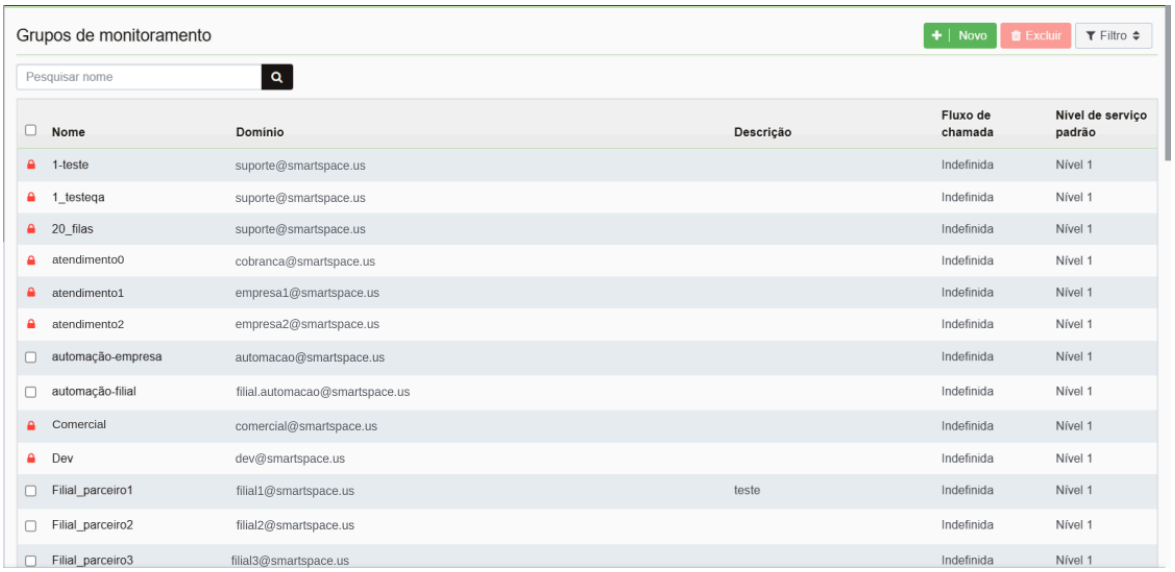
5. En la parte superior derecha de la pantalla **Grupos de monitorización**, haga clic en:
   - **Guardar:** para finalizar la configuración del grupo de monitorización.
   - **Guardar y nuevo:** para finalizar la configuración e iniciar la creación de otro grupo.
   - **Cancelar:** si desiste de registrar el grupo de monitorización que estaba configurando.



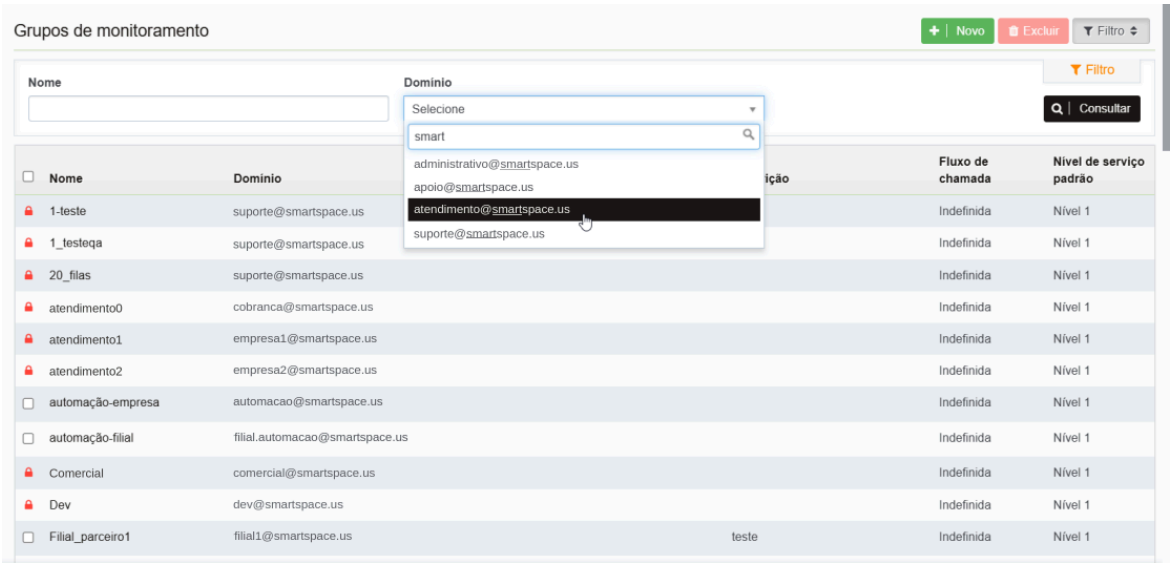
Opciones para finalizar la configuración del grupo de monitorización.

6. El grupo creado se mostrará en la pantalla **Grupos de monitorización**. Desde ella es posible:
   - hacer clic en el nombre del grupo para **editar** su configuración;
   - marcar la casilla junto al nombre y pulsar **Eliminar**, en la parte superior de la pantalla, para borrar el grupo;

– hacer clic en el botón **Filtro** para buscar grupos por «Nombre» y/o «Dominio».



Lista de grupos de monitorización.



Filtro por Dominio en la pantalla Grupos de monitorización.

IMPORTANTE

Un mismo Agente, Supervisor, canal o cola puede formar parte de más de un grupo de monitorización. Esto se debe a que los grupos no crean elementos nuevos: solo organizan de distintas formas los que ya existen, según las necesidades de supervisión. Por ejemplo:

- Un Agente puede estar en el grupo de monitorización de Ventas y, al mismo tiempo, en el de Soporte.
- Una cola de WhatsApp puede aparecer en un grupo dedicado a resolver dudas y en otro dedicado a la atención de una campaña.

4.5 Configurar motivos de pausa

Visión general

Los **motivos de pausa** son las categorías que justifican las pausas temporales que los Agentes del Contact Center realizan durante su turno de trabajo.

Permiten gestionar y controlar el tiempo que los Agentes dedican a actividades que no implican una interacción directa con los clientes, como reuniones y formaciones. Gracias a ellos, es posible supervisar la productividad del Contact Center, asignar los recursos de forma eficiente, controlar el uso del tiempo de los Agentes y mejorar la calidad de la atención.

Los motivos de pausa también ayudan a garantizar que los Agentes reciban una compensación adecuada por las actividades que realizan durante sus pausas.

Además, el Contact Center puede generar indicadores a partir de los **motivos de pausa facturables**. Corresponden a los periodos en los que los Agentes se apartan temporalmente de la atención directa al cliente, pero ese tiempo se considera productivo a efectos de facturación y de los informes de trabajo. Por ejemplo, la pausa para comer o para resolver problemas técnicos relacionados con equipos y sistemas.

Algunos ejemplos de motivos de pausa son:

- **Actividades administrativas:** cumplimentar informes o documentación, o actualizar registros.
- **Pausas programadas:** pausas adicionales previstas a lo largo del turno para evitar la sobrecarga de los Agentes.
- **Descansos breves:** pausas cortas, conocidas como «breaks», para descansar entre una atención y otra.
- **Comida:** para que los Agentes puedan comer durante el turno.
- **Formación:** para participar en sesiones de formación, actualización de conocimientos o desarrollo profesional.
- **Reuniones internas:** reuniones de equipo, evaluaciones de desempeño o análisis de métricas.
- **Consultas y actualización de información:** búsquedas o actualizaciones en los sistemas de atención al cliente.
- **Soporte técnico:** resolución de problemas técnicos relacionados con equipos y sistemas.

- **Coaching:** sesiones individuales de coaching, feedback o mejora de habilidades.

Configuración

Para configurar un motivo de pausa, siga estos pasos:

1. Acceda al menú **Metrics** y al submenú **Motivos de pausa**.
2. Haga clic en **+Nuevo**, en la parte superior derecha de la pantalla.
3. Complete los campos del registro:
   - **Nombre:** nombre del motivo de pausa que se registrará. Campo obligatorio.
   - **Código:** identificador o etiqueta asignado a cada tipo específico de pausa facturable. Los códigos pueden variar según las necesidades de cada Contact Center.
   - **Dominio:** en el que se aplicará el motivo de pausa.
   - **Bloquear al alcanzar el tiempo:** cuando este botón está activado (en color verde), la pantalla de Atención se bloquea para el Agente que supera el **Tiempo total de pausa = Tiempo máximo + Tiempo de tolerancia**. Al activarlo, se muestran los dos campos siguientes:
   - **Tiempo máximo (min):** duración máxima de la pausa, en minutos. Es obligatorio y debe ser mayor que cero.
   - **Tiempo de tolerancia (min):** minutos de retraso que se tolerarán una vez finalizado el tiempo máximo de pausa.

     *La pantalla de Atención solo podrá desbloquearse con la contraseña del Supervisor del Contact Center.
   - **Facturable:** al activar este botón (en color verde), el motivo de pausa se registrará como facturable.
4. Pulse **Guardar y continuar**, en la parte superior derecha de la pantalla, para seguir con el registro.
5. En la siguiente pantalla, en «Colas», haga clic en la pestaña **Voz** para añadir el motivo de pausa a las colas de atención de voz, o en la pestaña **Chats** para aplicarlo a las colas de WebChat y/o WhatsApp (atención omnicanal).
6. En las pestañas **Voz** y/o **Chats**, seleccione la(s) cola(s) en las que se aplicará el motivo de pausa.
7. Pulse **Añadir** para cada cola seleccionada.

8. Después de añadir todas las colas deseadas para el/los canal(es) elegido(s), haga clic en una de las siguientes opciones, en la parte superior derecha de la pantalla:
   - **Guardar:** para finalizar el registro.
   - **Guardar y nuevo:** para finalizar el registro y empezar a crear otro motivo de pausa.
   - **Cancelar:** si desiste de crear el motivo de pausa.

IMPORTANTE

- Un mismo motivo de pausa puede crearse y aplicarse a colas de voz, WebChat y/o WhatsApp. Basta con seleccionar, en las pestañas **Voz** y **Chats**, las colas correspondientes a cada canal de atención.
- Los motivos de pausa ya registrados pueden **editarse** para añadir colas de voz y/o de chat.

4.6 Configurar motivos de contacto

Visión general

Los **motivos de contacto** son las razones por las que los clientes se comunican con una empresa u organización a través de distintos canales, como el teléfono, WebChat o WhatsApp.

Estos motivos pueden variar y, al identificarlos, el Contact Center entiende por qué los clientes buscan atención o interactúan con la empresa.

Conocer los motivos de contacto permite dirigir las interacciones a los canales adecuados y asignar a los Agentes más cualificados para cada tipo de consulta.

Incluir los motivos de contacto en la estrategia de atención omnicanal mejora la experiencia del cliente, aumenta la eficiencia operativa y ayuda a la empresa a responder con más eficacia a necesidades específicas de sus clientes.

En la pantalla de Atención, en el Historial y en los informes, los motivos de contacto se muestran como **calificaciones** de la atención (consulte 1.3 Calificación de la atención).

Algunos ejemplos de motivos de contacto son:

- **Atención al cliente:** ayuda con problemas, dudas o reclamaciones sobre productos o servicios.
- **Información sobre productos:** detalles sobre productos, precios, especificaciones técnicas o disponibilidad, entre otros.

- **Compras:** realizar compras, consultar el estado de los pedidos o resolver problemas con transacciones.
- **Asistencia técnica:** soporte para solucionar problemas con los productos o servicios adquiridos.
- **Actualización de los datos de la cuenta:** cambio de datos de contacto, como la dirección, el teléfono o la contraseña.
- **Consultas generales:** preguntas sobre la empresa, su política de devoluciones, el horario de atención, etc.
- **Solicitudes de feedback:** contactos de la empresa con los clientes para conocer su experiencia o realizar encuestas de satisfacción.
- **Atención en redes sociales:** preguntas, reclamaciones o elogios recibidos a través de las redes sociales.
- **Seguimiento de envíos:** información sobre el estado de entrega de un pedido.

Configuración

Para configurar un motivo de contacto, siga estos pasos:

1. Acceda al menú **Metrics** y al submenú **Motivos de contacto**.
2. Haga clic en **+Nuevo**, en la parte superior derecha de la pantalla.
3. Complete los campos del registro:
   - **Motivo:** nombre del motivo de contacto que se registrará. Campo obligatorio.
   - **Dominio:** en el que se aplicará el motivo de contacto.
4. Pulse **Guardar y continuar**, en la parte superior derecha de la pantalla, para seguir con el registro.
5. En la siguiente pantalla, en «Colas», haga clic en la pestaña **Voz** para añadir el motivo de contacto a las colas de atención de voz, o en la pestaña **Chats** para aplicarlo a las colas de chat (WebChat/WhatsApp).
6. En las pestañas **Voz** y/o **Chats**, seleccione la(s) cola(s) en las que se aplicará el motivo de contacto.
7. Pulse **Añadir** para cada cola seleccionada.
8. Después de añadir todas las colas deseadas para el/los canal(es) elegido(s), haga clic en una de las siguientes opciones, en la parte superior derecha de la pantalla:
   - **Guardar:** para finalizar el registro.

- **Guardar y nuevo:** para finalizar el registro y empezar a crear otro motivo de contacto.
- **Cancelar:** si desiste de crear el motivo de contacto.

IMPORTANTE

- Un mismo motivo de contacto puede crearse y aplicarse a colas de voz y de chat (WebChat/WhatsApp). Basta con seleccionar, en las pestañas **Voz** y **Chats**, las colas correspondientes a cada canal de atención.
- Los motivos de contacto ya registrados pueden **editarse** para añadir colas de voz y/o de chat (WebChat/WhatsApp).

4.7 Escuchar grabaciones

El recurso **Escuchar grabaciones** permite buscar, listar y reproducir las grabaciones de las llamadas de Smartspace. Desde la lista, también es posible consultar el detalle de la llamada (CDR), editar los datos capturados y eliminar grabaciones, según sus permisos.

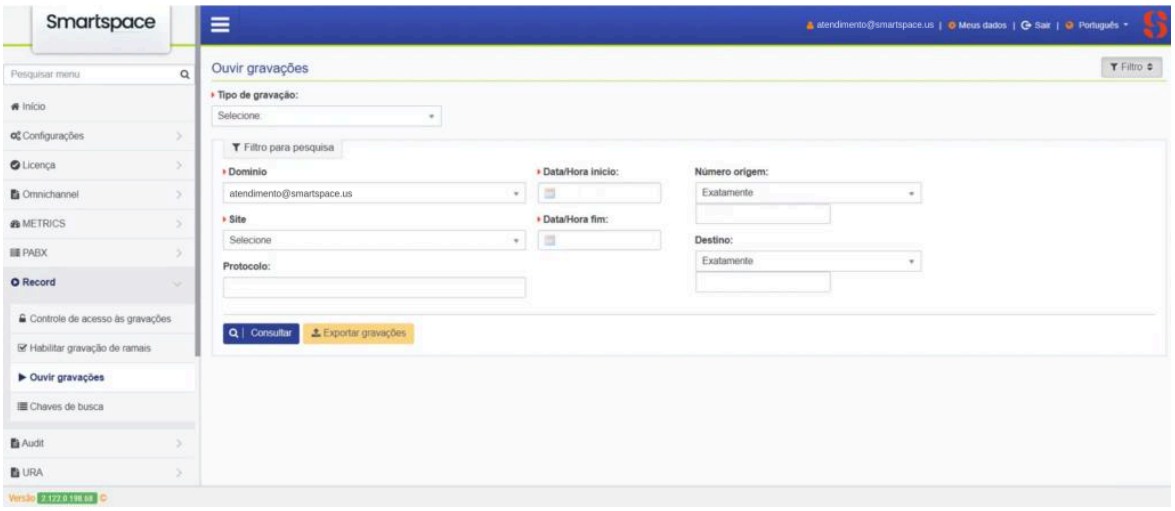
IMPORTANTE

El usuario debe tener en su perfil permiso de acceso al módulo **Record > Escuchar grabaciones**. Las acciones **Consultar CDR**, **Editar** y **Eliminar** dependen de permisos específicos y solo se muestran a los usuarios que los tienen.

Acceso

1. En la interfaz de Smartspace Admin, acceda al menú **Record > Escuchar grabaciones**.
2. Haga clic en **Escuchar grabaciones**.

La pantalla muestra el panel de filtros para la búsqueda. Los campos marcados con el indicador rojo son obligatorios: si no se completan, no es posible realizar la consulta.

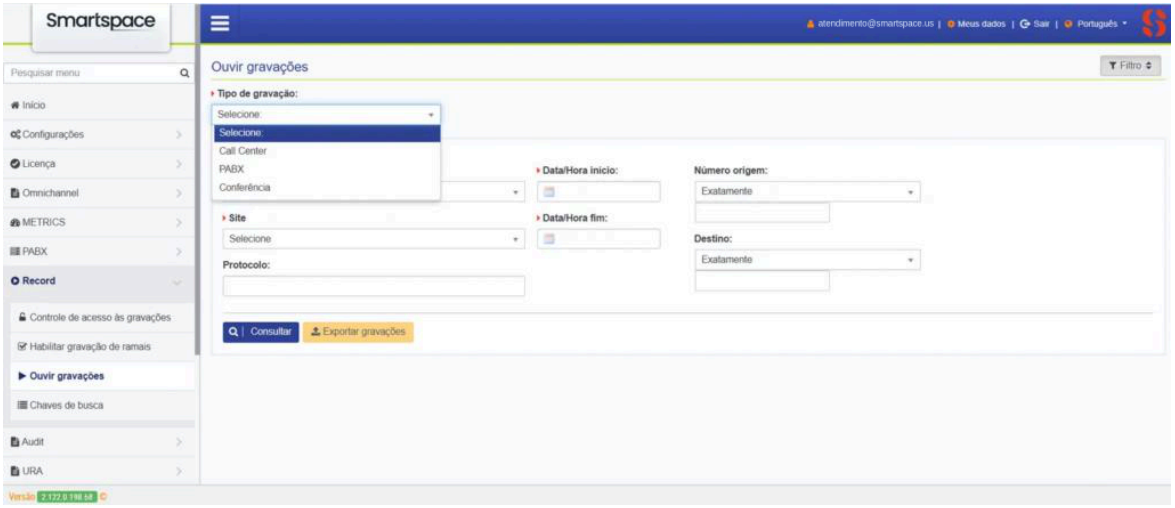


Pantalla Escuchar grabaciones, en el menú Record.

Tipo de grabación

1. Haga clic en el campo **Tipo de grabación**.
2. Seleccione el tipo de grabación:
   - **Call Center:** llamadas de las colas de atención.
   - **PABX:** llamadas internas entre extensiones.
   - **Conferencia:** llamadas internas de extensiones que participaron en conferencias de voz.

   El tipo elegido determina qué filtros adicionales se muestran en la pantalla.



Selección del tipo de grabación.

Filtros obligatorios

1. En **Dominio**, seleccione el dominio de la empresa (p. ej.: atendimento@smartspace.us).
2. En **Site**, seleccione el site en el que se grabaron las llamadas (p. ej.: SMARTSPACE1).
3. En **Fecha/Hora inicio** y **Fecha/Hora fin**, indique el periodo de la búsqueda con el formato dd/mm/aaaa hh:mm:ss.
4. Si eligió **Call Center**, seleccione también los **Grupos de monitorización**, los **Grupos de agentes** y las **Colas**.
5. En el campo **Colas**, elija el tipo de cola y marque las colas deseadas:
   - **Colas:** colas activas y receptivas.
   - **Individuales:** colas creadas a partir de la extensión del usuario.
   - **Todas:** colas e individuales juntas.
   - La opción **Seleccionar todas** marca todas las colas de la lista.

Filtros opcionales

Utilice los filtros opcionales para encontrar una grabación concreta. Complete solo los que sean útiles para su búsqueda.

Filtros disponibles para todos los tipos

Filtro	Descripción
Protocolo	Filtra por el número de protocolo de la llamada.
Número origen	Filtra por la condición de comparación (p. ej.: Exactamente) y por el número que originó la llamada.
Destino	Filtra por la condición de comparación (p. ej.: Exactamente) y por el número de destino de la llamada.
Grupos de agentes	Filtra por los grupos de agentes cuyas llamadas se desean consultar (solo para el tipo Call Center).

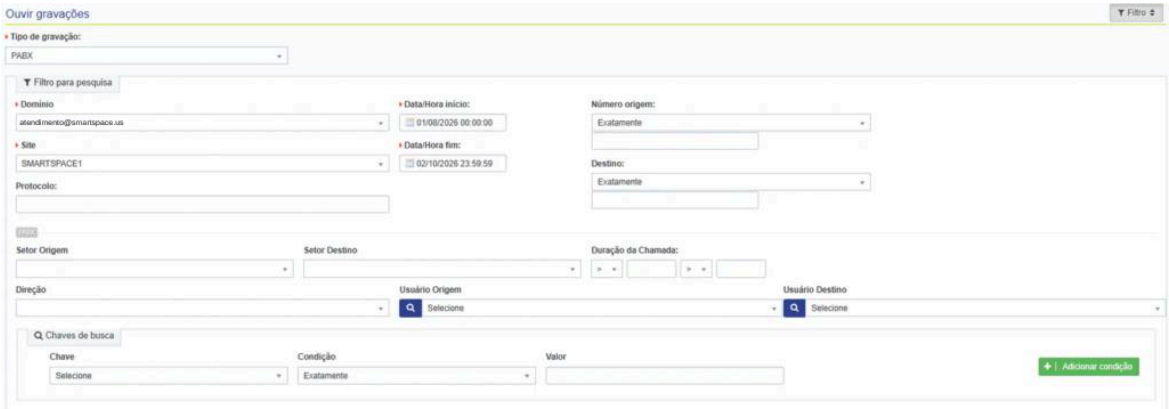
Filtros de Call Center

Filtro	Descripción
Login del agente	Filtra por el login del Agente que atendió la llamada.
Nombre del agente	Filtra por el nombre del Agente que atendió la llamada.

Filtro	Descripción
Espera	Filtra por el tiempo de espera entre dos valores (Entre ___ y ___).
Duración	Filtra por la duración de la llamada entre dos valores (Entre ___ y ___).

Filtros de PABX

Filtro	Descripción
Sector origen	Filtra por el sector desde el que se originó la llamada.
Sector destino	Filtra por el sector al que se dirigió la llamada.
Duración de la llamada	Filtra por hasta dos comparaciones de duración. Elija el operador (p. ej.: >) e indique el valor en cada campo.
Dirección	Filtra por la dirección de la llamada.
Usuario origen	Filtra por el usuario que originó la llamada. Haga clic en la lupa para buscarlo o selecciónelo en la lista.
Usuario destino	Filtra por el usuario que recibió la llamada. Haga clic en la lupa para buscarlo o selecciónelo en la lista.

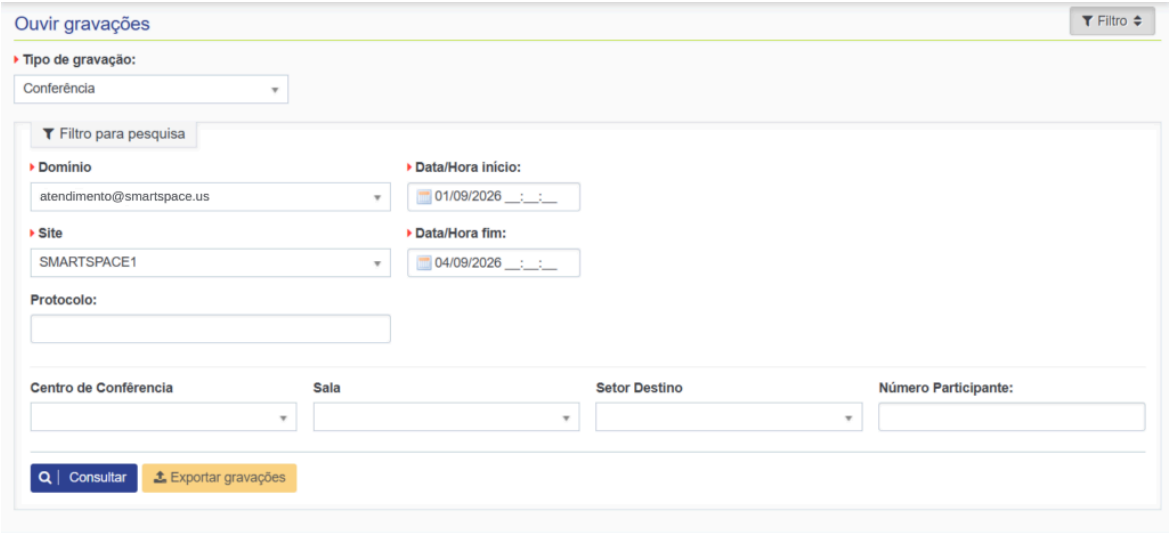


Filtros del tipo PABX.

Filtros de Conferencia

Filtro	Descripción
Centro de conferencia	Filtra por los centros de conferencia disponibles para el dominio.
Sala	Filtra por la sala de conferencia disponible para el centro de conferencia.

Filtro	Descripción
Sector destino	Filtra por el sector de destino de la conferencia.
Número del participante	Filtra por el número de teléfono o la extensión de un participante de la conferencia.



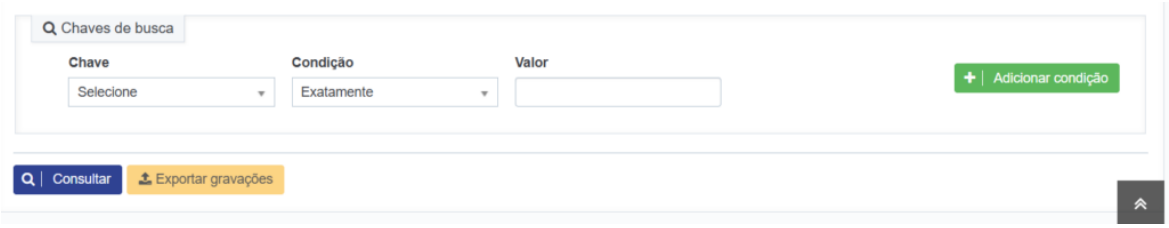
Filtros del tipo Conferencia.

Los filtros pueden utilizarse por separado o combinados. Después de definir los criterios, haga clic en **Consultar**.

Claves de búsqueda

Las claves de búsqueda permiten filtrar por los datos capturados durante la llamada en los tipos **PABX** y **Call Center**.

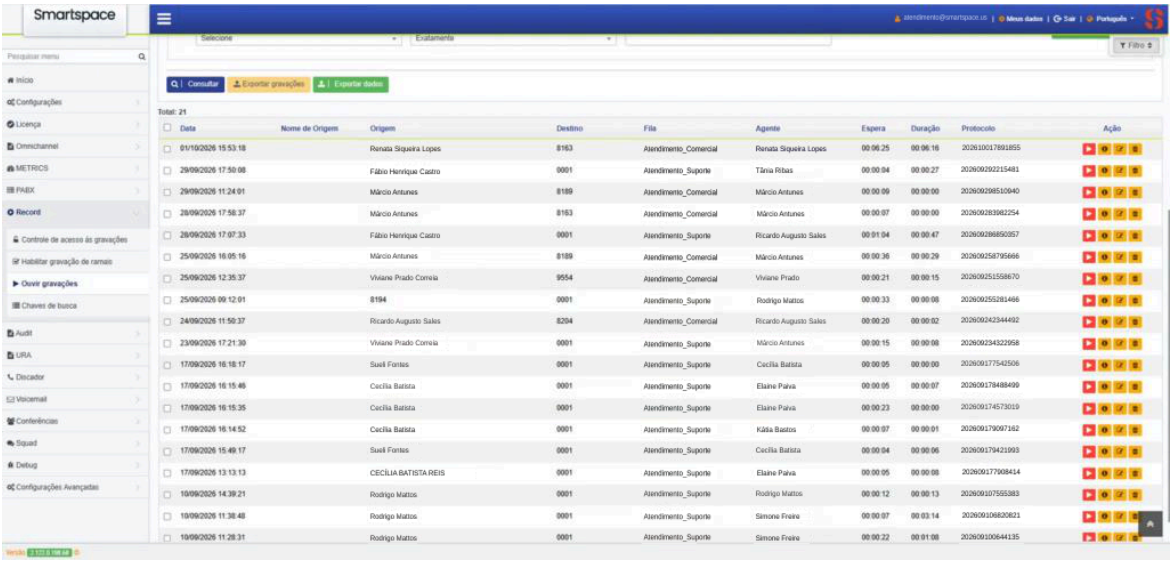
1. En **Clave**, seleccione el dato que desea buscar.
2. En **Condición**, seleccione **Exactamente**, **Contiene**, **Empieza por** o **Termina en**.
3. En **Valor**, escriba el valor que busca.
4. Para combinar varios criterios, haga clic en **Añadir condición** y repita los pasos anteriores.



Claves de búsqueda.

Lista de grabaciones

1. Después de completar los filtros que correspondan a su búsqueda, haga clic en **Consultar**.
2. Revise las grabaciones encontradas en la lista y el total de resultados (p. ej.: Total: 21).

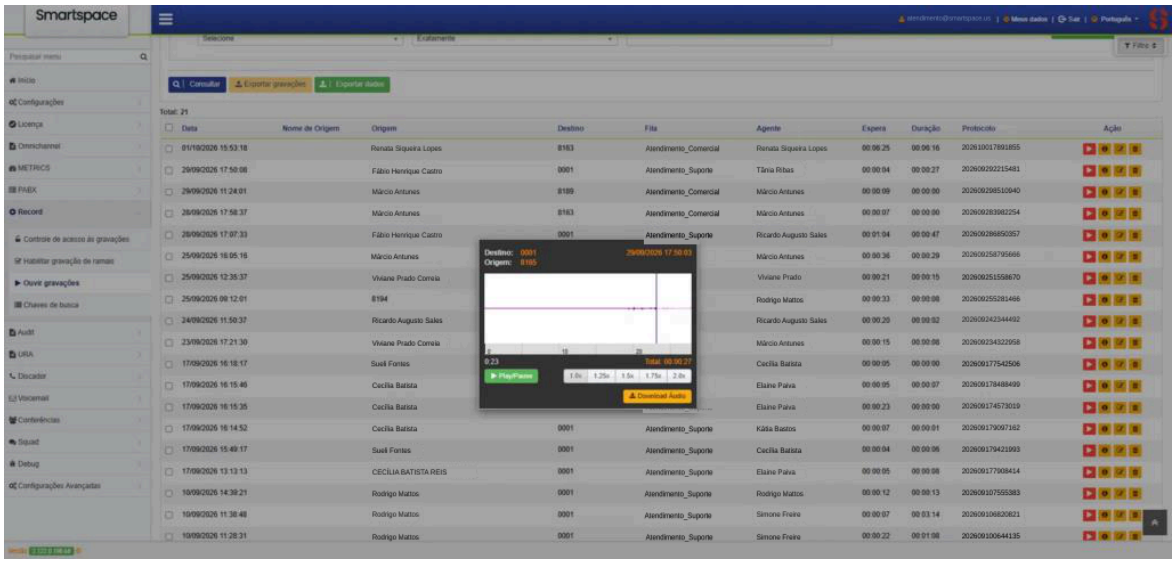


Lista de las grabaciones encontradas.

Reproducir una grabación

1. En la fila de la grabación, haga clic en el botón rojo (**Play**).
2. En el reproductor que se abre sobre la lista, haga clic en **Play/Pause** para reproducir la grabación.
3. Para avanzar o retroceder, haga clic en el punto deseado de la forma de onda. La reproducción continúa a partir de ese punto.
4. Para cambiar la velocidad, haga clic en **1.0x**, **1.25x**, **1.5x**, **1.75x** o **2.0x**.
5. Para descargar el audio, haga clic en **Descargar audio**.
6. Para cerrar el reproductor, haga clic fuera de la ventana emergente.

El reproductor muestra los números de **Destino** y **Origen**, la fecha y la hora de la grabación, la forma de onda con la regla de tiempo en segundos, el tiempo actual de reproducción y el **Total** de la grabación.



Reproductor de la grabación.

Exportar grabaciones y datos

Este paso es opcional:

1. En la lista, marque las casillas de las grabaciones deseadas. Para seleccionarlas todas, marque la casilla del encabezado.
2. Haga clic en **Exportar grabaciones**. El botón solo se habilita cuando hay al menos una grabación marcada.

   Con dos o más grabaciones marcadas, la plataforma genera un archivo .zip con los audios en formato .ogg y un archivo .csv con los datos de las grabaciones. Para descargar una sola grabación, utilice la opción **Descargar audio** del reproductor.

Para exportar los datos de la lista, haga clic en **Exportar datos**. El botón se muestra después de la consulta.

Otras acciones

En la columna **Acción**, además del botón para escuchar la grabación, pueden mostrarse los siguientes botones, según sus permisos:

Botón	Descripción
i (Información)	**Consultar CDR:** muestra el detalle de la llamada.
Editar (lápiz)	**Editar datos de la grabación:** modifica los datos capturados durante la llamada.
Papelera	**Eliminar grabación:** elimina la grabación.

5. Monitorización detallada

La **monitorización del Contact Center en tiempo real** permite ver datos actualizados al instante sobre el rendimiento de las **colas de atención**, de los **Agentes** y **de las llamadas**.

La visualización, actualizada y segmentada, facilita el control del flujo de llamadas y contribuye a la eficiencia de las operaciones con un gran volumen de atenciones.

Los paneles de **Resumen** y de **Detalles** muestran los datos de las atenciones en el momento en que se producen, mediante **gráficos**, **estados del servicio** e incluso la **escucha de llamadas en curso**.

Estos recursos permiten que la supervisión aplique acciones inmediatas para resolver situaciones que se salgan de lo esperado antes de que afecten a los usuarios.

Por ejemplo: **transferir llamadas entre extensiones/colas** para garantizar la atención más adecuada para el cliente.

Entre las ventajas de la **monitorización del Contact Center en tiempo real** se encuentran:

- Toma rápida de decisiones basada en datos actualizados.
- Identificación inmediata de cuellos de botella, como un exceso de llamadas en espera o la falta de **Agentes** disponibles.
- Gestión del rendimiento de los **Agentes** en tiempo real.
- Mejora de la experiencia del cliente, al garantizar que el equipo esté bien dimensionado y que las llamadas las reciban profesionales capacitados para los distintos niveles de atención.

Permisos

Para ver la **Monitorización de voz** del **módulo Metrics**, el usuario debe tener **perfil de Supervisor** y el permiso habilitado para **Monitorización del Call Center** y/o **Nueva monitorización Call Center (BETA)**.

Requisitos previos

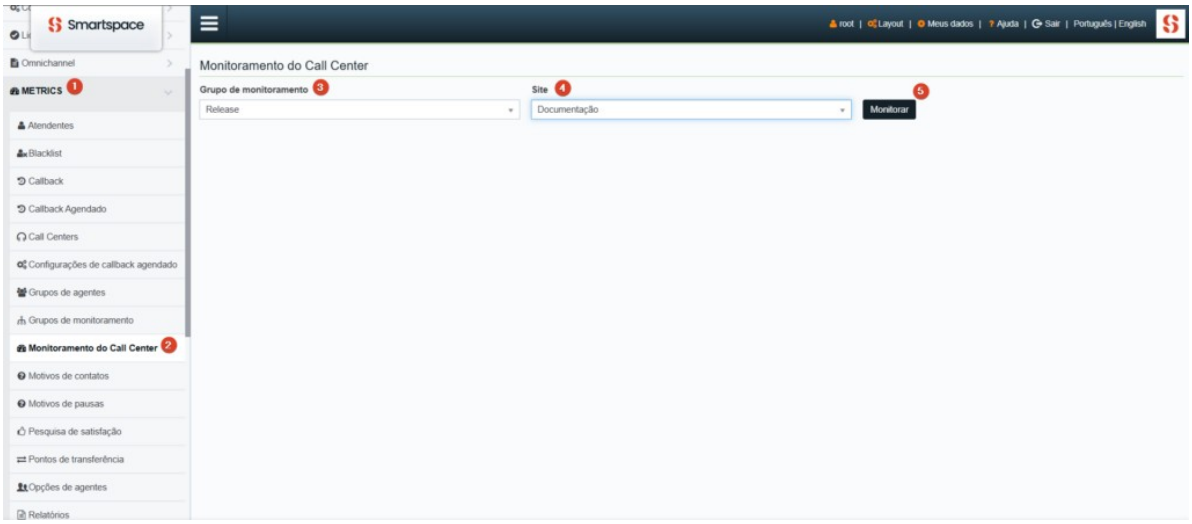
- El Dominio debe tener **grupo(s) de monitorización** asociado(s) al *site* que se va a monitorizar.
- El usuario debe haberse añadido como **Supervisor** del/de los **grupo(s) de monitorización** que va a supervisar (consulte 4.4 Configurar grupos de monitorización).

- El/los **grupo(s) de agentes** que se va(n) a monitorizar debe(n) estar vinculado(s) al/a los **grupo(s) de monitorización** correspondiente(s) del site (consulte 4.3 y 4.4).
- La(s) cola(s) de atención también debe(n) estar vinculada(s) al/a los **grupo(s) de monitorización**.

Acceso

El **Supervisor** debe acceder al módulo **Metrics > Monitorización del Call Center**.

A continuación, debe seleccionar el **grupo de monitorización** y el *site* del Dominio al que está vinculado, y pulsar **Monitorizar**.



*Seleccione el **grupo de monitorización** y el **site** del Dominio para iniciar el seguimiento en tiempo real.*

IMPORTANTE: solo es posible ver la información de un **grupo de monitorización** a la vez.

5.1 Monitorización – Resumen de las atenciones

La pestaña **Resumen** es ideal para una supervisión rápida. Ofrece una visión general antes de que la supervisión analice los datos en detalle.

Permite seguir en tiempo real los siguientes indicadores del **grupo de monitorización**:

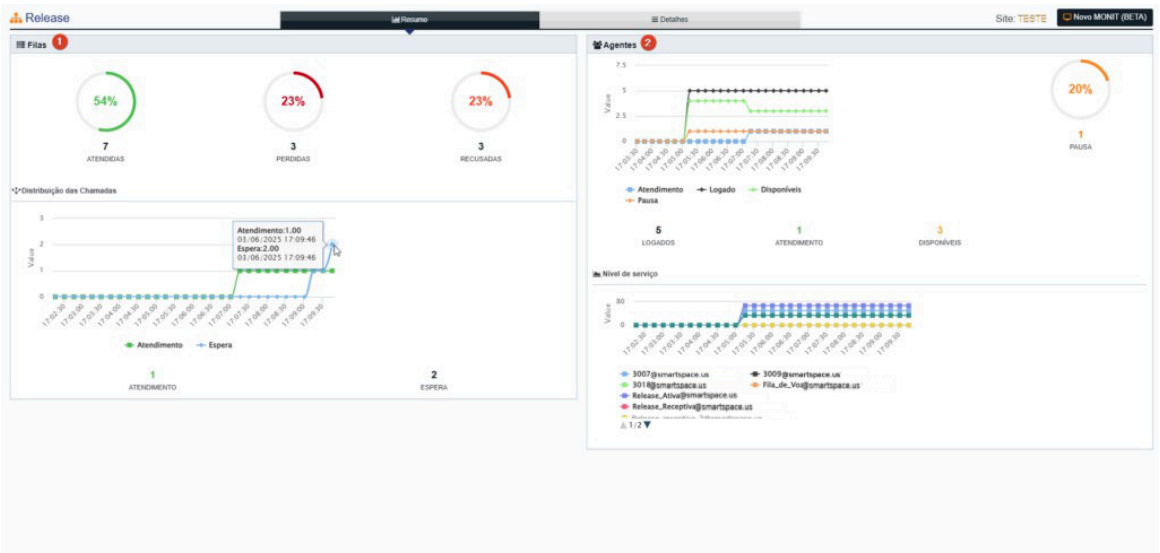
► Rendimiento de las **colas de atención**.

► Estado de los **Agentes** conectados a las colas.

Cómo utilizarla

1. **Seguimiento de picos y descensos:** los gráficos son útiles para detectar cuándo aumentan las llamadas o cuándo hay **Agentes** que dejan de aceptar llamadas.

2. **Acción rápida:** si se observan muchos **Agentes** en **Pausa** y llamadas en espera, es posible actuar para garantizar las atenciones.
3. **Análisis de colas específicas:** ver qué cola(s) tiene(n) mayor demanda y reasignar recursos.
4. **Evaluación del rendimiento:** los gráficos ayudan a detectar patrones y a planificar turnos.
5. **Comparación con los informes del Contact Center:** para detectar cuellos de botella en la atención y adoptar medidas que mejoren el rendimiento y la experiencia del cliente.



*Visión general de la pestaña **Resumen**.*

IMPORTANTE: todos los paneles de la **Monitorización del Call Center** se recargan automáticamente cada **15 segundos**, lo que mantiene los indicadores actualizados para la supervisión. Además, es posible actualizar las pantallas manualmente siempre que sea necesario.

Colas

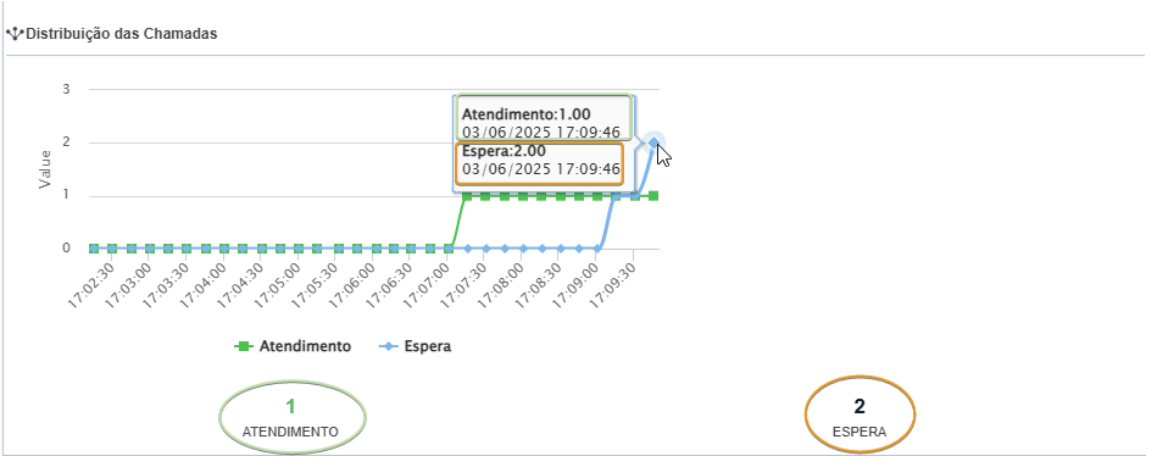
Para las **Colas** se presentan porcentajes y valores absolutos de llamadas atendidas, perdidas y rechazadas.



Gráficos con el rendimiento de las colas de atención en tiempo real.

La evolución de las atenciones a lo largo del tiempo se muestra en el gráfico **Distribución de las llamadas**. En él se pueden consultar las cantidades de llamadas **atendidas** y en **espera**.

La escala muestra la fecha, la hora, la cantidad de llamadas en atención y la de llamadas que esperan a ser atendidas (en espera).



Al pasar el ratón por la escala, es posible ver cuántas llamadas están en atención y en espera a una hora determinada de la fecha que se está monitorizando.

Agentes

El panel de **Agentes** ofrece el estado de los **Agentes** vinculados a las colas de atención:

- **Conectados:** total de **Agentes** que han iniciado sesión en colas del **grupo de monitorización**.
- **En atención:** cuántos están ocupados con llamadas.
- **Disponibles: Agentes** conectados a colas de atención y libres para recibir nuevas llamadas.
- **Pausa:** cantidad absoluta y porcentaje de **Agentes** conectados a las colas de atención, pero en pausa (p. ej.: aseo, reunión, formación, mantenimiento de equipos).



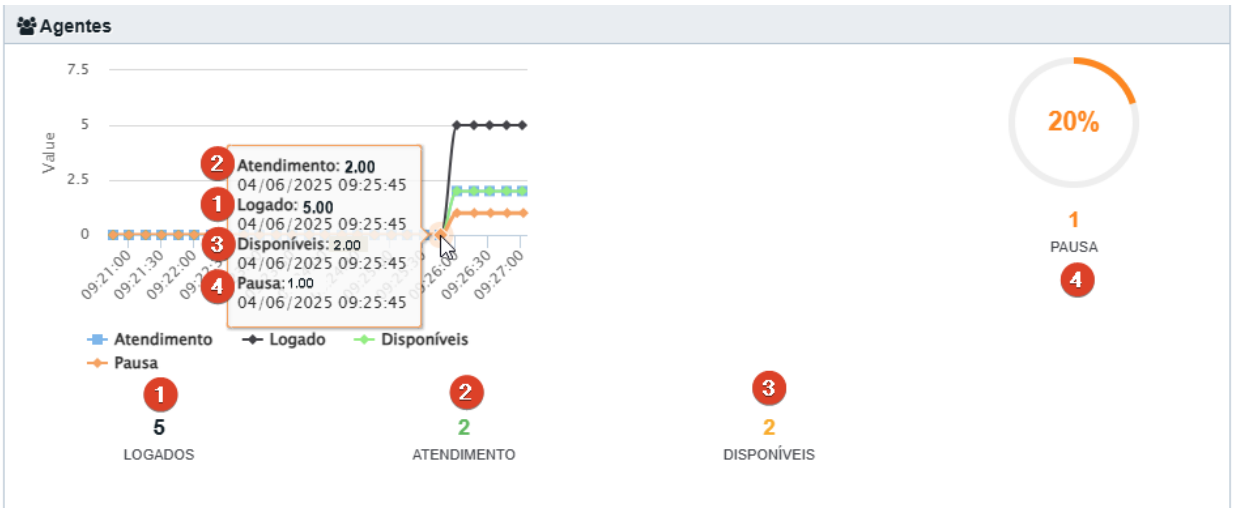
*Identificación del estado de los **Agentes** conectados a las colas del **grupo de monitorización**.*

El **gráfico de escala** muestra la evolución del número de **Agentes** de cada estado a lo largo del día (fecha) en que se realiza la monitorización.

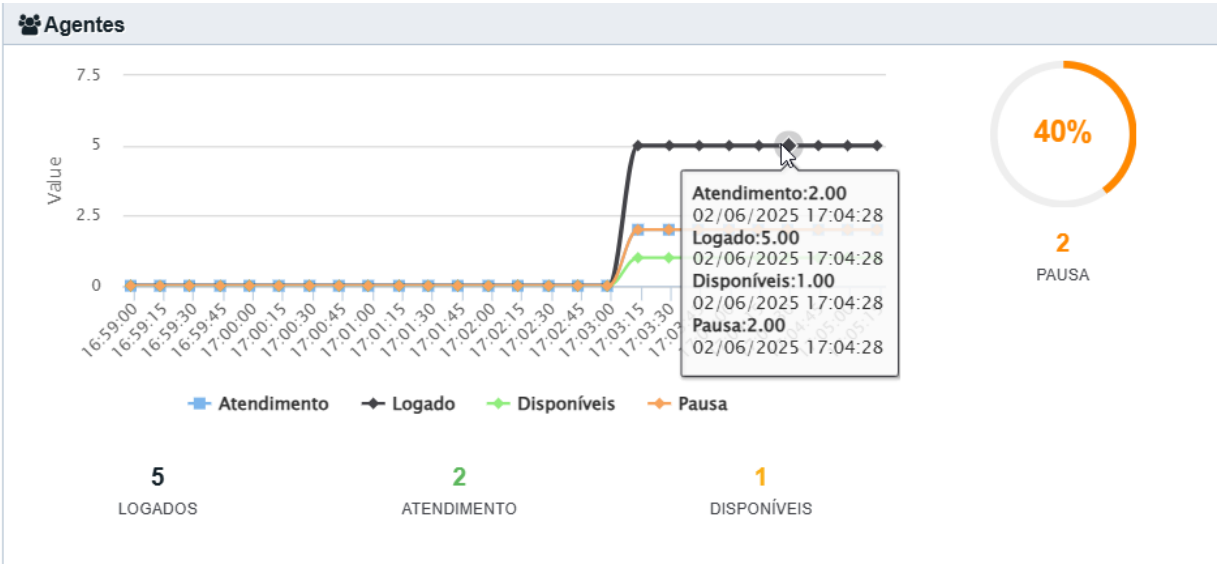
Los colores de la escala sirven de leyenda para diferenciar la situación de atención en la que se encuentra cada **Agente**:

- **Negro:** conectado(s) a cola(s) del **grupo de monitorización**.
- **Azul:** en atención.
- **Verde:** conectado(s) a cola(s) de atención y disponible(s) para recibir llamadas.
- **Naranja:** en **Pausa**.

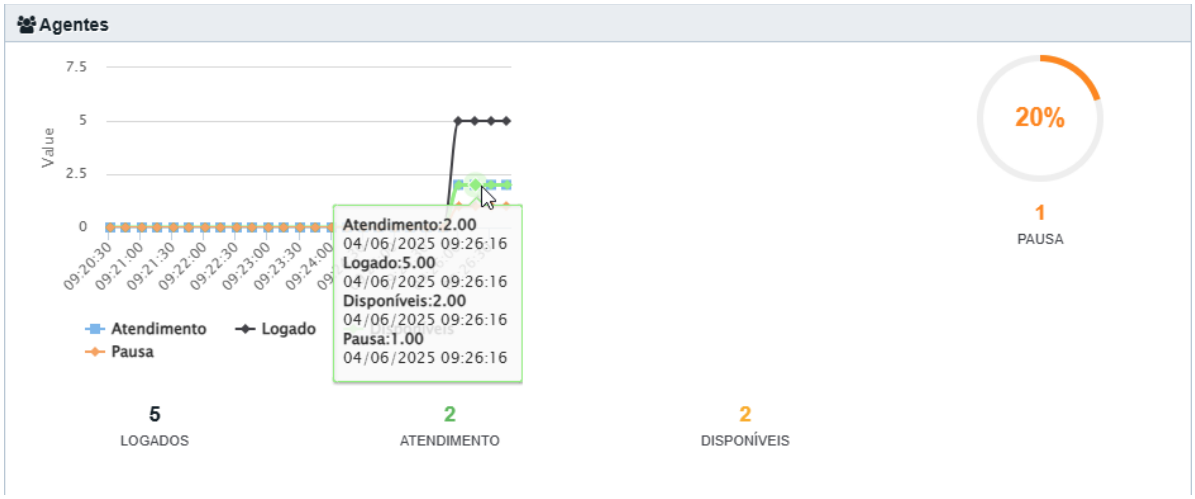
Al pasar el *ratón* por la escala, se mostrarán la fecha, la hora y la cantidad de **Agentes** de cada estado en ese momento.



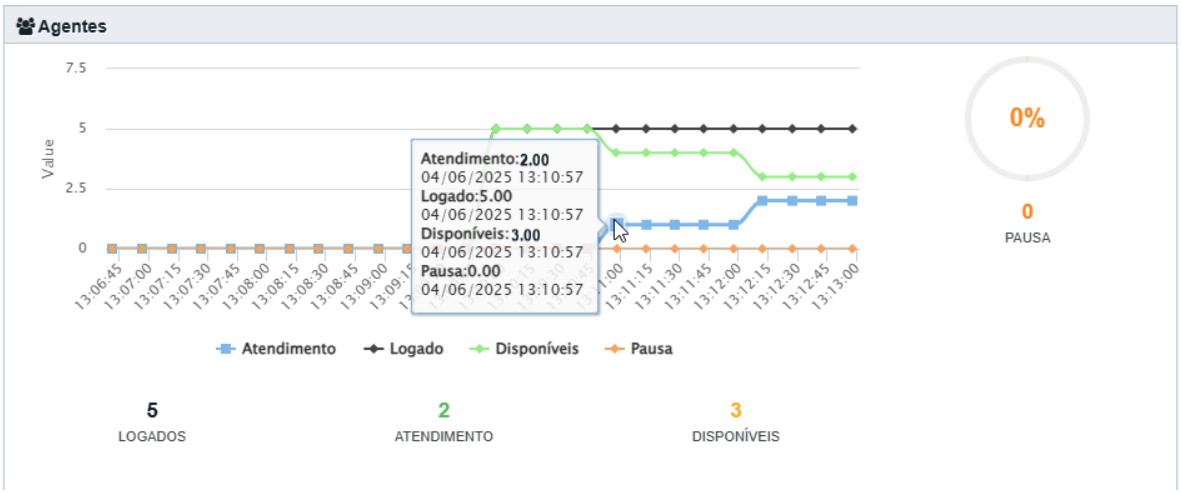
*Consulta por estado en el gráfico de escala. En el ejemplo, se monitoriza el estado **Pausa**.*



*Monitorización del estado **Conectado**.*



*Monitorización del estado **Disponibles**.*

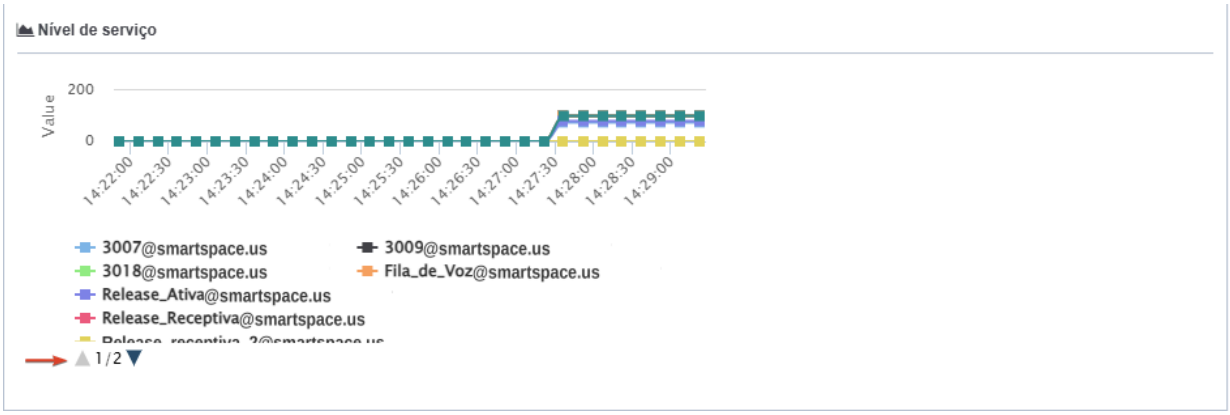


*Monitorización del estado **En atención**.*

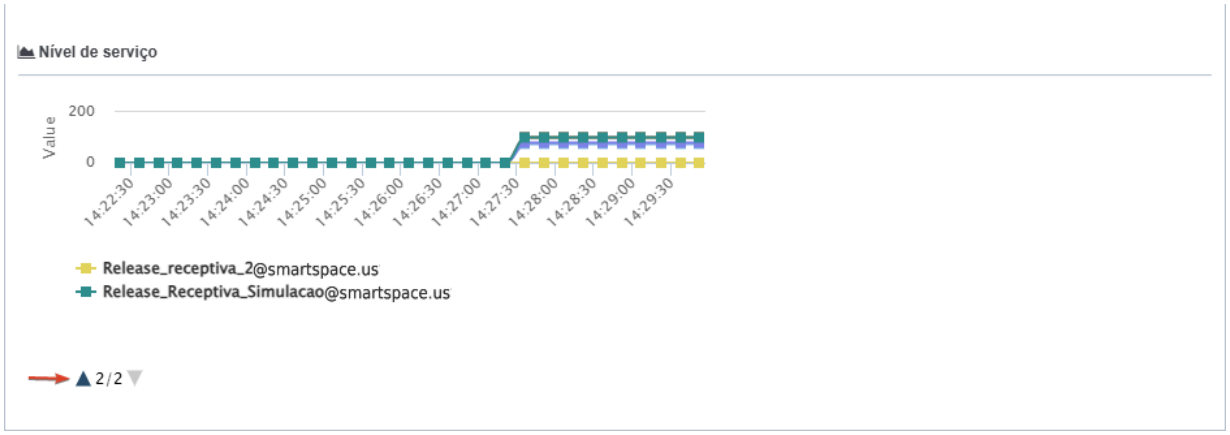
El aprovechamiento por cola de atención se presenta en la escala de **Nivel de servicio**. Con ella, la supervisión puede comprobar el rendimiento de las colas que forman parte del **grupo de monitorización**.

Cada entrada (cola) de la leyenda del gráfico muestra el porcentaje de atenciones realizadas con éxito dentro del «Tiempo máximo de espera (en segundos)» configurado para la cola. Los colores representan colas específicas, y la línea muestra la evolución del nivel de servicio a lo largo del tiempo.

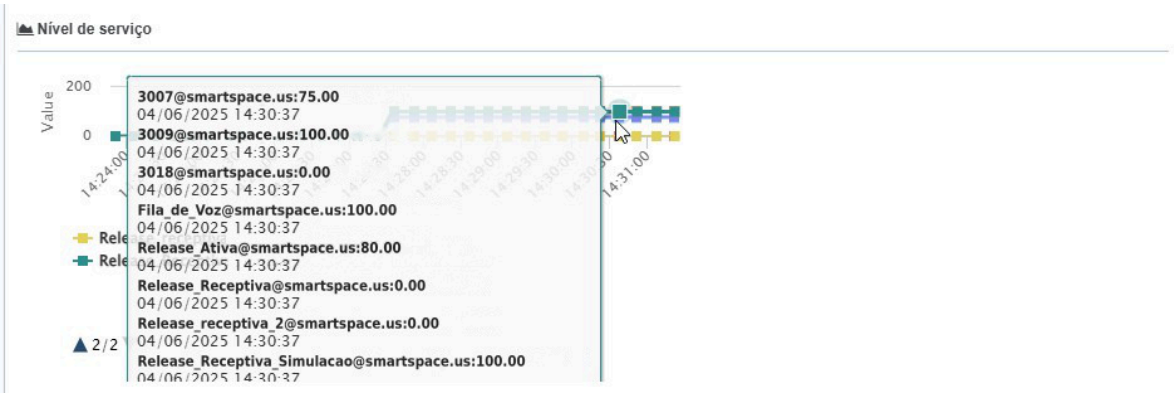
- El eje **Valor** (vertical) indica el porcentaje de atenciones realizadas por la cola dentro del tiempo esperado a lo largo del día que se está monitorizando (fecha).
- Al pasar el cursor del *ratón* por el gráfico, una ventana emergente muestra los porcentajes actualizados de cada cola en ese momento exacto, es decir, en las horas en que se produjeron los eventos.



Según el número de colas, las leyendas pueden dividirse en páginas. Basta con usar la flecha para navegar por ellas.



Navegación por el listado de colas.



En la imagen se puede ver, por ejemplo, que el 75 % de las llamadas de la cola 3007@smartspace.us se atendieron dentro del tiempo límite definido (que podría ser de 20 segundos).

5.2 Monitorización – Detalle de las atenciones

En este apartado encontrará información sobre los siguientes paneles con **Detalles** en tiempo real del **grupo de monitorización**:

- Colas
- Agente

- Llamadas

La pestaña **Detalles** sirve como panel táctico para supervisar el rendimiento de cada **cola de atención**, de los **Agentes conectados** y de las **métricas de llamadas**.

Desde ella, la supervisión puede:

- Supervisar **la situación en la que se encuentran las llamadas**.
- Ver los tiempos de **espera** y de **duración** de las atenciones.
- Consultar el nivel de servicio.
- Comprobar la información, el estado y todas las acciones de cada **Agente** del **grupo de monitorización**, como la extensión, la hora del último inicio de sesión y de la última llamada, e información de la llamada en atención.
- Escuchar una llamada en curso entre el **Agente** y el cliente.
- Transferir una llamada de un **Agente**/cola a otra extensión (otro **Agente**/otra cola de atención).
- Pausar, y conectar o desconectar **Agentes**.

Ventajas de la monitorización en la pestaña Detalles

- Comprobar rápidamente si hay colas con un volumen elevado de llamadas perdidas.
- Identificar **Agentes** inactivos o en pausa prolongada.
- Evaluar las colas con un nivel de servicio bajo para tomar medidas, como la redirección o el refuerzo del equipo.
- Hacer un seguimiento de la productividad y la disponibilidad por **Agente**.

Colas

La monitorización de **Colas** presenta una **visión detallada** de lo que ocurre en las colas del **grupo de monitorización**.

Cada 15 segundos, los paneles actualizados muestran:

► La cantidad de **Agentes** conectados y su distribución por estado operativo en cada cola:

- **Conectados: Agentes** que se han autenticado en colas del **grupo de monitorización**.
- **Atendiendo: Agentes** que están en una llamada en el momento en que se consulta el panel.
- **Pausa: Agentes** que están conectados a colas de atención, pero han activado la **pausa** y no están recibiendo llamadas.



Filas	Agentes			Chamadas		Status das chamadas					Tempo médio			
	Logados	Atendendo	Pausa	Espera	Atendimento	Atendidas	%	Perdidas	%	Recusadas	Espera (Todas)	Espera (Atendidas)	Duração	Nivel de serviço
3007	1	0	0	0	0	2	100.0	0	0.0	0	00:00:08	00:00:08	00:05:31	100.0%
3009	1	2	0	0	2	0	0.0	0	0.0	0	00:00:04	00:00:00	00:00:00	100.0%
3015	1	0	0	1	0	4	80.0	1	20.0	0	00:01:11	00:00:05	00:02:19	80.0%
3018	0	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.0%
Fila_de_Voz	2	1	0	0	1	0	0.0	0	0.0	0	00:00:05	00:00:00	00:00:00	100.0%
Release_Ativa	4	0	0	0	0	1	100.0	0	0.0	0	00:00:14	00:00:15	00:20:30	100.0%
Release_Receptiva	4	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.0%
Release_receptiva_2	2	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	2	00:00:15	00:00:00	00:00:00	100.0%
Release_Receptiva_Simulacao	3	2	0	0	2	6	86.0	1	14.0	1	00:00:21	00:00:22	00:07:02	85.71%

*Estado de los **Agentes** de las colas del **grupo de monitorización**.*

► Estado de las **llamadas** del **grupo de monitorización**:

- **Espera:** cuando una llamada está **sonando** en una cola y aún no se ha atendido.
- **En atención:** la llamada se ha recibido y el **Agente** está hablando con el cliente.



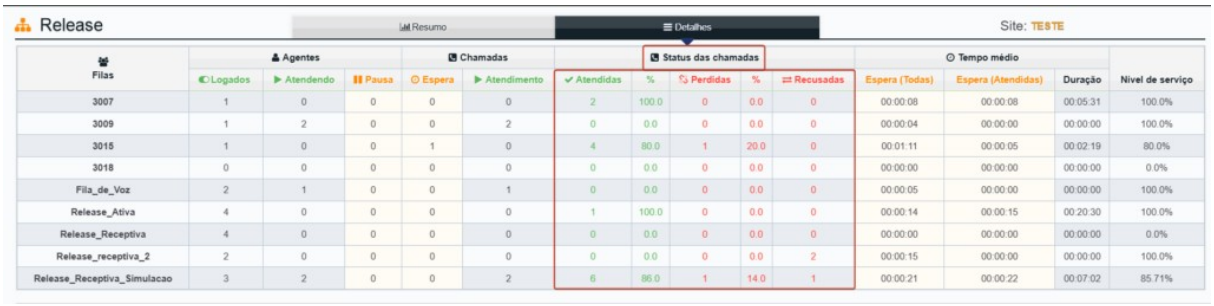
Filas	Agentes			Chamadas		Status das chamadas					Tempo médio			
	Logados	Atendendo	Pausa	Espera	Atendimento	Atendidas	%	Perdidas	%	Recusadas	Espera (Todas)	Espera (Atendidas)	Duração	Nivel de serviço
3007	1	0	0	0	0	2	100.0	0	0.0	0	00:00:08	00:00:08	00:05:31	100.0%
3009	1	2	0	0	2	0	0.0	0	0.0	0	00:00:04	00:00:00	00:00:00	100.0%
3015	1	0	0	1	0	4	80.0	1	20.0	0	00:01:11	00:00:05	00:02:19	80.0%
3018	0	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.0%
Fila_de_Voz	2	1	0	0	1	0	0.0	0	0.0	0	00:00:05	00:00:00	00:00:00	100.0%
Release_Ativa	4	0	0	0	0	1	100.0	0	0.0	0	00:00:14	00:00:15	00:20:30	100.0%
Release_Receptiva	4	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.0%
Release_receptiva_2	2	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	2	00:00:15	00:00:00	00:00:00	100.0%
Release_Receptiva_Simulacao	3	2	0	0	2	6	86.0	1	14.0	1	00:00:21	00:00:22	00:07:02	85.71%

Métricas sobre las llamadas activas en las colas que se están monitorizando.

► Estadísticas de llamadas según los siguientes **estados de las llamadas**:

- Atendidas: cantidad absoluta de llamadas atendidas en cada una de las colas del **grupo de monitorización** y el porcentaje que representa la proporción de atenciones realizadas respecto a todas las llamadas que sonaron en cada cola.
- **Perdidas:** número absoluto y proporcional (%) de llamadas que no se atendieron tras los intentos de ofrecerlas a las colas de atención. Es decir, se intentó que las colas atendieran estas llamadas, pero sonaron en la cola y el cliente desistió mientras esperaba, por ejemplo.
- Rechazadas: cantidad absoluta de llamadas rechazadas.

*El rechazo de llamadas puede tener distintas causas. Consulte el Informe de llamadas rechazadas.


Release — Resumo — Detalhes — Site: TESTE

Filas	Agentes			Chamadas		Status das chamadas					Tempo médio			
	Logados	Atendendo	Pausa	Espera	Atendimento	Atendidas	%	Perdidas	%	Recusadas	Espera (Todas)	Espera (Atendidas)	Duração	Nivel de serviço
3007	1	0	0	0	0	2	100.0	0	0.0	0	00:00:08	00:00:08	00:05:31	100.0%
3009	1	2	0	0	2	0	0.0	0	0.0	0	00:00:04	00:00:00	00:00:00	100.0%
3015	1	0	0	1	0	4	80.0	1	20.0	0	00:01:11	00:00:05	00:02:19	80.0%
3018	0	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.0%
Fila_de_Voz	2	1	0	0	1	0	0.0	0	0.0	0	00:00:05	00:00:00	00:00:00	100.0%
Release_Ativa	4	0	0	0	0	1	100.0	0	0.0	0	00:00:14	00:00:15	00:20:30	100.0%
Release_Receptiva	4	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.0%
Release_receptiva_2	2	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	2	00:00:15	00:00:00	00:00:00	100.0%
Release_Receptiva_Simulacao	3	2	0	0	2	6	86.0	1	14.0	1	00:00:21	00:00:22	00:07:02	85.71%

Estadísticas por estado de las llamadas de cada cola.

► El **Tiempo medio** y la **Duración** registrados para las atenciones de cada cola:

- **Espera (todas): tiempo medio** de **espera** teniendo en cuenta todas las llamadas de cada cola.
- **Espera (atendidas): tiempo medio** de **espera** correspondiente solo a las llamadas que se atendieron en cada cola.
- **Duración:** suma del tiempo dedicado a todas las atenciones realizadas en cada cola.


Release — Resumo — Detalhes — Site: TESTE

Filas	Agentes			Chamadas		Status das chamadas					Tempo médio			
	Logados	Atendendo	Pausa	Espera	Atendimento	Atendidas	%	Perdidas	%	Recusadas	Espera (Todas)	Espera (Atendidas)	Duração	Nivel de serviço
3007	1	0	0	0	0	2	100.0	0	0.0	0	00:00:08	00:00:08	00:05:31	100.0%
3009	1	2	0	0	2	0	0.0	0	0.0	0	00:00:04	00:00:00	00:00:00	100.0%
3015	1	0	0	1	0	4	80.0	1	20.0	0	00:01:11	00:00:05	00:02:19	80.0%
3018	0	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.0%
Fila_de_Voz	2	1	0	0	1	0	0.0	0	0.0	0	00:00:05	00:00:00	00:00:00	100.0%
Release_Ativa	4	0	0	0	0	1	100.0	0	0.0	0	00:00:14	00:00:15	00:20:30	100.0%
Release_Receptiva	4	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.0%
Release_receptiva_2	2	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	2	00:00:15	00:00:00	00:00:00	100.0%
Release_Receptiva_Simulacao	3	2	0	0	2	6	86.0	1	14.0	1	00:00:21	00:00:22	00:07:02	85.71%

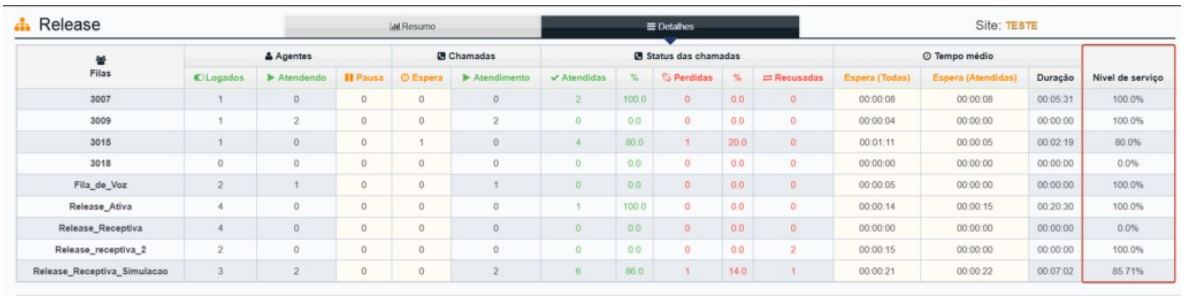
Indicadores de tiempo relacionados con las atenciones de cada cola.

► El **Nivel de servicio** indica la eficiencia de cada cola en función del tiempo de respuesta configurado como objetivo (**SLA**).

Es una métrica que representa el porcentaje de llamadas atendidas dentro del tiempo máximo definido como aceptable.

Ejemplo: si el tiempo máximo para aceptar las llamadas que suenan en las colas es de 20 segundos, en la imagen siguiente se puede ver que:

- 100.0 % → indica que todas las llamadas de una cola se atendieron dentro del **SLA**.
- 80 % y 85,71 % → representan los porcentajes de llamadas atendidas dentro del **SLA** en esas colas.
- 0.0 % → significa que ninguna llamada de esas colas se atendió en el tiempo establecido o que las colas no realizaron ninguna atención.


Release

Resumo | Detalhes | Site: TESTE

Filas	Agentes			Chamadas		Status das chamadas					Tempo médio			Nivel de serviço
	Logados	Atendendo	Pausa	Espera	Atendimento	Atendidas	%	Perdidas	%	Recusadas	Espera (Todas)	Espera (Atendidas)	Duração	
3007	1	0	0	0	0	2	100.0	0	0.0	0	00:00:08	00:00:08	00:05:31	100.0%
3009	1	2	0	0	2	0	0.0	0	0.0	0	00:00:04	00:00:00	00:00:00	100.0%
3015	1	0	0	1	0	4	80.0	1	20.0	0	00:01:11	00:00:05	00:02:19	80.0%
3018	0	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.0%
Fila_de_Voz	2	1	0	0	1	0	0.0	0	0.0	0	00:00:05	00:00:00	00:00:00	100.0%
Release_Ativa	4	0	0	0	0	1	100.0	0	0.0	0	00:00:14	00:00:15	00:20:30	100.0%
Release_Receptiva	4	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.0%
Release_receptiva_2	2	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	2	00:00:15	00:00:00	00:00:00	100.0%
Release_Receptiva_Simulacao	3	2	0	0	2	6	86.0	1	14.0	1	00:00:21	00:00:22	00:07:02	85.71%

*Los datos de **Nivel de servicio** indican la eficiencia de las colas en función del tiempo de respuesta definido como objetivo.*

Entienda el SLA

¿Qué es el SLA?

El **SLA (*Service Level Agreement*)**, o **Acuerdo de Nivel de Servicio**, es un **indicador de rendimiento** utilizado en los Contact Centers para medir **la eficiencia en la atención al cliente**.

En el contexto de un Contact Center, suele representar el porcentaje de llamadas atendidas dentro de un tiempo predeterminado.

Ejemplo práctico

Si el **SLA** definido es del 80 % de las llamadas atendidas en un máximo de 20 segundos:

Y de 100 llamadas recibidas, **85 se atendieron en un máximo de 20 segundos**, el **SLA se está cumpliendo** con un resultado del **85 %**.

¿Por qué es importante el SLA?

- Garantiza agilidad en la atención.
- Evita largas colas de espera.
- Ayuda a supervisar y mejorar el rendimiento del equipo.
- Se utiliza en los contratos de prestación de servicios como compromiso de calidad.

Agente

En esta sección se muestran los detalles de los **Agentes** vinculados a las colas que forman parte del **grupo de monitorización**.

Para cada **Agente** (fila) se indica la siguiente información:

- **Agente:** nombre del **Agente**.
- **Colas:** del **grupo de monitorización** en las que el **Agente** está conectado en el momento en que la supervisión consulta el panel.

- **Estado:** situación en la que se encuentra el **Agente**. Puede estar **Disponible** para atender llamadas, en **Pausa** o **En atención**.
- **Extensión:** la del **Agente**.
- **Último inicio de sesión:** hora del inicio de sesión más reciente en la(s) cola(s) en la(s) que está autenticado en el momento de consultar el panel.
- **Última llamada:** hora en que atendió la última llamada.
- **Número:** del cliente. Se muestra cuando hay una llamada en atención.
- Tiempo de espera**:** cuánto tiempo lleva el **Agente** manteniendo en **espera** una llamada en **atención**.
- **Tiempo de atención:** cuando el **Agente** está en una llamada con un cliente, muestra la duración de la atención.
- **Acciones del Supervisor:** como el **Supervisor** tiene acceso directo al estado operativo de los **Agentes** del **grupo de monitorización**, esta sección le permite realizar **intervenciones en tiempo real**. La gestión activa de la supervisión es importante para mantener el flujo de atención y garantizar el cumplimiento de los objetivos.

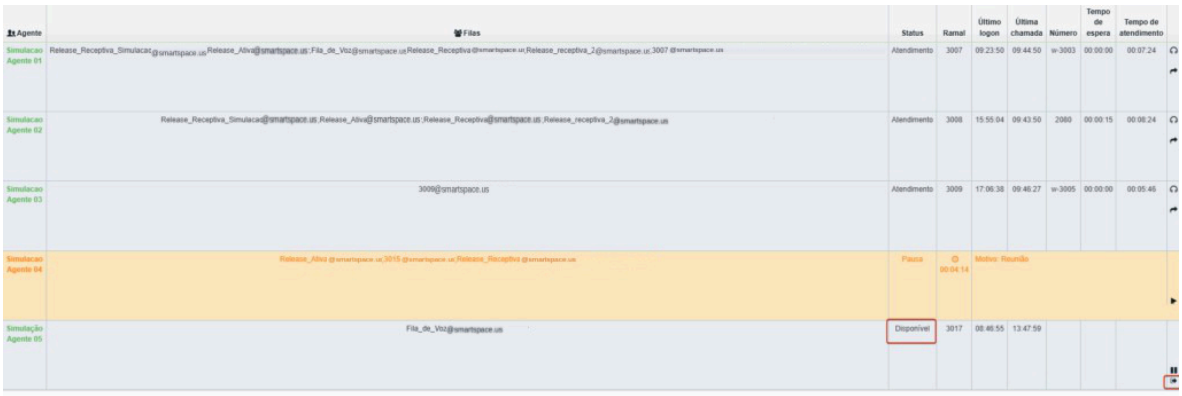
El panel **Agente** permite que el **Supervisor** actúe puntualmente para:

► **Conectar/Desconectar agente:** la acción solo se muestra cuando el **Agente** está conectado a cola(s) del **grupo de monitorización** con el estado **Disponible** (para recibir llamadas).

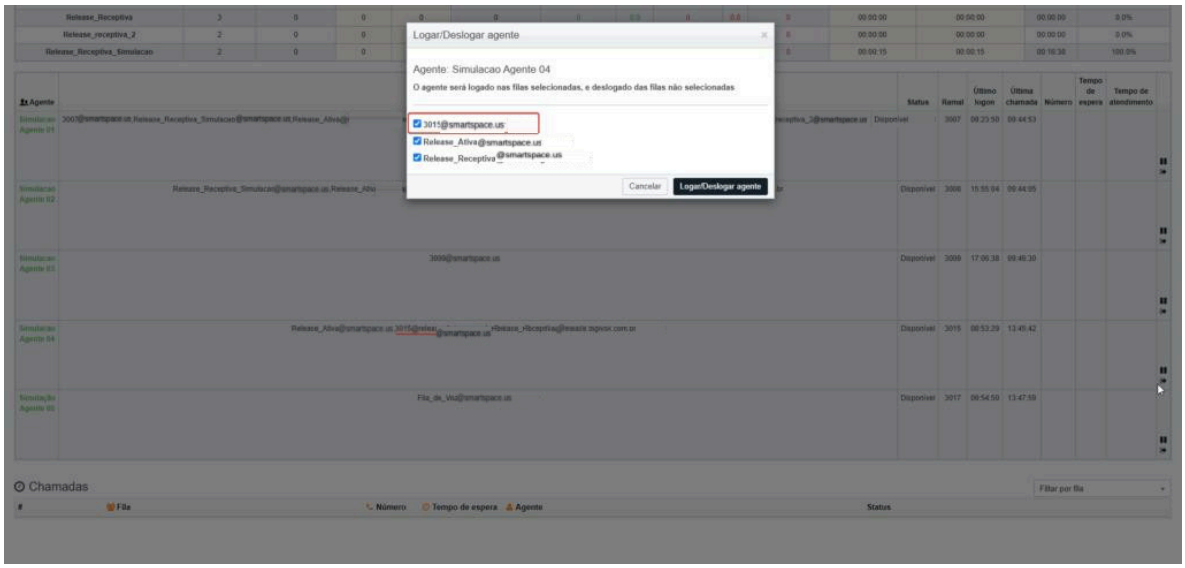
Al hacer clic en el botón de la acción, se abrirá una ventana emergente con las colas a las que está vinculado el **Agente**.

- Para conectar al **Agente** a una o varias colas, basta con marcar la casilla situada junto a ellas.
- Para desconectar al **Agente** de una o varias colas, es necesario desmarcar la casilla situada junto a ellas.

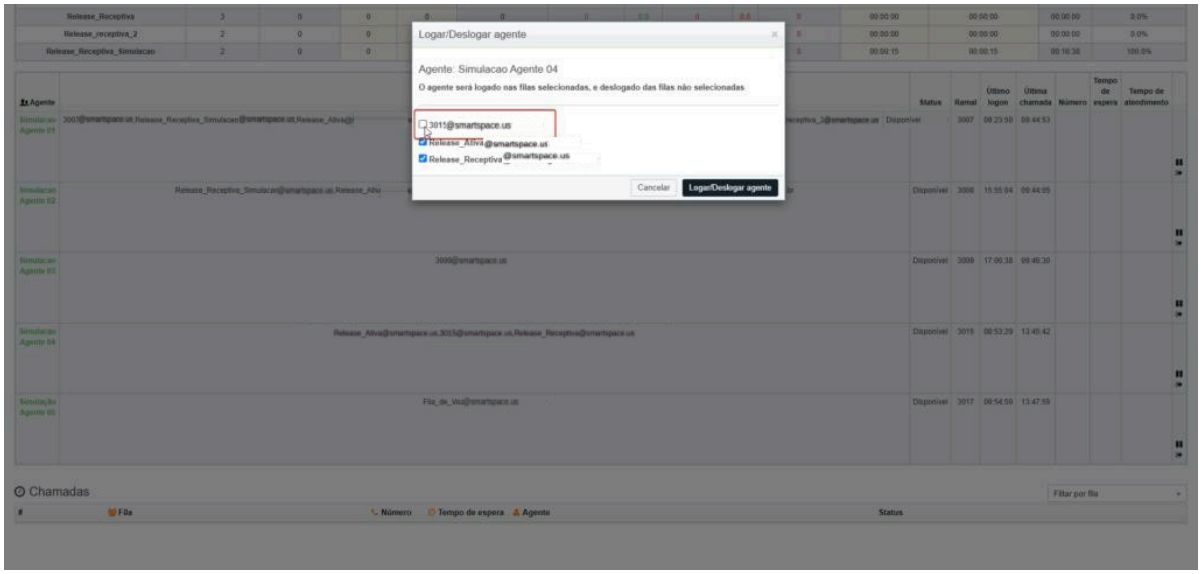
A continuación, basta con pulsar el botón **Conectar/Desconectar agente** para confirmar la acción.

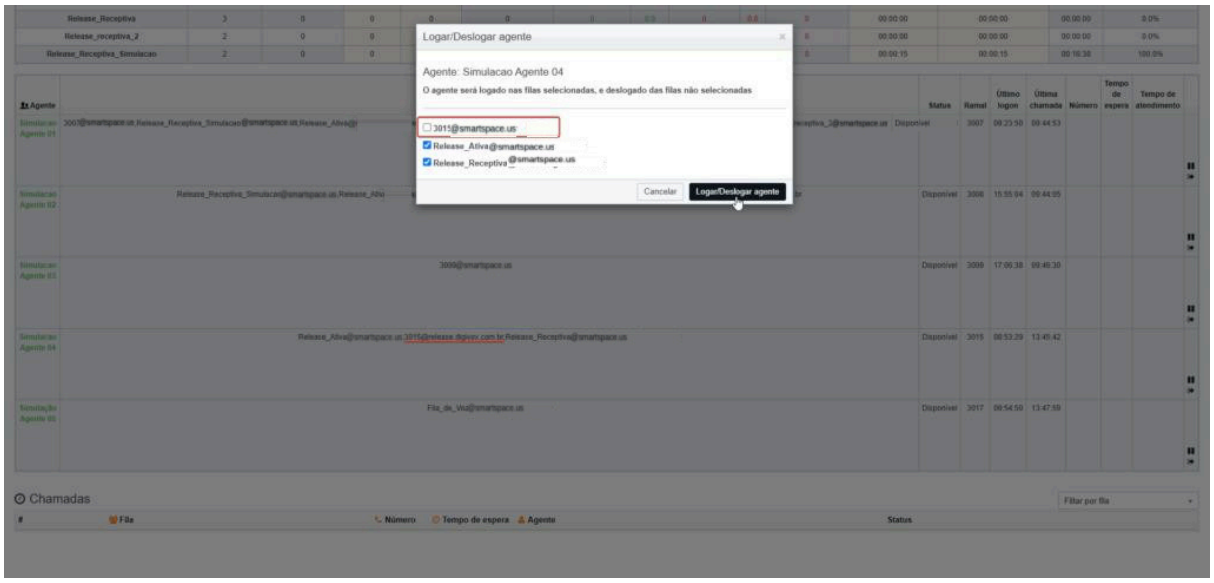


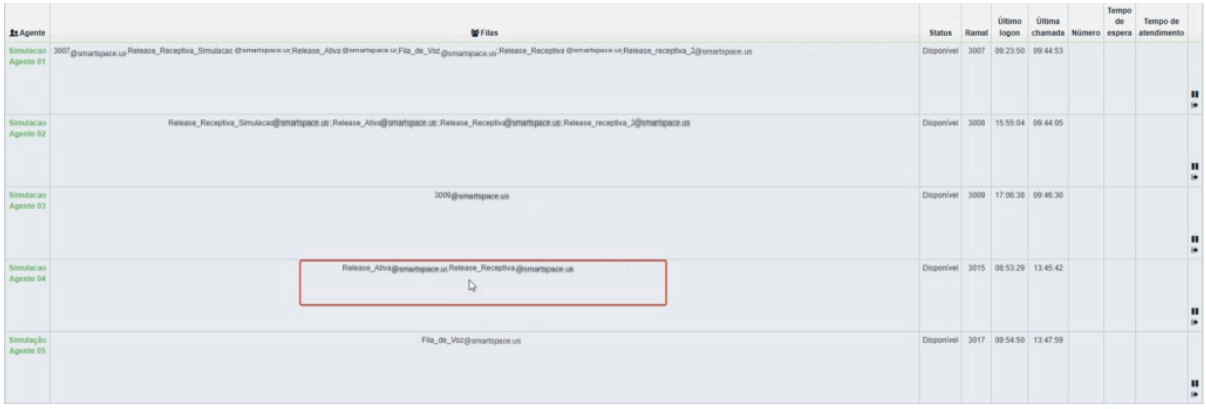
*La acción **Conectar/Desconectar agente** solo se muestra para **Agentes** con el estado **Disponible**.*



*Demostración del funcionamiento de la acción **Conectar/Desconectar agente**.*





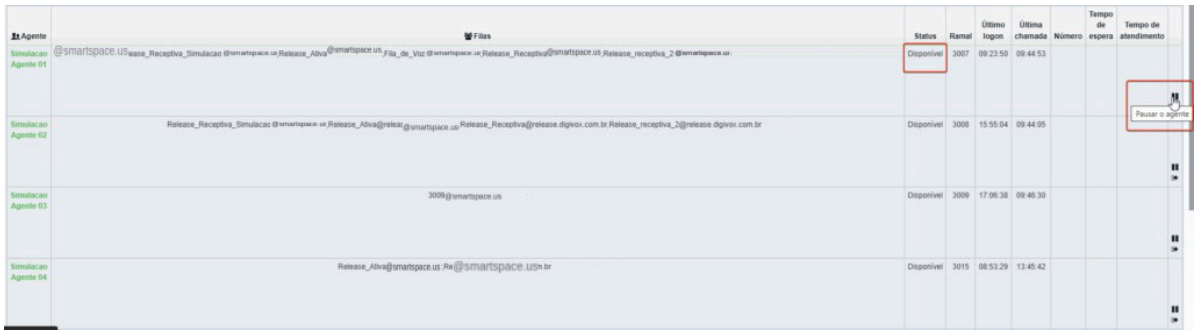


► **Pausar agente | Sacar al agente de la pausa:** solo aparece para **Agentes** con el estado **Disponible** (para recibir llamadas) o **Pausa**.

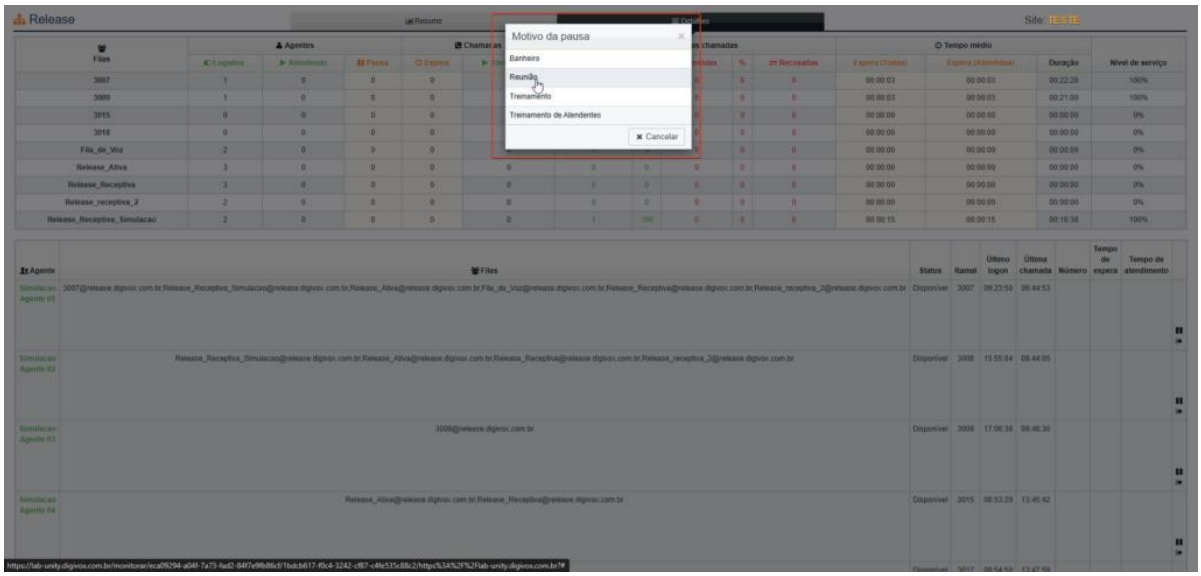
El **Supervisor** puede utilizarla, por ejemplo:

- Para que los **Agentes** realicen una **pausa** obligatoria, como la comida, o para que participen en una formación o una reunión, o se realice el mantenimiento de los equipos.
- Para que los **Agentes** que no han respetado los tiempos de pausa definidos vuelvan a atender llamadas.

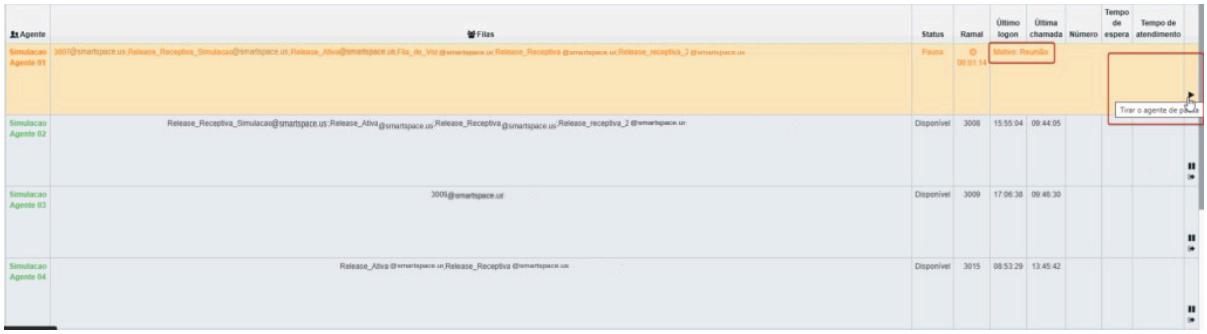
Consulte 4.5 Configurar motivos de pausa.



*Las acciones **Pausar agente/Sacar al agente de la pausa** se muestran para **Agentes** con el estado **Disponible** o **Pausa**.*



*Al hacer clic en **Pausar agente**, se mostrará la ventana emergente con los **motivos de pausa** para seleccionar el que justifica la interrupción de la atención.*

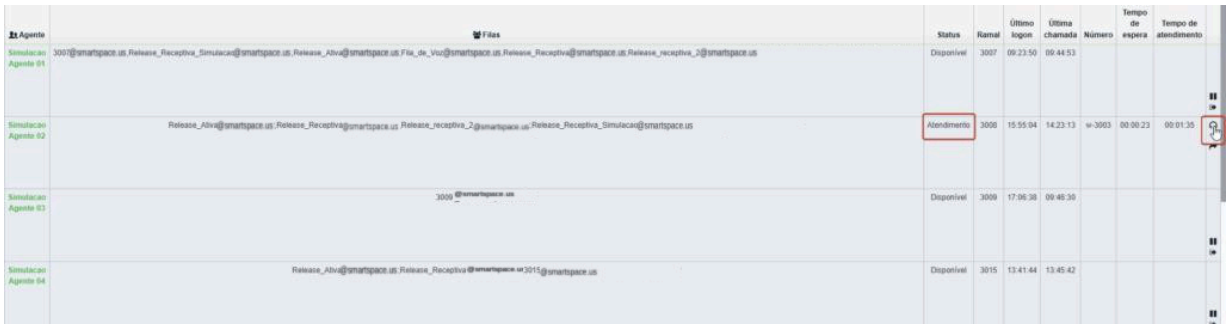


*Cuando el **Agente** esté en **Pausa**, el panel mostrará el **motivo de pausa**.*

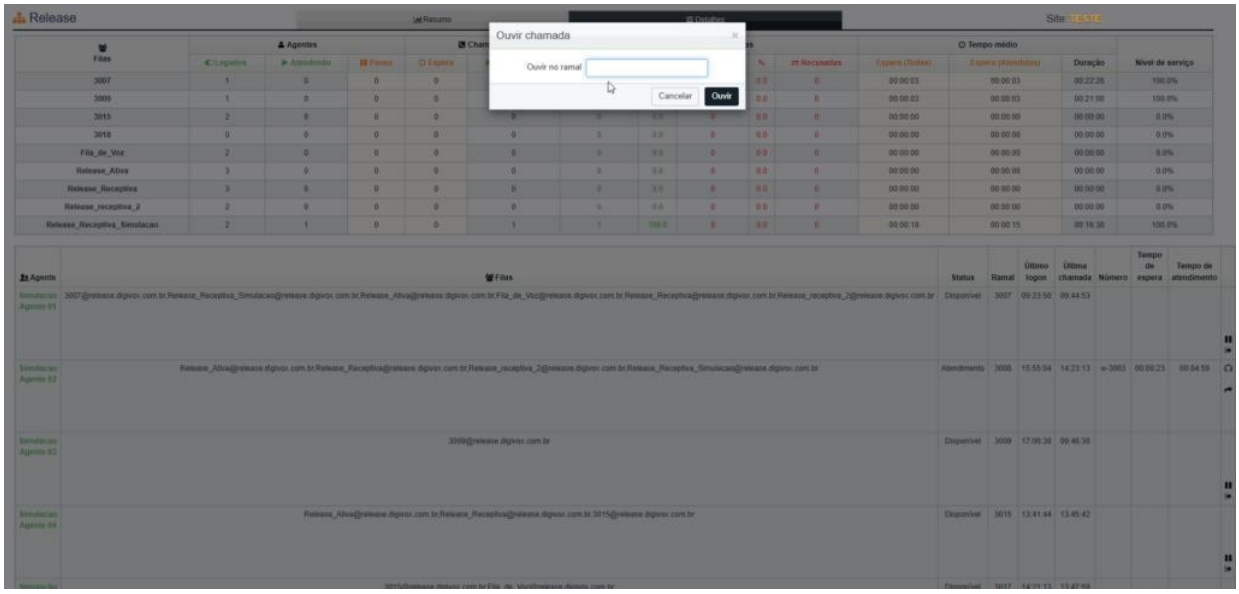
► **Escuchar llamada:** permite escuchar una llamada en curso entre el **Agente** y el cliente de forma silenciosa (modo *escucha*). El recurso es útil para el soporte y las auditorías.

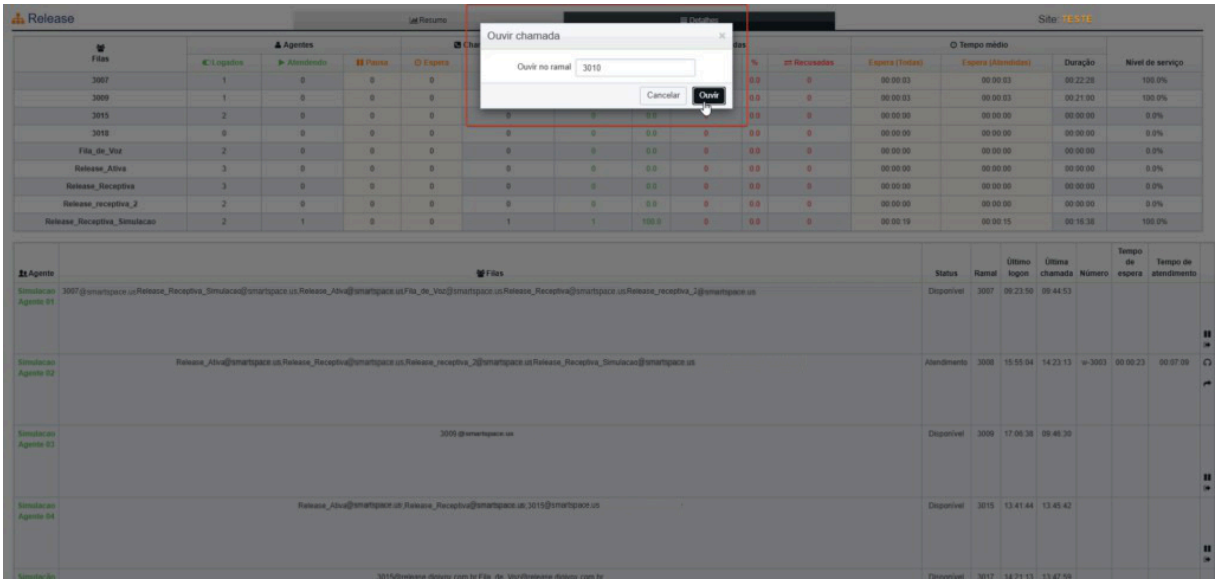
La acción se muestra para **Agentes** con el estado **En atención**.

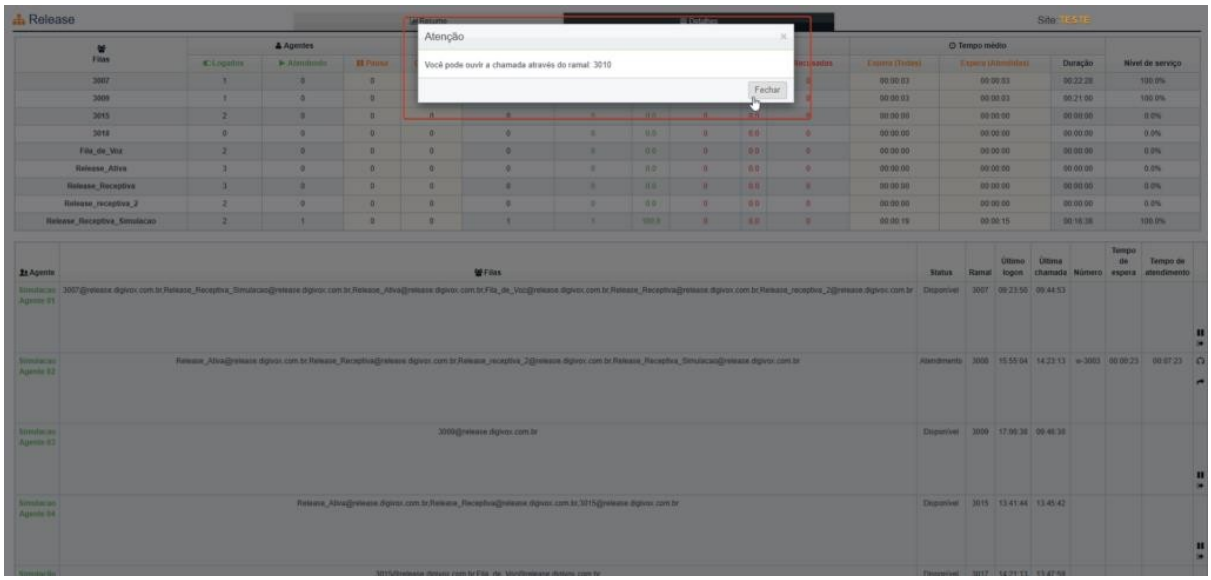
Al pulsar el botón **Escuchar llamada**, se abrirá una ventana emergente para indicar qué extensión se utilizará para escuchar la llamada.



*La acción **Escuchar llamada** solo se muestra para **Agentes** con el estado **En atención**.*



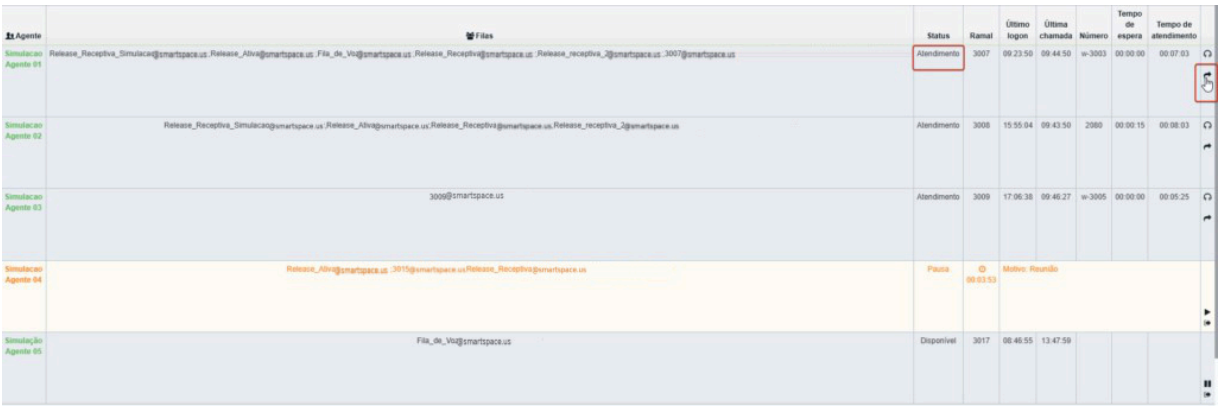




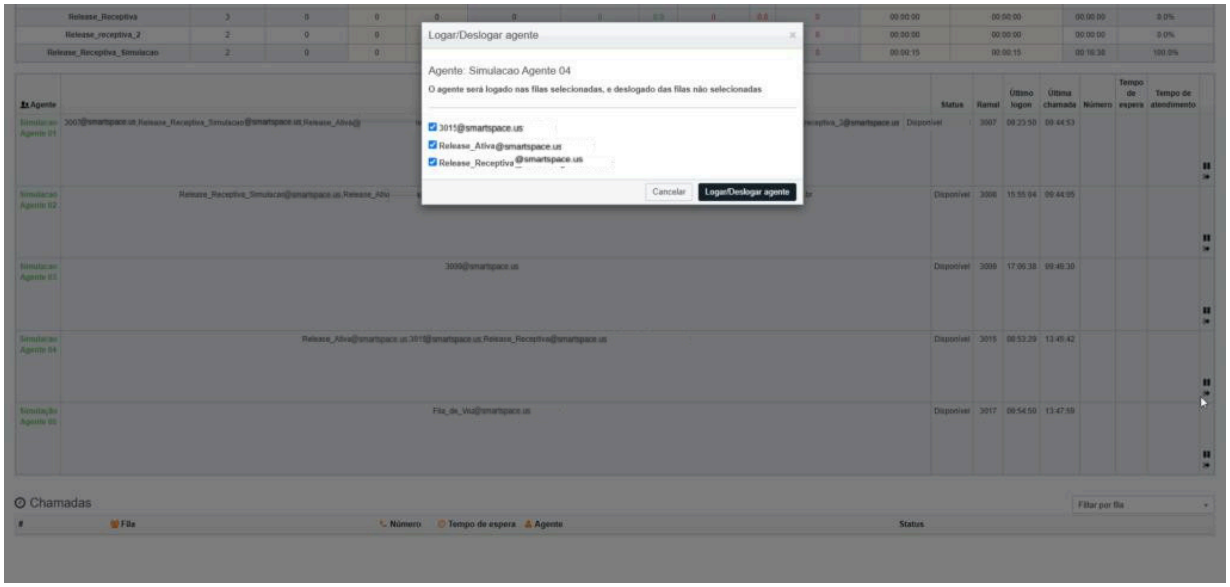
► **Transferir llamada:** permite que el **Supervisor** derive la llamada **en atención** a otro **Agente**, cola o extensión.

Por ejemplo, para que un **Agente** más especializado pueda resolver la solicitud del cliente.

La opción **Transferir llamada** solo se muestra cuando el estado es **En atención**. El número de destino de la transferencia debe estar **Disponible** para recibir la llamada.



*La opción **Transferir llamada** solo se muestra para **Agentes** con el estado **En atención**.*



IMPORTANTE

- Cuando el **Agente** está conectado a colas del **grupo de monitorización** con el estado **Disponible** para recibir llamadas, las columnas «Número», «Tiempo de espera» y «Tiempo de atención» aparecerán vacías.
- Cuando el estado es **En atención** (en llamada), en la columna «Tiempo de espera» se muestra un contador a cero. Solo se activará si el **Agente** pone la llamada en **espera**.

Llamadas

En esta sección es posible supervisar las llamadas por cola del **grupo de monitorización**.

El selector «Filtrar por cola» muestra las colas del grupo. Al elegir una cola para supervisarla, se presenta la siguiente información:

- **#:** representa solo el orden secuencial de las llamadas que aparecen en la sección. Es decir, es un número que identifica la posición de la llamada en la lista de la sección **Llamadas**. Así, si se selecciona una cola y hay 10 llamadas, 5 **en atención** y 5 en **espera**, estas llamadas aparecerán numeradas del 1 al 10.

  Los valores de la columna «#» solo son una ayuda visual para el **Supervisor**. Sirven para identificar cuántas llamadas hay en la cola y en qué orden aparecen en la interfaz.
- **Cola:** identificación de la cola de atención seleccionada para supervisar.
- **Número:** del cliente que está **en atención** o en **espera**.
- **Tiempo de espera:** en las llamadas **en atención**, muestra cuánto tiempo esperó la llamada en la cola hasta ser atendida. En las llamadas que aún están sonando sin ser atendidas, muestra un contador que actualiza el tiempo de **espera**.
- **Agente:** cuando el estado de la llamada es **En atención**, identifica al **Agente** que está en la llamada con el cliente. Si el estado de la llamada es En espera, la columna aparece vacía (la llamada aún no se ha atendido).
- **Estado:** la situación de las llamadas que se encuentran en la cola seleccionada (**En atención** o En espera).

IMPORTANTE: la sección **Llamadas** solo mostrará información si la cola seleccionada tiene llamadas **en atención** o en **espera** en el momento de la consulta.

5.3 Monitorización – Pantalla de monitorización detallada (voz)

En este apartado encontrará información sobre los siguientes paneles con **Detalles** en tiempo real del **grupo de monitorización**:

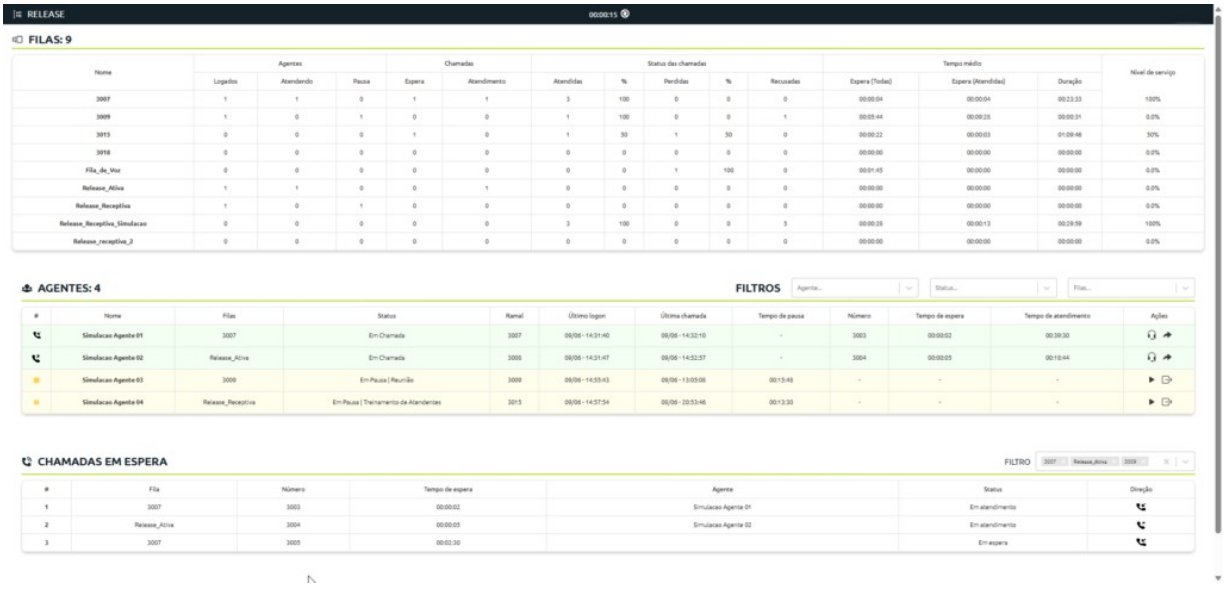
- Colas
- Agentes
- Llamadas en espera

La nueva pantalla de **Monitorización** supone una evolución en usabilidad, claridad de la información y acciones rápidas.

Facilita el trabajo de supervisión en tiempo real y permite una toma de decisiones ágil y acertada, con una mejor visibilidad de la operación y control de los **Agentes** y de las colas.

Las mejoras visuales y funcionales se aplican respecto a la pestaña **Detalles**. Entre ellas se encuentran:

- *Layout* más organizado para facilitar la navegación y la comprensión de la información.
- *Timer* con cuenta atrás de 15 segundos para la actualización en tiempo real en la parte superior de la pantalla.
- Filtros para que el seguimiento de los **Agentes** sea más dinámico.
- Interfaz con iconos más visibles de las acciones del **Supervisor** sobre cada **Agente**.
- Leyendas de colores para identificar el estado de los **Agentes**.
- Filtrado por un número ilimitado de colas (del **grupo de monitorización**) para seguir la situación de las llamadas.
- Iconos que indican la dirección de las **llamadas entrantes** (recibidas/entrada/*inbound*) o **llamadas salientes** (realizadas/salida/*outbound*).



*Visión general de la nueva pantalla de **Monitorización**.*

Acceso

Para acceder a la nueva pantalla de **Monitorización**, el **Supervisor debe tener habilitado el permiso para este recurso en su perfil de usuario**.

La pantalla también está disponible en el módulo **Metrics** (**Metrics > Monitorización del Call Center**).

Basta con seleccionar el **grupo de monitorización** que se va a consultar y el *site* al que está vinculado. A continuación, pulse **Monitorizar** y, en la siguiente pantalla, haga clic en **Nueva monit. (Beta)**.

Colas

El panel de **Colas** identifica todas las colas vinculadas al **grupo de monitorización**, aunque no haya ningún **Agente** conectado ni ninguna llamada en atención.

En la parte superior del panel se muestra la cantidad de colas del **grupo de monitorización**.



*Visión general del panel **Colas**.*

Mediante agrupaciones de columnas es posible consultar información en tiempo real sobre:

► **Agentes:** muestra la cantidad de **Agentes** de cada cola que se encuentran:

- **Conectados: Agentes** que se han autenticado en colas del **grupo de monitorización**.
- **Atendiendo: Agentes** que están en una llamada en el momento en que se consulta el panel.
- **Pausa: Agentes** que están conectados a colas de atención, pero han activado la **pausa** y no están recibiendo llamadas.



*Información de las columnas relacionadas con los **Agentes**.*

► **Llamadas:** situación de las llamadas del **grupo de monitorización:**

- **Espera:** cuando una llamada está **sonando** en una cola y aún no se ha atendido.
- **En atención:** la llamada se ha recibido y el **Agente** está hablando con el cliente.



*Columnas con el resumen de **Llamadas**.*

► **Estado de las llamadas:** estadísticas según el progreso de las llamadas:

- Atendidas: cantidad absoluta de llamadas atendidas en cada una de las colas del **grupo de monitorización** y el porcentaje que representa la proporción de atenciones realizadas respecto a todas las llamadas que sonaron en cada cola.
- Perdidas: número absoluto y proporcional (%) de llamadas que no se atendieron tras los intentos de ofrecerlas a las colas de atención. Es decir, se intentó que las colas atendieran estas llamadas, pero sonaron en la cola y se perdieron por falta de atención.
- Rechazadas: cantidad absoluta de llamadas **rechazadas**.

*El rechazo de llamadas puede tener distintas causas. Consulte el Informe de llamadas rechazadas.



*Estadísticas de **Estado de las llamadas**.*

► **Tiempo medio:** cómputo de los tiempos de **espera** y de **duración** de las atenciones de cada cola:

- **Espera (todas): tiempo medio** de **espera** teniendo en cuenta todas las llamadas de cada cola.
- **Espera (atendidas): tiempo medio** de **espera** correspondiente solo a las llamadas que se atendieron en cada cola.
- **Duración:** suma del tiempo dedicado a todas las atenciones realizadas en cada cola.



Datos relativos al tiempo de las atenciones.

► **Nivel de servicio:** indica la eficiencia de cada cola en función del tiempo de respuesta configurado como objetivo (SLA).

Es una métrica que representa el porcentaje de llamadas atendidas dentro del tiempo máximo definido como aceptable (véase «Entienda el SLA»).



Porcentaje de llamadas atendidas dentro del tiempo deseado.

Agentes

Este panel registra la información relacionada con los **Agentes** vinculados al **grupo de agentes** asociado al **grupo de monitorización** (consulte 4.3 y 4.4).

La cantidad de **Agentes conectados a colas del grupo de monitorización** se muestra en la parte superior del panel.

Para cada **Agente** (fila) es posible identificar:

- **#:** icono de color que indica el estado del **Agente**.
- **Nombre:** identificación del **Agente**.
- **Colas:** aquella(s) en la(s) que el **Agente** está conectado.
- **Estado:** la situación de atención del **Agente**. Puede ser Disponible; En llamada; En pausa; No autenticado o **Sonando** (la llamada está en la pantalla de Atención esperando a que el **Agente** la acepte).
- **Extensión:** el número/extensión del **Agente** (no el de la cola).
- **Último inicio de sesión:** fecha y hora del inicio de sesión más reciente en la(s) cola(s) en la(s) que está autenticado en el momento de consultar el panel.
- **Última llamada:** fecha y hora de la última llamada atendida o realizada.

- **Tiempo de pausa:** cuando un **Agente** está **En pausa**, muestra un contador que registra cuánto tiempo lleva en ese estado. El contador se actualiza de forma sincronizada con la pantalla de **Monitorización** (cada 15 segundos).
- **Número:** cuando el **Agente** está **En llamada**, muestra el número del cliente que se está atendiendo.
- **Tiempo de espera:** registra cuánto tiempo esperó una llamada hasta ser atendida.

*Cuando el estado es **Sonando** (la llamada está en la pantalla de Atención y espera a ser atendida), el contador de **Tiempo de espera** se actualiza de forma sincronizada con la pantalla de **Monitorización**: cada 15 segundos.

- **Tiempo de atención:** cuando el **Agente** está **En llamada** con un cliente, muestra el contador que registra la duración de la atención (actualizado cada 15 segundos, junto con la pantalla de **Monitorización**).



*Panel de **Agentes**.*

- **Acciones del Supervisor:** como el **Supervisor** tiene acceso directo al estado operativo de los **Agentes**, esta sección le permite realizar **intervenciones en tiempo real**. La gestión activa de la supervisión es importante para mantener el flujo de atención y garantizar el cumplimiento de los objetivos.

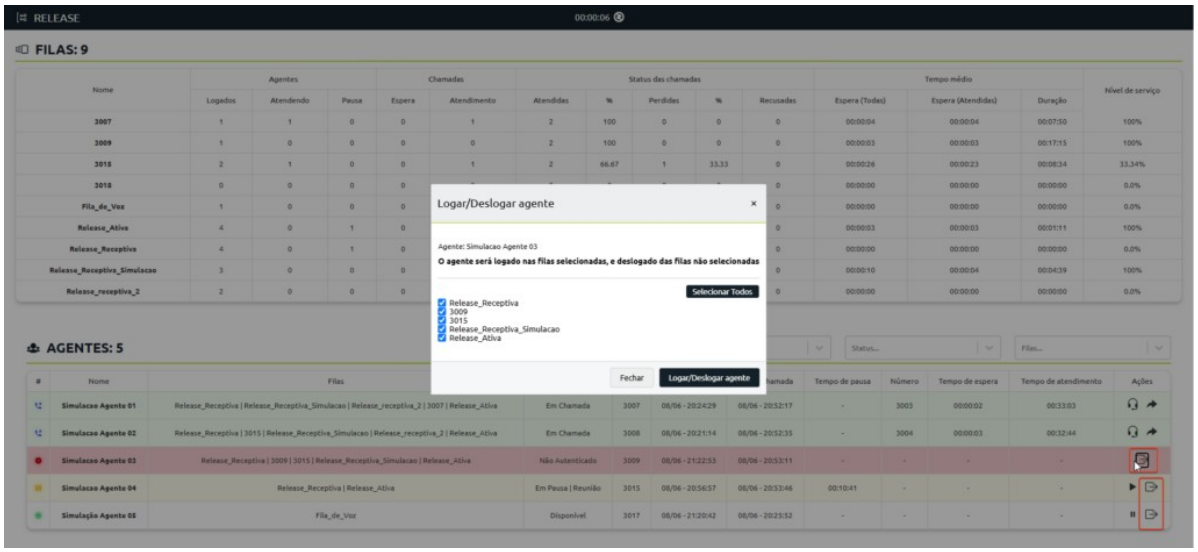
El panel permite que el **Supervisor** actúe puntualmente para:

► **Conectar/Desconectar agente:** la acción no se muestra cuando el **Agente** está conectado a cola(s) del **grupo de monitorización** y tiene el estado **Sonando** o **En llamada**. Para los **Agentes** con los demás estados, el **Supervisor** puede aplicarla.

Al hacer clic en el botón de la acción, se abrirá una ventana emergente con las colas a las que está vinculado el **Agente**.

- Para conectar al **Agente** a una o varias colas, basta con marcar la casilla situada junto a ellas.
- Para desconectar al **Agente** de una o varias colas, es necesario desmarcar la casilla situada junto a ellas.

A continuación, basta con pulsar el botón **Conectar/Desconectar agente** para confirmar la acción.



*Acción **Conectar/Desconectar agente**.*

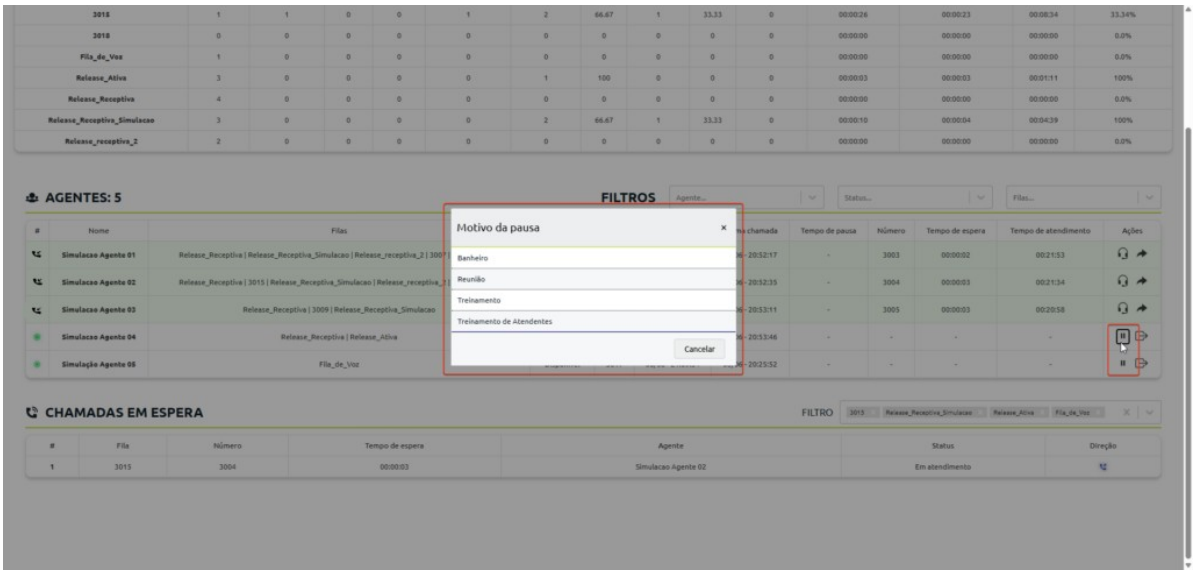
► **Pausar agente | Sacar al agente de la pausa:** solo aparece para **Agentes** con los estados **Disponible** (para recibir llamadas) o **En pausa**.

El **Supervisor** puede utilizarla, por ejemplo:

- Para que los **Agentes** realicen una **pausa** obligatoria, como la comida, o para que participen en una formación o una reunión, o se realice el mantenimiento de los equipos.
- Para que los **Agentes** que no han respetado los tiempos de pausa definidos vuelvan a atender llamadas.



*Acción **Pausar/Sacar al agente de la pausa**.*



*Al hacer clic en **Pausar agente**, se muestran los **motivos de pausa** para que el **Supervisor** seleccione el que justifica la interrupción temporal de la atención.*

► **Escuchar llamada:** permite escuchar una llamada en curso entre el **Agente** y el cliente de forma silenciosa (modo *escucha*). El recurso es útil para el soporte y las auditorías.

La acción se muestra para **Agentes** con el estado **En atención**.

Al pulsar el botón **Escuchar llamada**, se abrirá una ventana emergente para indicar qué extensión se utilizará para escuchar la llamada.



*Acción **Escuchar llamada**.*



*Al hacer clic en la acción, el **Supervisor** debe indicar el número/extensión que se utilizará para escuchar la llamada.*

► **Transferir llamada:** permite que el **Supervisor** derive una llamada a otro **Agente**, cola o extensión.

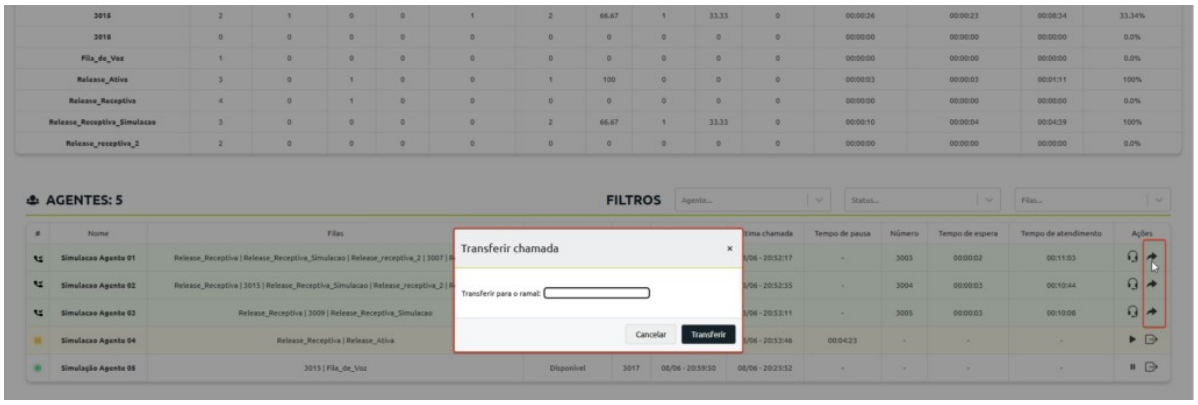
Por ejemplo, para que un **Agente** más especializado pueda resolver la solicitud del cliente.

La opción **Transferir llamada** solo se muestra cuando el estado es **En llamada**.

El número de destino de la transferencia debe estar **Disponible** para recibir la llamada.



*Acción **Transferir llamada**.*

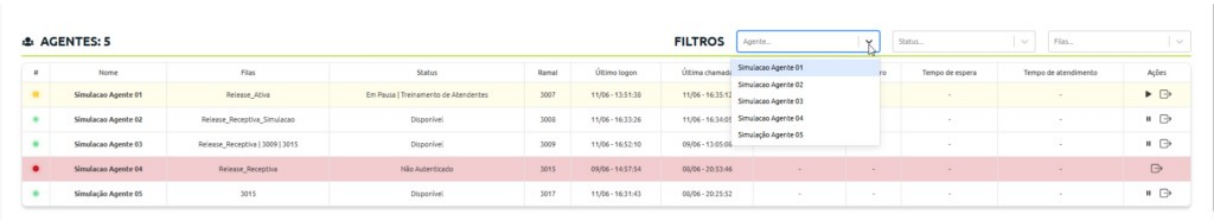


*Al aplicar la acción, el **Supervisor** debe indicar el número de destino de la transferencia.*

Filtros de la sección Agentes

Los **filtros** de la parte superior derecha de la sección **Agentes** permiten seleccionar y supervisar los datos por «Agente», por «Estado» y por «Colas».

Pueden utilizarse de forma individual o combinada, para que la supervisión consulte resultados en tiempo real según la segmentación deseada.



*Filtro para seleccionar el **Agente** que se va a monitorizar.*



*Filtro para seleccionar el estado de **Agente** que se va a monitorizar.*



*El filtro de **Colas** permite seleccionar tantas como desee el **Supervisor**.*

Llamadas en espera

En este panel es posible supervisar, por cola(s) del **grupo de monitorización**, las llamadas que están esperando a ser atendidas.

El filtro de la parte superior derecha de la sección permite seleccionar una o varias colas para supervisar.

En las colas elegidas que tengan llamadas esperando a ser atendidas, se presentará la siguiente información:

- **#:** representa solo el orden secuencial de las llamadas que aparecen en la sección. Es decir, es un número que identifica la posición de la llamada en la lista de la sección **Llamadas en espera**.

  Los valores de la columna «#» solo son una ayuda visual para el **Supervisor**. Sirven para identificar cuántas llamadas están esperando en una sola cola o en colas distintas.
- **Cola:** identificación de la(s) cola(s) de atención seleccionada(s) para supervisar.
- **Número:** del cliente que está **En espera** de ser atendido.
- **Tiempo de espera:** muestra cuánto tiempo lleva la llamada esperando en la cola.
- **Agente:** a qué **Agente** conectado a la cola se está ofreciendo la llamada.

- **Estado:** la sección solo muestra llamadas **En espera**. Por lo tanto, este será el estado que se presente para las llamadas de este panel.
- **Dirección:** muestra los iconos que indican la dirección de las llamadas **En espera**: si son entrantes (recibidas/entrada/*inbound*) o salientes (realizadas/salida/*outbound*).



*En el ejemplo, hay **llamadas en espera** en más de una cola de atención.*



*En la demostración, las **llamadas en espera** están sonando para una misma cola de atención.*

5.4 Estados de la nueva pantalla de Monitorización

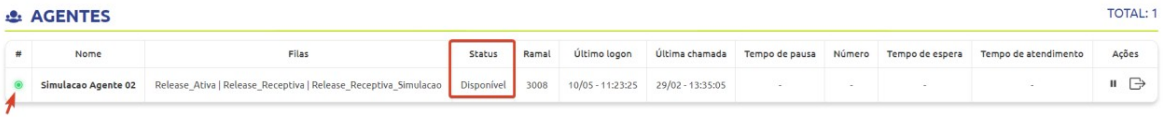
Los estados identifican el comportamiento de los **Agentes** mientras atienden y pueden consultarse en la sección «**Agentes**».

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

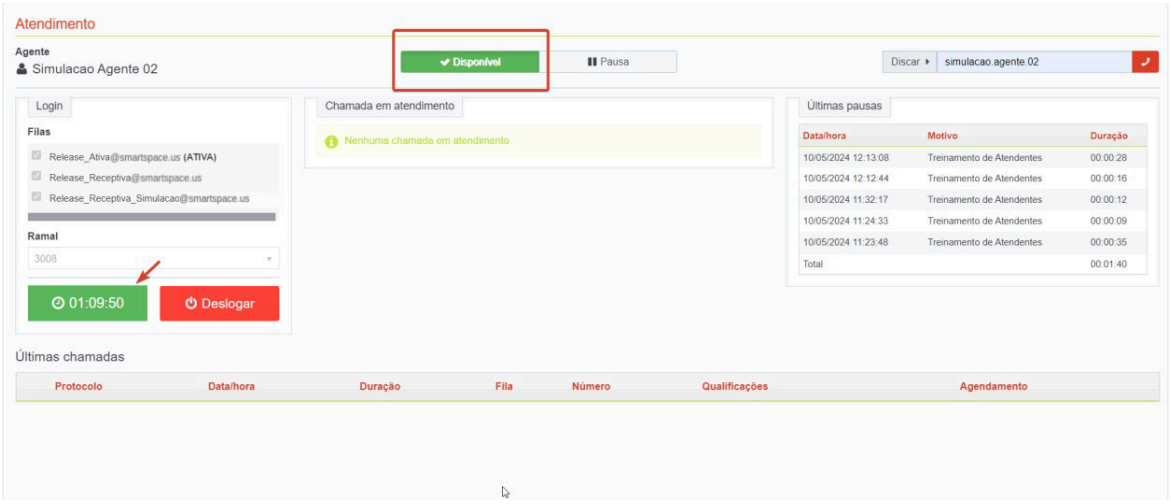
A continuación, se muestran ejemplos de cómo aparece cada estado en la **nueva pantalla de Monitorización** para el **Supervisor** y en la pantalla de **Atención** del Contact Center para el **Agente**.

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**.



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



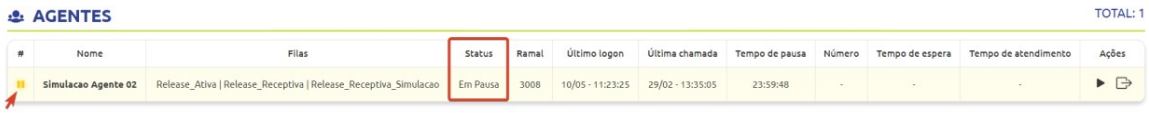
*Vista de la pantalla de **Atención** mientras un **Agente** tiene el estado disponible.*

En pausa

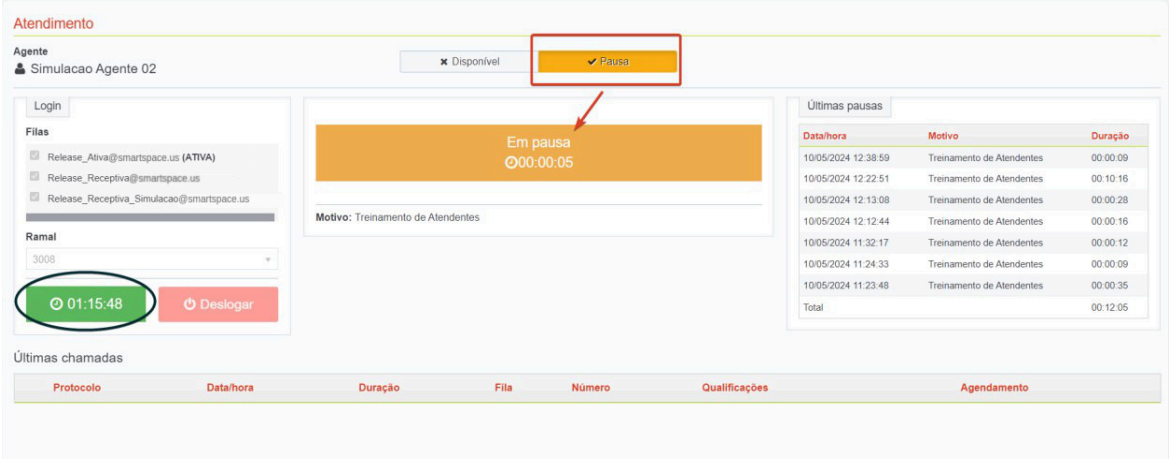
Indica que el Agente se ha puesto «En pausa» o que el propio Supervisor ha puesto a un Agente «En pausa».

La pausa puede justificarse por distintos motivos; por ejemplo, comida, formación o mantenimiento de equipos, entre otros.
(*Más información en 4.5 Configurar motivos de pausa).

El estado se representa con el color amarillo.



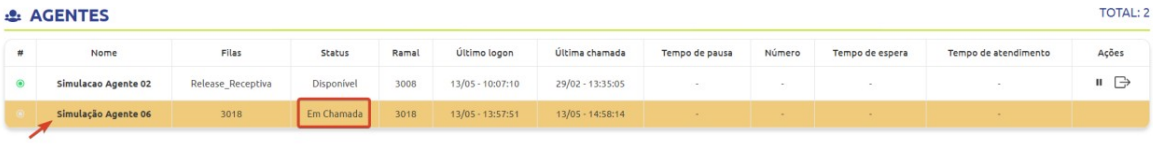
*Vista del **Supervisor** cuando un **Agente** está «En pausa».*



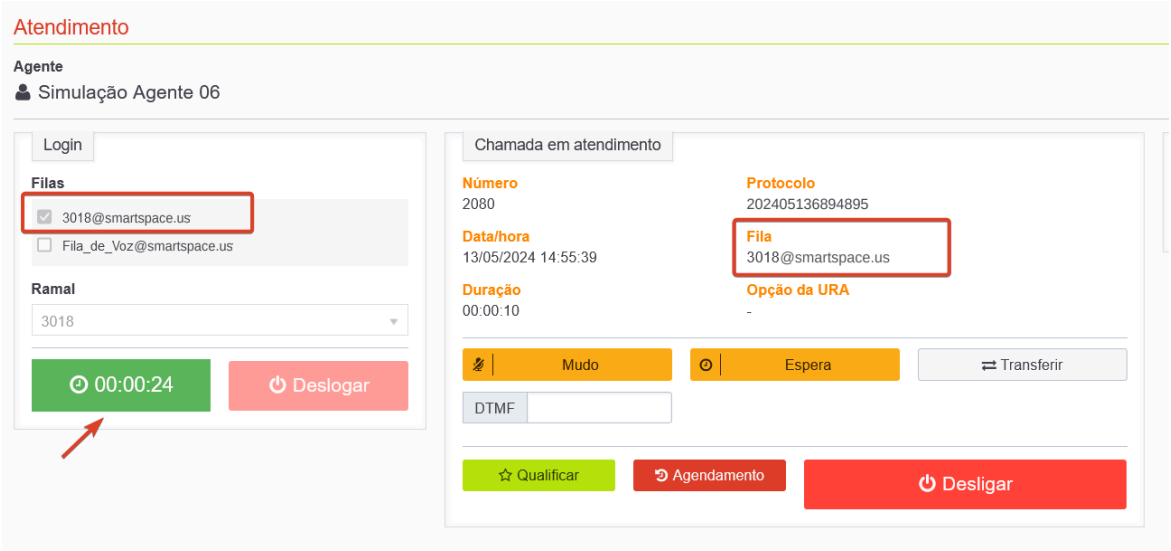
*Observe que, en la pantalla de **Atención**, mientras el **Agente** esté «En pausa», el contador del tiempo de pausa y el contador del tiempo que lleva conectado a las colas de atención funcionan en paralelo.*

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.



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



*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.



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**.

6. Informes detallados del Supervisor

El **módulo Metrics** ofrece una serie de informes con indicadores que proporcionan una visión amplia y detallada de las operaciones del **Contact Center**.

Información como el volumen de llamadas, el tiempo de espera, el tiempo de atención, la distribución de llamadas, la satisfacción del cliente y el rendimiento de los **Agentes** permite seguir distintos aspectos del recorrido del cliente.

A partir del análisis y la comprensión de los datos de los informes, el **Supervisor** puede evaluar la productividad y la calidad de la atención e identificar oportunidades de mejora, como la optimización de procesos y la reducción de costes.

Los informes pueden generarse en cualquier momento, filtrando por indicadores específicos o cruzando datos según las métricas más relevantes para cada escenario.

Esta guía pretende orientar sobre el uso de los **Informes del Contact Center** mediante ejemplos y descripciones de las reglas de negocio. El contenido ayudará a entender la finalidad y la aplicación de cada tipo de informe.

Informes de visualización vs. Informes impresos

Los informes se organizan en dos segmentos principales, según su finalidad y su formato de acceso:

- **Informes de visualización:** se muestran directamente en la pantalla de la plataforma, lo que permite un análisis rápido, una navegación interactiva y filtros dinámicos para facilitar la interpretación de los datos. También permiten la exportación en formato CSV.
- **Informes impresos:** son informes con un formato especial para su impresión en PDF o su exportación en archivo CSV.

Información incluida en esta documentación

- Permisos | Requisitos previos | Acceso
- Filtros | Generar informe
- Informes de visualización
  - Llamadas atendidas
  - Llamadas atendidas (detalles)
  - Llamadas no atendidas

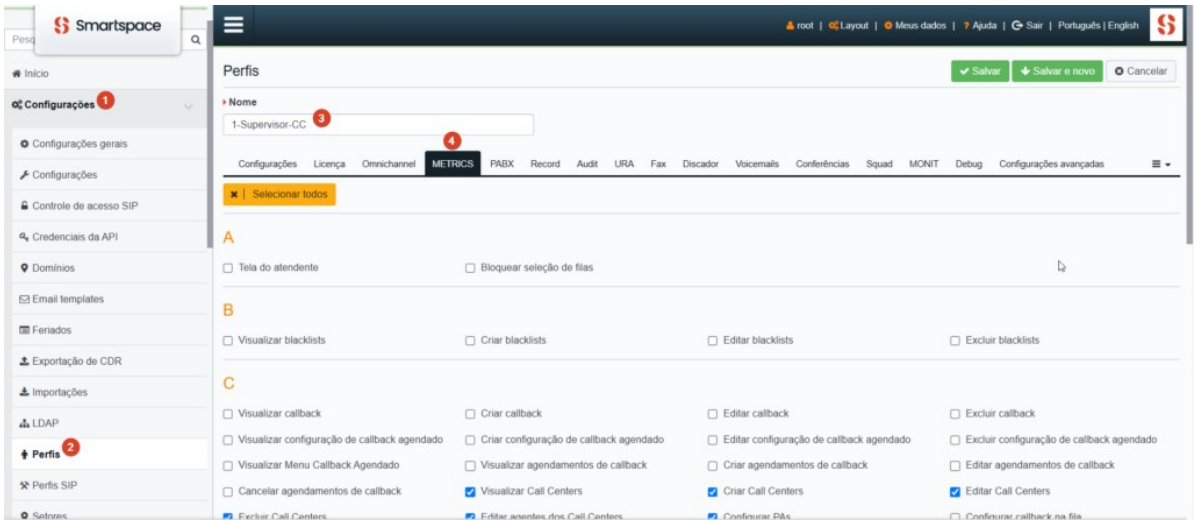
- Llamadas no atendidas (detalles)
- Llamadas rechazadas
- Callback
- Callback (detalles)
- Llamadas por área
- Intentos de llamadas
- Distribución de llamadas
- Sesiones de agentes
- Sesiones de agentes (detalles)
- Encuestas (detalles)

6.1 Permisos | Requisitos previos | Acceso

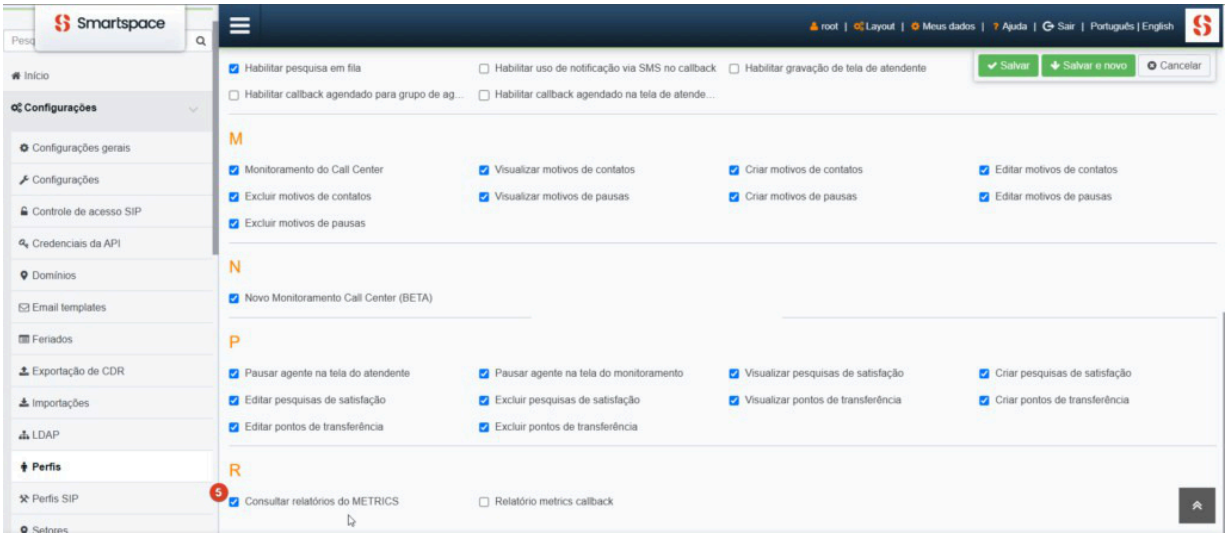
Permisos

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

El permiso se concede desde el *menú* **Configuración > Perfiles > (pestaña) METRICS**, como se muestra a continuación:



*Habilitar la visualización de **Informes** del Contact Center en el menú **Metrics**.*



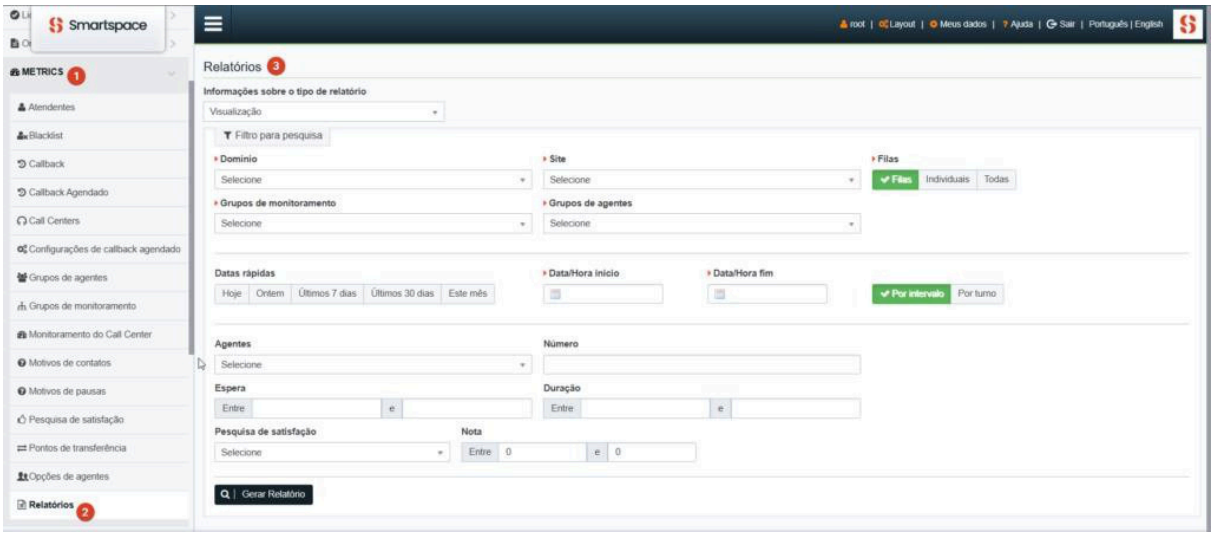
*Habilitar la visualización de **Informes** del Contact Center en el menú **Metrics**.*

Requisitos previos

- Tener habilitado el permiso «**Consultar informes de METRICS**».
- Ser un **Supervisor** (u otro perfil de usuario) asociado al **grupo de monitorización** al que tendrá acceso para generar informes (consulte 4.3 y 4.4).
- Tener cola(s) del Contact Center asociada(s) al Dominio, al *site*, a los grupos de monitorización y a los grupos de agentes que se consultarán para generar los **informes**.
- Tener registros de llamadas en el periodo (intervalo de fechas) que se va a consultar.

Acceso

El acceso a los **Informes del Contact Center** se realiza desde el **módulo Metrics** (**Metrics > Informes**).



*Los **Informes** están disponibles en el **módulo Metrics**.*

6.2 Filtros | Generar informe

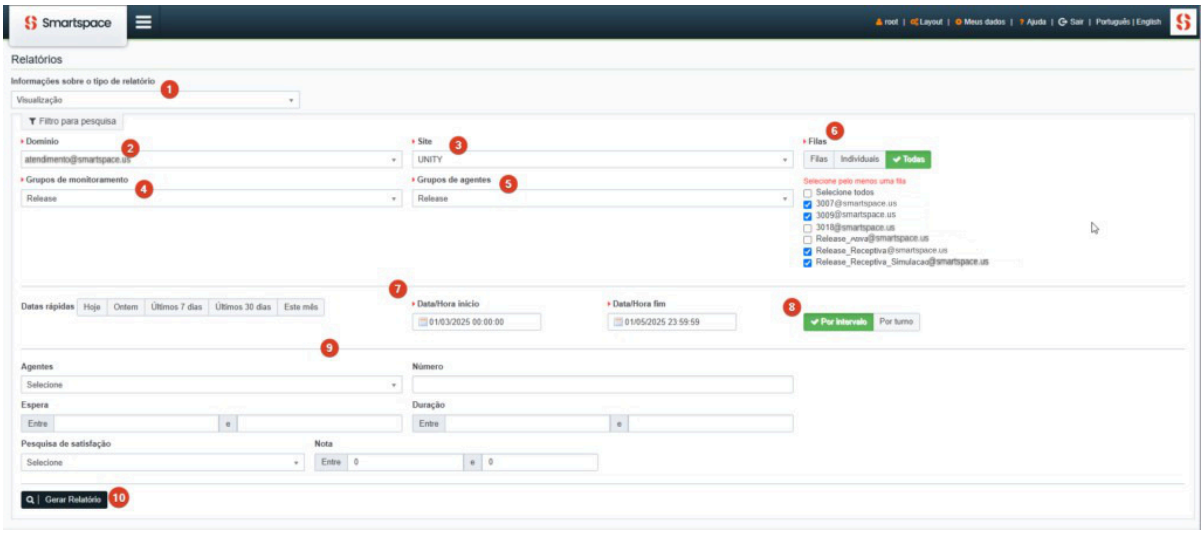
Filtros

Para **generar un informe**, es necesario cumplimentar los filtros de la pantalla de **Informes** (**Metrics > Informes**) con la información que se 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.

* El primer filtro de la pantalla es «Información sobre el tipo de informe». De forma predeterminada, aparecerá cumplimentado con la opción **Visualización**, para consultar los informes disponibles para su visualización en pantalla.

Si desea generar un tipo de **Informe impreso**, seleccione esta opción en el campo y, después, elija qué «Tipo de informe» se debe crear.



*Filtros de la pantalla para **generar informes** del Contact Center.*

A continuación se indica cómo cumplimentar los filtros de la pantalla de **Informes**:

Filtros obligatorios

Filtro de búsqueda	Cómo cumplimentarlo
Dominio	Seleccione aquel al que está asociado el Contact Center.
Site	Seleccione el del Contact Center.
Grupos de monitorización	Elija aquel en el que está(n) la(s) cola(s) del Contact Center sobre la(s) que se generará el informe. *Para que el filtro «Colas» muestre las existentes, primero es necesario seleccionar el grupo de monitorización. *Un mismo Contact Center puede tener varios grupos de monitorización para obtener resultados específicos, por ejemplo, de distintos sectores. Consulte 4.4.
Colas	Para definir de qué colas se generarán datos, elija entre: • **Colas:** seleccione qué colas deben consultarse para el informe, sin tener en cuenta las colas individuales. • **Individuales:** elija esta opción para seleccionar solo colas individuales de atención. • **Todas:** marque esta opción para incluir en el informe los datos de todas las colas de atención, individuales o no. *En cada una de las opciones se ofrece la alternativa de seleccionar todas las colas o marcar solo las deseadas.

Filtro de búsqueda	Cómo cumplimentarlo
Grupos de agentes	El grupo que reúne a los **Agentes** cuya información se consultará (consulte 4.3). *Los grupos de agentes y los grupos de monitorización están conectados entre sí. A través de ellos es posible obtener, por ejemplo, la visión general de un sector del Contact Center. *Si un **Agente** no está asociado al grupo seleccionado, las estadísticas de sus atenciones no se mostrarán en el informe.
Fecha/hora de inicio y Fecha/hora de fin	Defina el periodo (intervalo de tiempo) que se tendrá en cuenta en la búsqueda para generar el informe. *Es posible cumplimentar estos campos con fecha, hora, minutos y segundos. Si no se indica la hora, el sistema realizará la consulta desde las 00:00:00 de la fecha de inicio hasta las 23:29:59 de la fecha de fin. *También existe la alternativa de elegir uno de los filtros de cumplimentación opcional de «Fechas rápidas».

Filtros opcionales

Filtro de búsqueda	Cómo cumplimentarlo
Fechas rápidas	Permite filtrar la información por periodos predefinidos: «Hoy», «Ayer», «Últimos 7 días», «Últimos 30 días», «Este mes». *Al seleccionar una «Fecha rápida», los campos «Fecha/hora de inicio» y «Fecha/hora de fin» se cumplimentarán automáticamente con el intervalo elegido. Consulte las notas de la versión 2.80.0.
Por intervalo | Por turno	De forma predeterminada, la pantalla muestra seleccionada la opción «Por intervalo». La opción «Por turno» permite generar informes teniendo en cuenta el turno de atención que se va a consultar y solo funcionará si el Contact Center tiene este tipo de configuración.
Agentes	Permite seleccionar un solo **Agente** para consultar los indicadores de sus atenciones.
Agentes	Permite seleccionar un solo **Agente** para consultar los indicadores de sus atenciones.
Número	Indique un número de teléfono para que la consulta tenga en cuenta solo las atenciones relativas a un contacto (cliente/«Originador»).

Filtro de búsqueda	Cómo cumplimentarlo
Espera	Permite filtrar llamadas con un determinado «tiempo de espera», definiendo el valor «Mínimo» y el valor «Máximo» en horas, minutos y/o segundos.
Duración	Permite filtrar llamadas con una duración entre un tiempo «Mínimo» y uno «Máximo» en horas, minutos y/o segundos.
Encuesta de satisfacción	Si hay encuesta(s) de satisfacción configurada(s) para la(s) cola(s), permite consultar los resultados de una encuesta específica.
Nota	Permite filtrar las notas de la encuesta de satisfacción entre un valor y otro. *Es necesario indicar valores acordes con los configurados en la encuesta (*menú* **Metrics > Encuesta de satisfacción**).

Después de cumplimentar todos los filtros obligatorios y los opcionales deseados para la búsqueda, basta con hacer clic en **Generar informe**.

6.3 Informes de visualización

Los **Informes de visualización** son informes dinámicos que se muestran directamente en la pantalla de la plataforma.

La navegación interactiva permite generar y analizar indicadores rápidamente, además de exportarlos en formato CSV.

Estructura de la pantalla de Informes

Tras cumplimentar los filtros de la consulta y pulsar **Generar informe**, la primera sección de la pantalla de **Informes** presentará la información de los filtros utilizados en la búsqueda, como el intervalo de fechas y las colas de atención seleccionadas.

Además, mostrará una visión general de los datos organizados en tablas y gráficos comparativos. Entre ellos, un panorama completo de las llamadas atendidas, transferidas, no atendidas y rechazadas, y de los niveles de servicio de las atenciones.

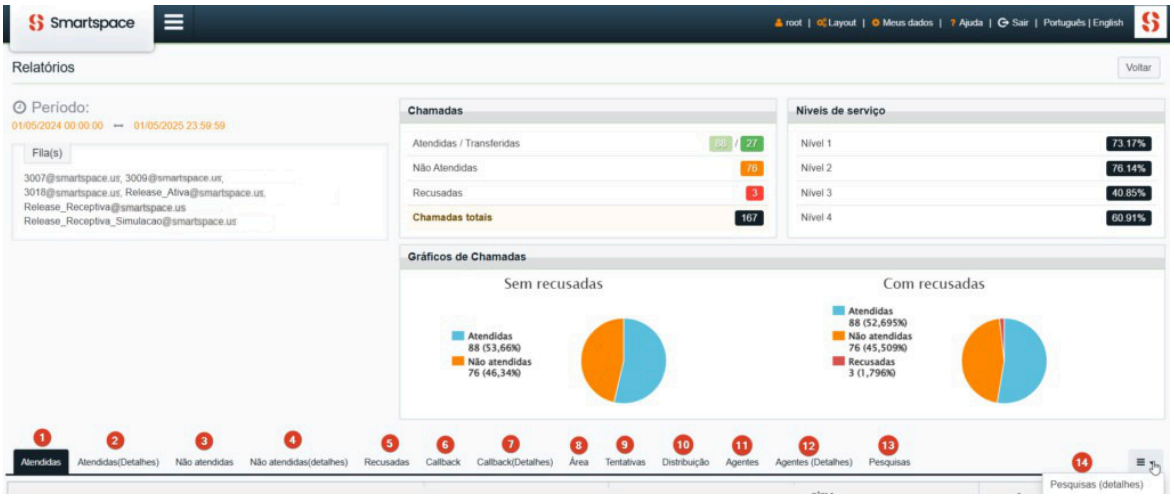
Los indicadores reflejan el rendimiento de las colas del Contact Center a lo largo del periodo consultado y se mostrarán independientemente del tipo de informe consultado.



*Panorama de las atenciones que se muestra en la primera sección de la pantalla de **Informes**.*

Además del total general de llamadas, es posible ver la segmentación por tipo de llamada y los porcentajes individuales correspondientes a cada situación de atención.

A continuación, la pantalla muestra los **tipos de Informes de visualización** organizados en pestañas. Basta con seleccionar la pestaña del tipo de informe deseado para ver la información específica de cada segmento de datos.



*Tipos de **Informes de visualización**.*

Tipos de Informes de visualización

Para cubrir las principales operaciones de atención del Contact Center, están disponibles los siguientes tipos de informe:

- **Llamadas atendidas:** muestra el volumen de llamadas que los **Agentes** atendieron efectivamente en un periodo determinado.
- **Llamadas atendidas (detalles):** presenta información detallada de cada llamada atendida, incluidos la hora, la duración y el **Agente** responsable.

- **Llamadas no atendidas:** muestra las llamadas que no se atendieron, lo que ayuda a identificar cuellos de botella o necesidades de ajuste.
- **Llamadas no atendidas (detalles):** detalle de las llamadas no atendidas, con información específica para analizar patrones.
- **Llamadas rechazadas:** muestra las llamadas rechazadas por los **Agentes**. Es útil para analizar el comportamiento y la disponibilidad.
- **Llamadas de callback:** registros de las llamadas de devolución solicitadas por los clientes.
- **Llamadas de callback (detalles):** detalle de las atenciones de devolución, que indica si los intentos tuvieron éxito o no.
- **Llamadas por área:** permite segmentar los números de «Origen» (de los clientes) de las llamadas atendidas o no atendidas en función de dígitos específicos, como prefijos de área, prefijos u otras partes de los números.
- **Intentos de llamadas:** informe que contabiliza los intentos de realizar llamadas, tanto si se atendieron como si no.
- **Distribución de llamadas:** muestra cómo se distribuyeron las llamadas por intervalos de tiempo: «por hora», «por día de la semana» y/o «por día del mes».
- **Sesiones de agentes:** permite supervisar y analizar el rendimiento operativo de cada **Agente** del Contact Center, a partir de métricas relacionadas con la disponibilidad y la duración de las sesiones y de las pausas.
- **Sesiones de agentes (detalles):** ofrece la posibilidad de realizar un análisis minucioso de las sesiones, las pausas y el rendimiento de los **Agentes**, para evaluar el comportamiento operativo de forma individual y comparativa.
- **Encuestas de satisfacción:** presenta un resumen general de todas las encuestas de satisfacción habilitadas en las colas de atención del Contact Center.
- **Encuestas de satisfacción (detalles):** visualización individualizada de las respuestas de cada encuesta, que permite un análisis minucioso.

6.4 Llamadas atendidas

El **Informe de llamadas atendidas** muestra el volumen de llamadas que entraron en el Contact Center (Call Center) y que algún **Agente** atendió efectivamente en el periodo seleccionado para la consulta.

El informe se organiza en 6 bloques de información, que reúnen gráficos que resumen las estadísticas generales de las atenciones y tablas con el detalle de los datos.

A continuación se describen los indicadores presentados y ejemplos con posibles lecturas sobre la atención. Los modelos utilizados son ilustrativos.

A partir del informe de su propio Contact Center, el **Supervisor** podrá detectar la necesidad de acciones distintas de las mencionadas en este documento.

El **Informe de llamadas atendidas** permite comprobar los siguientes indicadores:

- Tiempo de las llamadas
- Distribución entre agentes
- Causas de desconexión
- Cantidad de llamadas por cantidad de tonos
- Tiempo de espera en la cola
- Tiempo de espera en la cola por intervalo
- Tiempo de espera en la cola por turno

Tiempo de las llamadas

Muestra el «Tiempo de espera» y el «Tiempo de duración» de las llamadas, cuantificando el tiempo total, medio, mínimo y máximo de cada una de estas etapas de la atención.

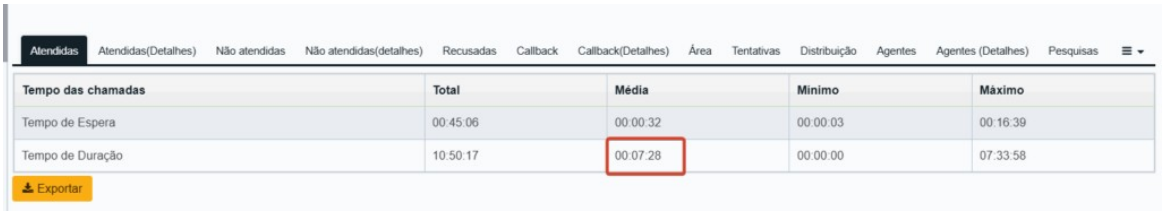
El análisis de los datos puede ofrecer una visión del negocio que indique tendencias y oportunidades de mejora en la atención.

Ejemplo 1

En el ejemplo se puede observar que la duración media de las atenciones del periodo superó los 7 minutos.

Comparando este indicador con el tiempo máximo de espera, es posible evaluar si el rendimiento de la atención está dentro de lo esperado.

A partir del análisis pueden adoptarse estrategias para reducir el tiempo de espera, como, por ejemplo, aumentar el número de **Agentes** en las horas punta o mejorar la clasificación inicial de las llamadas.



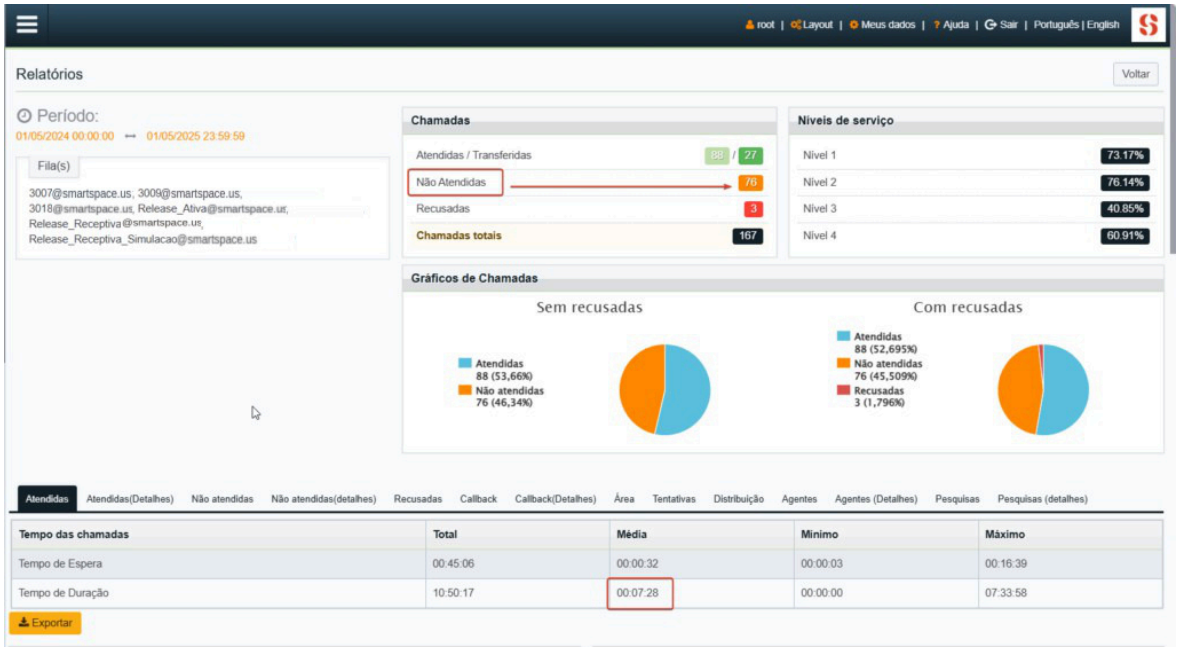
*Detalle del **Tiempo de las llamadas**.*

Ejemplo 2

También es posible comparar los indicadores de **Tiempo de las llamadas** con las métricas generales resumidas en la primera sección de la pantalla de **Informes**.

Observe que, en el periodo seleccionado, el total de llamadas no atendidas y el de rechazadas puede estar relacionado con el tiempo medio de duración de cada atención.

Con un total de 76 llamadas no atendidas (45.509 %), casi el 50 %, conviene investigar los motivos. Esto puede hacerse, por ejemplo, analizando las franjas horarias en las que se producen picos de llamadas para ajustar el equipo disponible, revisando los *scripts* de atención u ofreciendo formación a los **Agentes**.



Distribución entre agentes

Muestra cómo se distribuyeron las llamadas entre los **Agentes**, detallando cuántas llamadas de la(s) cola(s) de atención consultada(s) atendió cada **Agente**, el porcentaje de atención correspondiente a cada uno y el tiempo total y medio que el **Agente** dedicó a esas llamadas.

Permite observar el rendimiento de cada **Agente**. En este bloque, el gráfico muestra de forma individual el porcentaje de llamadas atendidas por cada **Agente** en el periodo.

El **Detalle**, por su parte, identifica:

1. El total y el porcentaje general de llamadas atendidas por cada **Agente** en el periodo.
2. La suma del tiempo total y medio de todas las atenciones de cada **Agente**.
3. En qué colas atendió cada **Agente**.

4. La cantidad total y el porcentaje de llamadas atendidas por el **Agente** en cada cola.
5. El tiempo total y medio de atención del **Agente** en cada cola.

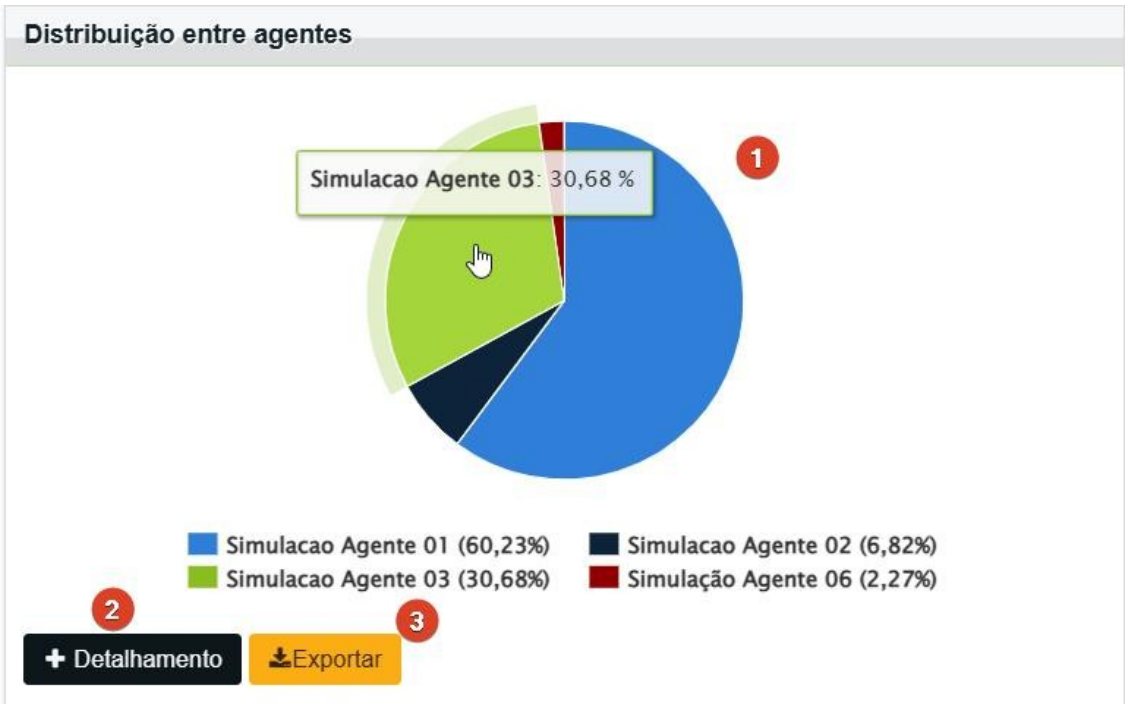
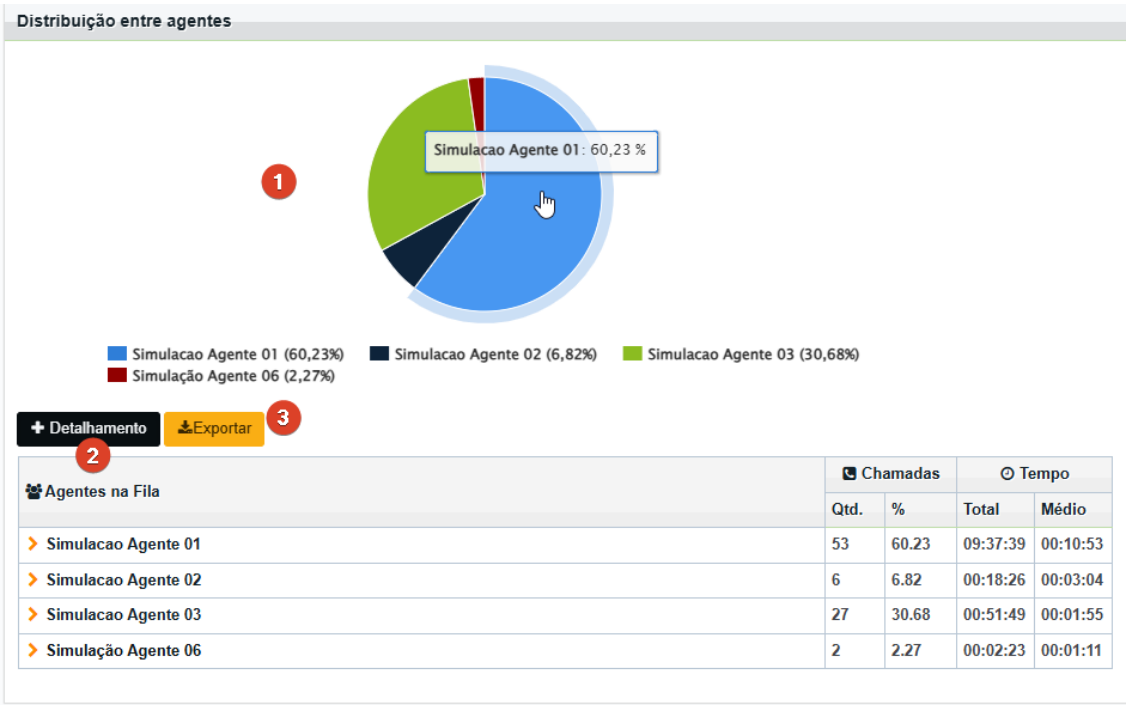
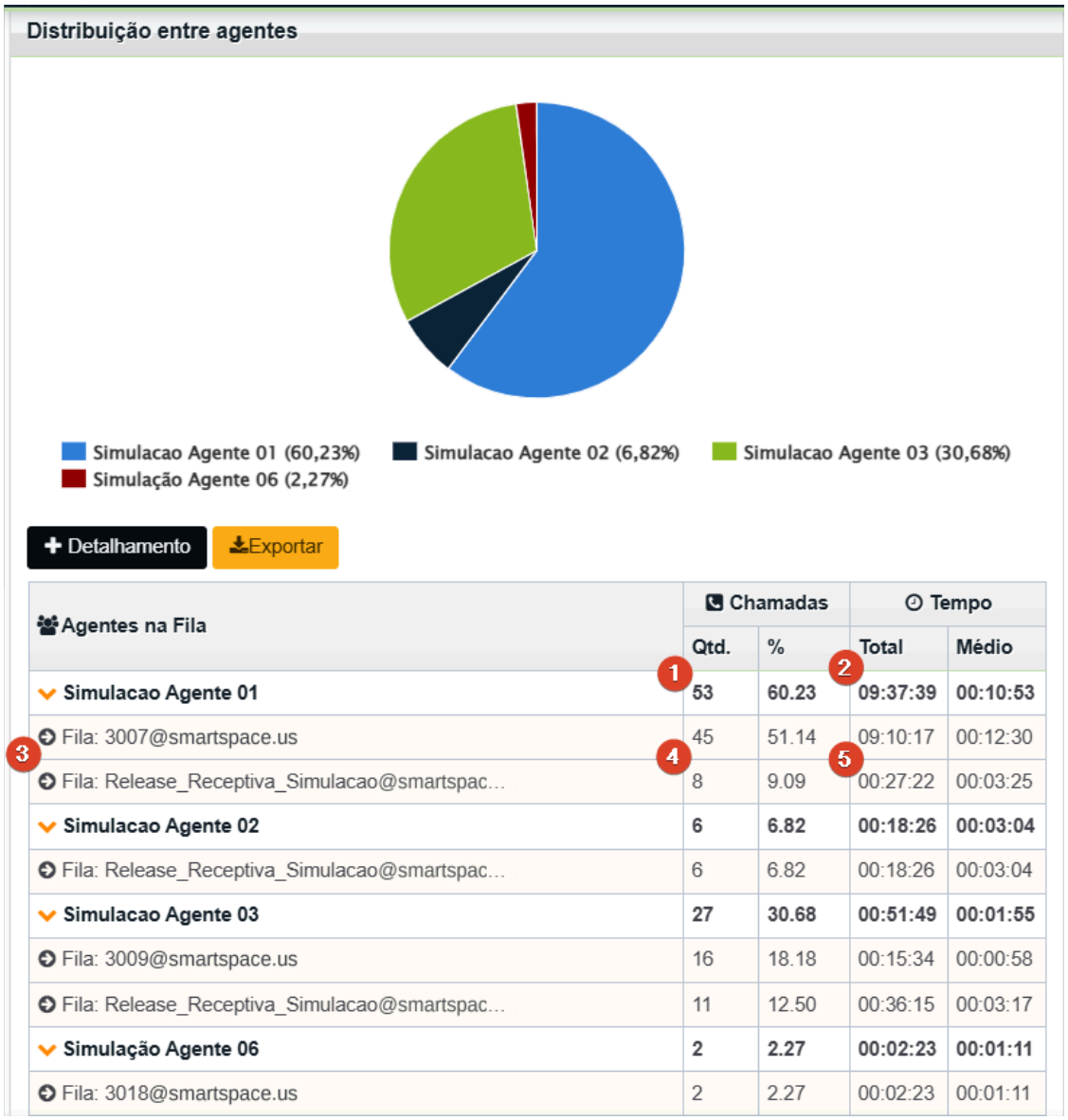


*Gráfico de **Distribución entre agentes**.*



Agentes na Fila	Chamadas		Tempo	
	Qtd.	%	Total	Médio
Simulacao Agente 01	53	60.23	09:37:39	00:10:53
Simulacao Agente 02	6	6.82	00:18:26	00:03:04
Simulacao Agente 03	27	30.68	00:51:49	00:01:55
Simulação Agente 06	2	2.27	00:02:23	00:01:11

Distribución de las llamadas atendidas entre agentes.



Agentes na Fila	Chamadas		Tempo	
	Qtd.	%	Total	Médio
Simulacao Agente 01	**53**	**60.23**	**09:37:39**	**00:10:53**
Fila: 3007@smartspace.us	45	51.14	09:10:17	00:12:30
Fila: Release_Receptiva_Simulacao@smartspac...	8	9.09	00:27:22	00:03:25
Simulacao Agente 02	**6**	**6.82**	**00:18:26**	**00:03:04**
Fila: Release_Receptiva_Simulacao@smartspac...	6	6.82	00:18:26	00:03:04
Simulacao Agente 03	**27**	**30.68**	**00:51:49**	**00:01:55**
Fila: 3009@smartspace.us	16	18.18	00:15:34	00:00:58
Fila: Release_Receptiva_Simulacao@smartspac...	11	12.50	00:36:15	00:03:17
Simulação Agente 06	**2**	**2.27**	**00:02:23**	**00:01:11**
Fila: 3018@smartspace.us	2	2.27	00:02:23	00:01:11

*Gráfico y detalle de la **Distribución entre agentes**.*

Ejemplo

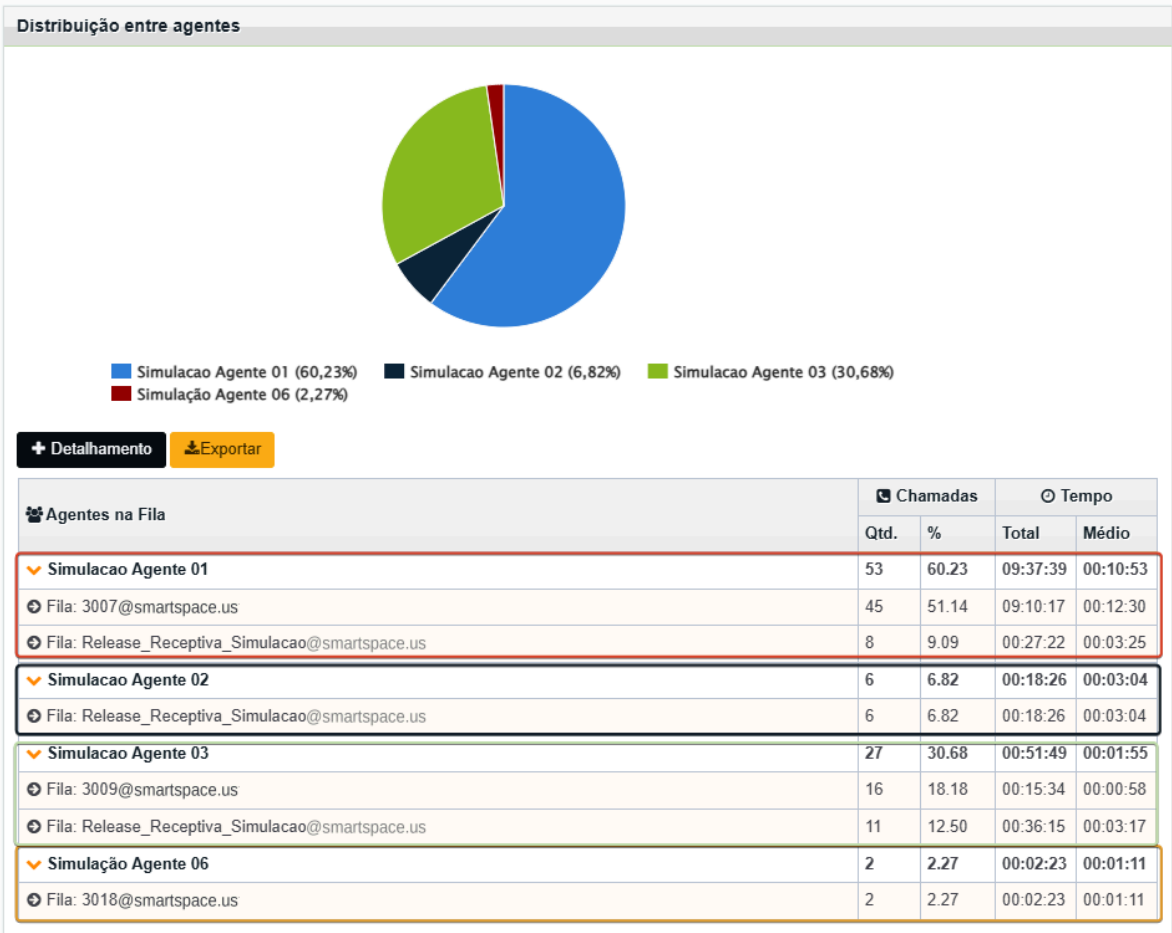
Se puede observar que dos **Agentes** estuvieron conectados a dos colas cada uno y los otros dos, a una sola cola (cada uno).

El **Agente** «Simulação Agente 01» atendió más del 60 % de las llamadas del periodo.

Es un índice de rendimiento muy superior al alcanzado por los demás **Agentes**.

A partir del análisis se puede evaluar el rendimiento individual de los **Agentes**, teniendo en cuenta el número de llamadas atendidas y su duración media. Esto puede ayudar a identificar qué colas necesitan más recursos, qué **Agentes** necesitan apoyo adicional y quién puede servir de referencia.

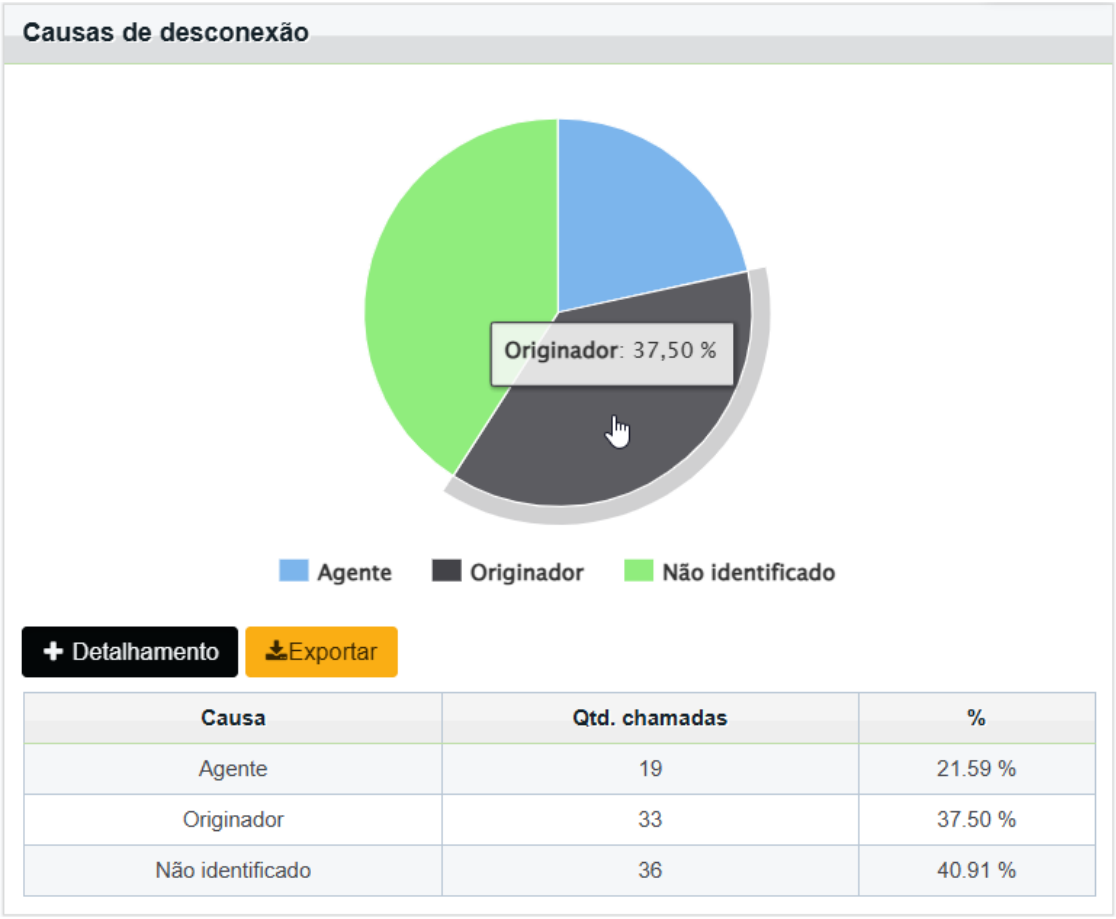
Los puntos de mejora pueden centrar acciones de formación, reestructuración del equipo o cambios en los procesos.



Agentes na Fila	Chamadas		Tempo	
	Qtd.	%	Total	Médio
Simulacao Agente 01	53	60.23	09:37:39	00:10:53
Fila: 3007@smartspace.us	45	51.14	09:10:17	00:12:30
Fila: Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	8	9.09	00:27:22	00:03:25
Simulacao Agente 02	6	6.82	00:18:26	00:03:04
Fila: Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	6	6.82	00:18:26	00:03:04
Simulacao Agente 03	27	30.68	00:51:49	00:01:55
Fila: 3009@smartspace.us	16	18.18	00:15:34	00:00:58
Fila: Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	11	12.50	00:36:15	00:03:17
Simulação Agente 06	2	2.27	00:02:23	00:01:11
Fila: 3018@smartspace.us	2	2.27	00:02:23	00:01:11

Causas de desconexión

Muestra quién finalizó las llamadas atendidas. Permite consultar la cantidad y el porcentaje de llamadas colgadas por los **Agentes**, por el **Originador** (**cliente**) y aquellas en las que no es posible saber quién colgó, registradas como «No identificado».



Causa	Qtd. chamadas	%
Agente	19	21.59 %
Originador	33	37.50 %
Não identificado	36	40.91 %

Causas de desconexión *de las llamadas atendidas.*

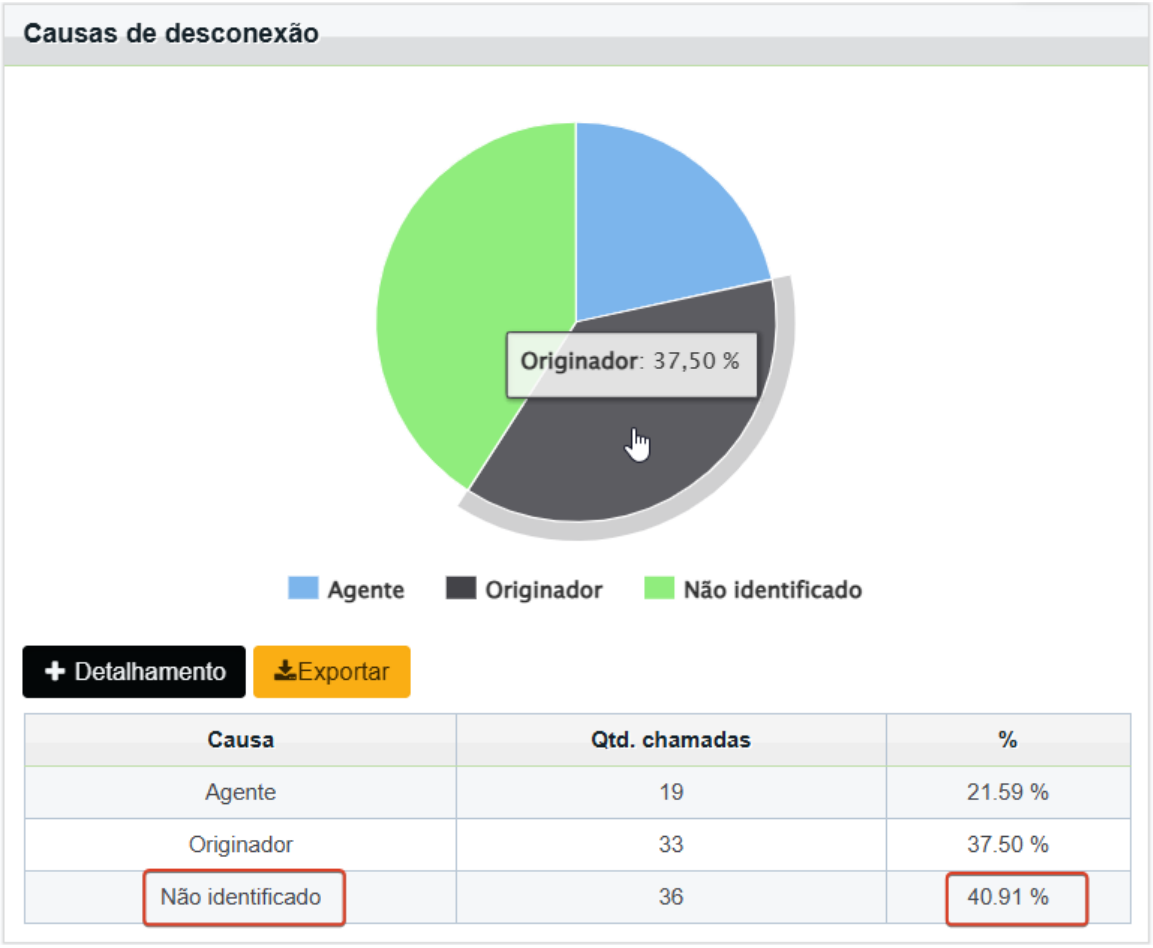
IMPORTANTE: el resultado «No identificado» se muestra en situaciones como un corte del suministro eléctrico o de un servidor, la interrupción del acceso a *internet* o cualquier otra que impida al sistema determinar si una llamada la colgó el **Originador** o el **Agente**.

Ejemplo

En el informe generado como ejemplo destaca el elevado índice de desconexión por la causa «No identificado».

En este escenario, lo indicado sería comprobar posibles problemas técnicos en el Contact Center, evaluando recursos como *internet*.

Otro escenario que podría observarse es el de tasas elevadas de desconexión por parte de los **Agentes**. En este caso, puede ser necesario más apoyo o formación para mejorar la atención.



Causa	Qtd. chamadas	%
Agente	19	21.59 %
Originador	33	37.50 %
Não identificado	36	40.91 %

*Ejemplo de análisis de las **Causas de desconexión**.*

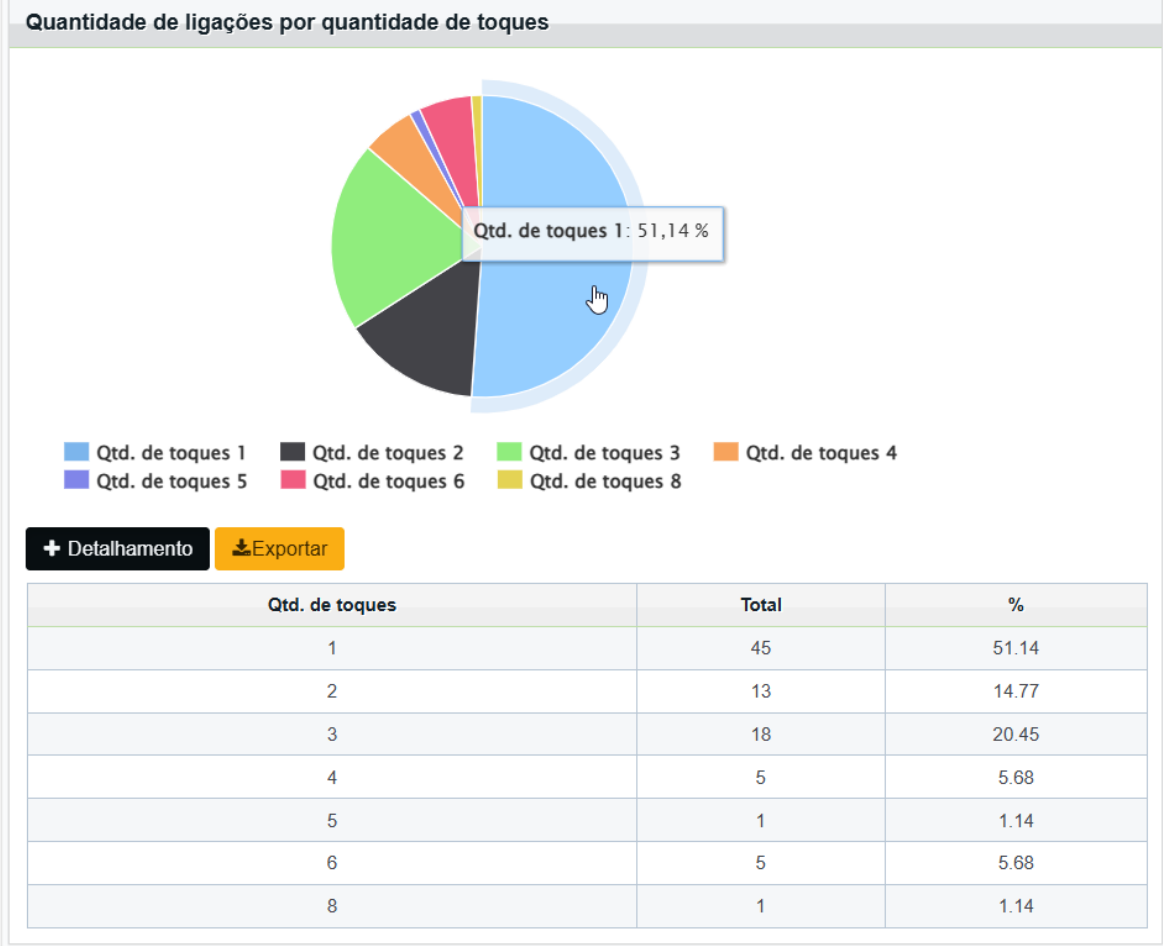
Cantidad de llamadas por cantidad de tonos

Muestra las llamadas atendidas según el número de tonos hasta la atención.

El gráfico representa visualmente la proporción de llamadas atendidas a partir del primer tono.

En el **Detalle** es posible consultar el total y el porcentaje de llamadas atendidas a partir de cada número de tonos.

La cantidad máxima de tonos se registrará según las colas y las atenciones del periodo consultado.



Qtd. de toques	Total	%
1	45	51.14
2	13	14.77
3	18	20.45
4	5	5.68
5	1	1.14
6	5	5.68
8	1	1.14

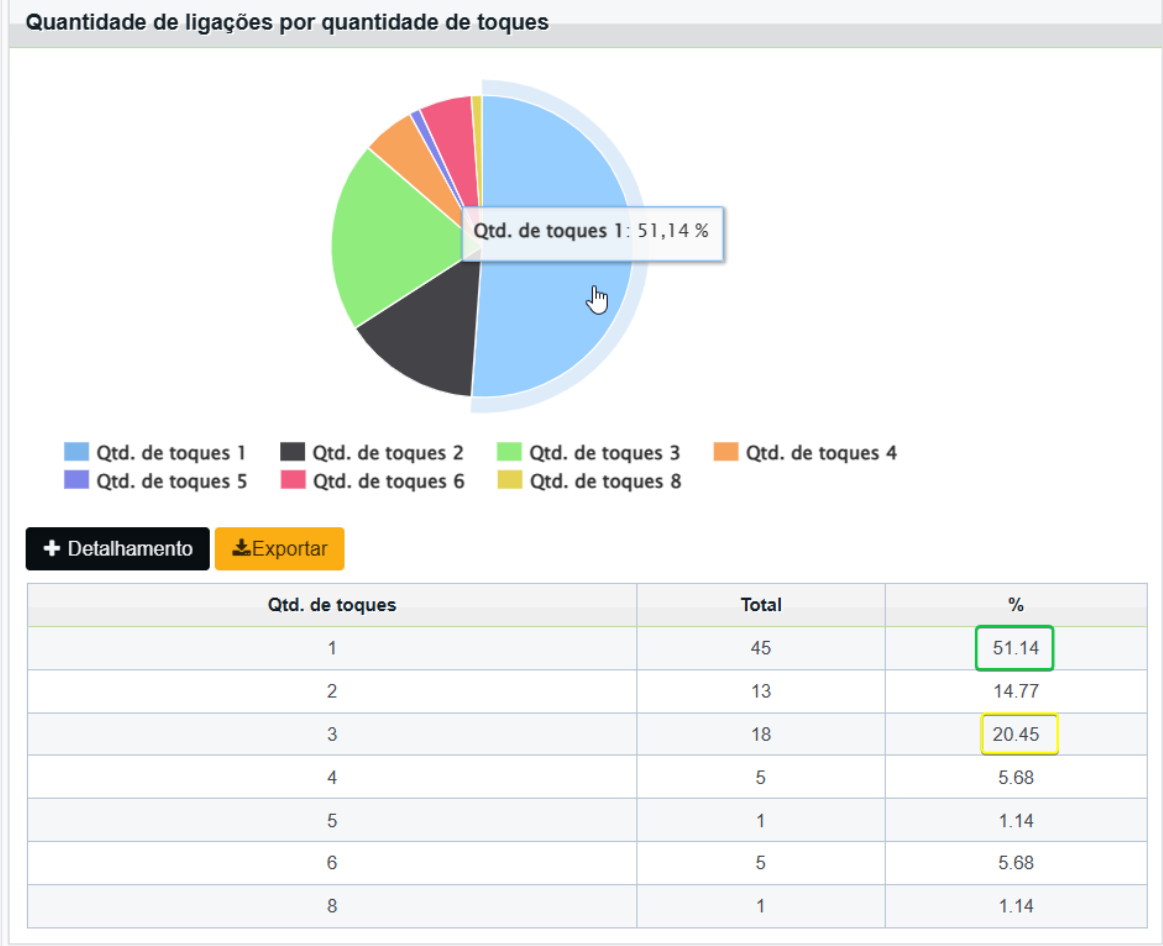
Cantidad de llamadas por cantidad de tonos.

Ejemplo

En el ejemplo se observa que más de la mitad de las llamadas se atendieron tras el primer tono. No obstante, el número de atenciones tras el tercer tono también es considerable.

Retomando la comparación con el resumen que se presenta en la primera sección de la pantalla de **Informes**, el **Supervisor** podría comprobar si el tiempo para atender las llamadas está relacionado con la duración de las atenciones.

Además, puede comparar el resultado con el de otros bloques de datos del informe, como el de **Distribución entre agentes** o el de **Tiempo de espera en la cola.**



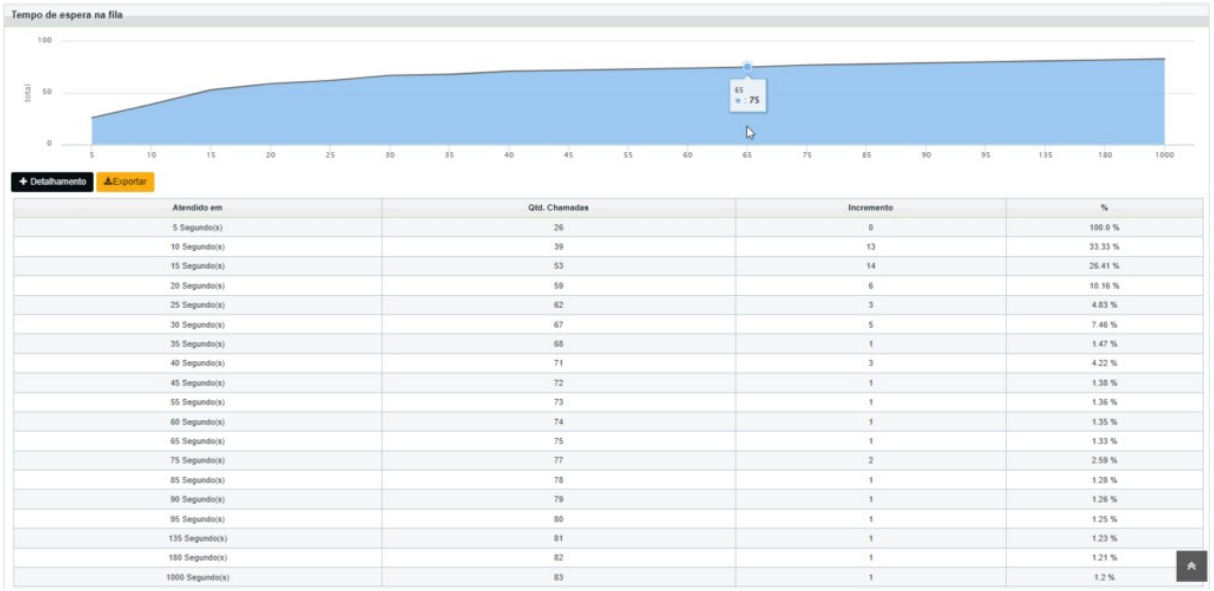
Qtd. de toques	Total	%
1	45	51.14
2	13	14.77
3	18	20.45
4	5	5.68
5	1	1.14
6	5	5.68
8	1	1.14

*Demostración de los indicadores de **Cantidad de llamadas por cantidad de tonos**.*

Tiempo de espera en la cola

Muestra cuánto tiempo esperó el **Originador** de la llamada (**cliente**) en la cola de atención hasta ser atendido. El **tiempo de espera se mide de 5 en 5 segundos**. Para cada franja de espera (5 segundos) se indican:

- La cantidad (total) de llamadas atendidas.
- La proporción (porcentaje) de llamadas de cada franja de tiempo de espera respecto a todas las llamadas atendidas en el periodo.
- El **Incremento**, que muestra cuántas llamadas más se atendieron cada vez que el tiempo de espera en la cola aumentó 5 segundos.



Atendido em	Qtd. Chamadas	Incremento	%
5 Segundo(s)	26	0	100.0 %
10 Segundo(s)	39	13	33.33 %
15 Segundo(s)	53	14	26.41 %
20 Segundo(s)	59	6	10.16 %
25 Segundo(s)	62	3	4.83 %
30 Segundo(s)	67	5	7.46 %
35 Segundo(s)	68	1	1.47 %
40 Segundo(s)	71	3	4.22 %
45 Segundo(s)	72	1	1.38 %
55 Segundo(s)	73	1	1.36 %
60 Segundo(s)	74	1	1.35 %
65 Segundo(s)	75	1	1.33 %
75 Segundo(s)	77	2	2.59 %
85 Segundo(s)	78	1	1.28 %
90 Segundo(s)	79	1	1.26 %
95 Segundo(s)	80	1	1.25 %
135 Segundo(s)	81	1	1.23 %
180 Segundo(s)	82	1	1.21 %
1000 Segundo(s)	83	1	1.2 %

Tiempo de espera en la cola.

Observe que la **Cantidad de llamadas** de una franja de tiempo de espera (fila) **se suma al Incremento** de la fila siguiente para obtener la cantidad de llamadas de la siguiente franja de tiempo. El porcentaje de cada franja (fila) representa la proporción de tiempo que las llamadas de la franja esperaron hasta ser atendidas, respecto a todas las llamadas atendidas en la(s) cola(s) y en el periodo seleccionado para la consulta.

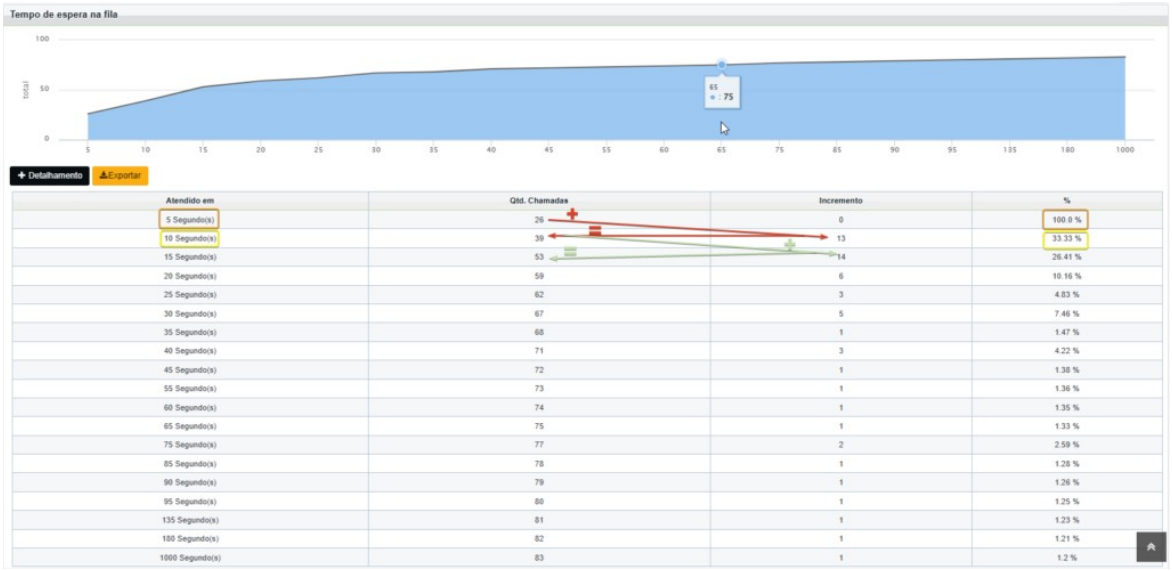
IMPORTANTE: en este bloque se muestran **solo las llamadas cuyo tiempo de espera corresponde exactamente al valor indicado en la franja.** No se tienen en cuenta las llamadas con tiempos **inferiores o intermedios** entre los tiempos indicados. **Ejemplo**: si hay 20 llamadas atendidas con exactamente 5 segundos de espera y 15 con 10 segundos, el total general de llamadas en el periodo y las colas seleccionados será de 35 llamadas: 20 en una franja y 15 en la otra.

Ejemplo

En la demostración se puede comprobar, por ejemplo, que la franja con incremento 0 (cero) representa el tiempo en que las llamadas esperaron 5 segundos en la cola.

La franja con incremento 13, que refleja el tiempo de espera entre 0 y 10 segundos, contabiliza las llamadas que esperaron ese tiempo específico. Por eso muestra el porcentaje del 33,33 %, lo que indica que, de todas las llamadas atendidas en la(s) cola(s), un tercio esperó 10 segundos antes de ser atendida.

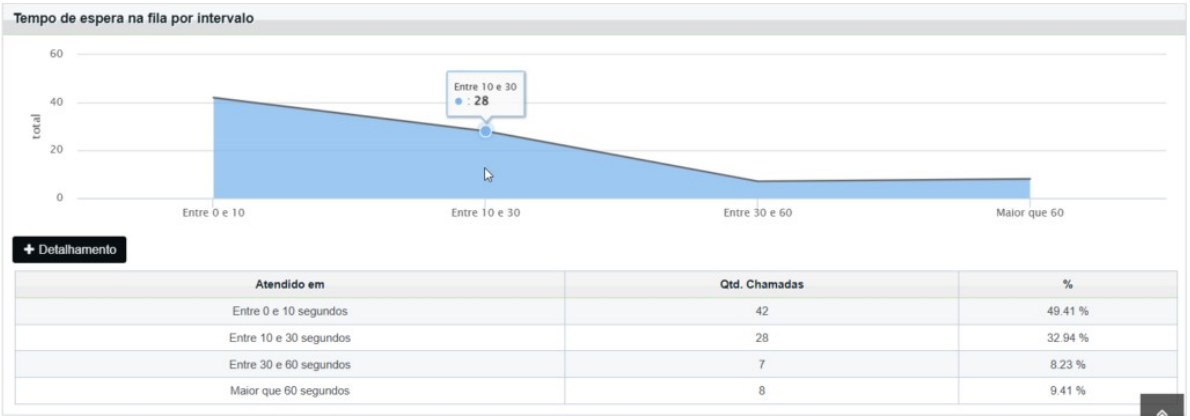
Análisis: los incrementos reflejan las cantidades relativas a las llamadas de cada intervalo. En el ejemplo, el 100 % del incremento cero (5 segundos) indica una eficiencia inmediata, mientras que el 33,33 % de la franja con incremento 13 (hasta 10 segundos) muestra que, de un total de llamadas, solo un tercio tuvo ese tiempo de espera.



Tiempo de espera en la cola por intervalo

Indica la cantidad de llamadas atendidas (total y porcentaje) en los siguientes intervalos de tiempo de espera en la(s) cola(s) de atención:

- Entre 0 y 10 segundos (intervalo de 10 segundos).
- Entre 10 y 30 segundos (intervalo de 20 segundos).
- Entre 30 y 60 segundos (intervalo de 30 segundos).
- Más de 60 segundos (intervalo superior a un minuto).



Atendido em	Qtd. Chamadas	%
Entre 0 e 10 segundos	42	49.41 %
Entre 10 e 30 segundos	28	32.94 %
Entre 30 e 60 segundos	7	8.23 %
Maior que 60 segundos	8	9.41 %

Tiempo de espera en la cola por intervalo.

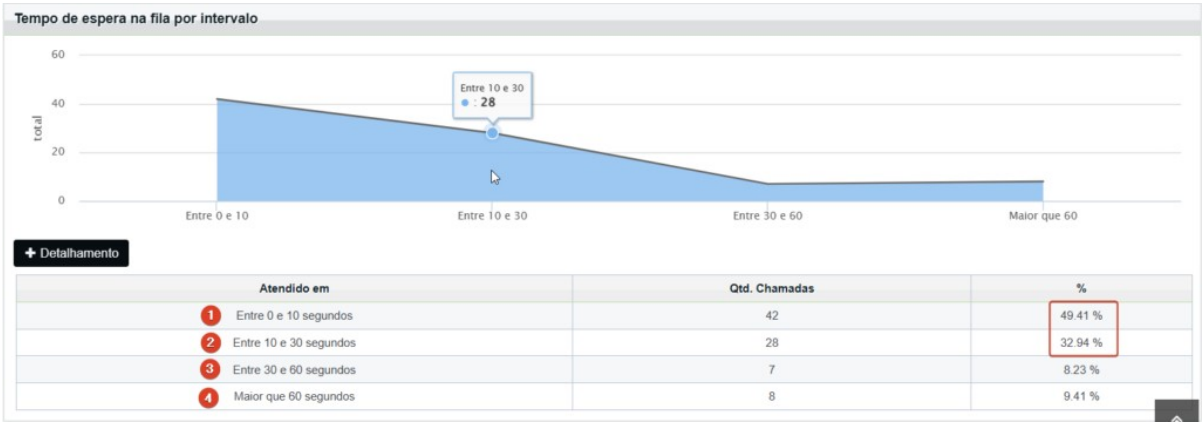
IMPORTANTE: este bloque presenta **todas las llamadas que se atendieron con un tiempo de espera entre el valor menor y el mayor del intervalo**. Incluye las llamadas con 1 s, 2 s, 3 s... hasta 10 s de espera; de 11 s, 12 s, 13 s... hasta 20 s de espera, y así sucesivamente. Por lo tanto, el total será **mayor** que la suma de los tiempos exactos que se muestran en el bloque **Tiempo de espera en la cola**.

Ejemplo

En el ejemplo se puede ver que la mayoría de las llamadas se atendieron tras esperar en la(s) cola(s) de atención un intervalo de entre 0 (cero) y 30 segundos.

Las atenciones realizadas tras una espera de entre 30 segundos y 1 minuto, o tras esperar más de 1 minuto, se situaron cerca del 10 %, consideradas individualmente.

Sin embargo, al considerar estas dos últimas franjas en conjunto, el 17,64 % de las atenciones esperó entre medio minuto y más de un minuto.



Ejemplo de tiempo de espera en la cola por intervalo.

Tiempo de espera en la cola por turno

Permite consultar datos y evaluar el rendimiento de la atención en distintos periodos del día; por ejemplo, mañana, tarde y noche, o según los turnos de trabajo de los equipos de atención.

A partir de los resultados es posible identificar los turnos con mayor tiempo de espera y la necesidad de reforzar los equipos.

Ejemplo

La siguiente información muestra que el turno de tarde es el que tiene el mayor número de llamadas atendidas y el mayor tiempo de espera. A partir de estos datos se podría, por ejemplo, revisar el cuadrante de **Agentes**.

Turno	Tempo médio de espera	Chamadas Atendidas
Manhã	12 segundos	150
Tarde	30 segundos	180
Noite	8 segundos	120

*Ejemplo de **espera en la cola de atención por turno**.*

Los resultados que muestra el informe dependen de los filtros utilizados en la consulta. Si se utilizan filtros opcionales como «Espera entre_ y_» o «Duración entre_ y_», los datos de los bloques de información pueden variar.

6.5 Llamadas atendidas (detalles)

El informe de **Llamadas atendidas (detalles)** amplía el análisis que ya ofrece Llamadas atendidas y proporciona una visión en profundidad de cada llamada atendida en el Contact Center.

Se centra en **variables operativas individuales**, llamada por llamada (fila a fila), como:

- Número de protocolo de las llamadas.
- Fecha y hora exactas de la atención.
- **Agentes** que atendieron cada llamada, incluidas las transferencias.
- Identificación del número que llamó al Contact Center (cliente).
- Tiempo de atención: duración y espera.
- ID (código identificador).
- Comprobación de las llamadas atendidas que se transfirieron.
- Calificaciones (motivos de contacto de los clientes; consulte 4.6).
- Grabaciones de llamadas (la configuración debe estar habilitada en la cola).
- Rastreo del flujo de atención de las llamadas que entraron en el Contact Center.

Las métricas permiten supervisar y auditar todos los datos de las llamadas por separado, además de comparar cada resultado con el **Resumen general** que se muestra en la primera sección de la pantalla de **Informes**.

IMPORTANTE: los informes de **Llamadas atendidas** y **Atendidas (detalles)** registran como atendidas todas las llamadas recibidas por un **Agente**, independientemente del tiempo de conversación. **Por ejemplo:** si el **Agente** recibe una llamada y el cliente cuelga inmediatamente después de ser atendido, esta llamada se contabilizará como atendida.

Visión general del informe

En la parte superior de la pestaña **Atendidas (detalles)** hay filtros específicos para este tipo de informe, que facilitan la búsqueda sin necesidad de volver a la pantalla de generación de informes (**Metrics > Informes**). El filtro «Protocolo», por ejemplo, solo aparece en esta pestaña.

Cuando se genere el informe, mostrará la información según los filtros cumplimentados en la pantalla de generación de informes. Para utilizar los filtros específicos de la pestaña, basta con cumplimentar los campos con los datos deseados y pulsar **Consultar**.

Encima de la lista aparece el **«Total» de llamadas de todo el periodo definido en la búsqueda**. Los registros se muestran en orden de fecha descendente, es decir, de la llamada más reciente a las anteriores.

Cada página mostrará 50 llamadas. A partir de esa cantidad, el pie de la pestaña mostrará el recurso de paginación para navegar por los resultados.

Los datos se presentan en las siguientes columnas:

- **Fecha:** fecha y hora (hora : minutos : segundos) en que un **Agente** atendió la llamada.

* Para ver la hora a la que la llamada entró en la cola y a la que se ofreció a un **Agente** (hasta que se atendió), consulte la opción **Rastrear**.

- **Número:** el que llamó al Contact Center.
- **Cola:** mostrará las llamadas del **grupo de monitorización** y de las **colas de atención** asociadas a él que se **seleccionaron** al filtrar los datos antes de **Generar informe**.
- **Espera:** tiempo que el cliente esperó hasta ser atendido (en hora(s) : minuto(s) : segundo(s)). Tiene en cuenta el tiempo desde el momento en que la llamada entró en la cola hasta que se atendió.

La espera puede presentar particularidades según la configuración del Contact Center en el sistema, a partir del **Tiempo base de referencia (*time-base-score*)** para el tiempo de espera del cliente en la cola.

• **Sistema (*System*):** el tiempo de espera se tendrá en cuenta desde el momento en que el cliente entró en el sistema de telefonía. **Ejemplo:** si un cliente hizo una llamada, entró en el

árbol de la URA y navegó por ella durante 15 segundos, al llegar a la cola de voz entrará con un tiempo de espera de 15 segundos.

• **Cola (*Queue*):** el tiempo de espera se tendrá en cuenta a partir del momento en que el cliente entró en la cola de voz. **Ejemplo:** si el cliente inició su atención en el árbol de la URA y navegó por ella durante 15 segundos, el sistema descartará esos 15 segundos. El tiempo de espera se contará desde cero a partir del momento en que el cliente entre en la cola de voz.

- **Duración:** tiempo entre el instante en que la llamada se atendió y el momento en que se colgó. Si la llamada se transfirió, la duración se tendrá en cuenta por **Agente**.

Ejemplo: el Agente 1 habló con el cliente y transfirió la llamada al **Agente 2**. En el registro de la llamada del **Agente 1** se tendrá en cuenta como **Duración** el tiempo que habló con el cliente hasta que colgó, tras transferirla.

*** Si el cliente cuelga una llamada inmediatamente después de ser atendida, la columna mostrará una duración mínima de un segundo (00:00:01).**

- **Desconexión:** identifica quién colgó la llamada (**Agente**, **Originador**/cliente o «**No identificado**»).

* El resultado «No identificado» se muestra en situaciones de corte del suministro eléctrico o de un servidor, interrupción del acceso a *internet* o cualquier otra que impida al sistema determinar si una llamada la colgó el **Originador** o el **Agente**.

- **Agente: Agente** que realizó la atención (habló con el cliente)**.**

* Cuando la llamada pase por transferencias, cada vez que un nuevo **Agente** la atienda se contabilizará una nueva llamada en la lista de resultados. Las nuevas llamadas registradas tendrán el **mismo número de protocolo que la que originó la atención**.

* En caso de transferencia ciega/directa, si el **Agente** de destino no contesta, no se generará una nueva llamada en los resultados. En este escenario, si ningún **Agente** recibe la llamada, esta se colgará.

- **Protocolo:** número generado por el sistema para identificar una llamada.

* Pueden aparecer **llamadas con el mismo número de protocolo**. Esto ocurrirá cuando una misma llamada se transfiera y la atienda más de un **Agente**.

- **Calificaciones:** clasificación de las llamadas según los motivos de contacto de los clientes. **Ejemplos:** cambiar la fecha de pago, cobro indebido (consulte 4.6).
- **Transferida:** indica «Sí» o «No» para señalar si hubo una transferencia.
- **Opciones:** esta columna ofrece recursos adicionales de supervisión para:

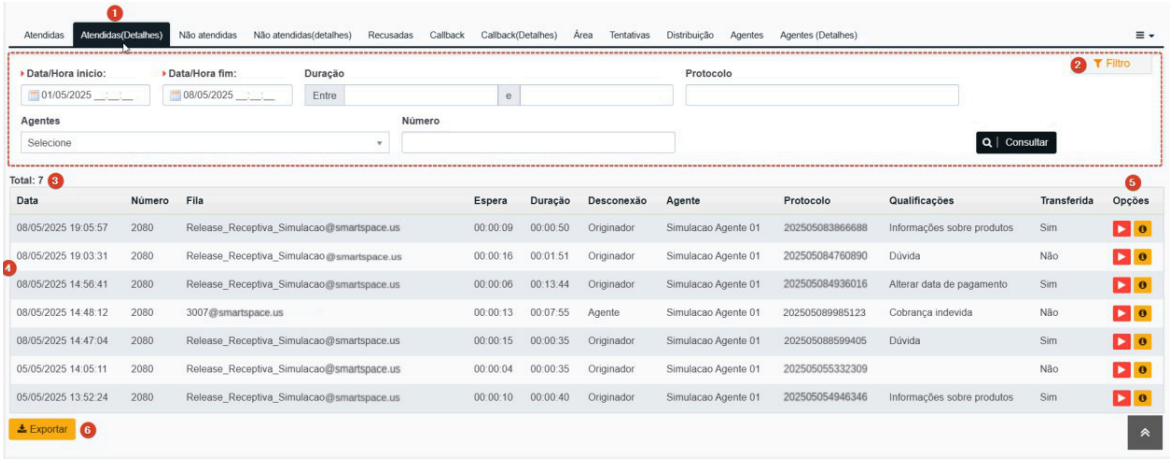
• **Escuchar grabaciones:** permite escuchar la grabación de la llamada. Para que funcione, la grabación debe estar habilitada en la(s) cola(s) de atención (consulte 4.7).

• **Rastrear (i):** muestra una ventana emergente con todo el flujo de atención de una llamada. El rastreo indica **un código único e inmutable para cada llamada:** el **UUID (*Universally Unique Identifier*)**, aunque se haya transferido. Así, si la llamada pasa por 3 **Agentes**, el **UUID** que se muestra será el mismo para los 3 registros de la llamada en el informe (con el mismo protocolo).

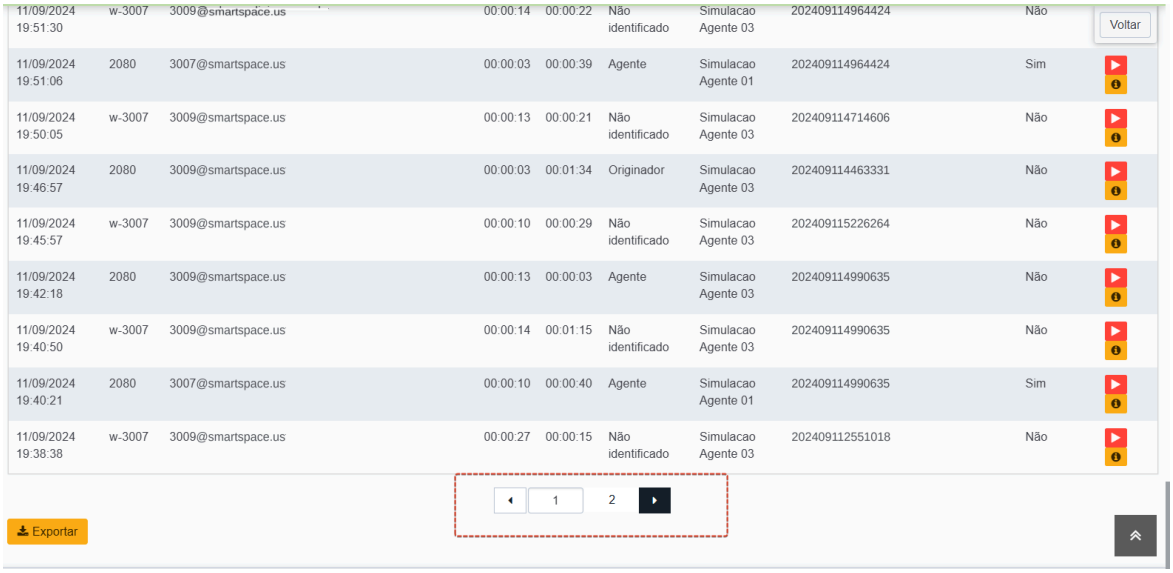
Además, el rastreo muestra el **UUID de sesión**, que agrupa los eventos relacionados con la llamada.

Por ejemplo: toda la trayectoria de una llamada con un **Agente** tendrá un **UUID de sesión**. Si la llamada se transfiere, **para cada nuevo Agente se registrará un UUID de sesión distinto**.

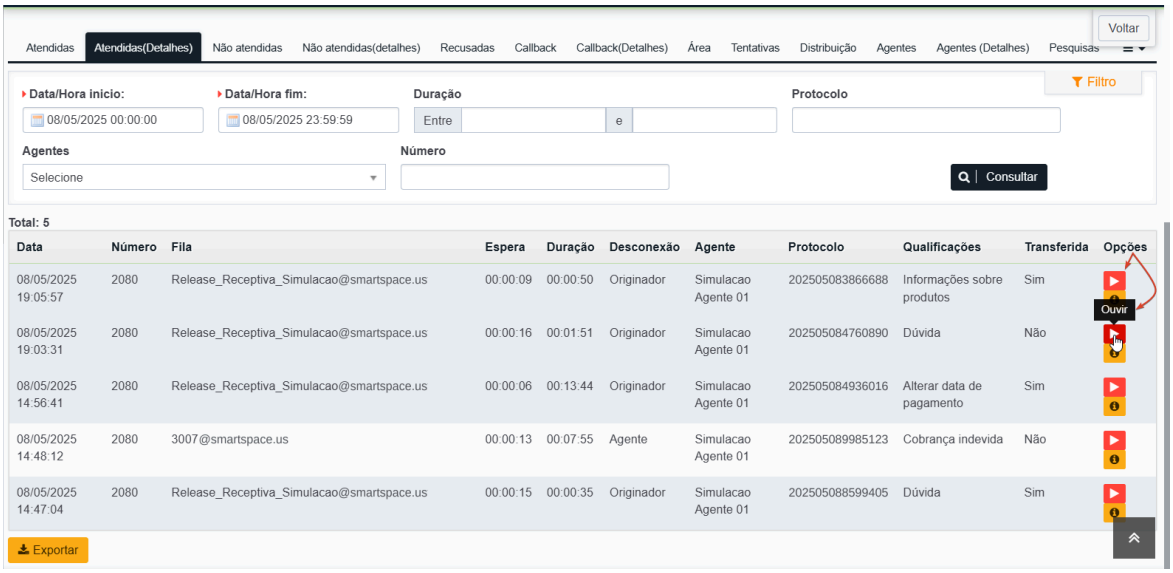
- **Exportar:** permite exportar el informe en .CSV para trabajar con los datos en una hoja de cálculo de **Excel** o de otras herramientas.



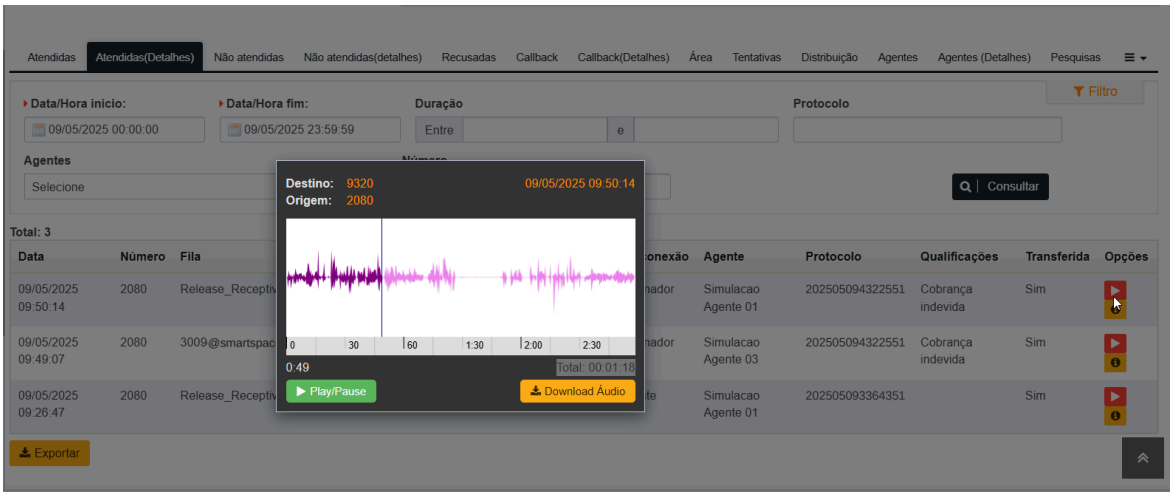
*Pestaña **Atendidas (detalles)**.*



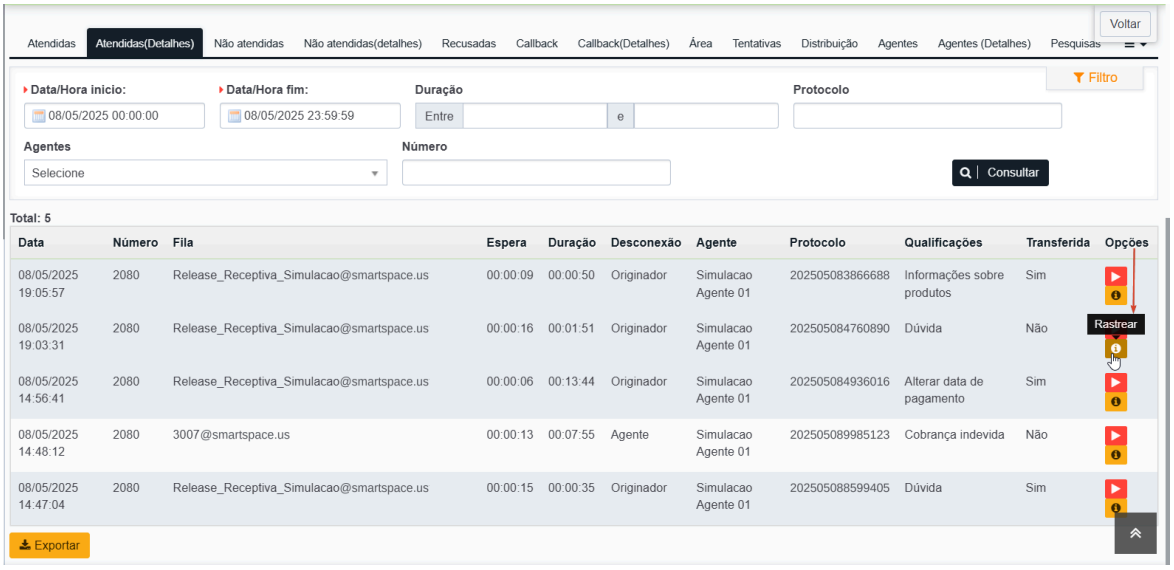
Paginación que se muestra en el pie de la pestaña a partir de 50 resultados.



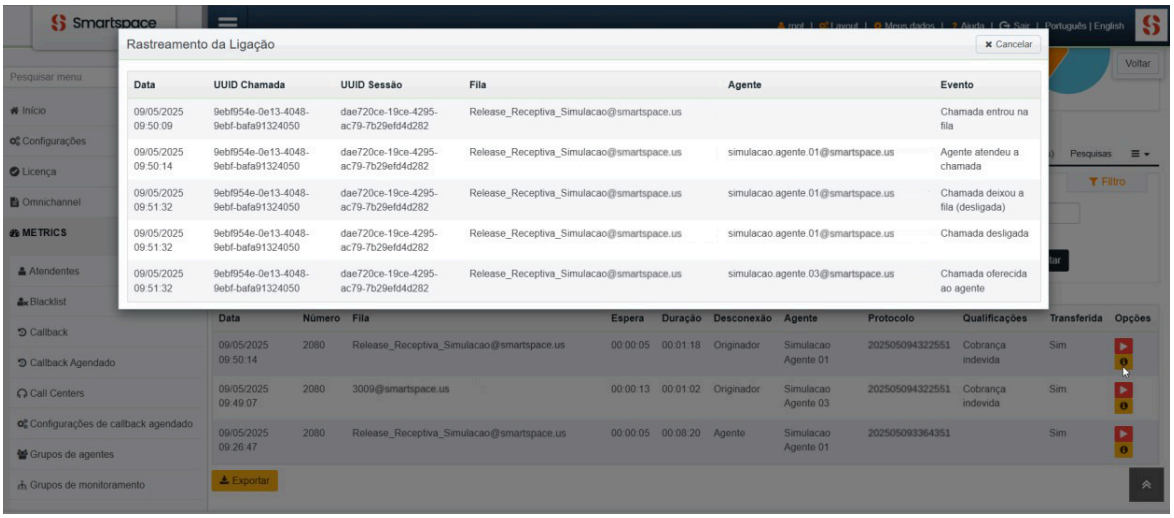
*Opción **Escuchar grabación** de la llamada.*



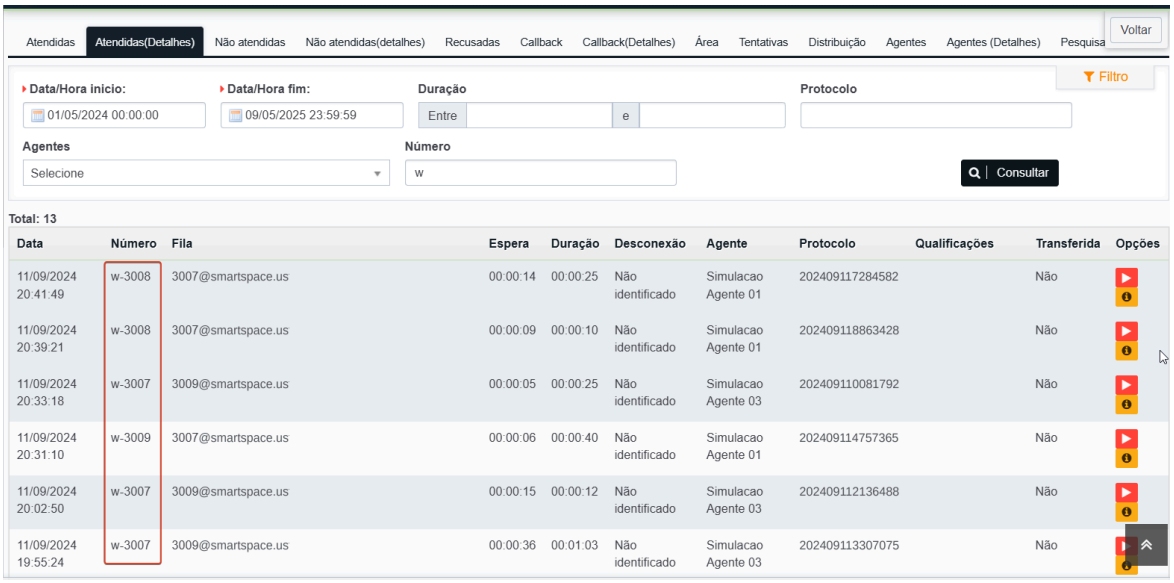
*Ventana emergente de **Escuchar grabaciones**.*



*Opción para **Rastrear** todo el flujo de la llamada en el Contact Center.*



Ventana emergente de rastreo de la llamada.



*Las letras «**W**» y «**S**» delante del número identifican si es de un **WebRTC** (Web Real Time Communication) o de un **softphone**.*

Entienda mejor los códigos de rastreo

¿Qué es el UUID de la llamada?

- El **UUID (*Universally Unique Identifier*)** es un código único que identifica **una llamada específica**.
- Se genera en el momento en que la llamada entra en el sistema (por ejemplo, cuando el cliente llama).
- Es **inmutable** durante toda la vida de la llamada, aunque se transfiera de un **Agente** a otro o entre colas de atención.
- Permite **rastrear la trayectoria exacta de la llamada**: entrada en la cola, ofrecida al **Agente**, atendida, colgada.

El **UUID** puede utilizarse para consultar grabaciones y *logs* detallados, y para asociar eventos como la espera, la duración o el cuelgue.

¿Qué es el UUID de la sesión?

- También es un **identificador único**, pero está relacionado con la **sesión de la cola o de la plataforma** que procesa la llamada.
- Puede abarcar llamadas con varios pasos.
- Sirve para **agrupar los eventos relacionados con un mismo ciclo de la atención**, aunque se produzcan en puntos distintos del sistema.

Si una llamada se transfiere de una extensión a otra, o entre colas, el **UUID de la sesión puede cambiar**. **Ejemplo:** en una llamada transferida, se mostrará un **UUID de sesión** para cada **Agente** implicado, que identifica cada etapa de la llamada en el flujo de atención.

IMPORTANTE: cuando una cola de atención está configurada para garantizar el puesto en la cola, una **misma llamada podrá tener más de un UUID**. Esto ocurre porque, cuando la cola recibe una llamada que no se atiende y el cliente cuelga, su puesto en la cola queda reservado durante 600 segundos (10 minutos). Así, si el mismo cliente vuelve a llamar, se genera un **nuevo UUID** para la llamada. Es decir, si la llamada no se atiende varias veces y el cliente vuelve a llamar, en cada llamada se generará un nuevo **UUID**.

Análisis de los datos del informe

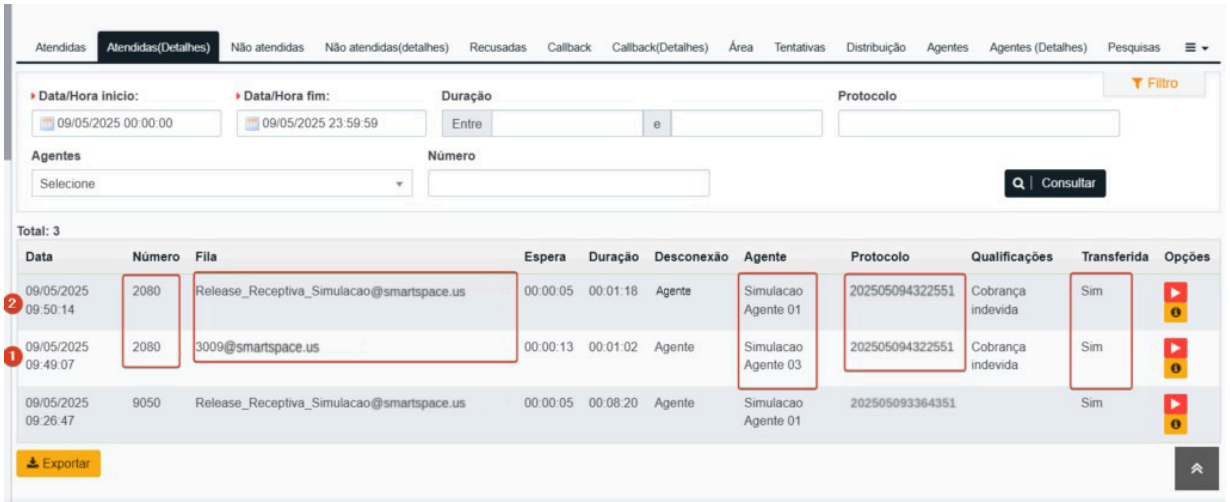
A continuación se incluyen algunos ejemplos que ayudan a leer y analizar los datos de **Llamadas atendidas (detalles)**.

Ejemplo

Observe que la lista de resultados contabiliza dos veces la misma llamada, lo que puede confirmarse en las columnas «Protocolo» (ambas tienen el mismo número de protocolo) y «Número» (llamada originada por el mismo número de cliente).

Las columnas «Transferida» y «Agente» permiten comprobar que la atención la realizó más de un **Agente**, y la columna «Cola» identifica que la llamada pasó por dos colas de atención.

En la columna «Fecha» se ve que el primer **Agente** atendió la llamada a las 09:49:07 y que el segundo **Agente** atendió la transferencia a las 09:50:14.



*Ejemplo de **Informe de llamadas atendidas (detalles)**.*

El flujo de la atención también puede observarse en las columnas «Fecha», «Espera» y «Duración». Observe las marcas en verde. Muestran que:

• 09:49:07: el **Agente 03** atendió la llamada tras 13 segundos de espera.

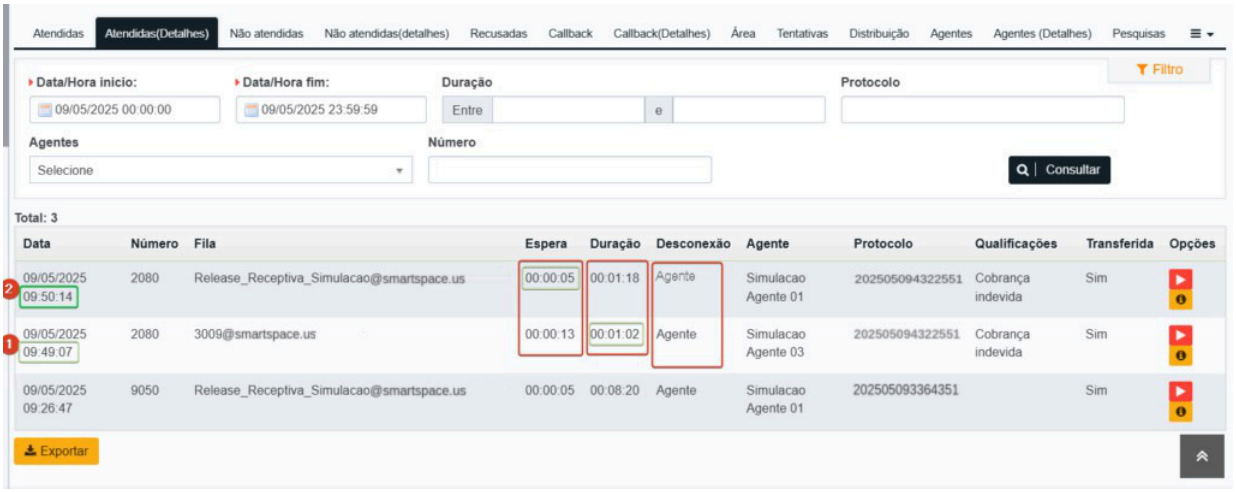
• 00:01:02: fue el tiempo que el **Agente 03** habló con el cliente hasta transferir la llamada al siguiente **Agente**.

• 00:00:05: tiempo que el cliente esperó, tras la transferencia, hasta que lo atendió el **Agente 01**.

• 09:50:14: hora a la que el Agente 01 atendió la transferencia.

→ Así: 09:49:07 + 01:01:02 + 00:00:05 = 09:50:14

Además, la columna «Desconexión» muestra que la misma llamada la colgó el **Agente 03**, a continuación la atendió el **Agente 01** y, finalmente, la finalizó el **Originador** (cliente).



*Ejemplo de **Informe de llamadas atendidas (detalles)**.*

Al abrir el rastreo de la llamada correspondiente a la atención del **Agente 03**, es posible ver cada momento de la llamada en el Contact Center, representado por las letras de la A a la E.

Se observa que la llamada entró en la cola a las 09:48:54 y se ofreció inmediatamente al **Agente 03**, conectado a la cola individual de atención «3009@smartspace.us» (consulte 4.1).

El **Agente** tardó 13 segundos (**Espera**) en atender la llamada, lo que ocurrió a las 09:49:07.

El **Agente 03** habló con el cliente durante 00:01:02 hasta transferir la llamada al **Agente 01** y colgar a las 09:50:09.

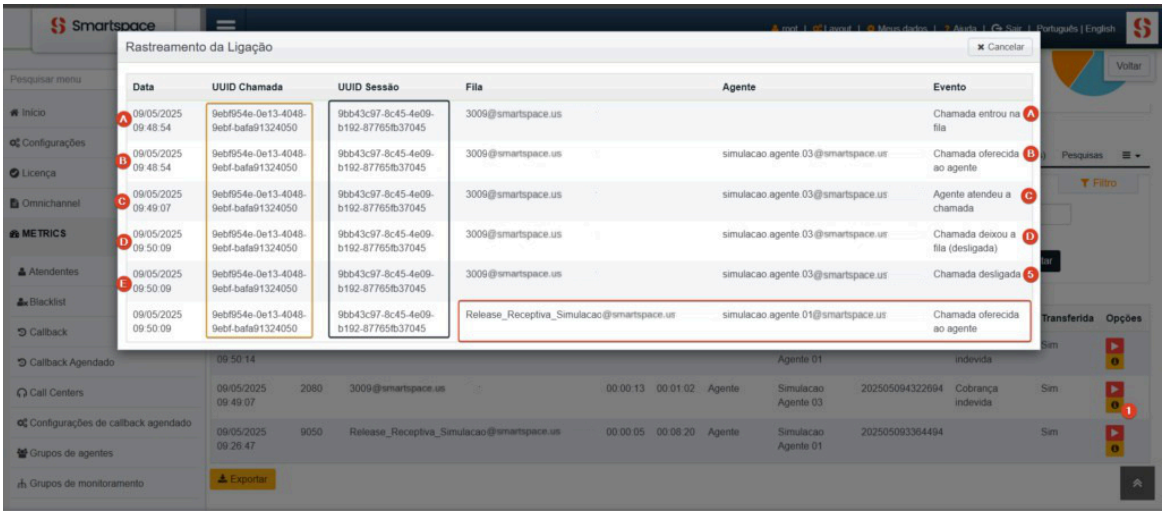
Observe que los últimos eventos de la llamada registrados para el **Agente 03** se produjeron simultáneamente a las 09:50:09:

- la llamada salió de la cola «3009@smartspace.us»;
- la colgó el **Agente 03**;

- se ofreció al **Agente 01**, conectado a la cola «Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us».

Observe que el **UUID de la llamada** se mantuvo igual para identificar la llamada que se está analizando.

Lo mismo ocurre con el **UUID de sesión**, que identifica todos los pasos de esta etapa de la atención, incluida la transferencia a otra cola y a otro **Agente**.



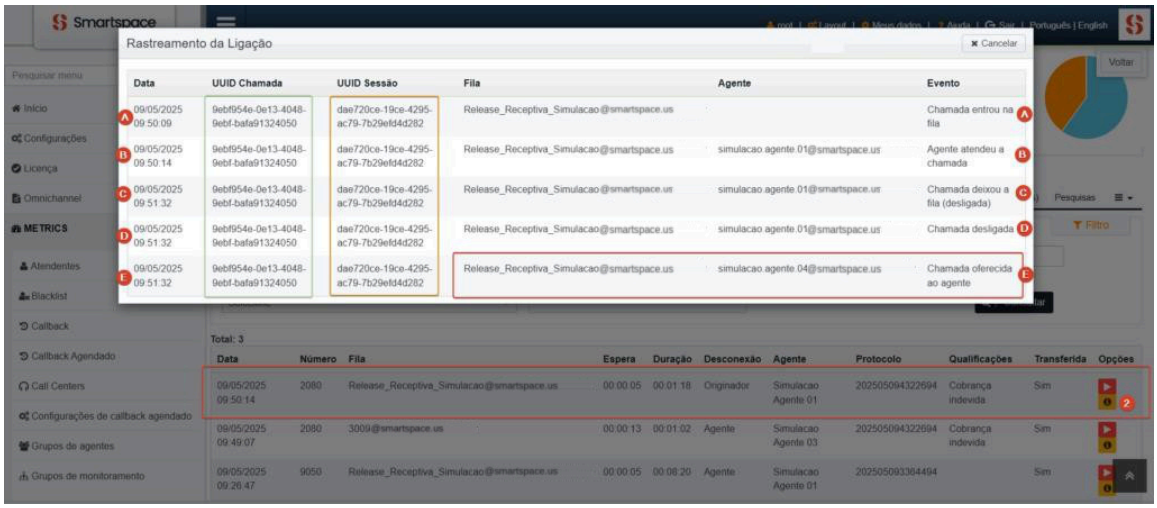
Vista del rastreo de la llamada.

Siguiendo el rastreo de la misma llamada a partir del momento en que se transfirió al **Agente 01**, el análisis permite comparar el **UUID de la llamada**, que se mantendrá **igual** durante todo el ciclo de atención de una llamada (incluso tras las transferencias a otros **Agentes** y otras colas).

Y el **UUID de sesión**, que **cambia**, porque ahora agrupa los eventos relativos a la llamada a partir del instante en que se transfirió; es decir, los pasos de la atención ejecutados por el **Agente 01**.

Observe que los eventos de la llamada con el **Agente 01** terminan cuando transfiere la llamada al **Agente 04** y cuelga.

La supervisión de la llamada puede continuar con el **Agente 04** y, sucesivamente, examinar cada etapa registrada de la llamada hasta que, finalmente, la finalice el **Agente** o el **Originador** (cliente).



Vista del rastreo de la llamada.

6.6 Llamadas no atendidas

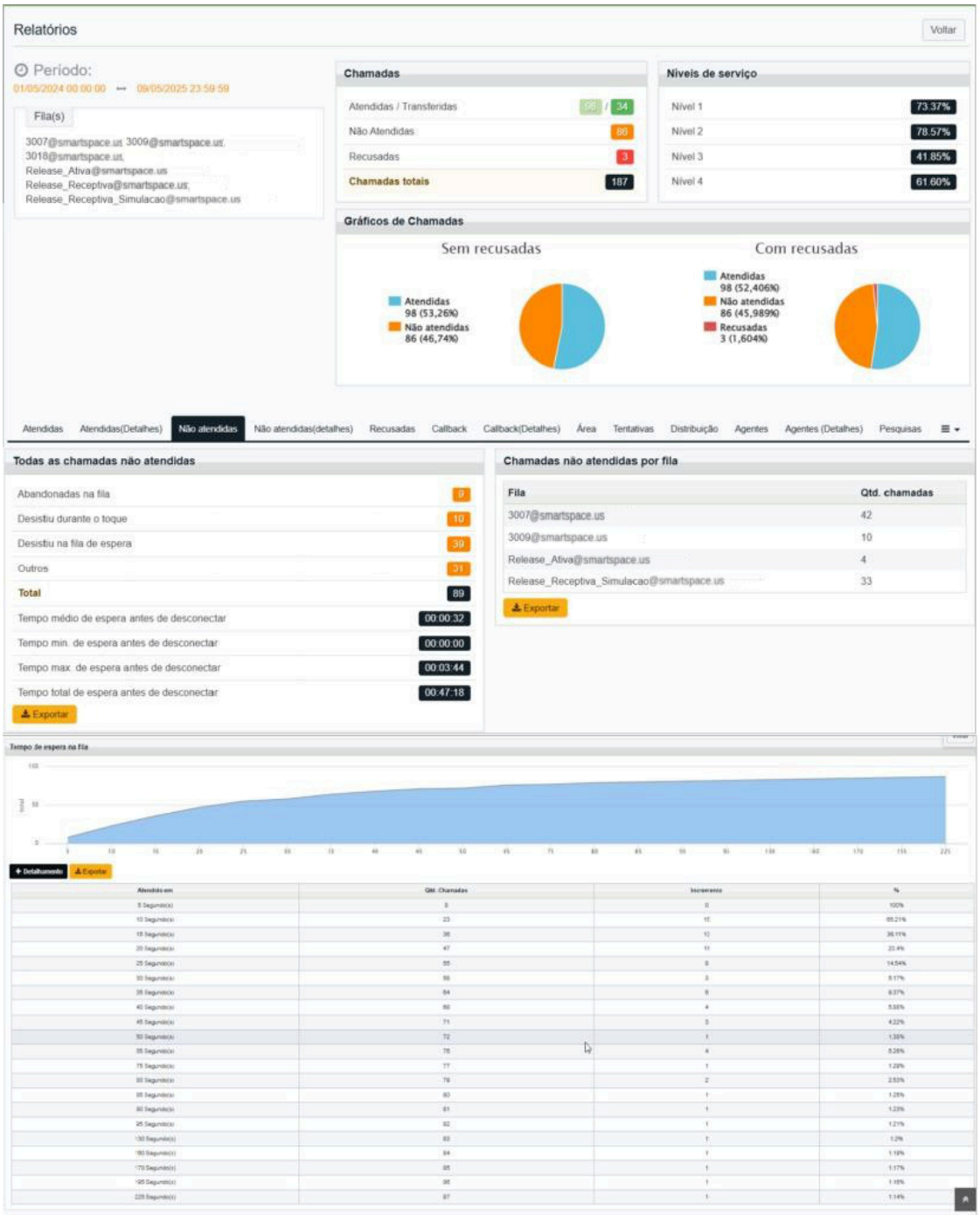
El **Informe de llamadas no atendidas** enumera las llamadas que el Contact Center (Call Center) no llegó a atender.

Los resultados son útiles, por ejemplo, para:

- Evaluar el rendimiento del tiempo de espera en la cola.
- Comprobar si los abandonos se producen por falta de **Agentes** disponibles o por demora.

Los indicadores contribuyen a la toma de medidas como:

- Ajuste y dimensionamiento del equipo por franja horaria.
- Implantación de mensajes o música de espera más eficaces.
- Activación de recursos de **Callback** automático.



Informe de llamadas no atendidas.

El **Callback** (**Metrics > Callback**) se utiliza en la cola de espera. Es decir, **cuando la llamada todavía no se ha transferido a un Agente** (todavía no se ha atendido).

Permite configurar, por ejemplo, una URA con una opción para que el cliente en llamada solicite un **Callback** cuando su posición avance en la cola de atención.

Es un recurso distinto del Callback programado.

El **Informe de llamadas no atendidas** se organiza en 3 bloques de información, que resumen las siguientes estadísticas generales de las atenciones que no llegaron a realizarse:

Todas las llamadas no atendidas

Presenta distintas categorías que ayudan a entender en qué momento se finalizó el contacto sin haber sido atendido.

En este bloque se muestran el total general de **Llamadas no atendidas**, el total de cada categoría y los tiempos mínimo, medio, máximo y total de espera antes de las desconexiones.



*Vista general de «**Todas las llamadas no atendidas**».*

Consulte los indicadores que identifican las **Llamadas no atendidas**:

1. Abandonadas en la cola

Una llamada abandonada es aquella en la que el **Originador** (cliente) cuelga mientras todavía está en la cola de espera.

Significa que la llamada entró en la cola de atención, pero se colgó después de ofrecerse a un **Agente**.

Cómo funciona

- El cliente llama al Contact Center.
- Entra en la cola de espera.
- No se le atiende en un tiempo razonable.
- El cliente cuelga la llamada sin haber sido atendido.

Posibles causas

- Tiempo de espera excesivo.
- El cliente puede haber colgado justo después de ser redirigido a la cola.

* El tiempo de espera se configura en la cola de atención.

* La configuración de la cola también permite «**Garantizar el puesto en la cola para las llamadas colgadas**». Cuando la opción está habilitada, es necesario indicar al cabo de cuántos segundos deben descartarse las llamadas abandonadas. Es decir, si el cliente que esperaba en la cola de atención cuelga la llamada, deberá volver a llamar dentro del intervalo de «cuántos segundos» para volver a ocupar la misma posición en la cola.

Si el Contact Center recibe la nueva llamada después del tiempo definido, el cliente no volverá a su antigua posición en la cola.

2. Desistió en la cola de espera

Son llamadas en las que el cliente desiste de esperar la atención antes de que termine el tiempo de espera configurado para la cola. Es decir, el cliente esperó un tiempo y decidió no seguir esperando para ser atendido.

* El **Tiempo máximo de espera** también es una configuración de la cola. Indica cuál será el tiempo de tolerancia de la cola para mantener a un cliente en espera hasta ser atendido. Si la cola no tiene un límite de tiempo hasta la atención de los clientes por parte de los **Agentes**, el cliente podrá esperar indefinidamente hasta ser atendido.

Cómo funciona

Si la configuración de la cola prevé, por ejemplo, un **Tiempo máximo de espera** de 10 segundos, la llamada del cliente solo se ofrecerá a un **Agente** tras ese intervalo. Hasta que se alcance ese tiempo, el cliente esperará en la cola de espera.

Posibles causas

- Espera prolongada.
- Ausencia de devolución automática de la llamada (**Callback**).
- Falta de interacción (p. ej.: música o mensaje de espera).

3. Desistió durante el tono

Llamadas que se ofrecieron y llegaron a sonar para los **Agentes**, pero los clientes colgaron antes de ser atendidos efectivamente.

Cómo funciona

- El cliente llama al Contact Center.

- La llamada se dirige a la cola de espera y el cliente espera.
- La llamada se ofrece a un **Agente** (suena el teléfono del **Agente**).
- Antes de que el **Agente** haga clic en **Atender** en la pantalla de Atención, el cliente cuelga.

Posibles causas

- Impaciencia del cliente.
- Problema de audio.
- Abandono tras una larga espera.

4. Otros

En este grupo se incluyen las Llamadas no atendidas que no encajan en las categorías anteriores. Entre ellas:

- Rechazadas (cuando la llamada suena en la pantalla de Atención y el **Agente** hace clic en **Rechazar**).
- Llamadas en las que se alcanzó el Max no Answer del **Agente** (consulte 4.2).
- Llamadas colgadas tras alcanzar el **Tiempo máximo de espera sin agentes** conectados en la cola.

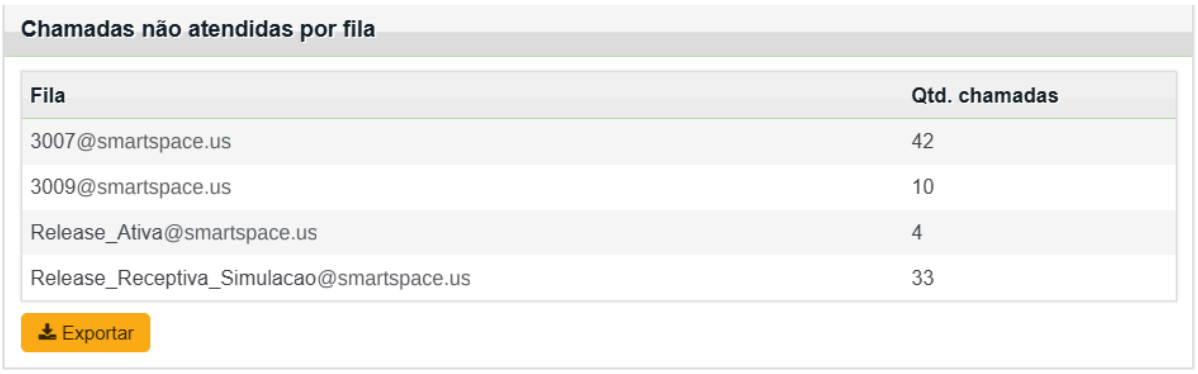
Otras posibles causas

- Interrupción del acceso a *internet* (**Agentes** que no están atendiendo).
- Problemas de infraestructura, como el bloqueo de los equipos (dispositivos) utilizados en la atención.

Llamadas no atendidas por cola

Enumera la cantidad de **Llamadas no atendidas** por cola de atención.

Los resultados se presentarán según el grupo de monitorización, las colas y el periodo seleccionados al **Generar informe**.



Chamadas não atendidas por fila

Fila	Qtd. chamadas
3007@smartspace.us	42
3009@smartspace.us	10
Release_Ativa@smartspace.us	4
Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	33

Exportar

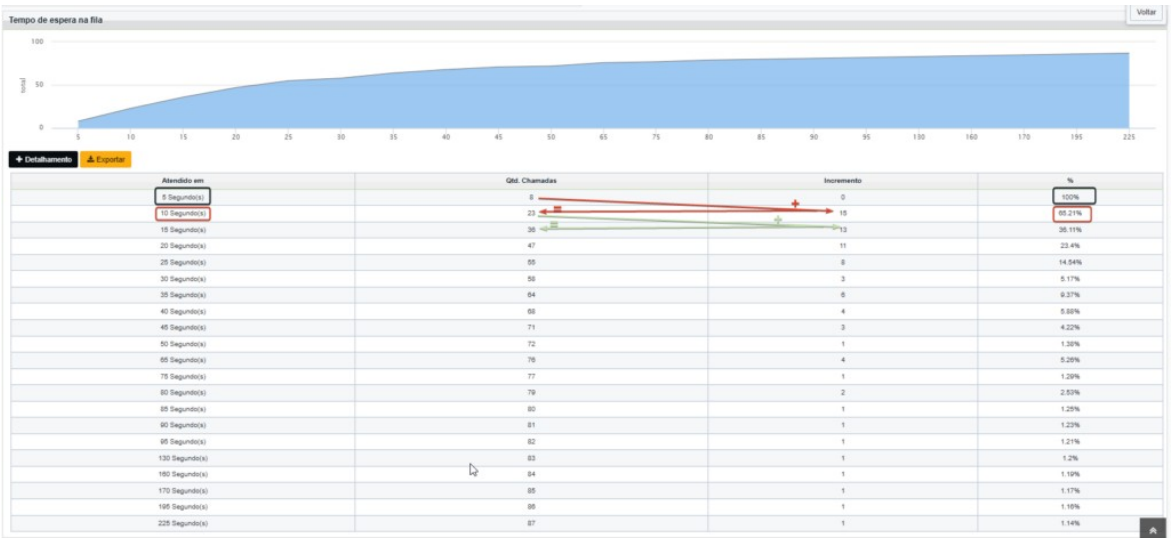
«Llamadas no atendidas por cola».

Tiempo de espera en la cola

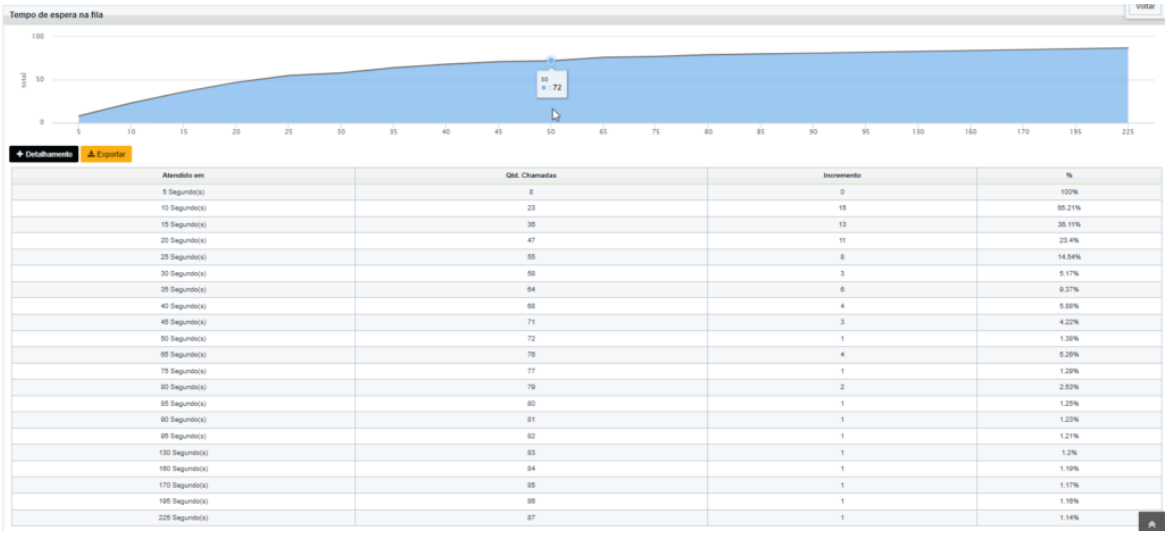
Presenta los tiempos de **Espera** de atención de todas las llamadas del periodo y de las colas consultadas. El **tiempo de espera se mide de 5 en 5 segundos** y se muestra mediante un gráfico y una tabla. Para cada franja de espera (5 segundos) se indican:

- La cantidad (total) de llamadas.
- La proporción (porcentaje) de llamadas de cada franja de tiempo de espera respecto a todas las llamadas del periodo.
- El **Incremento**, que muestra cuántas llamadas más entraron en el Contact Center cada vez que el tiempo de espera en la cola aumentó 5 segundos.

Observe que la **Cantidad de llamadas** de una franja de tiempo de espera (fila) **se suma al Incremento** de la fila siguiente para obtener la cantidad de llamadas de la siguiente franja de tiempo. El porcentaje de cada franja (fila) representa la proporción de tiempo que las llamadas de la franja permanecieron en **Espera**, respecto a todas las llamadas.



Tiempo de espera en la cola *teniendo en cuenta los incrementos.*



Al pasar el ratón por el gráfico se muestran las cantidades de llamadas según el tiempo de ***Espera****.*

IMPORTANTE

En este bloque se muestran **solo las llamadas cuyo tiempo de espera corresponde exactamente al valor indicado en la franja.**

No se tienen en cuenta las llamadas con tiempos **inferiores o intermedios** entre los tiempos indicados.

Ejemplo: si hay 23 llamadas con exactamente 10 segundos de espera y 36 con 15 segundos, el total general de llamadas en el periodo y las colas seleccionados será de 59 llamadas: se mostrarán 23 en una franja y 36 en la otra.

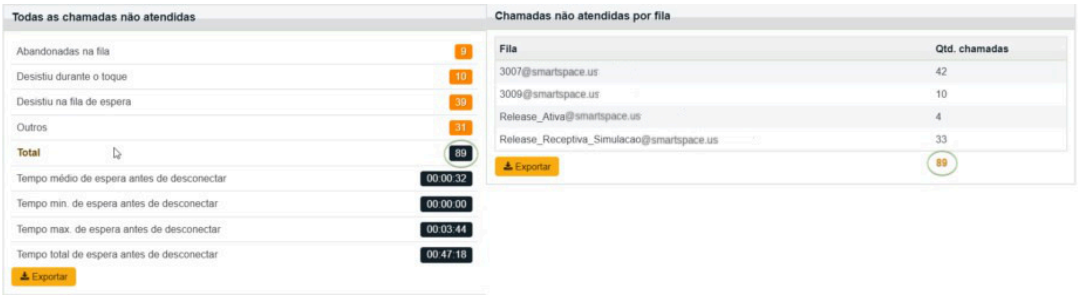
Análisis de los indicadores

Al analizar los resultados del **Informe de llamadas no atendidas**, es posible comparar los indicadores de los bloques de información entre sí y con el **Resumen general** de la parte superior de la pantalla de **Informes**.

Consulte el ejemplo:

Ejemplo

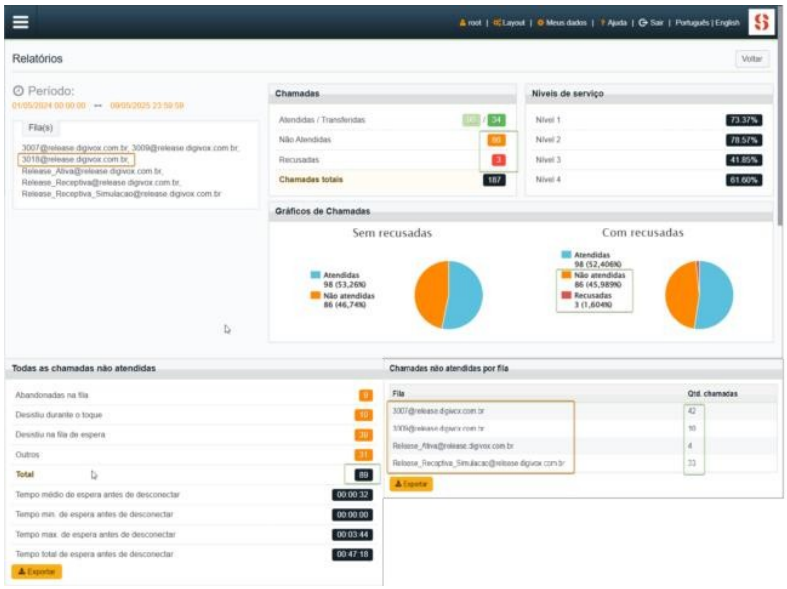
En este ejemplo, observe que la suma de **Llamadas no atendidas por cola** corresponde al «Total» de **Todas las llamadas no atendidas**.



*Análisis comparativo entre **Todas las llamadas no atendidas** y **Llamadas no atendidas por cola**.*

Al comparar estos dos bloques con el **Resumen general del informe**, se observa que las llamadas rechazadas están entre las **No atendidas** de las colas consultadas.

También es posible comprobar que las colas sin registro de llamadas no atendidas no aparecen en el bloque **Llamadas no atendidas por cola**.

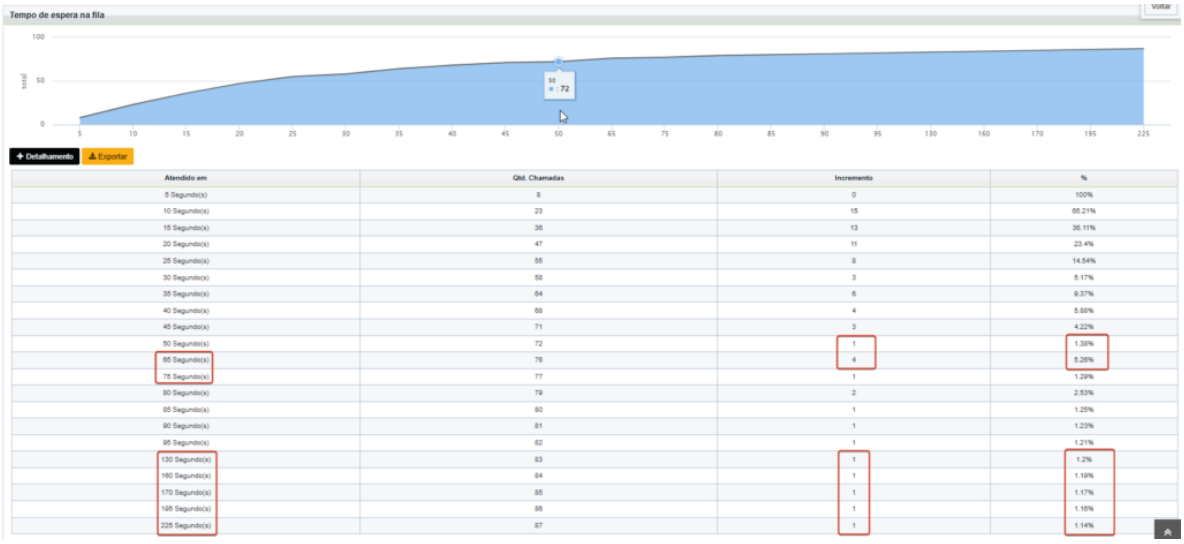


*Comparación de los datos del **Resumen general** con los bloques de información.*

El **Detalle** del **Tiempo de espera en la cola**, del mismo informe, muestra «saltos» en la escala de 5 en 5 segundos. Esto ocurre porque, para este indicador, no se tienen en cuenta las

llamadas con tiempos **inferiores o intermedios** entre los tiempos de las franjas, sino solo las llamadas cuyo tiempo de espera corresponde exactamente al valor.

Es posible comprobar que 87 llamadas esperaron para ser atendidas entre 130 segundos (2 min 10 s) y 255 segundos (4 min 25 s). Aunque estas llamadas representan un índice de poco más del 1 % en cada franja, el resultado puede indicar la necesidad de ajustar la atención.



*Franjas de **Tiempo de espera en la cola**.*

6.7 Llamadas no atendidas (detalles)

El **Informe de llamadas no atendidas (detalles)** complementa y amplía el análisis que ofrece Llamadas no atendidas, y proporciona una visión minuciosa e individualizada de cada llamada que no se atendió en el Contact Center.

La información presentada tiene en cuenta **indicadores operativos**, llamada por llamada (fila a fila), como:

- Fecha y hora exactas de registro de la llamada.
- Tiempo de espera de atención.
- Causa de la **No atención**.
- Rastreo de la trayectoria de las llamadas que entraron en el Contact Center.

IMPORTANTE: los **Informes de llamadas no atendidas** y **No atendidas (detalles)** también tienen en cuenta las llamadas rechazadas.

Visión general del informe

En la parte superior de la pestaña **No atendidas (detalles)** hay filtros específicos para este tipo de informe. Facilitan la búsqueda sin que el usuario tenga que volver a la pantalla de generación de informes (**Metrics > Informes**).

Uno de estos filtros es el de «Espera», que permite segmentar intervalos de tiempo para realizar consultas rápidas de distintos periodos.

Cuando se genere el informe, mostrará la información según los filtros cumplimentados en la pantalla de generación de informes. Para utilizar los filtros específicos de la pestaña, basta con cumplimentar los campos con los datos deseados y pulsar **Consultar**.

Encima de la lista aparece el **«Total» de llamadas no atendidas de todo el periodo definido en la búsqueda**. Los registros se muestran en orden de fecha descendente, es decir, de la llamada más reciente a las anteriores.

Cada página mostrará 50 llamadas. A partir de esa cantidad, el pie de la pestaña mostrará el recurso de paginación para navegar por los resultados.

Los datos se presentan en las siguientes columnas:

- **Fecha:** fecha y hora (hora : minutos : segundos) en que la llamada entró en la cola de atención.

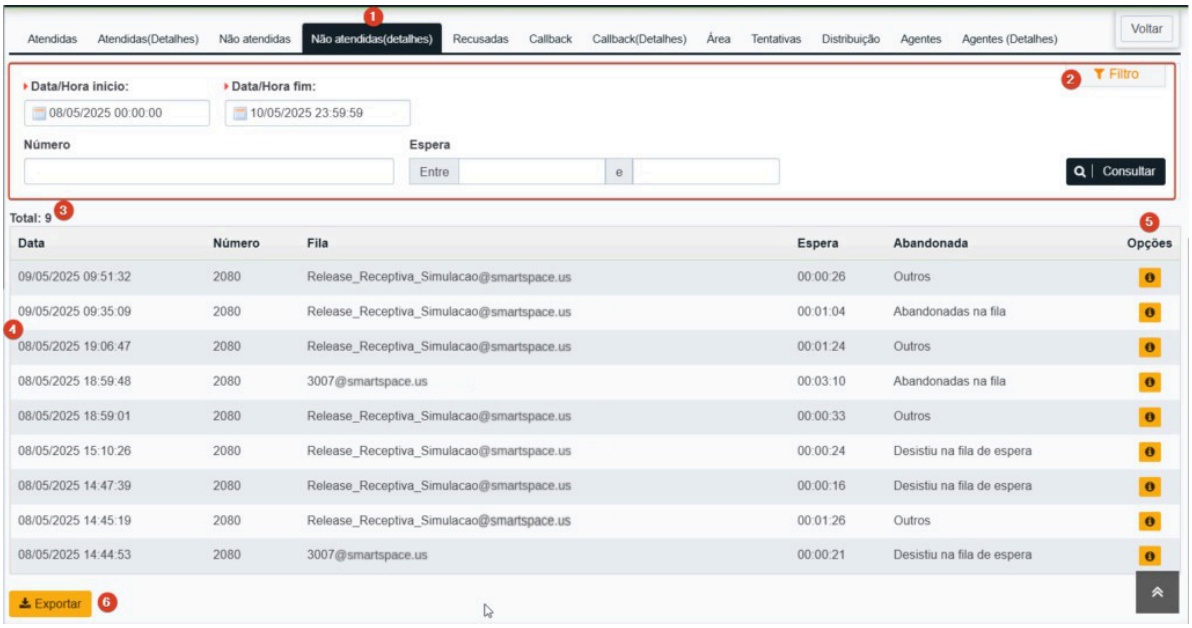
* Para supervisar todos los tiempos relacionados con la trayectoria de la llamada, consulte la opción **Rastrear**.

- **Número:** el que llamó al Contact Center.
- **Cola:** enumerará las llamadas no atendidas de las **colas** seleccionadas al filtrar los datos antes de **Generar informe**.

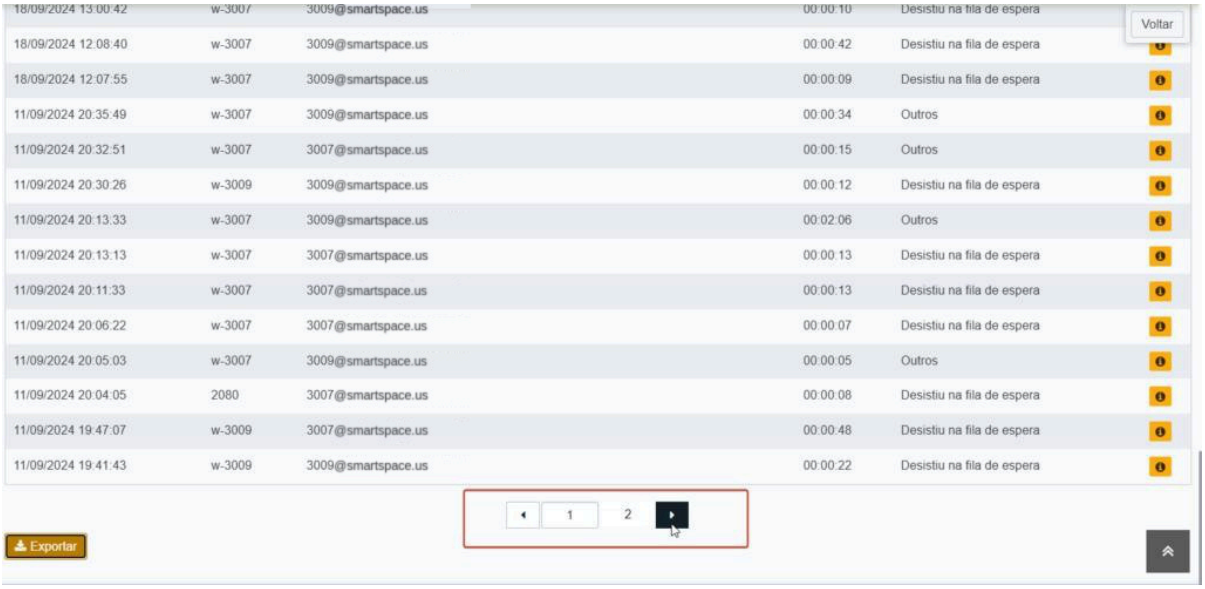
* Solo se mostrarán en los resultados las colas que tengan registros de llamadas no atendidas en el periodo.

- **Espera:** tiempo que el cliente esperó desde el instante en que la llamada entró en la cola hasta que se colgó sin ser atendida.
- **Abandonada:** identifica la categoría correspondiente al momento en que se finalizó el contacto sin haber sido atendido.
- **Opciones:** esta columna ofrece el recurso para **Rastrear (i)** la llamada, que muestra una ventana emergente con toda la trayectoria de la llamada en el Contact Center. El rastreo indica **un código único e inmutable para cada llamada:** el UUID (*Universally Unique Identifier*). Además, el rastreo muestra el UUID de sesión, que agrupa los eventos relacionados con la llamada.

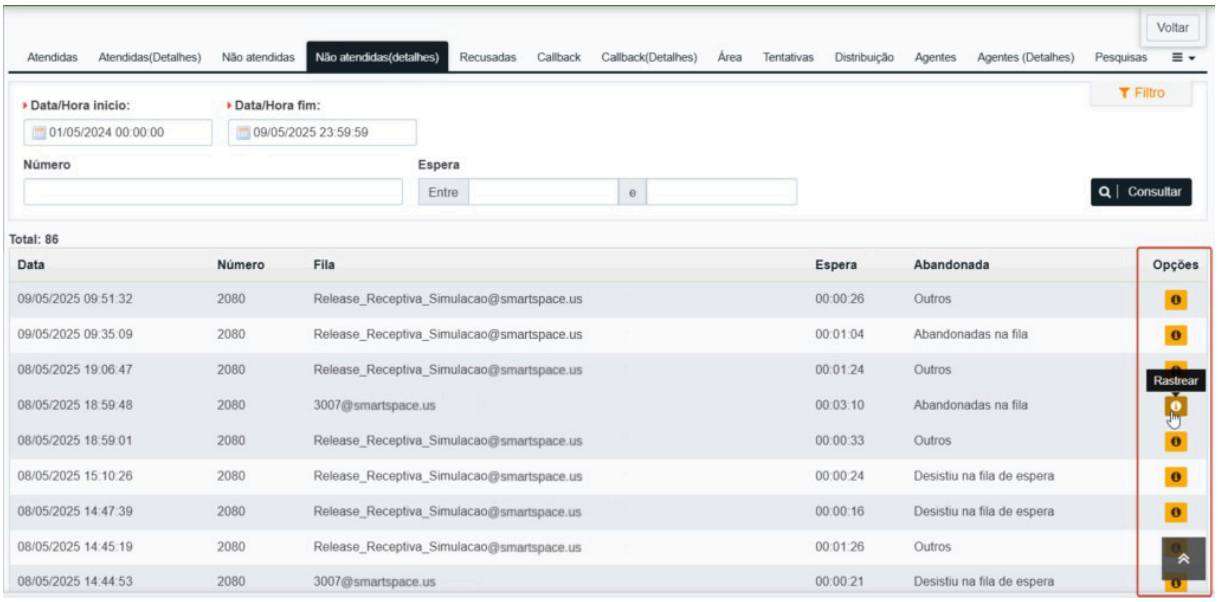
- **Exportar:** permite exportar el informe en .CSV para trabajar con los datos en una hoja de cálculo de **Excel** o de otras herramientas.



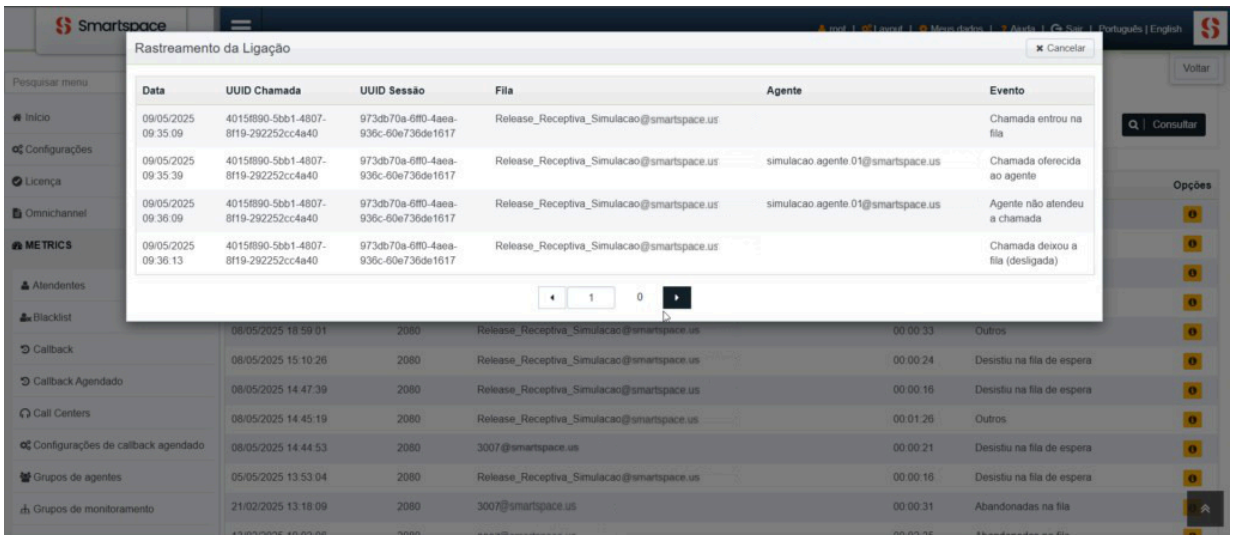
1. Pestaña No atendidas (detalles). 2. Filtros específicos. 3. Cantidad total de llamadas no atendidas en el periodo. 4. Lista de llamadas detalladas por columnas. 5. Opción para rastrear la llamada. 6. Botón para exportar el informe.



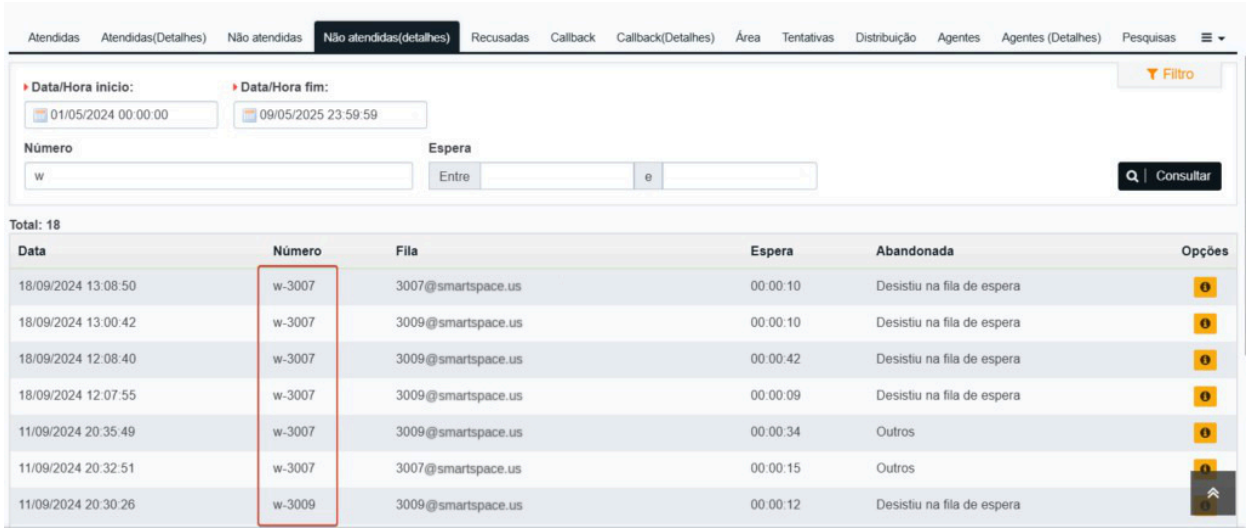
Paginación que se muestra en el pie de la pestaña a partir de 50 resultados.



*Opción para **Rastrear** toda la trayectoria de la llamada en el Contact Center.*



Ventana emergente de rastreo de la llamada.



*Las letras «**W**» y «**S**» delante del número identifican si es de un **WebRTC** (Web Real Time Communication) o de un **softphone**.*

IMPORTANTE

Cuando una cola de atención está configurada para garantizar el puesto en la cola, una **misma llamada podrá tener más de un UUID**.

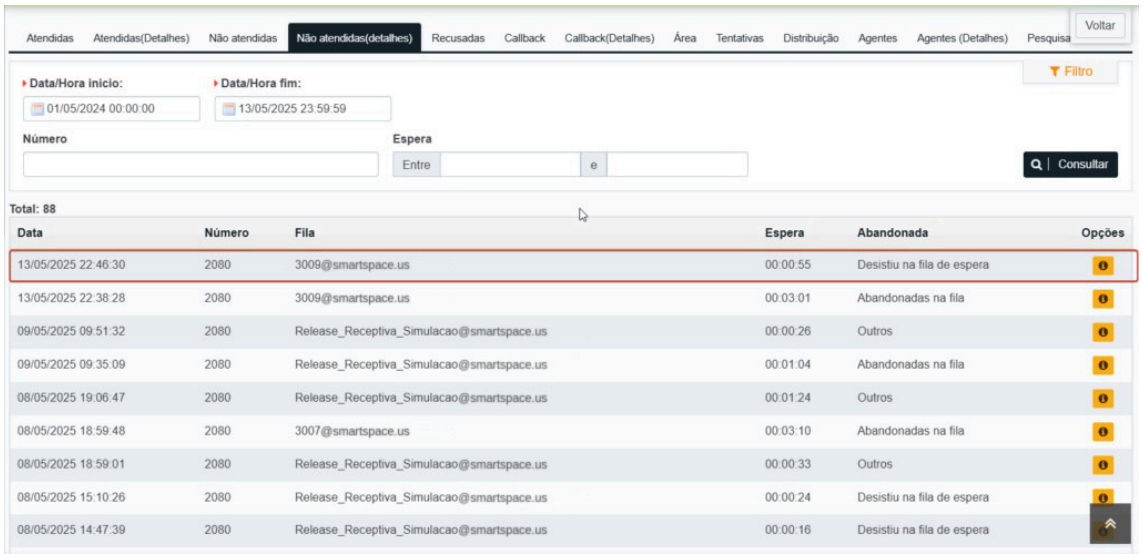
Esto ocurre porque, cuando la cola recibe una llamada que no se atiende y el cliente cuelga, su puesto en la cola queda reservado durante 600 segundos (10 minutos). Así, si el mismo cliente vuelve a llamar, se genera un **nuevo UUID** para la llamada. Es decir, si la llamada no se atiende varias veces y el cliente vuelve a llamar, en cada llamada se generará un nuevo **UUID**.

Análisis de los datos del informe

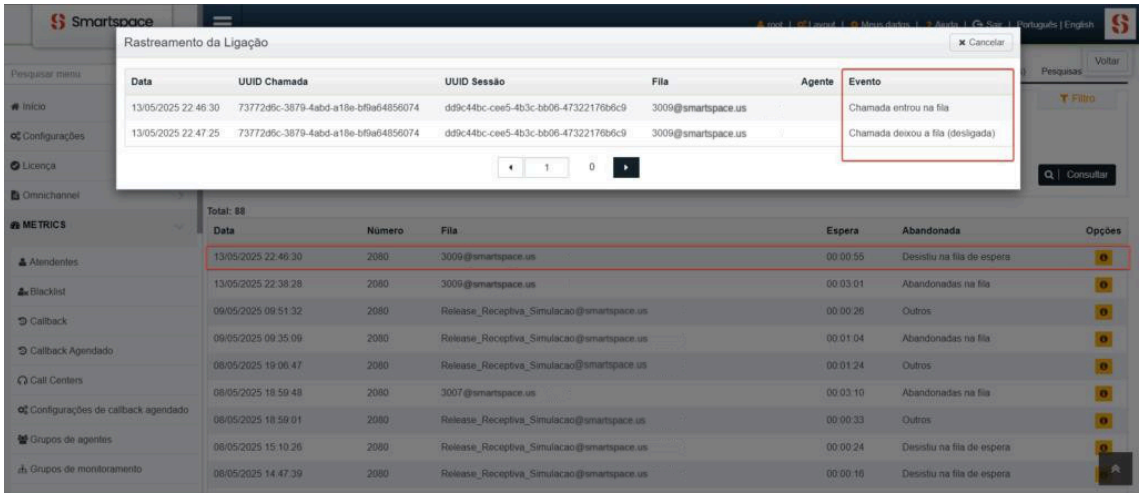
A continuación se incluyen algunos ejemplos con consejos para ayudar a leer y analizar los datos de **Llamadas no atendidas (detalles)**.

Ejemplo 1

Desistió en la cola de espera: en este ejemplo, el cliente llamó al Contact Center y la llamada entró en la cola de espera. Pero, 55 segundos después, antes de que terminara el tiempo de espera configurado para la cola (120 segundos | 2 minutos), el cliente desiste de esperar y cuelga.



El cliente «Desistió en la cola de espera».

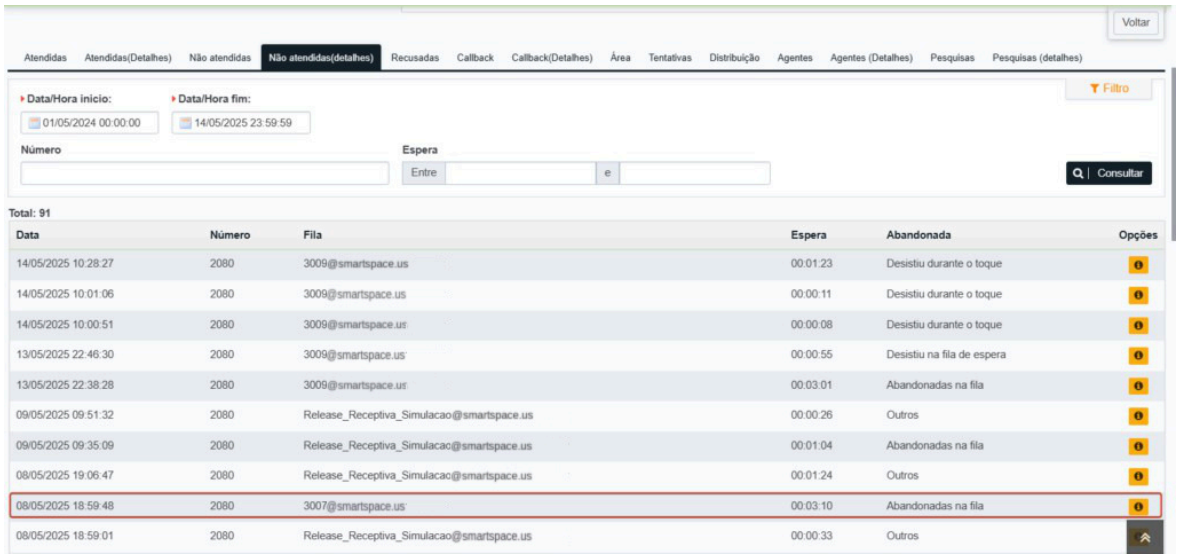


El cliente «Desistió en la cola de espera».

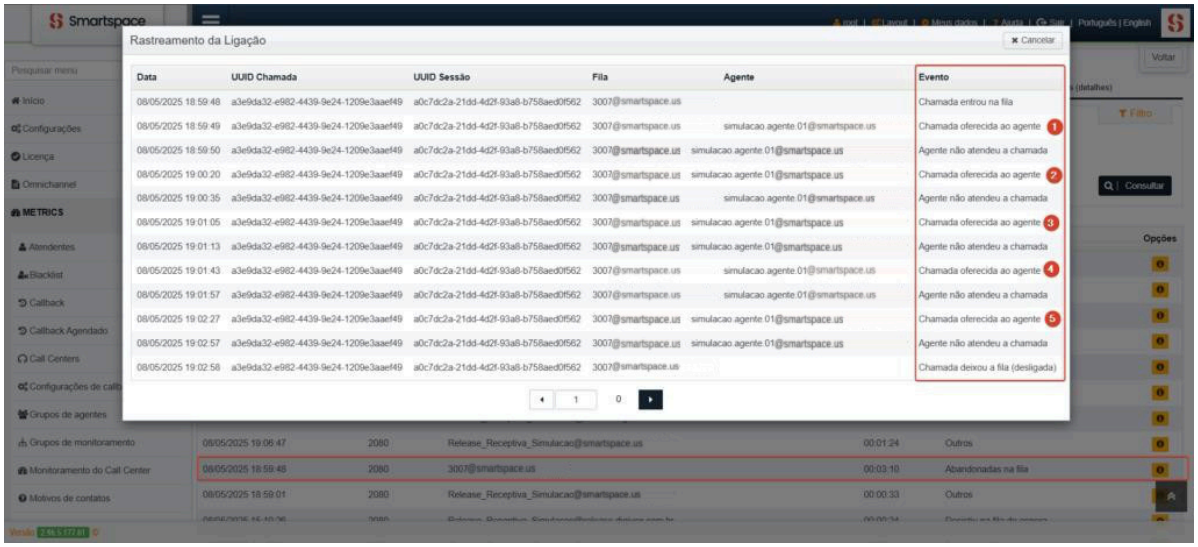
Ejemplo 2

Abandonada en la cola: el cliente llamó al Contact Center y entró en la cola de espera.

En este ejemplo se puede ver que la llamada se ofreció a un **Agente** varias veces, pero no se atendió. El cliente desistió de esperar y colgó.



«Abandonada en la cola» porque el cliente no fue atendido en un tiempo razonable y desistió de esperar.

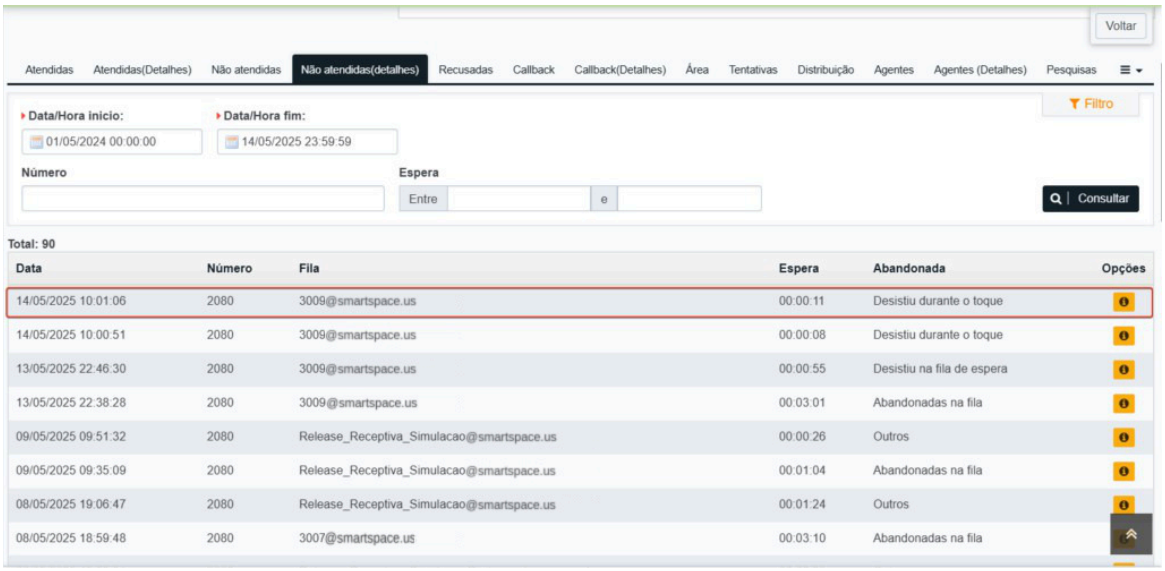


«Abandonada en la cola» porque el cliente no fue atendido en un tiempo razonable y desistió de esperar.

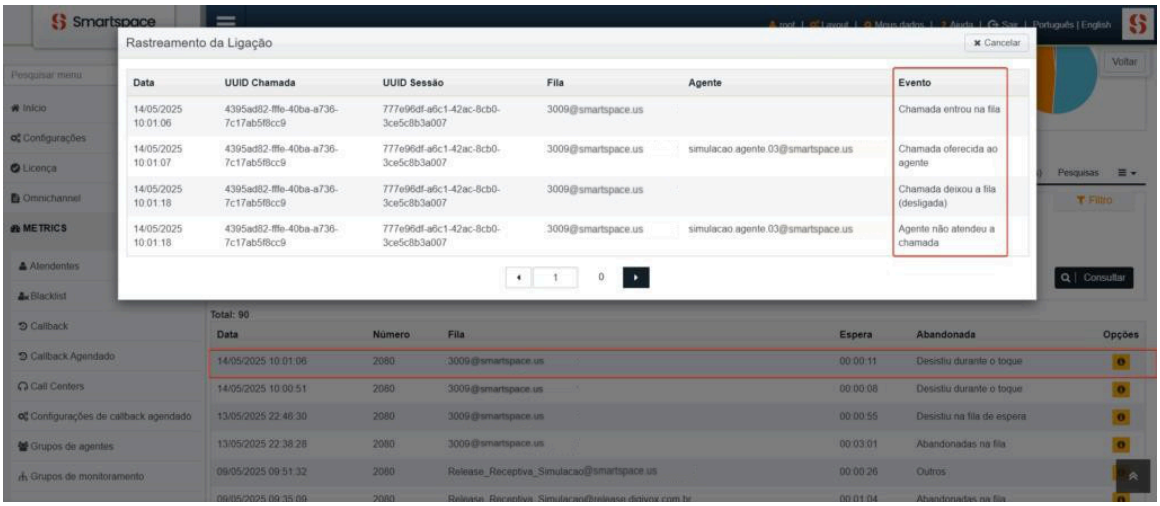
Ejemplo 3

Desistió durante el tono: el cliente llamó al Contact Center y entró en la cola de espera.

La llamada se ofreció al **Agente** (sonó para el **Agente**). Sin embargo, antes de que este hiciera clic en **Atender** en la pantalla de Atención, el cliente colgó.



*El cliente «Desistió durante el tono», antes de que el **Agente** hiciera clic en Atender.*



*El cliente «Desistió durante el tono», antes de que el **Agente** hiciera clic en Atender.*

Ejemplo 4

Otros: este es un ejemplo en el que la columna «Abandonada» del informe muestra el resultado **Otros**.

En el caso concreto de la llamada de demostración, «Otros» se refiere a un contacto de cliente con «Número máximo de no atendidas alcanzado. Pausa automática».

Este escenario se produce cuando un **Agente** alcanza el número máximo de llamadas no atendidas configurado para él, el «*Max no Answer*».

La configuración se realiza desde el menú **Metrics > Opciones de agentes** (consulte 4.2). Cuando el **Agente** alcanza el número máximo de llamadas no atendidas, entra automáticamente en pausa en la pantalla de Atención.

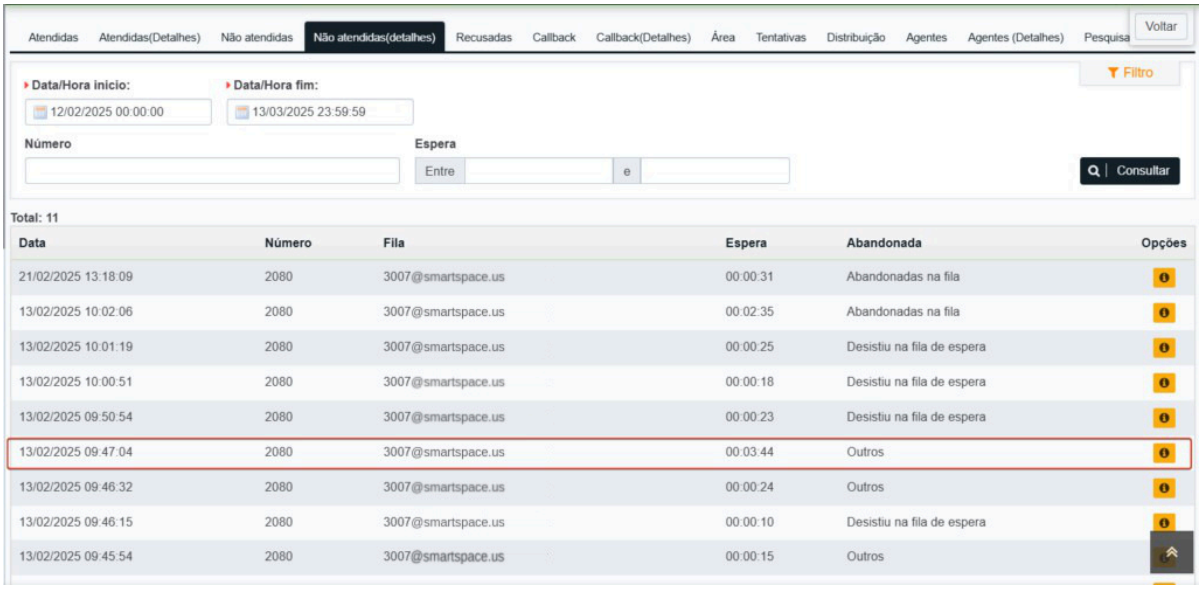
En el rastreo de la llamada será posible comprobar el **Evento** «Número máximo de no atendidas alcanzado. Pausa automática».

Observe en las imágenes que el «*Max no Answer*» configurado para el **Agente** es de 500 llamadas no atendidas.

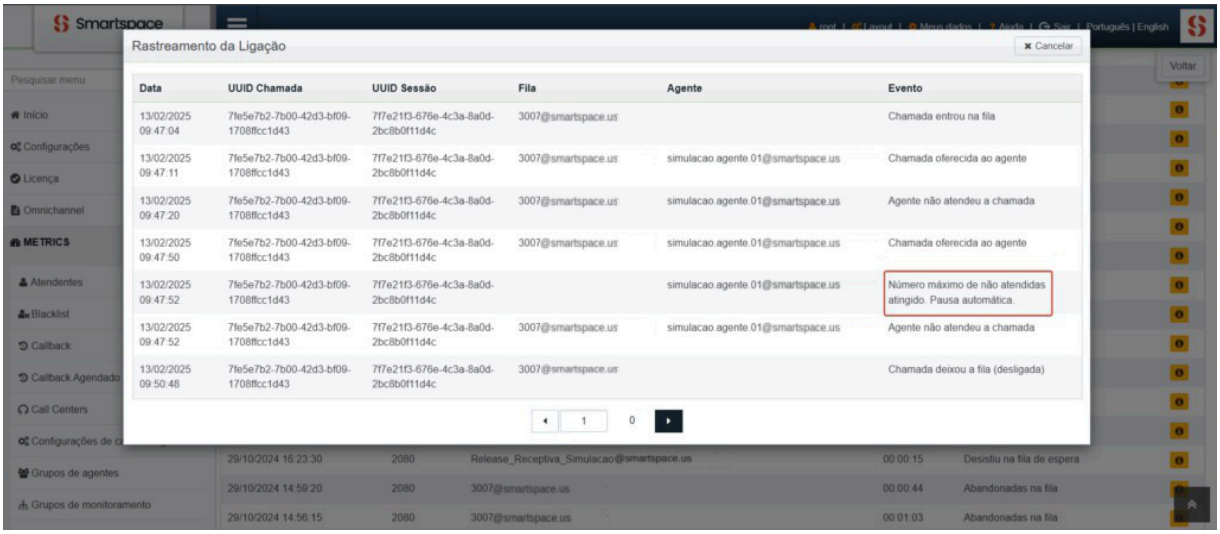
Cuando la llamada del ejemplo se ofreció al **Agente** por primera vez, este no la atendió.

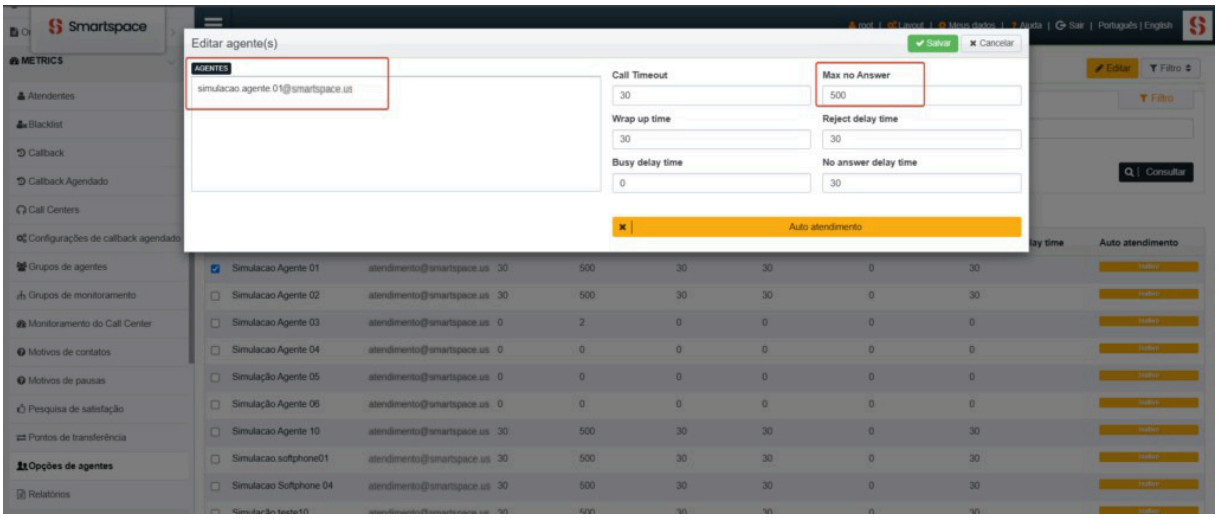
La llamada se le ofreció de nuevo, pero se había alcanzado el máximo de no atendidas. Por ello, el **Agente** entró en pausa automática y la llamada se colgó.

Consulte más detalles en las notas de la versión 2.95.1 del Contact Center.



*Ejemplo de llamada categorizada como «Otros» porque el **Agente** alcanzó el máximo de llamadas no atendidas y entró en pausa automática.*

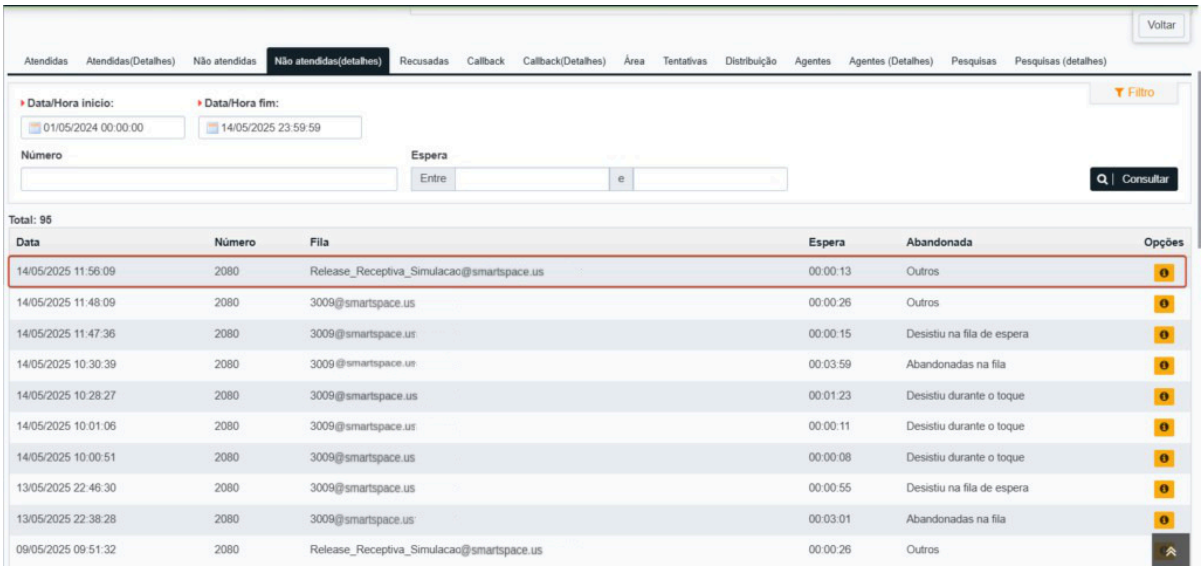




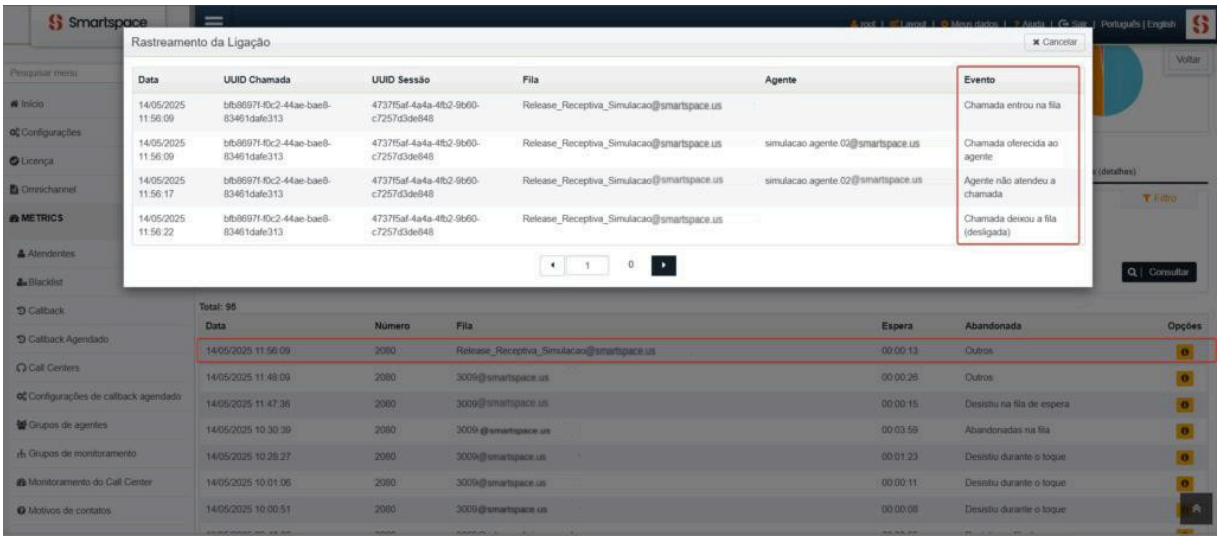
Ejemplo 5

Otros: aquí la llamada entró en la cola y se ofreció al **Agente**. Pero el **Agente** hizo clic en **Rechazar** en la pantalla de Atención.

La llamada se colgó y salió de la cola de espera.



*Ejemplo de llamada categorizada como «Otros» porque el **Agente** la **rechazó** mientras sonaba en la **pantalla de Atención**.*



6.8 Llamadas rechazadas

El **Informe de llamadas rechazadas** presenta los motivos de rechazo de las llamadas del Contact Center (Call Center), para que la supervisión pueda detectar oportunidades de mejora en la atención.

Las llamadas rechazadas son aquellas en las que:

- Ningún **Agente** atiende dentro del tiempo límite configurado para atender las llamadas de la cola. Es decir, se agotó el tiempo definido para realizar la atención (***No Agent Timeout***).
- La configuración de la cola está definida para colgar la llamada (*hangup*) al alcanzar el tiempo límite definido para la atención (***Timeout***).

- Entraron en la cola durante el «**Tiempo para volver a aceptar llamadas tras haberse quedado sin agentes en la cola**». Durante el tiempo definido en esta configuración de la cola, si los clientes vuelven a llamar al Contact Center, la cola rechazará las llamadas. Estas llamadas se contabilizarán como rechazadas.
- Se alcanzó la «**Cantidad de clientes en la cola**»: esta configuración permite determinar la cantidad máxima de clientes en la cola. Al alcanzar la cantidad configurada, las nuevas llamadas se clasificarán como rechazadas.

Posibles causas vs. acciones

El informe puede ayudar a identificar y corregir las causas de los rechazos de llamadas relacionadas con los indicadores, por ejemplo:

- **El Agente estaba ocupado con otra llamada:** revisar la disponibilidad y la distribución de los **Agentes** entre las colas y los horarios de atención.
- **El Agente prefirió transferirla a otro:** puede indicar la necesidad de formación en escenarios concretos de atención que se están derivando a personas del equipo con mayor cualificación.
- **Se alcanzó la «Cantidad de clientes en la cola»:** para evitarlo, es posible dirigir las llamadas excedentes a otra cola o a una extensión específica.
- **El Agente tenía problemas técnicos, como falta de audio o de *internet*:** posibles ajustes de configuración e infraestructura.
- **Llamada rechazada por alguna política interna del Contact Center:** revisión de procesos y reglas.

IMPORTANTE: las llamadas en las que el **Agente** pulsa la acción **Rechazar** en la pantalla de Atención mientras la llamada está sonando se contabilizan en los **Informes de llamadas no atendidas** y No atendidas (detalles).

Visión general del informe

La primera información sobre las **Llamadas rechazadas** se muestra en el **Resumen general del informe**, que identifica estas llamadas en las cantidades y los gráficos de llamadas.

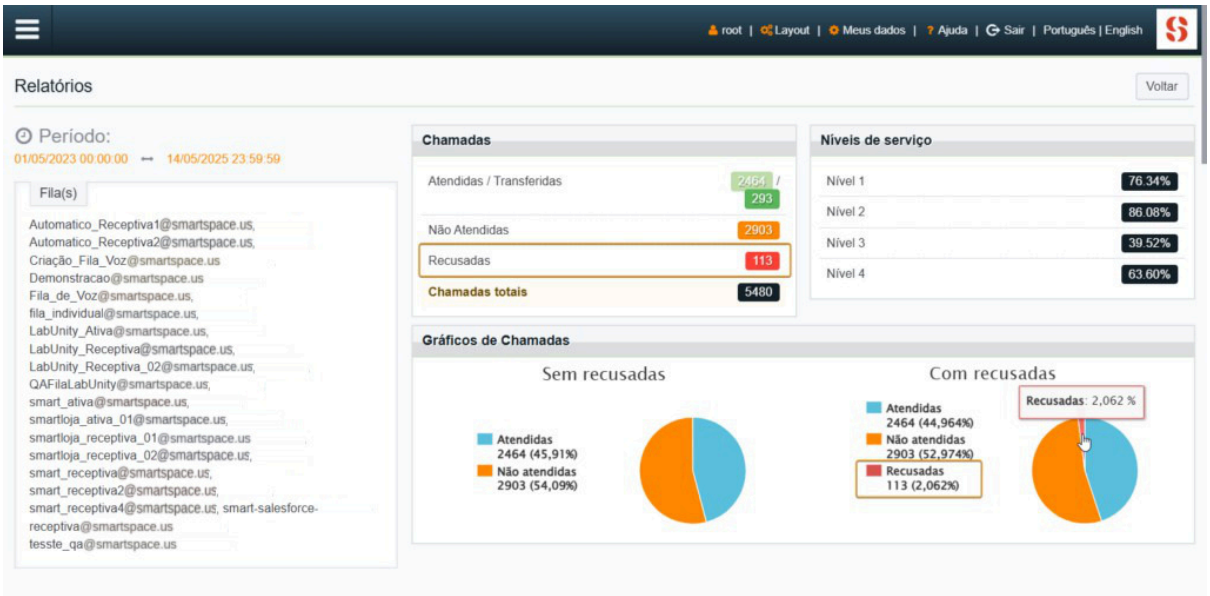
La parte superior de la pestaña **Rechazadas**, por su parte, ofrece una visión detallada de las llamadas con este estado, y muestra las cantidades de rechazadas por ***Timeout***, por ***No Agent Timeout*** y el «Total de llamadas rechazadas». Además, incluye un gráfico con los totales y porcentajes de cada motivo de rechazo.

A continuación, las **Llamadas rechazadas** se enumeran por:

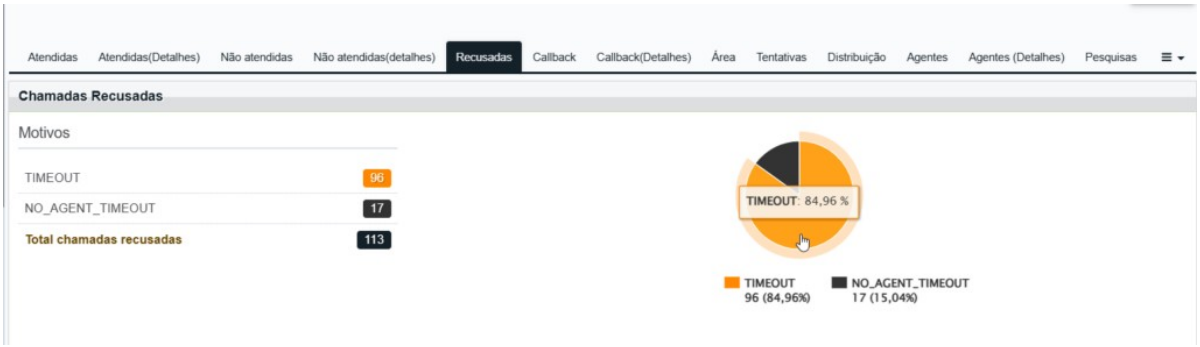
- **Fecha:** fecha y hora (hora : minutos : segundos) en que la llamada entró en la cola de atención y se rechazó.
- **Cola:** la que rechazó la llamada.
- **Originador:** número que llamó al Contact Center (cliente) y cuya llamada se rechazó.
- **Motivo:** del rechazo de la llamada.

Las llamadas pueden analizarse individualmente teniendo en cuenta las filas de la tabla.

Cada página presentará 50 resultados. Cuando haya más llamadas, el pie de la pestaña mostrará la paginación para navegar por ellas.



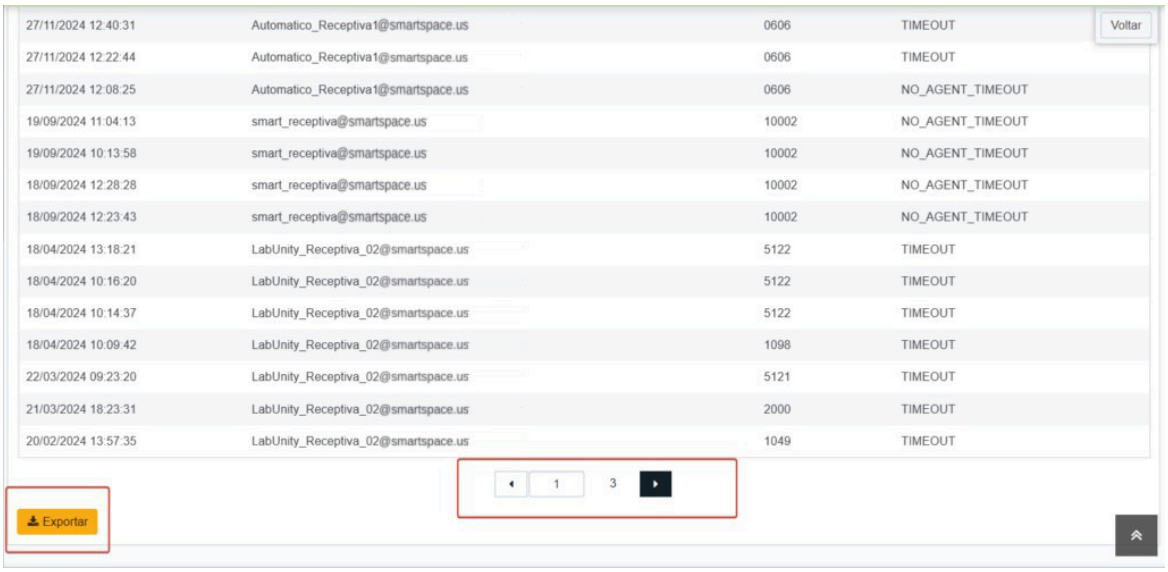
Resumen general *en la parte superior de la pantalla de* ***Informes****, que contabiliza las* ***Llamadas rechazadas****.*



Cantidades totales y de ***Llamadas rechazadas*** *por motivo.*

Data	Fila	Originador	Motivo
07/05/2025 18:54:40	LabUnity_Receptiva@smartspace.us	1049	NO_AGENT_TIMEOUT
28/01/2025 12:11:56	LabUnity_Receptiva@smartspace.us	1049	NO_AGENT_TIMEOUT
03/01/2025 13:07:08	LabUnity_Receptiva_02@smartspace.us	5122	TIMEOUT
30/12/2024 15:40:36	LabUnity_Receptiva_02@smartspace.us	1049	TIMEOUT
30/12/2024 15:39:39	LabUnity_Receptiva_02@smartspace.us	1049	TIMEOUT
30/12/2024 11:46:55	LabUnity_Receptiva_02@smartspace.us	10017	TIMEOUT
30/12/2024 11:42:05	LabUnity_Receptiva_02@smartspace.us	9120	TIMEOUT
30/12/2024 11:41:22	LabUnity_Receptiva_02@smartspace.us	1049	TIMEOUT
30/12/2024 11:32:03	LabUnity_Receptiva_02@smartspace.us	10017	TIMEOUT
30/12/2024 11:10:02	LabUnity_Receptiva_02@smartspace.us	10017	TIMEOUT
30/12/2024 11:05:43	LabUnity_Receptiva_02@smartspace.us	10017	TIMEOUT
27/12/2024 16:49:47	LabUnity_Receptiva_02@smartspace.us	1049	TIMEOUT
27/11/2024 22:35:37	Automatico_Receptiva1@smartspace.us	0606	TIMEOUT

Lista detallada de ***Llamadas rechazadas****.*



*Opción de **Exportar** el informe en CSV y paginación que se muestra a partir de 50 resultados.*

6.9 Callback

El **Informe de Callback** registra las llamadas realizadas por el Contact Center a los clientes que solicitaron una devolución de llamada, en lugar de esperar en la cola hasta ser atendidos.

El **Callback** garantiza que se contacte con el cliente aunque haya perdido la llamada inicial. Mediante la supervisión de los resultados, es posible analizar y optimizar el proceso de devolución de llamadas, lo que mejora la experiencia del cliente y la eficiencia de la operación.

El informe permite evaluar métricas como la tasa de respuesta del **Callback**, el tiempo medio de espera hasta la devolución y el índice de satisfacción del cliente con el servicio.

Los indicadores pueden ayudar a la supervisión a evaluar el rendimiento del proceso de **Callback**, teniendo en cuenta oportunidades de mejora en la gestión de los **Agentes**, en la distribución de las llamadas y en la optimización de procesos.

La lectura de los datos permite, entre otras cosas:

- Comprobar los periodos punta con un alto volumen de *callbacks*.
- Observar la necesidad de reducir el tiempo de espera de atención.
- Evaluar la posibilidad de ajustar el cuadrante de atención.
- Identificar problemas específicos, como llamadas abandonadas durante la espera de la devolución o **Agentes** con bajo rendimiento en el **Callback**.

IMPORTANTE: el **Callback** es una forma de mejorar la experiencia del cliente, ya que optimiza el tiempo de espera y reduce el abandono de llamadas.

Para que se realicen las llamadas de **Callback**, es necesario que el recurso esté habilitado en las colas de atención.

Visión general del informe

El **Informe de Callback** presenta un resumen de las llamadas de devolución mediante gráficos y tablas con el **Detalle** de los datos generales.

Toda la información de la pestaña puede exportarse a hojas de cálculo CSV, lo que facilita el uso de los datos en otras herramientas que prefiera la supervisión.

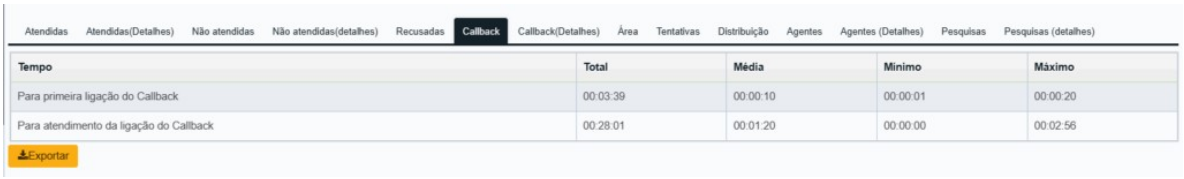
La pestaña **Callback** se organiza en tres secciones, que agrupan la información de los siguientes indicadores:

Tiempo

Esta sección presenta las siguientes estadísticas de tiempo relacionadas con las llamadas de **Callback**:

- **Hasta la primera llamada del Callback:** tiempo que tardó el sistema, tras la solicitud de *callback*, en realizar el primer intento de llamada al cliente.
- **Hasta la atención de la llamada del Callback:** tiempo entre la solicitud de **Callback** y el momento en que se atendió la llamada (atención efectiva del cliente).

Para los dos indicadores se muestran los tiempos **Total**, **Mínimo**, **Máximo** y la **Media**, teniendo en cuenta todas las llamadas de **Callback** del periodo y de las colas seleccionados en la consulta para Generar informe.



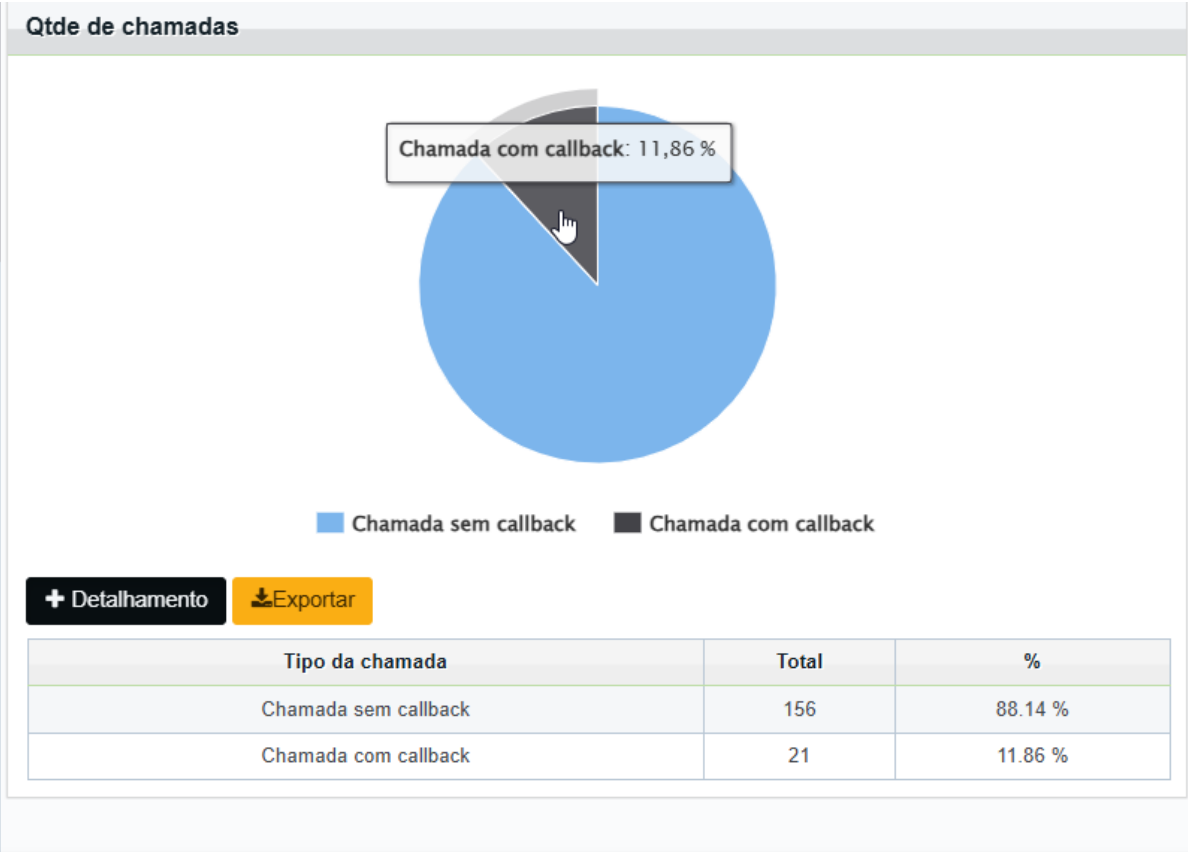
*Resumen de los indicadores de **Tiempo** del **Informe de Callback**.*

Cantidad de llamadas

Esta sección muestra la **proporción de llamadas realizadas con o sin uso de la funcionalidad de Callback** en el Contact Center.

Los indicadores ayudan a entender **cómo se está utilizando el canal de devolución automática** respecto al total de llamadas procesadas.

El gráfico registra porcentajes, mientras que el **Detalle** también muestra el «Total» de llamadas sin Callback y de llamadas con Callback.



Tipo da chamada	Total	%
Chamada sem callback	156	88.14 %
Chamada com callback	21	11.86 %

*Indicadores de la sección **Cant. de llamadas**.*

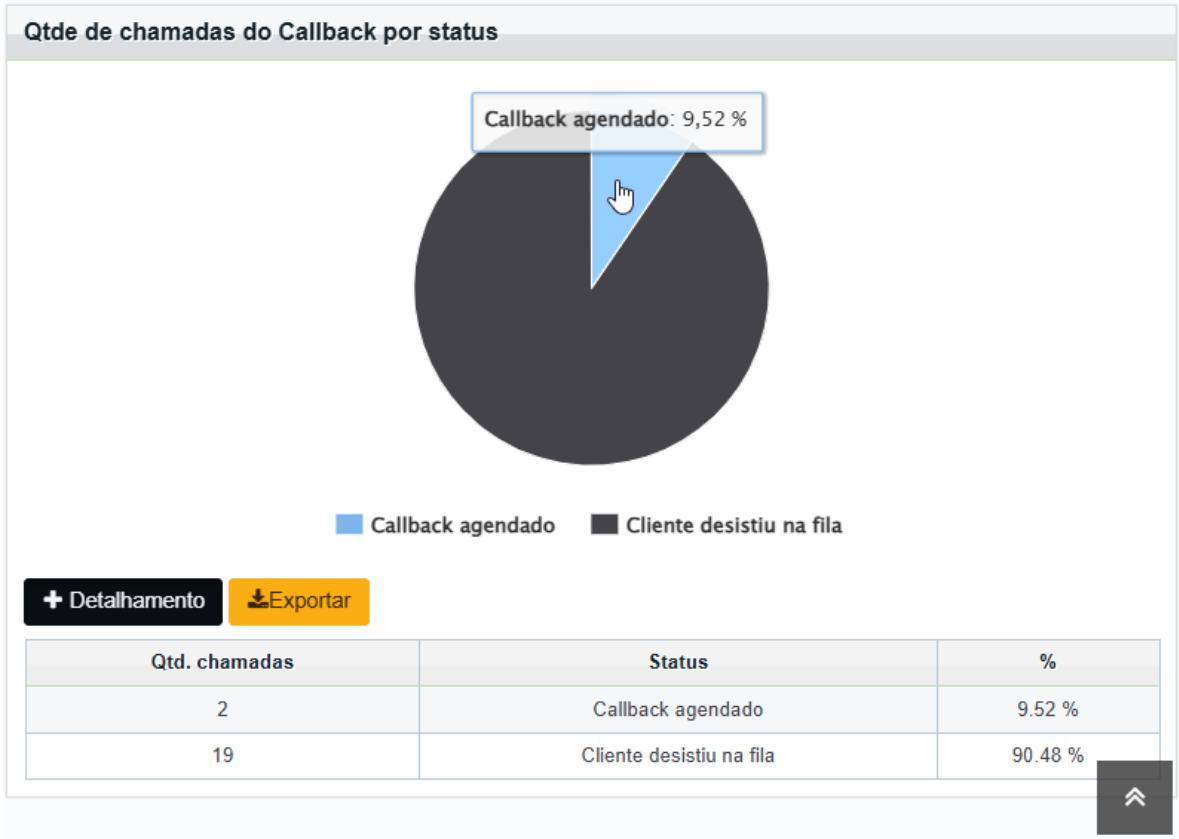
Cantidad de llamadas del Callback por estado

En esta sección se muestran la **cantidad** y la **proporción de solicitudes de Callback separadas por estado final**.

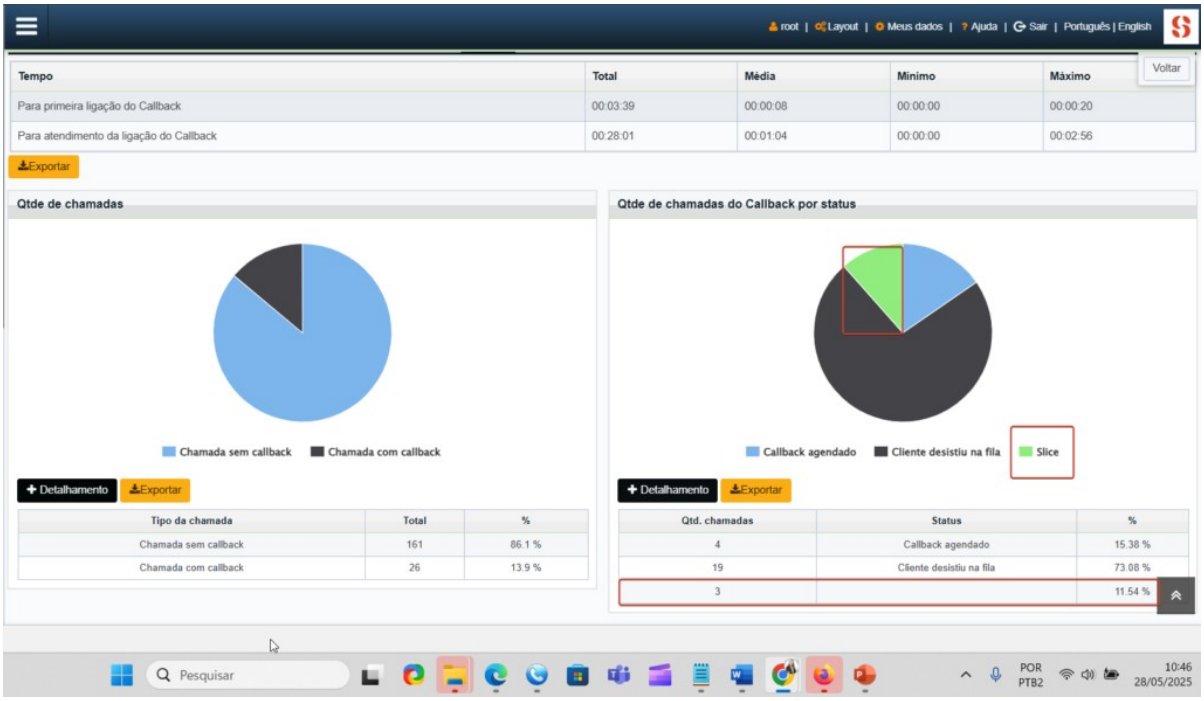
Los indicadores muestran **qué ocurrió con los clientes que tuvieron la opción de solicitar Callback** tras entrar en la cola de espera.

Los datos de «**Callback programado**» representan la cantidad (y el porcentaje) de clientes que llamaron a colas con **Callback** habilitado y que solicitaron la devolución de la llamada.

La cantidad (y el porcentaje) de «**El cliente desistió en la cola**», por su parte, representa a quienes, aunque la cola tuviera **Callback**, colgaron sin solicitar la devolución de la llamada.



Qtd. chamadas	Status	%
2	Callback agendado	9.52 %
19	Cliente desistiu na fila	90.48 %



Tempo	Total	Média	Mínimo	Máximo
Para primeira ligação do Callback	00:03:39	00:00:08	00:00:00	00:00:20
Para atendimento da ligação do Callback	00:28:01	00:01:04	00:00:00	00:02:56

Tipo da chamada	Total	%
Chamada sem callback	161	86.1 %
Chamada com callback	26	13.9 %

Qtd. chamadas	Status	%
4	Callback agendado	15.38 %
19	Cliente desistiu na fila	73.08 %
3		11.54 %

6.10 Callback (detalles)

El **Informe de Callback (detalles)** presenta una visión en profundidad de cada llamada con solicitud de devolución, e informa del estado de la atención, los tiempos de espera y de ejecución, además del rastreo del intento de devolución de la llamada al cliente.

Los indicadores son útiles para auditorías, para evaluar el rendimiento del recurso de **Callback** y para entender las experiencias individuales de los clientes.

La información contenida en el informe ayuda a:

- Garantizar la visibilidad sobre lo que funciona, o no, en el proceso de devolución de llamadas.
- Formar a los **Agentes** (a partir de los casos que han finalizado).
- Cruzar los datos con los de otros informes, como Llamadas no atendidas, No atendidas (detalles) y/o Rechazadas.

Visión general del informe

Los datos se enumeran del más reciente a los anteriores mediante las columnas:

- **Fecha:** fecha y hora (horas : minutos : segundos) en que la llamada entró en la cola del Contact Center. Es decir, antes de que el cliente solicitara la devolución de la llamada.

* Para comprobar la hora de la llamada de **Callback**, haga clic en **Rastrear (i)**, en la columna «Opciones».

- **Número:** del cliente que solicitó el **Callback.**
- **Cola:** cola a través de la cual se solicitó la llamada de **Callback**.
- **Espera:** tiempo entre el momento en que se solicitó el Callback y el instante en que se inició la llamada de devolución.
- **Duración:** tiempo que duró la llamada de Callback, a partir del momento en que el cliente la atendió.
- **Desconexión:** quién colgó la llamada de **Callback** (**Agente** o cliente/Originador).
- **Agente: Agente** que habló con el cliente en la llamada de **Callback.**
- **Estado (de la) llamada:** muestra si la llamada que hizo el cliente, antes de solicitar el **Callback, se atendió**, **se perdió** o **se rechazó**.

→ **Atendida:** cuando el cliente llamó al Contact Center, fue atendido y, tras hablar con el **Agente**, marcó la opción para solicitar el **Callback**.

→ **Perdida:** el cliente llamó al Contact Center, la llamada sonó y ningún **Agente** de la cola aceptó la llamada. El cliente marcó la opción para solicitar el **Callback** y la llamada original se colgó.

→ **Rechazada:** consulte los motivos que generan llamadas con este estado en el Informe de llamadas rechazadas.

- **Estado (del) callback:** muestra si el cliente **atendió** la llamada de devolución o si esta se **perdió** (el cliente no contestó).
- **Opciones:** esta columna ofrece las acciones para:

• **Escuchar:** permite escuchar la grabación de la llamada. Para ello, el recurso debe estar habilitado en la cola de atención. (La opción no se mostrará en el informe para las colas con la grabación de llamadas deshabilitada).

• **Rastrear (i):** muestra todo el recorrido de la llamada de **Callback**. El rastreo muestra una ventana emergente que enumera cada etapa de la atención de la llamada de devolución, desde el momento en que la llamada se añadió a la lista de **Callback**. Además de la «Fecha y hora», es posible consultar el UUID de la llamada de **Callback** y todos los eventos registrados hasta que el cliente **atiende** la llamada de devolución o esta se **pierde** (cuando el cliente no contesta).

- **Exportar:** permite exportar el informe generado a una hoja de cálculo CSV.

El análisis de los indicadores puede realizarse de forma individual, llamada por llamada (por filas), o mediante resultados afinados a partir de la consulta aplicada con los filtros de la pestaña:

- **Fecha/hora de inicio | Fecha/hora de fin:** permite definir un intervalo entre fechas y horas que se consultarán.
- **Duración Segundo(s):** permite filtrar los *callbacks* por la duración de la llamada de devolución, en segundos. **Ejemplo:** buscar los *callbacks* que duraron entre 0 y 40 segundos.
- **Espera Segundo(s):** filtra por el tiempo de espera del cliente hasta recibir la llamada de devolución después de que se programara el **Callback**.
- **Número:** busca resultados para un número de teléfono específico (del cliente/«Origen») para consultar solo los *callbacks* asociados a él.
- **Estado (de la) llamada:** permite filtrar las llamadas por el estado original de la atención (antes del **Callback**): **Atendida**, **Perdida** o **Rechazada**.
- **Estado (del) callback:** filtra las llamadas por el estado de la llamada de **Callback: Atendida** o **Perdida**.

6.11 Llamadas por área

El **Informe de llamadas por área** permite segmentar los números de «Origen» (de los clientes) de las llamadas atendidas o no atendidas en función de dígitos específicos, como prefijos de área (DDD), prefijos u otras partes de los números.

Es útil, por ejemplo, para analizar prefijos de área (normalmente en las posiciones iniciales), los operadores más utilizados, los prefijos internos o los bloques numéricos utilizados por regiones, o incluso las respuestas a campañas.

Los resultados de **Llamadas por área** proporcionan indicadores como:

- Patrones de llamadas por región.
- Resultados de campañas específicas que utilizan franjas numéricas propias.
- Volumen de atención por origen.

La información se muestra en pantalla según los filtros seleccionados en la pestaña **Área**:

- **Dígitos:** para consultar una cantidad determinada de dígitos de los números de «Origen», según el valor seleccionado en el filtro: 1, 2, 3, 4 o 5.
- **Posición inicial:** para indicar a partir de qué dígito, dentro del número de teléfono, el sistema empezará a leer los números: 1.º, 2.º, 3.º, 4.º o 5.º.

Así, al seleccionar «**Dígitos**» = **2** y «**Posición inicial**» = **5**, el informe mostrará los **dos dígitos a partir del 5.º dígito** de los números de teléfono que llamaron al Contact Center.

Ejemplos

Si el número de origen fuera **85998761233**:

1. Al elegir: **Dígitos = 2 Posición inicial = 1**

→ Resultado: el sistema analizará los **2 primeros dígitos**, es decir, 85 (prefijo de área, DDD).

2. Si elige: **Dígitos = 2 Posición inicial = 5**

→ Resultado: el sistema analizará las posiciones 5 y 6, es decir, 87 (parte del número).

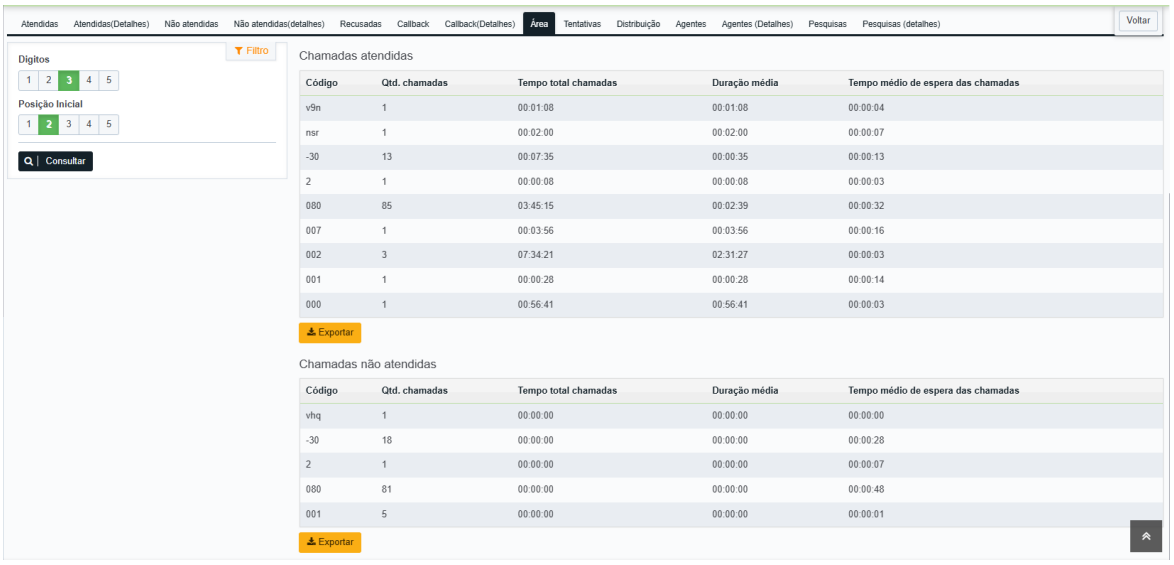
Visión general del informe

Tras seleccionar los filtros deseados y pulsar **Consultar**, las llamadas atendidas y las llamadas no atendidas se enumerarán en tablas individuales, con los resultados correspondientes al periodo y a las colas seleccionados al Generar informe.

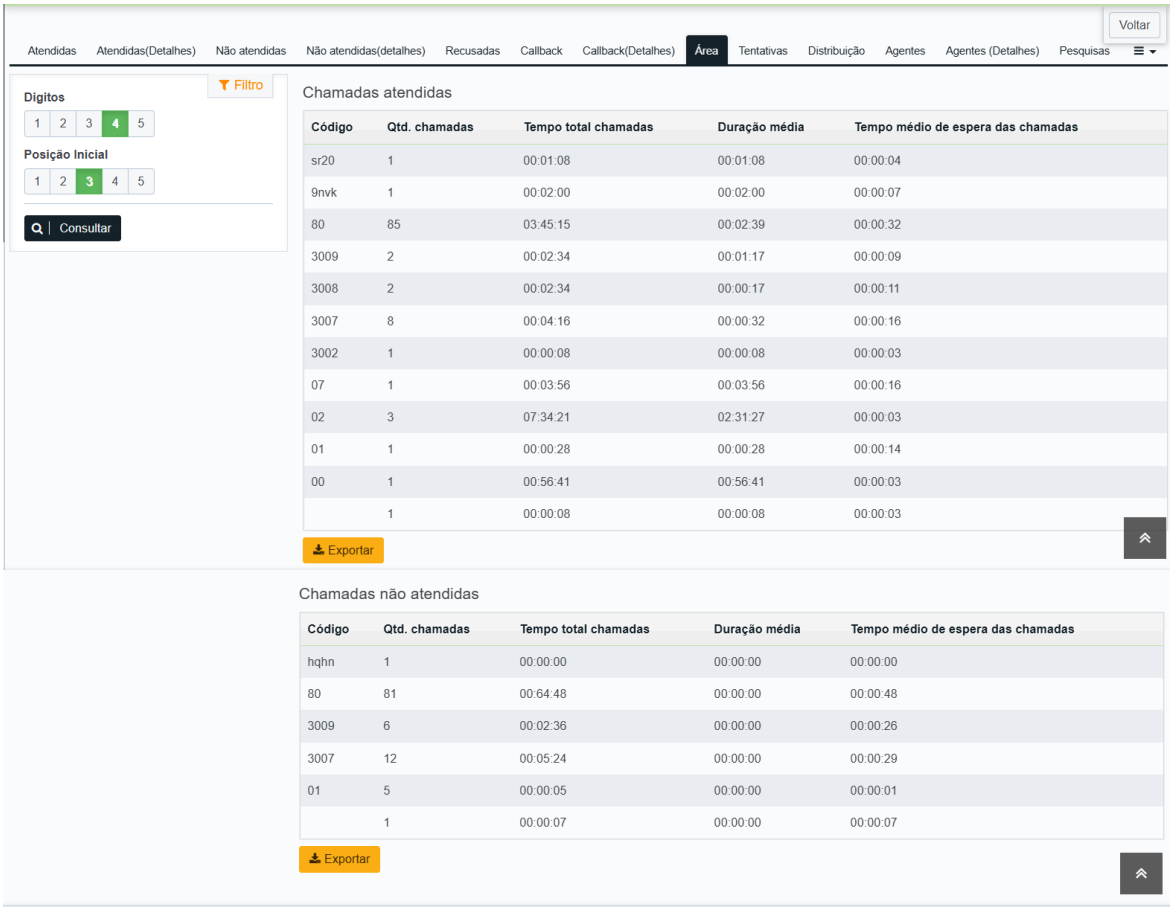
Para cada tabla se mostrarán:

- **Código:** parte del número de «Origen» segmentada según las opciones seleccionadas en los filtros («Dígitos» y «Posición inicial»).
- **Cant. llamadas:** llamadas que corresponden al código consultado y que se atendieron o no se atendieron en el periodo.
- **Tiempo total de llamadas:** duración teniendo en cuenta la suma total de las llamadas atendidas o no atendidas para el código.
- **Duración media:** media de duración teniendo en cuenta la suma de todas las llamadas atendidas o no atendidas para el código.
- **Tiempo medio de espera de las llamadas:** media de espera en la cola de atención hasta que las llamadas del código se atendieron o no se atendieron.

Los resultados pueden **exportarse** a hojas de cálculo en formato CSV para facilitar las comparaciones y los análisis estratégicos.



*Visión general del **Informe de llamadas por área**.*



*Visión general del **Informe de llamadas por área**.*

IMPORTANTE

- Los indicadores correspondientes a cada código de las tablas de resultados deben comprobarse por filas (cada fila registra los datos de un código).

- Cuando los números incluyan letras u otros caracteres especiales en la configuración, como «W» y «S» para identificar que son de un **WebRTC** (*Web Real Time Communication*) o de un **softphone**, estos caracteres se tendrán en cuenta en el código.

Análisis de resultados

A continuación se incluyen ejemplos de *insights* que la supervisión puede obtener a partir de la lectura de los indicadores del informe.

Ejemplo 1

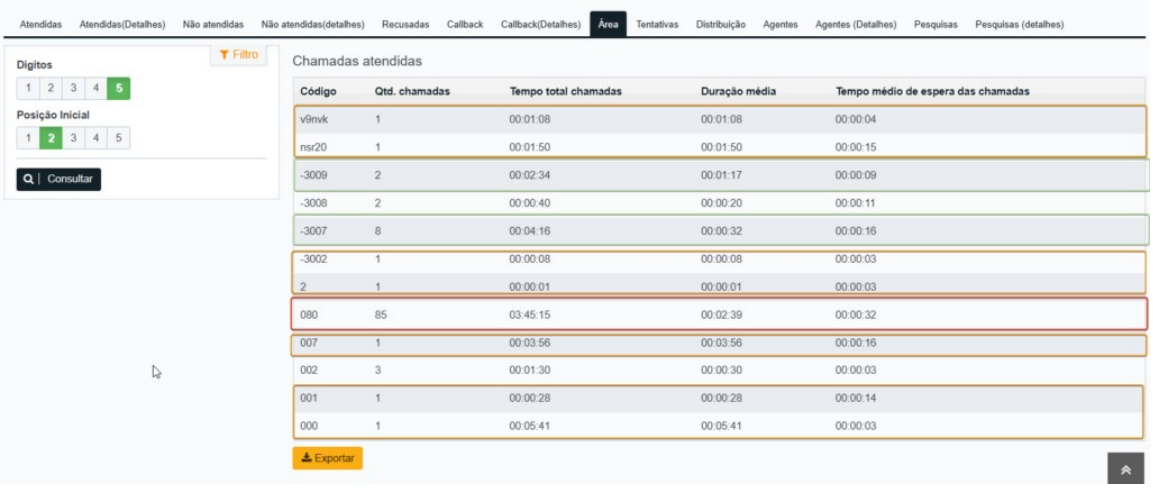
En la siguiente demostración, la consulta se realizó por números de «Origen» con 5 «Dígitos», a partir del 2.º dígito («Posición inicial» 2).

Los resultados permiten observar que el sistema extrae **5 dígitos a partir de la 2.ª posición** de cada número de teléfono (excluyendo el 1.er carácter) para componer el **código del área** que aparece en la columna «Código».

Observe que aparecen códigos con menos de 5 dígitos. Esto ocurre porque **no todos los números tienen caracteres suficientes a partir de la posición 2 para formar 5 dígitos completos**.

El sistema intenta capturar 5 dígitos a partir de la posición 2, pero si el número tiene, por ejemplo, solo 6 dígitos en total, solo podrá capturar hasta 5 posiciones (o menos) antes de llegar al final del número.

Además, en los números originales puede haber **caracteres especiales (letras, guiones, entre otros)**, que se tendrán en cuenta en el código extraído.



*Ejemplo de **Informe de llamadas atendidas por área**.*

Análisis de los indicadores

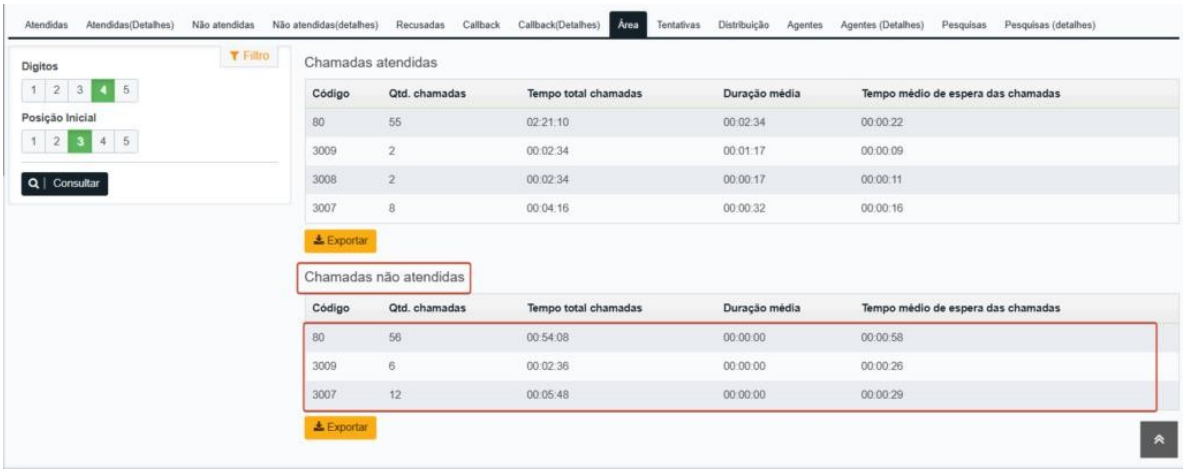
- El código señalado en rojo representa la mayor carga de atención. La duración media está dentro de un tiempo aceptable, pero el **tiempo medio de espera de 32 segundos** indica que los clientes tienen que esperar antes de ser atendidos. Este puede ser un punto de atención para aumentar la capacidad u optimizar la distribución de las llamadas.
- Los códigos -3007 y -3009, marcados en color verde, son de llamadas más breves y con un tiempo de espera aceptable. Representan áreas o números con un rendimiento positivo y una buena agilidad.
- Los códigos identificados en color naranja muestran áreas con pocos registros, pero con llamadas cortas. Pueden representar sectores de baja demanda o contactos internos. Aun así, es importante comprobar si son áreas críticas que merecen más atención.

Ejemplo 2

En el siguiente ejemplo, la consulta se realizó por números de «Origen» con 4 «Dígitos», a partir del 3.er dígito («Posición inicial» 3). El análisis se centrará en la lista de **Llamadas no atendidas**.

El sistema extrae **4 dígitos a partir de la 3.ª posición** de cada número de teléfono (excluyendo los dos primeros caracteres) para componer el **código del área** que aparece en la columna «Código».

No todos los códigos aparecen con 4 dígitos, porque **no todos los números tienen caracteres suficientes a partir de la posición 3 para formar 4 dígitos completos**.



*Ejemplo de análisis del **Informe de llamadas no atendidas por área**.*

Análisis de los indicadores

Código 80 — Alerta de pérdida alta

Es el mayor volumen de llamadas no atendidas de la lista, con un **tiempo medio de espera** cercano a 1 minuto, lo que indica que los clientes esperan bastante antes de desistir de ser atendidos.

- Evaluar si hay **Agentes** disponibles para este código/franja.
- Comprobar si se producen picos de llamadas y ausencia de atención en una misma franja horaria.
- Plantearse redistribuir las llamadas a otras colas o aumentar la capacidad en este punto.

Código 3007 — Pérdida media

12 llamadas no se atendieron. El tiempo de espera puede considerarse razonable, pero sigue representando abandonos de clientes.

- Supervisar la operación para comprobar un posible aumento del volumen de llamadas no atendidas.
- Puede indicar un cuello de botella puntual (por ejemplo: pausa de los **Agentes**, volumen concentrado de llamadas).

Código 3009 — Volumen bajo, pero requiere atención

- Supervisar, ya que, aunque el volumen de llamadas no atendidas es bajo, puede indicar el inicio de una tendencia.
- Comprobar si hay franjas sin **Agentes** conectados para atender las llamadas de esta área.

6.12 Intentos de llamadas

El **Informe de intentos de llamadas** presenta métricas de los intentos de llamadas que entran en el Contact Center y se ofrecen a las colas de atención y a los **Agentes** a través del **Distribuidor automático de llamadas** (**DAC**).

El **DAC** es un sistema automatizado de enrutamiento de llamadas que busca **Agentes** disponibles para atender a los clientes.

Los **Intentos de llamadas entrantes vía DAC** se refieren al número de veces que este sistema intentó dirigir las llamadas de los clientes a una determinada cola o a un **Agente**, hasta que esas llamadas se atendieron o no se atendieron.

Es un indicador útil para medir la eficiencia del enrutamiento (direccionamiento) de las llamadas y la calidad de la atención.

Un número de intentos elevado, con pocas llamadas atendidas, puede señalar colas sobrecargadas o que los **Agentes** tardan en responder. Esto puede afectar a la experiencia del cliente.

Cómo funciona

- El **DAC** recibe las llamadas que llegan al Contact Center.
- Dirige esas llamadas a colas de atención específicas.
- Intenta dirigir las llamadas a distintos **Agentes** dentro de las colas, según las reglas de distribución configuradas.
- Las llamadas se ofrecen a los **Agentes** disponibles.
- Cuando no hay ningún **Agente** disponible, las llamadas esperan en la cola para ser atendidas.

> **IMPORTANTE**
>
> Las llamadas atendidas sin ningún intento de llamada perdido no se contabilizarán en el **Informe de intentos**.
>
> Las llamadas atendidas por las colas del Contact Center en el primer intento, sin que se produzcan intentos de llamada hasta la atención, solo se registrarán en los **Informes** de Llamadas atendidas y Atendidas (detalles).

Entienda la diferencia entre llamadas e intentos

Llamada

Es la representación individual de una llamada telefónica.

Ejemplo: cada número que llama al Contact Center representa una llamada. Si el mismo número llama 10 veces, se contabilizarán 10 llamadas de ese número.

Intento

Cuántas veces se ofreció una misma llamada a los **Agentes** hasta que se atendió o, sin ser atendida, se colgó.

Una misma llamada puede ofrecerse a 10 **Agentes** hasta que uno de ellos la atienda o hasta que, sin que ninguno la atienda, se cuelgue.

En este escenario, si se atiende, sería una única llamada con 10 intentos (registrada en el Informe de llamadas atendidas).

En caso contrario, se contabilizaría una llamada con 10 intentos, finalizada como no atendida (registrada en el Informe de llamadas no atendidas).

Ejemplos de llamadas e intentos

1. Atendida con intentos perdidos

- **Intento 1**: el **Agente** 1 la rechazó.
- **Intento 2**: el **Agente** 2 la atendió.

Resultado

→ 1 llamada atendida

→ Estado final: Atendida

• Informe de intentos vía DAC

→ 2 intentos registrados

→ 1 intento perdido (**Agente** 1)

→ 1 intento con éxito (**Agente** 2)

2. No atendida con intentos perdidos

- **Intento 1**: el **Agente** 1 no respondió (*timeout*).
- **Intento 2**: el **Agente** 2 la rechazó.
- El cliente **desistió en la cola**.

Resultado

→ 1 llamada no atendida

→ Estado final: No atendida

• Informe de intentos vía DAC

→ 2 intentos perdidos (**Agente** 1 y **Agente** 2)

3. Llamada atendida de inmediato (sin intentos)

Intento 1: el **Agente** 1 la atendió.

Resultado

→ 1 llamada atendida

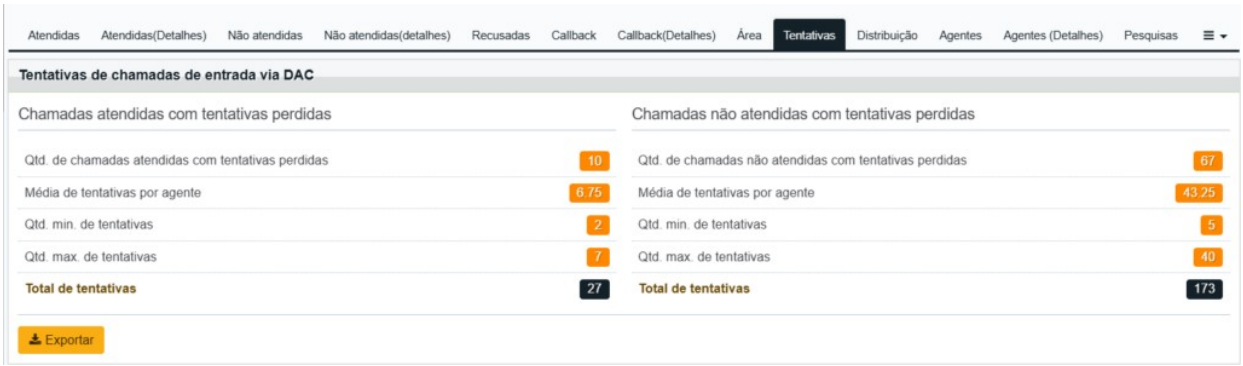
→ Estado final: Atendida

• **El Informe de intentos vía DAC no contabilizará esta llamada**.

Visión general del informe

El **Informe de intentos** se organiza en 3 bloques de información que contabilizan los resultados de:

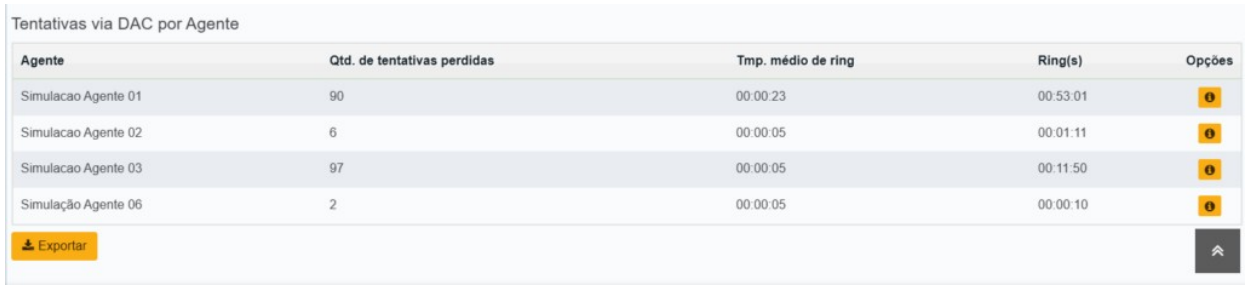
- Llamadas **atendidas** con intentos perdidos.
- Llamadas **no atendidas** con intentos perdidos.
- Intentos vía DAC **por cola**.
- Intentos vía DAC **por Agente**.



*Ejemplo de **Informe de intentos de llamadas entrantes vía DAC**.*



***Intentos de llamadas vía DAC por cola**.*



***Intentos vía DAC por Agente**.*

1. Llamadas atendidas/no atendidas con intentos perdidos

Número de veces que el sistema de **Distribución automática de llamadas** intentó dirigir las llamadas de los clientes a los **Agentes** de las colas, hasta que las llamadas se **atendieron** o **no se atendieron**. Este bloque segmenta los datos de **Llamadas atendidas con intentos**

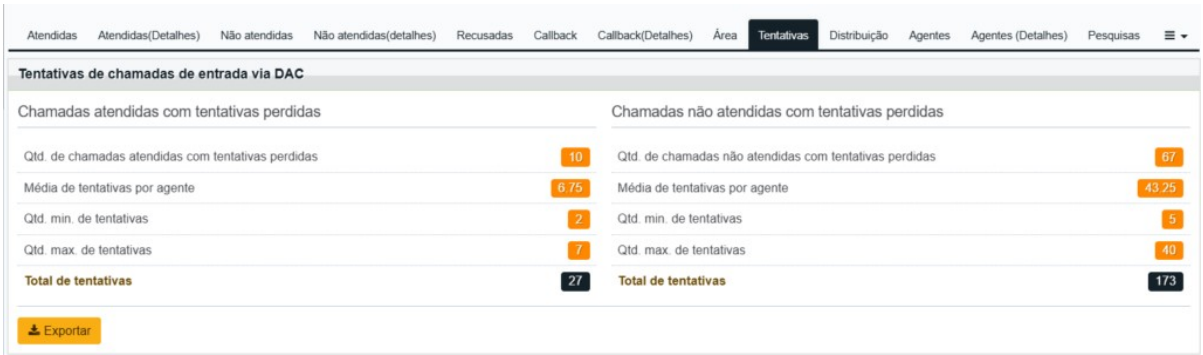
perdidos y de **Llamadas no atendidas con intentos perdidos**. Para cada sección, detalla las siguientes estadísticas:

- **Cant. de llamadas atendidas con intentos perdidos/Cant. de llamadas no atendidas con intentos perdidos:** total de llamadas atendidas y no atendidas tras intentos, en el periodo y en las colas seleccionados al Generar informe.
- **Media de intentos por agente:** resulta del siguiente cálculo:

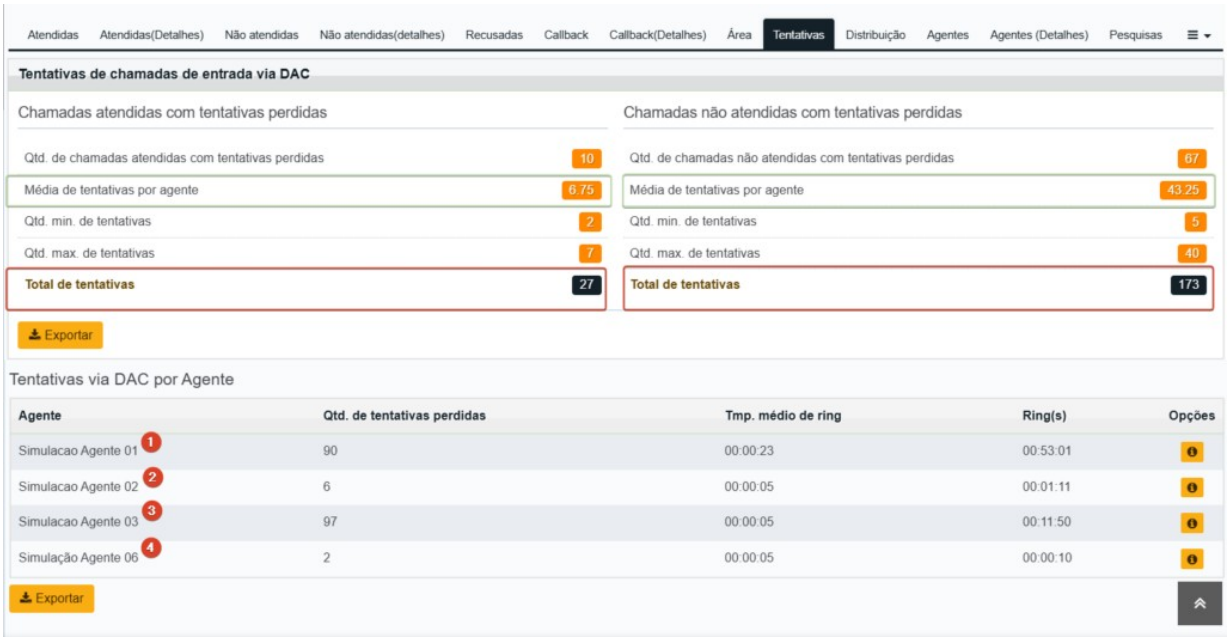
Total de intentos ÷ Número de Agentes activos en las colas

* Agentes activos = **Agentes** conectados en las colas (disponibles para atender). Este dato puede comprobarse en el bloque Intentos vía DAC por Agente.

- **Cant. mín. de intentos:** número mínimo de veces que se ofrecieron las llamadas hasta que se atendieron o se colgaron sin ser atendidas.
- **Cant. máx. de intentos:** número máximo de veces que fue necesario intentar ofrecer las llamadas hasta que se atendieron o se colgaron sin atención.
- **Total de intentos:** suma de todos los intentos realizados hasta que las llamadas de las colas se atendieron o se colgaron sin atención.



Intentos de llamadas entrantes vía DAC.



La **Media de intentos por agente** se calcula dividiendo el **Total de intentos** entre la cantidad de agentes activos.

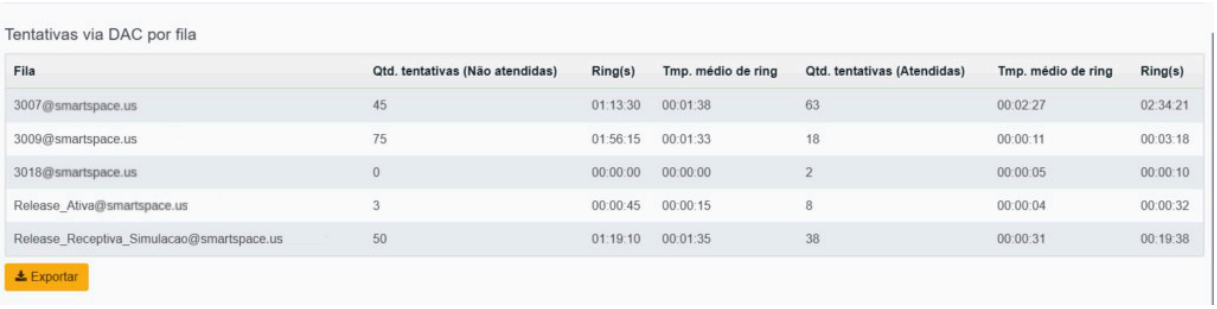
2. Intentos vía DAC por cola

Presenta detalles sobre los intentos realizados por el **DAC** en relación con las colas de atención.

Los datos se enumeran en las siguientes columnas:

- **Cola:** identificación de las colas de atención a las que se realizaron intentos de oferta de llamadas.
- **Cant. intentos (No atendidas/Atendidas):** suma de todos los intentos de llamada realizados para cada cola que dieron lugar a llamadas atendidas o no atendidas.
- **Ring(s) | Tono(s):** cuánto tiempo (total) estuvieron sonando los intentos de llamada hasta que se atendieron o no se atendieron.

- **Tpo. medio de ring | tono:** tiempo medio que estuvieron sonando los intentos de llamada hasta que se atendieron o no se atendieron.


Tentativas via DAC por fila

Fila	Qtd. tentativas (Não atendidas)	Ring(s)	Tmp. médio de ring	Qtd. tentativas (Atendidas)	Tmp. médio de ring	Ring(s)
3007@smartspace.us	45	01:13:30	00:01:38	63	00:02:27	02:34:21
3009@smartspace.us	75	01:56:15	00:01:33	18	00:00:11	00:03:18
3018@smartspace.us	0	00:00:00	00:00:00	2	00:00:05	00:00:10
Release_Ativa@smartspace.us	3	00:00:45	00:00:15	8	00:00:04	00:00:32
Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	50	01:19:10	00:01:35	38	00:00:31	00:19:38

Exportar

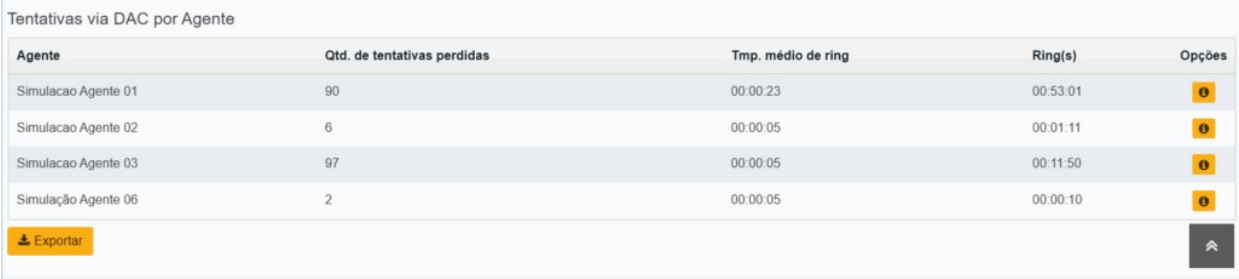
Intentos de llamadas vía DAC por cola.

3. Intentos vía DAC por Agente

Segmenta los intentos del **DAC** por **Agente**. Los resultados tienen en cuenta a los que estaban activos, es decir, conectados en las colas de atención y disponibles para recibir llamadas.

Es posible consultar:

- **Agente:** identificación de los **Agentes** para los que se registraron intentos perdidos de oferta de llamadas.
- **Cant. de intentos perdidos:** cuántos intentos perdidos se contabilizaron para cada **Agente**.
- **Tpo. medio de ring | tono:** tiempo medio obtenido al tener en cuenta el intervalo durante el que los intentos estuvieron sonando sin que el **Agente** atendiera las llamadas.
- **Ring(s) | Tono(s):** tiempo total de tono de los intentos por **Agente**.
- **Opciones:** ofrece el recurso de **Rastreo** de los intentos de llamada registrados para cada **Agente**.


Tentativas via DAC por Agente

Agente	Qtd. de tentativas perdidas	Tmp. médio de ring	Ring(s)	Opções
Simulacao Agente 01	90	00:00:23	00:53:01	
Simulacao Agente 02	6	00:00:05	00:01:11	
Simulacao Agente 03	97	00:00:05	00:11:50	
Simulação Agente 06	2	00:00:05	00:00:10	

Exportar

Intentos de llamadas vía DAC por Agente.

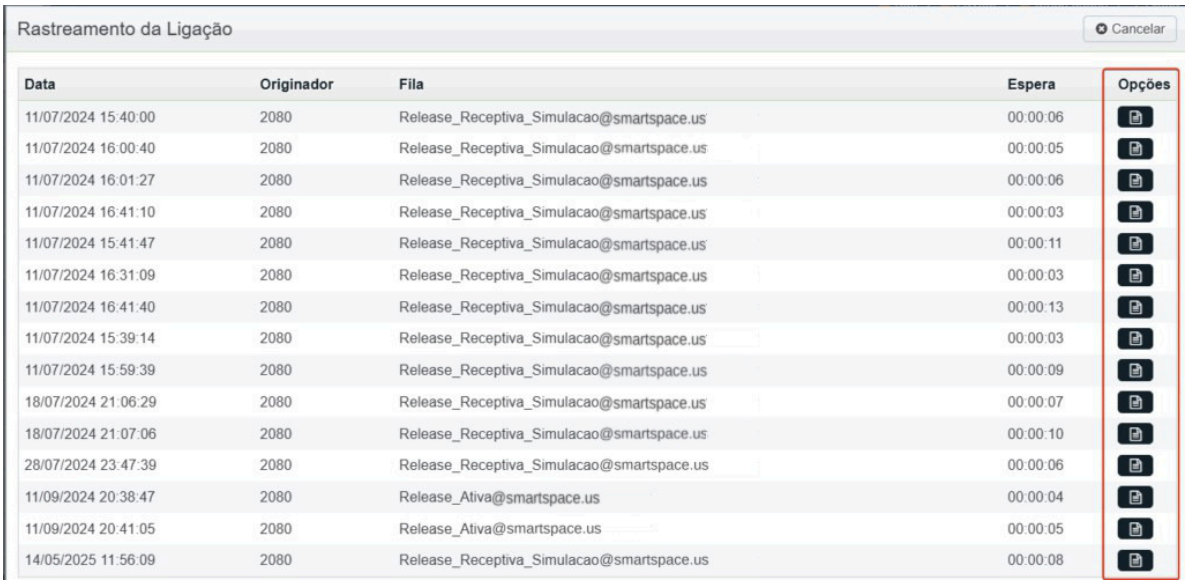
Rastreo

Se muestra en pantalla al hacer clic en el botón (**i**) de la columna «Opciones» y enumera toda la trayectoria de intentos realizados por el **DAC** para un **Agente**.

Permite supervisar el historial de intentos perdidos a partir de:

- **Fecha (y hora):** en que se produjo el intento.
- **Originador:** número (cliente) que llamó al Contact Center.
- **Cola:** en la que el **Agente** estaba conectado y a través de la cual recibió el intento de oferta de la llamada.
- **Espera:** tiempo que el **DAC** esperó para que el **Agente** recibiera la llamada (tiempo correspondiente a los intentos perdidos).
- **Opciones:** genera una ventana emergente con el rastreo de la llamada que originó los intentos del **DAC** de entregar la llamada al **Agente.**

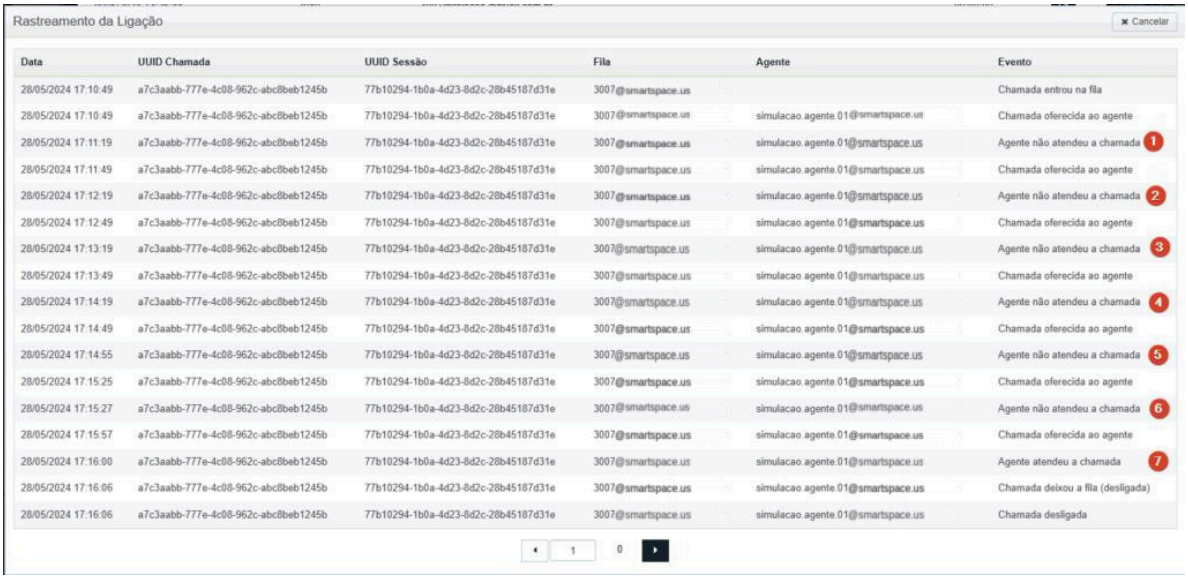
► Consulte la documentación sobre el **Rastreo** de llamadas en el Informe de llamadas atendidas (detalles).


Rastreamento da Ligação

Cancelar

Data	Originador	Fila	Espera	Opções
11/07/2024 15:40:00	2080	Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	00:00:06	
11/07/2024 16:00:40	2080	Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	00:00:05	
11/07/2024 16:01:27	2080	Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	00:00:06	
11/07/2024 16:41:10	2080	Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	00:00:03	
11/07/2024 15:41:47	2080	Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	00:00:11	
11/07/2024 16:31:09	2080	Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	00:00:03	
11/07/2024 16:41:40	2080	Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	00:00:13	
11/07/2024 15:39:14	2080	Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	00:00:03	
11/07/2024 15:59:39	2080	Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	00:00:09	
18/07/2024 21:06:29	2080	Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	00:00:07	
18/07/2024 21:07:06	2080	Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	00:00:10	
28/07/2024 23:47:39	2080	Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	00:00:06	
11/09/2024 20:38:47	2080	Release_Ativa@smartspace.us	00:00:04	
11/09/2024 20:41:05	2080	Release_Ativa@smartspace.us	00:00:05	
14/05/2025 11:56:09	2080	Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	00:00:08	

*Rastreo de los **intentos perdidos** correspondientes a un **Agente**.*


Rastreamento da Ligação

Cancelar

Data	UUID Chamada	UUID Sessão	Fila	Agente	Evento
28/05/2024 17:10:49	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us		Chamada entrou na fila
28/05/2024 17:10:49	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:11:19	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente não atendeu a chamada 1
28/05/2024 17:11:49	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:12:19	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente não atendeu a chamada 2
28/05/2024 17:12:49	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:13:19	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente não atendeu a chamada 3
28/05/2024 17:13:49	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:14:19	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente não atendeu a chamada 4
28/05/2024 17:14:49	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:14:55	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente não atendeu a chamada 5
28/05/2024 17:15:25	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:15:27	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente não atendeu a chamada 6
28/05/2024 17:15:57	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:16:00	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente atendeu a chamada 7
28/05/2024 17:16:06	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada deixou a fila (desligada)
28/05/2024 17:16:06	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada desligada

__Rastreo de la llamada__ originada por el cliente que el __DAC__ intentó entregar al __Agente__. Observe en el ejemplo cuántos intentos perdidos se registraron para una única llamada.

Análisis de resultados

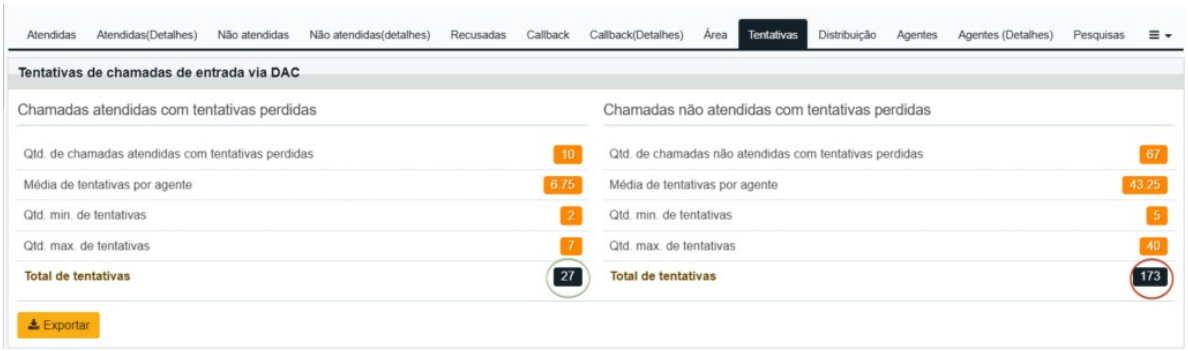
El análisis de los datos del **Informe de intentos** puede ayudar a la supervisión a adoptar medidas estratégicas para mejorar el rendimiento del Contact Center.

A continuación se incluye un ejemplo con sugerencias de acciones a partir de los indicadores de un informe de demostración.

Ejemplo

En la imagen se puede observar un número elevado de **Llamadas no atendidas con intentos perdidos** (173), en comparación con las **Llamadas atendidas con intentos perdidos** (27).

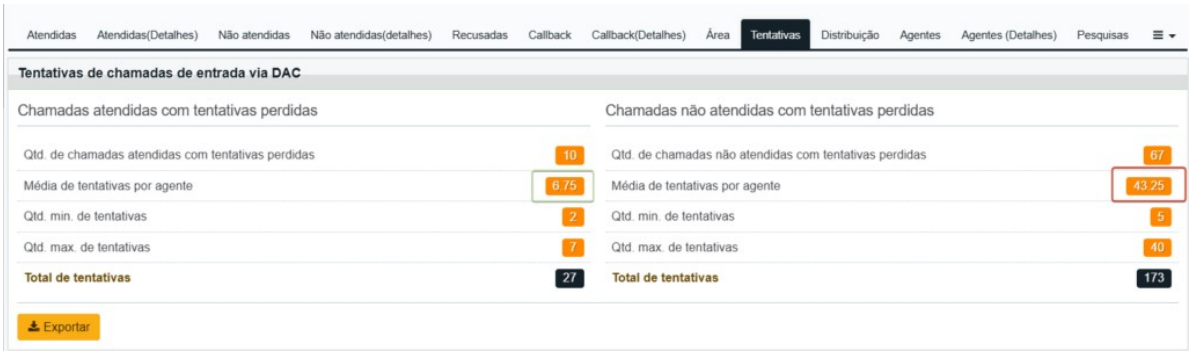
Los datos pueden indicar necesidades como la de ampliar la disponibilidad de **Agentes** o revisar el dimensionamiento del equipo en las horas punta.



Ejemplo de análisis del Informe de intentos de llamadas entrantes vía DAC.

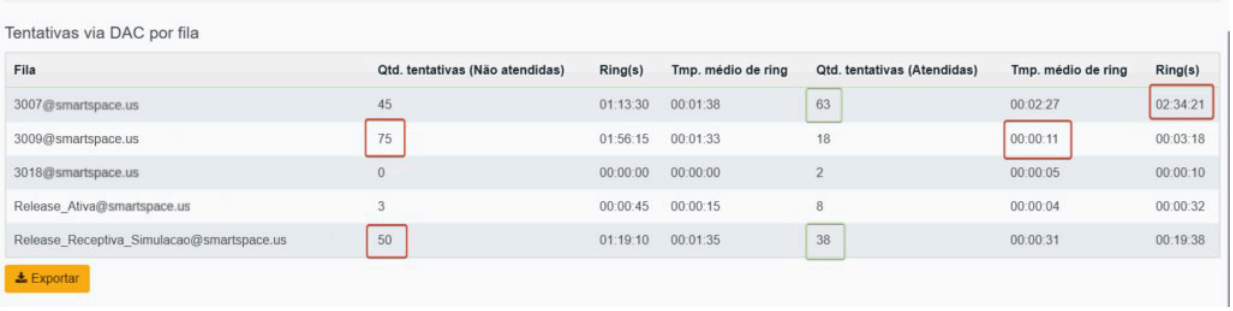
La **Media de intentos por agente (no atendidas)** de la sección **Llamadas no atendidas con intentos perdidos** (43,25) también está muy por encima de la media de **Llamadas atendidas con intentos perdidos** (6,75).

Los datos indican posibles fallos en la atención que pueden provocar frustración en los clientes y afectar a la experiencia de los usuarios.



Ejemplo de análisis del Informe de intentos de llamadas entrantes vía DAC.

Al analizar los **Intentos vía DAC por cola** de la siguiente imagen, se comprueba que:



Ejemplo de análisis del Informe de intentos de llamadas entrantes vía DAC.

- La cola 3009@smartspace.us presenta el mayor número de intentos no atendidos (75). Solo contabiliza 18 llamadas atendidas, con una media de *ring* (tono) de

11 segundos. Aparentemente, hay **Agentes** que no están aceptando las llamadas o que no están disponibles.

- La cola 3007@smartspace.us, aunque registra 45 intentos no atendidos, consiguió atender 63 llamadas. Esto indica un buen rendimiento relativo, pero el tiempo de espera acumulado (*ring*/tono) es elevado: 02 h 34 min.
- La cola Release_Receptiva_Simulacao tiene una buena tasa de intentos atendidos (38), pero también 50 no atendidos. La cola tiene potencial de atención, pero necesita optimizar el tiempo de respuesta.

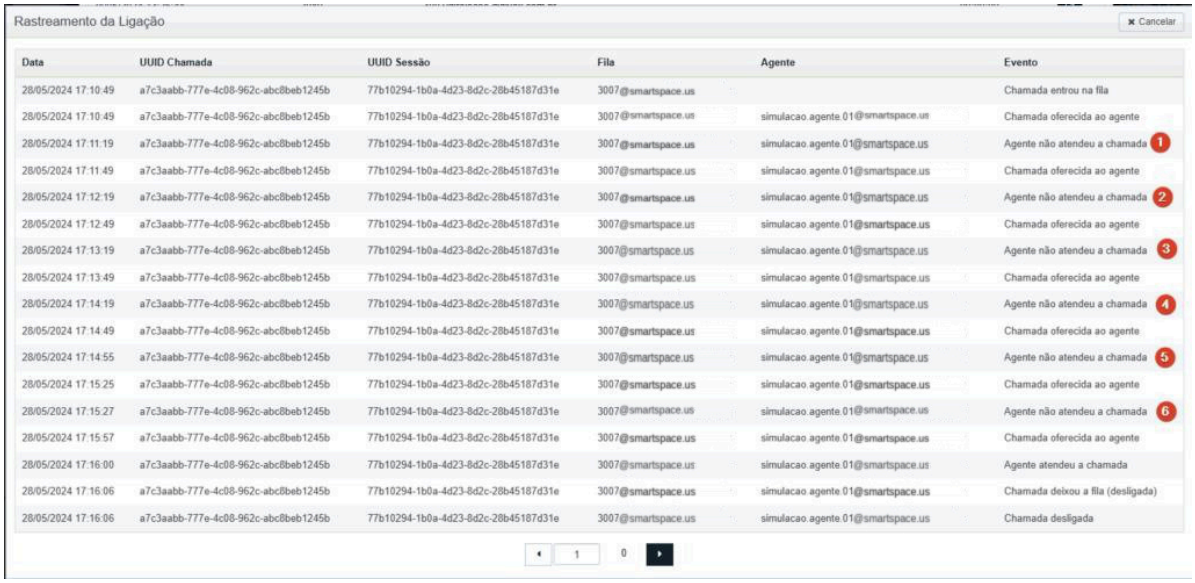
Acciones sugeridas

- Evaluar la configuración de las colas (prioridad, direccionamiento de las llamadas de la cola sobrecargada a otra cola).
- Supervisar la rotación de **Agentes** en estas colas y la falta de disponibilidad.

Profundizando en el análisis con la opción de **Rastreo** del bloque **Intentos vía DAC por Agente**, se observa que el **Agente** «**simulacao.agente.01**» recibió varias ofertas de una misma llamada.

La llamada se ignoró **6 veces seguidas** antes de ser atendida (véase el evento «El agente no atendió la llamada»). Este escenario genera un bucle de oferta que puede afectar al SLA (tiempo de respuesta/atención) y frustrar al cliente.

En situaciones como esta, es posible evaluar si hay problemas técnicos o si el **Agente** estaba conectado, pero sin atender.


Rastreamento da Ligação

Cancelar

Data	UUID Chamada	UUID Sessão	Fila	Agente	Evento
28/05/2024 17:10:49	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us		Chamada entrou na fila
28/05/2024 17:10:49	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:11:19	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente não atendeu a chamada 1
28/05/2024 17:11:49	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:12:19	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente não atendeu a chamada 2
28/05/2024 17:12:49	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:13:19	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente não atendeu a chamada 3
28/05/2024 17:13:49	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:14:19	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente não atendeu a chamada 4
28/05/2024 17:14:49	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:14:55	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente não atendeu a chamada 5
28/05/2024 17:15:25	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:15:27	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente não atendeu a chamada 6
28/05/2024 17:15:57	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada oferecida ao agente
28/05/2024 17:16:00	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Agente atendeu a chamada
28/05/2024 17:16:06	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada deixou a fila (desligada)
28/05/2024 17:16:06	a7c3aabb-777e-4c08-962c-abc8beb1245b	77b10294-1b0a-4d23-8d2c-28b45187d31e	3007@smartspace.us	simulacao.agente.01@smartspace.us	Chamada desligada

1 0

***Rastreo de la llamada** originada por el cliente que el **DAC** intentó entregar al **Agente**.*

6.13 Distribución de llamadas

El **Informe de distribución de llamadas** muestra cómo se distribuyeron las llamadas atendidas y no atendidas en los siguientes intervalos de tiempo:

- Por franja horaria (del día).
- Por día de la semana.
- Por día del mes.

Las métricas permiten ver los volúmenes de llamadas e identificar patrones, como los picos de atención.

A partir de ellas, la supervisión puede analizar el rendimiento de su operación y responder a preguntas como:

- ¿Qué días y a qué horas es mayor el volumen de llamadas?
- ¿Qué periodos registran un mayor volumen de llamadas no atendidas?
- ¿Qué periodos registran un mayor tiempo de espera de atención?
- ¿Hay sobrecargas en determinados periodos?

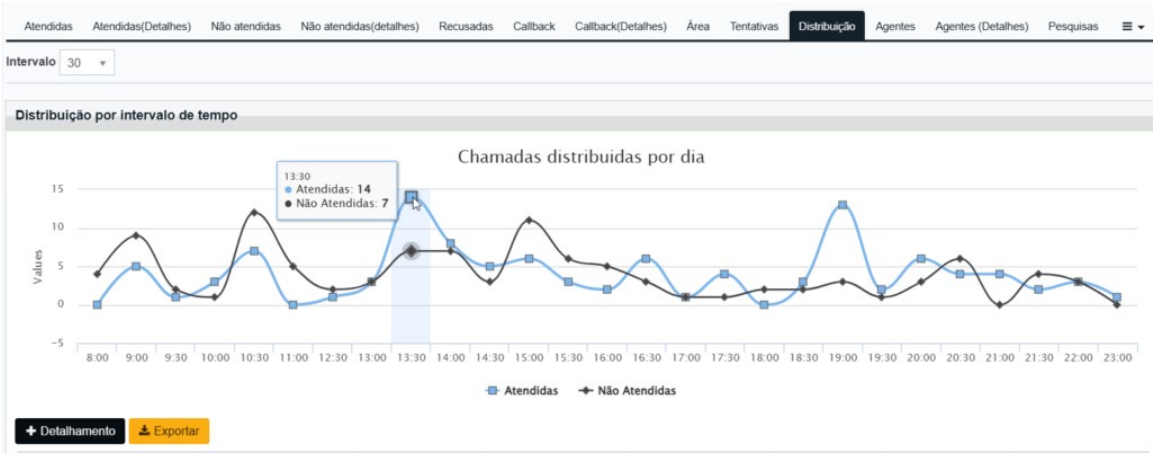
Visión general del informe

El **Informe de distribución** se organiza en los siguientes bloques de información:

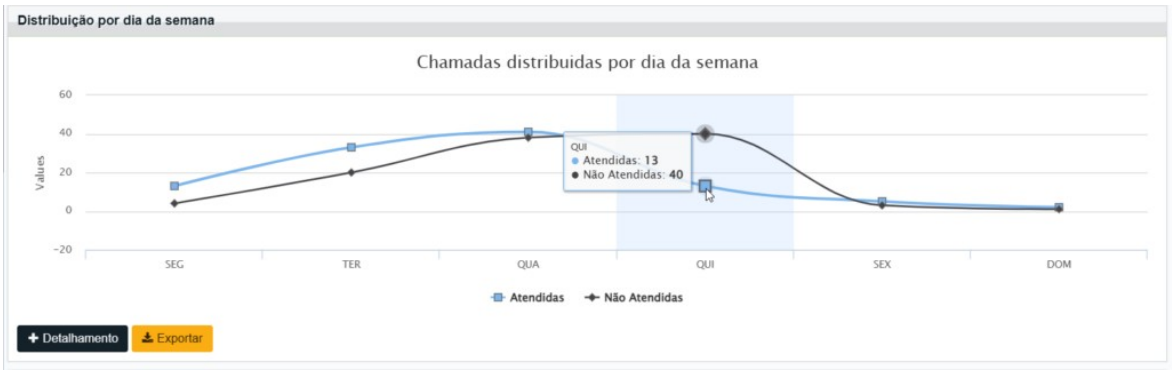
- Distribución por intervalo de tiempo.
- Distribución por día de la semana.
- Distribución por día del mes.

Los resultados se muestran mediante gráficos y listas detalladas con las cantidades de llamadas atendidas y no atendidas, la duración y la espera (máxima, mínima y media).

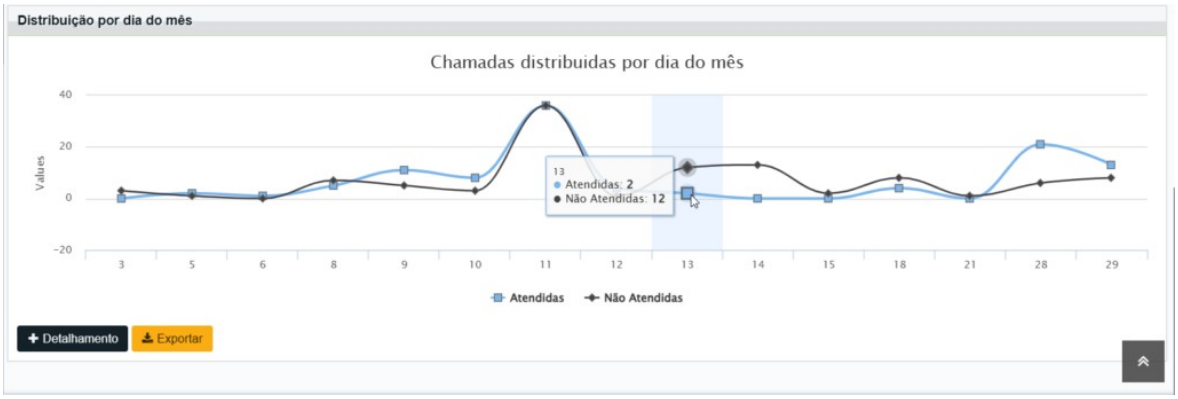
Los datos de cada bloque pueden exportarse en un archivo CSV para examinarlos en una hoja de cálculo de **Excel** o en otras herramientas que prefiera el usuario.



Distribución por intervalo de tiempo.



Distribución por día de la semana.



Distribución por día del mes.

Distribución por intervalo de tiempo

Muestra cómo se distribuyeron por franja horaria a lo largo del día (24 horas) las llamadas de las colas y del periodo consultados al Generar informe.

El filtro «Intervalo», en la parte superior izquierda del bloque, permite seleccionar si la distribución debe mostrarse:

- De 10 en 10 minutos.
- De 15 en 15 minutos.

- De 20 en 20 minutos.
- De 30 en 30 minutos.
- De 60 en 60 minutos (cada hora).

Las **llamadas se agrupan por franja horaria**. Si, por ejemplo, se consulta un periodo de un mes de 30 días, en este bloque se presentarán todas las llamadas del mes en cada intervalo horario.

Los **resultados existentes** se cargan según la franja de tiempo elegida y pueden verse en las líneas de colores del gráfico, que segmentan las llamadas atendidas y no atendidas.

Al señalar con el ratón una hora del gráfico, esta se mostrará junto con la cantidad total de llamadas atendidas y no atendidas registradas para esa hora.

* Si no hay registros de llamadas para un intervalo determinado, este no se mostrará en los resultados.

En el **Detalle** es posible consultar estadísticas específicas por franja horaria. Es decir, los datos deben consultarse por filas.

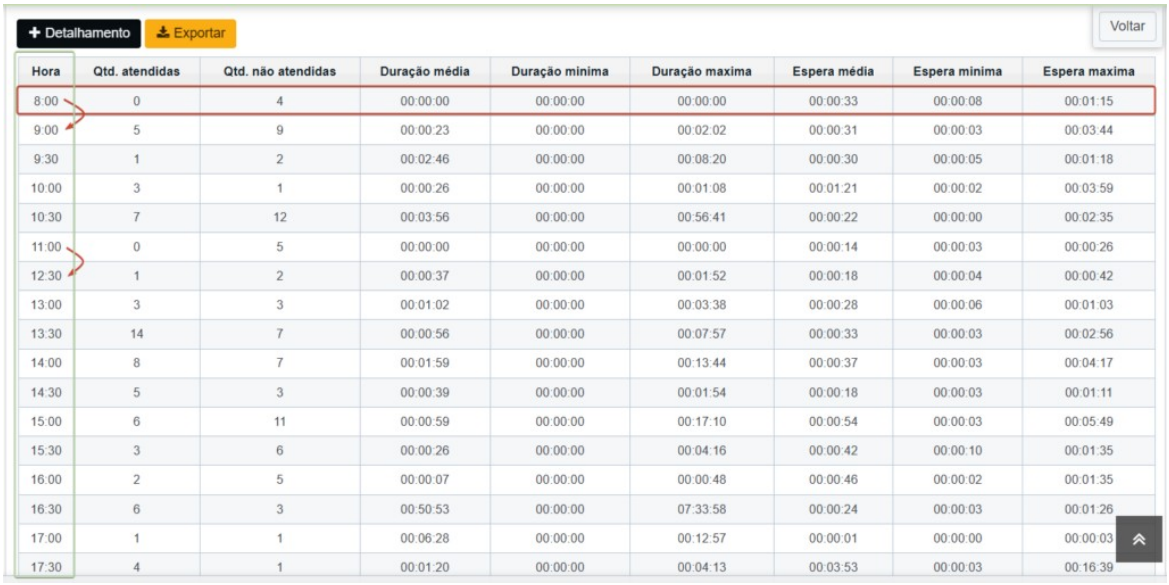
Para cada franja horaria se indicarán:

- **Hora:** según el filtro «Intervalo».
- **Cant. atendidas y Cant. no atendidas:** en la franja horaria.
- **Duración media, mínima y máxima:** de todas las llamadas registradas en la franja horaria correspondiente a la fila que se está analizando.
- **Espera media, mínima y máxima:** tiempo que los clientes esperaron hasta ser atendidos o colgar las llamadas sin atención, en la franja horaria correspondiente a la fila que se está analizando.

* Al igual que el gráfico, el **Detalle** no mostrará las franjas horarias sin registros de llamadas.



Observe que hay franjas horarias del intervalo de 30 en 30 minutos que no aparecen en los resultados porque no hay registros de llamadas para ellas.



Hora	Qtd. atendidas	Qtd. não atendidas	Duração média	Duração minima	Duração maxima	Espera média	Espera minima	Espera maxima
8:00	0	4	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:33	00:00:08	00:01:15
9:00	5	9	00:00:23	00:00:00	00:02:02	00:00:31	00:00:03	00:03:44
9:30	1	2	00:02:46	00:00:00	00:08:20	00:00:30	00:00:05	00:01:18
10:00	3	1	00:00:26	00:00:00	00:01:08	00:01:21	00:00:02	00:03:59
10:30	7	12	00:03:56	00:00:00	00:56:41	00:00:22	00:00:00	00:02:35
11:00	0	5	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:14	00:00:03	00:00:26
12:30	1	2	00:00:37	00:00:00	00:01:52	00:00:18	00:00:04	00:00:42
13:00	3	3	00:01:02	00:00:00	00:03:38	00:00:28	00:00:06	00:01:03
13:30	14	7	00:00:56	00:00:00	00:07:57	00:00:33	00:00:03	00:02:56
14:00	8	7	00:01:59	00:00:00	00:13:44	00:00:37	00:00:03	00:04:17
14:30	5	3	00:00:39	00:00:00	00:01:54	00:00:18	00:00:03	00:01:11
15:00	6	11	00:00:59	00:00:00	00:17:10	00:00:54	00:00:03	00:05:49
15:30	3	6	00:00:26	00:00:00	00:04:16	00:00:42	00:00:10	00:01:35
16:00	2	5	00:00:07	00:00:00	00:00:48	00:00:46	00:00:02	00:01:35
16:30	6	3	00:50:53	00:00:00	07:33:58	00:00:24	00:00:03	00:01:26
17:00	1	1	00:06:28	00:00:00	00:12:57	00:00:01	00:00:00	00:00:03
17:30	4	1	00:01:20	00:00:00	00:04:13	00:03:53	00:00:03	00:16:39

*Los resultados del **Detalle** deben analizarse por filas (Hora). La lista tampoco tiene en cuenta las franjas horarias sin registro de llamadas.*

Distribución por día de la semana

Muestra cómo se distribuyeron las llamadas por los días de la semana (de lunes a domingo).

En el **Detalle**, los resultados de cada fila corresponden al día de la fila que se está analizando.



Gráfico de distribución por días de la semana.



Dia	Qtd. atendidas	Qtd. não atendidas	Duração média	Duração mínima	Duração maxima	Espera média	Espera mínima	Espera maxima
SEG	13	4	00:29:57	00:00:00	07:33:58	00:00:35	00:00:03	00:02:47
TER	33	20	00:01:19	00:00:00	00:12:57	00:00:54	00:00:00	00:16:39
QUA	41	38	00:00:19	00:00:00	00:01:54	00:00:31	00:00:01	00:05:49
QUI	13	40	00:00:52	00:00:00	00:17:10	00:00:36	00:00:02	00:03:44
SEX	5	3	00:08:57	00:00:00	00:56:41	00:00:22	00:00:03	00:01:04
DOM	2	1	00:07:23	00:00:00	00:21:30	00:00:13	00:00:05	00:00:26

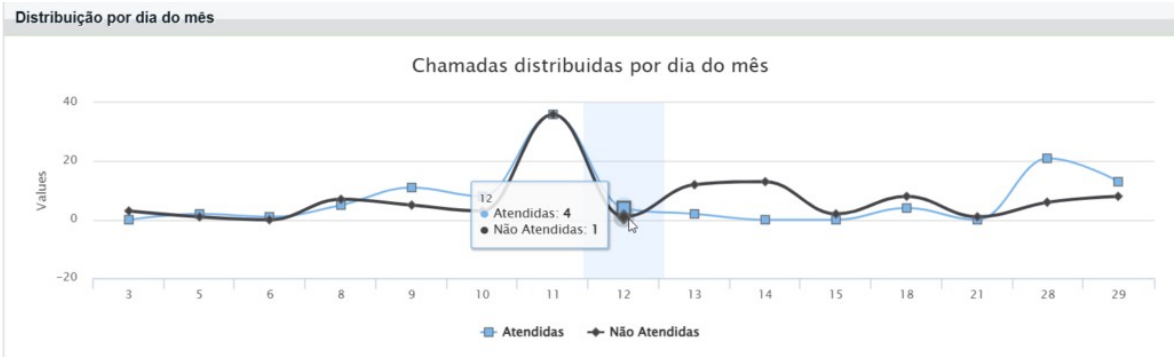
Detalle de la distribución por días de la semana.

Distribución por día del mes

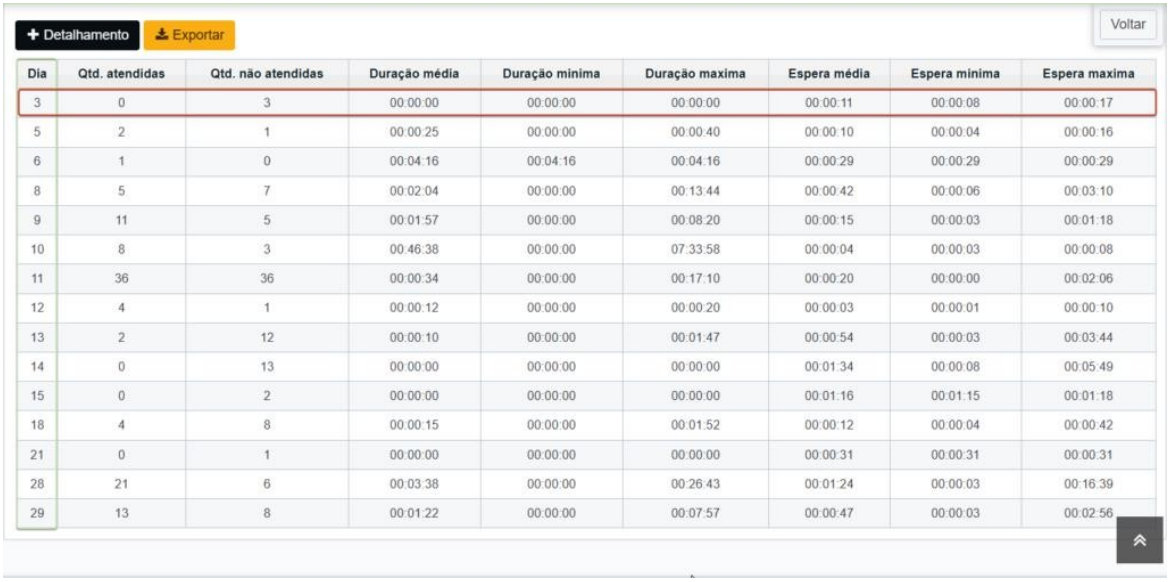
En este bloque, las llamadas se agrupan teniendo en cuenta las fechas dentro del intervalo del mes: 1, 2, 3, 4... 29, 30, 31.

Si, por ejemplo, la consulta realizada al Generar informe abarca un periodo superior a un mes, todas las llamadas del periodo aparecerán agrupadas por día del mes: llamadas del día 1, llamadas del día 2, llamadas del día 3, y así sucesivamente.

El indicador es útil para evaluar qué días del mes tienen un mayor o menor volumen de atenciones.



Distribución de llamadas por día del mes.



+ Detalhamento | Exportar | Voltar

Dia	Qtd. atendidas	Qtd. não atendidas	Duração média	Duração minima	Duração maxima	Espera média	Espera minima	Espera maxima
3	0	3	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:11	00:00:08	00:00:17
5	2	1	00:00:25	00:00:00	00:00:40	00:00:10	00:00:04	00:00:16
6	1	0	00:04:16	00:04:16	00:04:16	00:00:29	00:00:29	00:00:29
8	5	7	00:02:04	00:00:00	00:13:44	00:00:42	00:00:06	00:03:10
9	11	5	00:01:57	00:00:00	00:08:20	00:00:15	00:00:03	00:01:18
10	8	3	00:46:38	00:00:00	07:33:58	00:00:04	00:00:03	00:00:08
11	36	36	00:00:34	00:00:00	00:17:10	00:00:20	00:00:00	00:02:06
12	4	1	00:00:12	00:00:00	00:00:20	00:00:03	00:00:01	00:00:10
13	2	12	00:00:10	00:00:00	00:01:47	00:00:54	00:00:03	00:03:44
14	0	13	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:34	00:00:08	00:05:49
15	0	2	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:16	00:01:15	00:01:18
18	4	8	00:00:15	00:00:00	00:01:52	00:00:12	00:00:04	00:00:42
21	0	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:31	00:00:31	00:00:31
28	21	6	00:03:38	00:00:00	00:26:43	00:01:24	00:00:03	00:16:39
29	13	8	00:01:22	00:00:00	00:07:57	00:00:47	00:00:03	00:02:56

Análisis de los indicadores

El análisis del **Informe de distribución** permite comparar los datos de un mismo bloque de información y/o comparar los resultados entre bloques, para evaluar el rendimiento de la atención y detectar posibles mejoras.

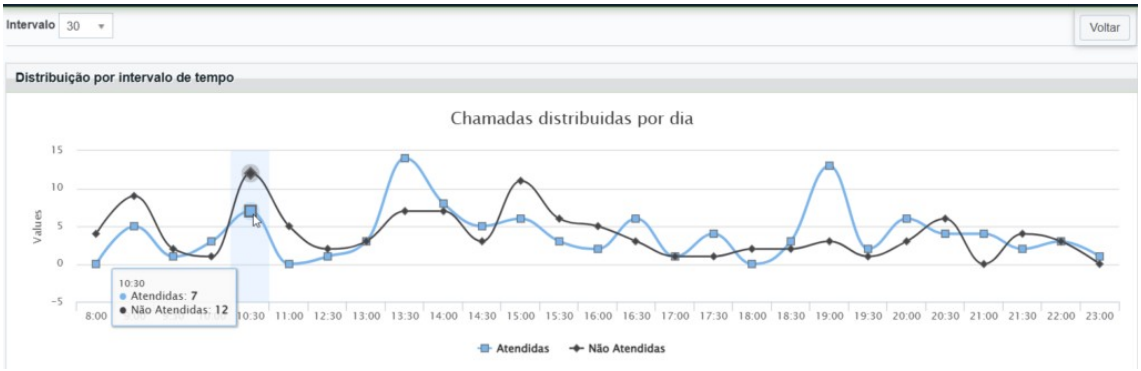
Ejemplo

En la siguiente demostración, la consulta al Generar informe abarcó un periodo de algo más de un año.

- Al analizar los resultados del bloque de información «**Distribución por intervalo de tiempo**», se puede observar que las mayores cantidades de llamadas no atendidas del periodo se registraron a las 10:30 (12 llamadas) y a las 15:00 (11 llamadas). Esto puede indicar la necesidad de reforzar el equipo de **Agentes** en esas franjas horarias, por la mañana y por la tarde, debido a la demanda de atención.

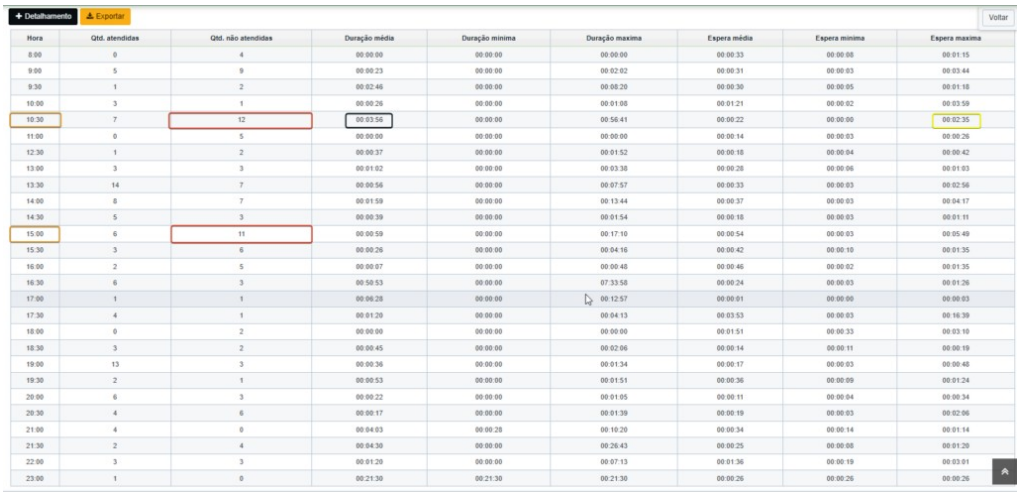
- En la franja horaria con 12 llamadas no atendidas también se observa que no es la que tiene la mayor **Duración media** del tiempo de atención (para las llamadas que se atendieron).
- Otro dato que llama la atención es que esa franja horaria tampoco es la que presenta el mayor tiempo de **Espera** en la cola.

En este contexto, se podría comprobar si el tiempo de espera configurado en las colas podría ampliarse para que las llamadas esperasen más antes de colgarse por haberse agotado el tiempo programado para atenderlas.



*Ejemplo de análisis de los resultados de **Distribución por intervalo de tiempo**.*





6.14 Sesiones de agentes

El **Informe de agentes** permite supervisar y analizar el rendimiento operativo de cada **Agente** del Contact Center, a partir de métricas relacionadas con la disponibilidad y la duración de las sesiones y de las pausas.

Este tipo de informe es útil para:

- Evaluar el tiempo de actividad de los **Agentes**, comparando los datos con los informes de *login/logout*.
- Medir la productividad a partir de la duración media de las sesiones en las colas de atención.
- Identificar a los **Agentes** con un volumen bajo de sesiones.
- Evaluar si el recurso de pausa se está utilizando correctamente, comprobando las pausas productivas e improductivas y su impacto en la operación, como las pausas largas o excesivas.
- Validar si el tiempo de trabajo se cumple conforme a los acuerdos de SLA (tiempo de respuesta) y a la jornada.
- Identificar patrones de comportamiento atípicos o necesidades de optimización.

Pausa productiva vs. pausa improductiva

La **pausa productiva** corresponde a la interrupción del contacto directo del **Agente** con los clientes (atención) necesaria para el buen funcionamiento de la operación.

Puede incluir actividades como:

- Acceder a sistemas para registrar información o buscar datos.
- Realizar tareas administrativas, como actualizar hojas de cálculo o enviar correos electrónicos.
- Recibir formación o *feedback* de los responsables.
- Participar en reuniones internas.

La **pausa improductiva**, por su parte, se refiere al tiempo en que el **Agente** no está disponible para la atención sin una justificación operativa válida. **Por ejemplo:**

- Pausa automática provocada por haber alcanzado el max no answer (consulte 4.2).
- Uso personal excesivo del sistema.
- Tiempo ocioso sin actividad.
- Desplazamiento no autorizado.

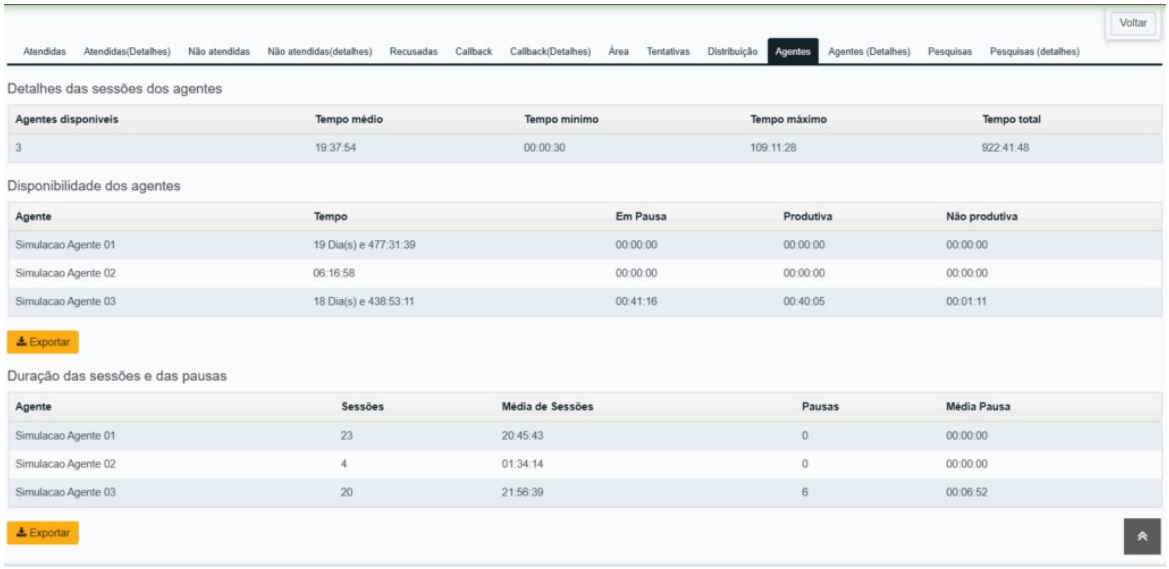
IMPORTANTE: el Contact Center puede determinar qué son pausas productivas e improductivas, según su operación, mediante la configuración de los motivos de pausa añadidos a las colas de atención (consulte 4.5 Configurar motivos de pausa).

Visión general del informe

El **Informe de agentes** muestra los resultados según el periodo y las colas seleccionados al Generar informe, a partir de los siguientes bloques de información:

- Detalles de las sesiones de los agentes
- Disponibilidad de los agentes
- Duración de las sesiones y de las pausas

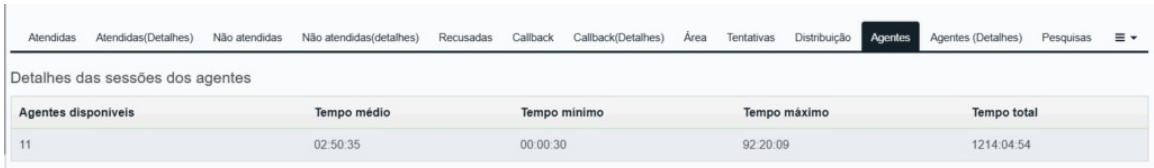
Además de la visualización en pantalla, el informe permite exportar los datos en CSV para su análisis externo.



*Ejemplo de análisis del **Informe de agentes**.*

Detalles de las sesiones de los agentes

Muestra el **total de Agentes** disponibles en las colas y el periodo seleccionados, además de la duración de las sesiones, teniendo en cuenta el **tiempo medio**, **mínimo**, **máximo** y **total** de todas las sesiones (autenticación/*login* en las colas).



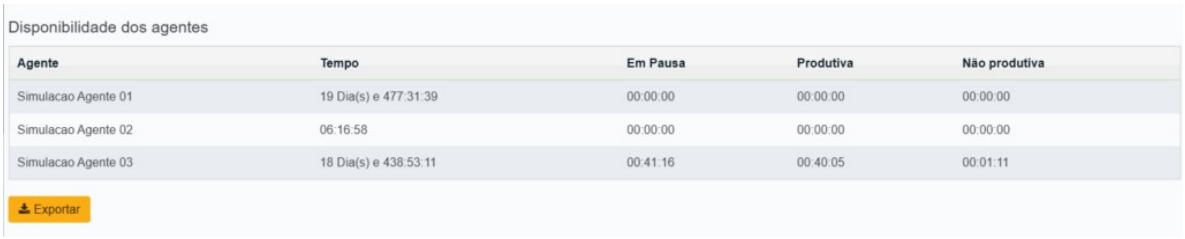
*Demostración de **Detalles de las sesiones de los agentes**.*

Disponibilidad de los agentes

Identifica a los **Agentes** que estuvieron conectados en las colas durante el periodo consultado.

Para cada **Agente** (lectura por filas), indica:

- **Tiempo:** duración total de las sesiones en el periodo, en el formato día(s) y hora(s) : minuto(s) : segundo(s).
- **En pausa:** suma del tiempo de todas las pausas realizadas por el **Agente**.
- **Productiva:** suma de los tiempos de las pausas consideradas productivas.
- **No productiva:** suma del tiempo de las pausas improductivas.



*Demostración de **Disponibilidad de los agentes**.*

Duración de las sesiones y de las pausas

Identifica cuántas veces se conectó cada **Agente** a las colas en el periodo consultado (número de **Sesiones**).

Las columnas de este bloque de información también detallan:

- **Media de sesiones:** duración media, teniendo en cuenta todas las sesiones.
- **Pausas:** cantidad de pausas realizadas por el **Agente** en el periodo.
- **Media (de) pausa:** duración media teniendo en cuenta todas las pausas.

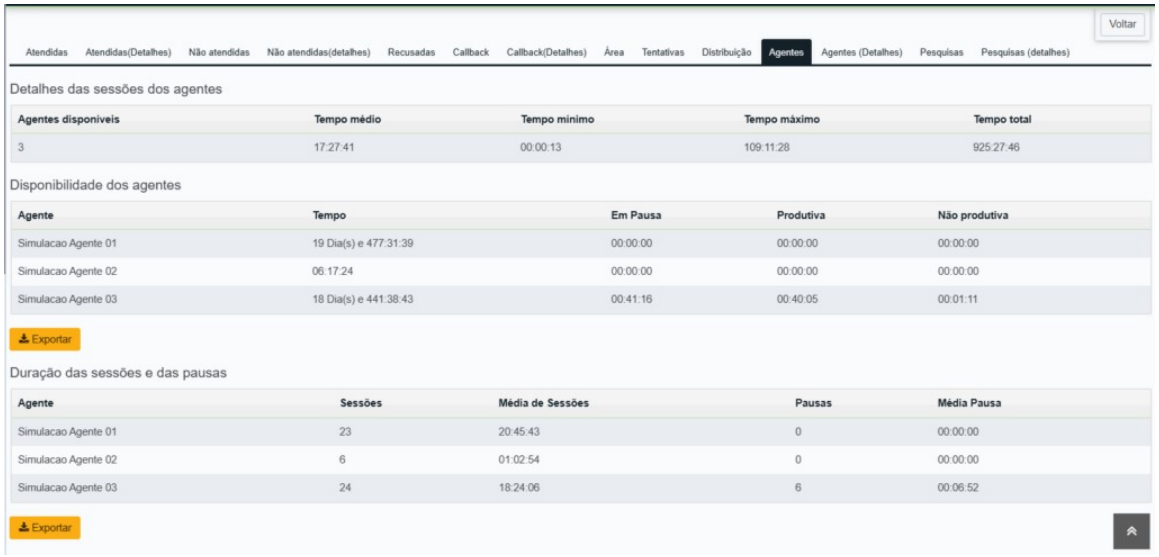


*Demostración de **Duración de las sesiones y de las pausas**.*

Análisis de resultados

El análisis de los indicadores de este informe puede realizarse tanto de forma individual, por **Agente**, como de forma comparativa entre los distintos bloques de información presentados.

Ejemplo



Ejemplo de análisis del Informe de agentes. Meramente ilustrativo.

En la imagen se puede observar que:

→ Las sesiones son **muy largas**, lo que **no se corresponde con una jornada laboral típica**. Esto puede indicar:

- Falta de *logout* de las colas por parte de los **Agentes**.
- Mal uso del sistema.

Qué se puede hacer:

- Establecer una política de **cierre obligatorio de las sesiones** al final del turno.
- Implantar un ***timeout* automático para las sesiones inactivas**.
- Realizar una auditoría semanal para detectar patrones de inactividad.

→ **Solo el Agente 03** registró pausas. Aun así, durante **menos de 1 h en 21 días** (periodo seleccionado al Generar informe).

Qué se puede hacer

- **Formación** sobre el uso correcto de los estados en el sistema.
- Evaluar una **posible desviación de conducta** o un **problema en la configuración de las pausas** de las colas de atención.

→ La media de sesión de los **Agentes 01** y **03** es extremadamente alta (**más de 18 h por sesión**), lo que puede indicar sesiones que quedaron **abiertas durante la madrugada o los fines de semana**.

Qué se puede hacer

- Implantar **reglas de control de la jornada y pausas obligatorias**.
- Revisar el **registro de turnos y jornadas de los Agentes** (comprobar si hay solapamientos o varias sesiones paralelas).

6.15 Sesiones de agentes (detalles)

El **Informe de agentes (detalles)** ofrece a la supervisión la posibilidad de realizar un análisis minucioso de las sesiones, las pausas y el rendimiento de los **Agentes**, para evaluar el comportamiento operativo de forma individual y comparativa.

A partir de los datos de los indicadores presentados en el informe es posible, por ejemplo:

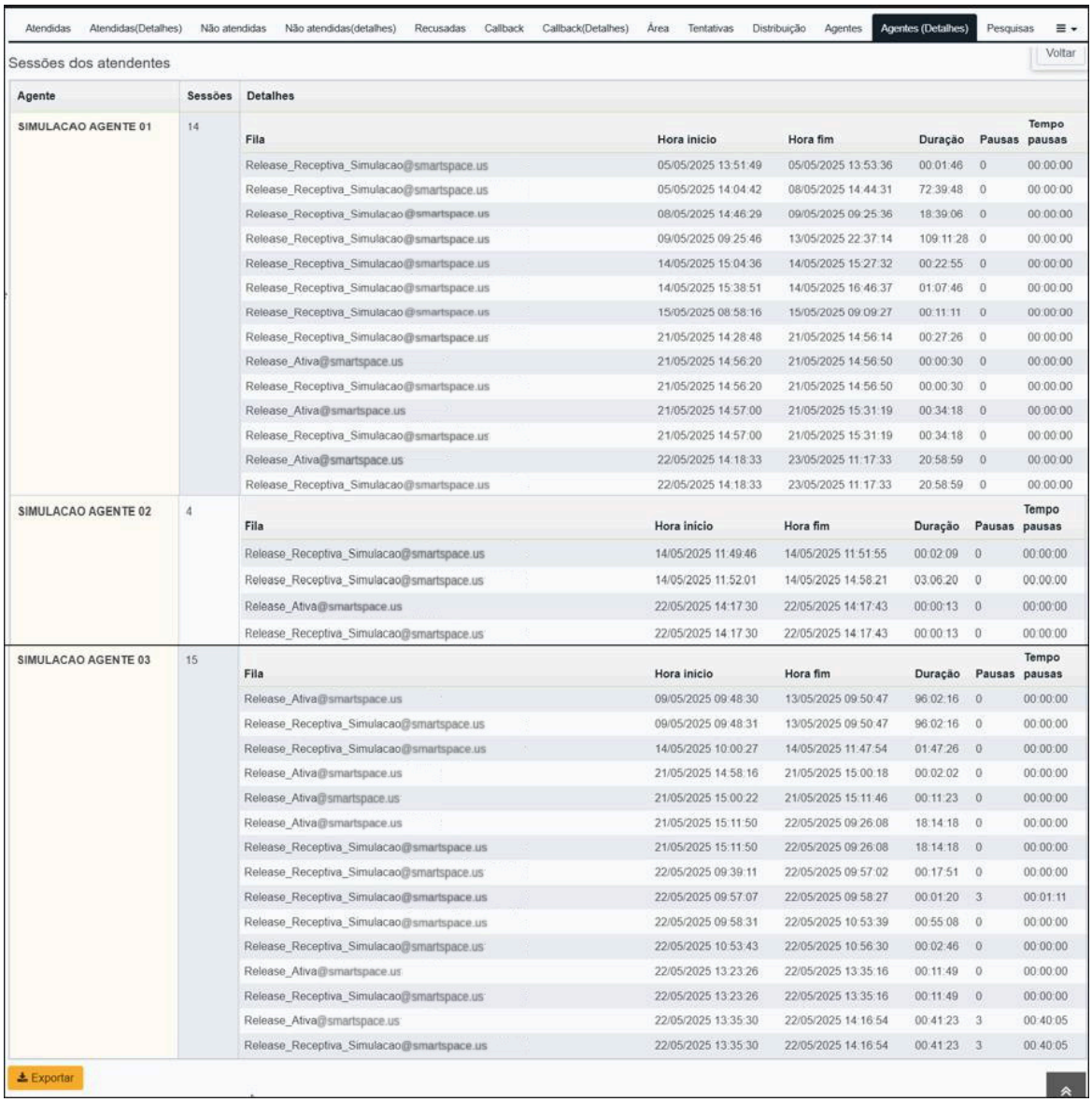
- Evaluar las sesiones con una duración excesiva (superior a 8 horas) como posibles fallos de *logout* de las colas.
- Supervisar las pausas no realizadas o las pausas automáticas (*max no answer*) recurrentes.
- Cruzar los datos con los de productividad para validar la calidad de las sesiones.
- Comprobar si todos los **Agentes** utilizan correctamente los motivos de pausa.
- Fomentar el uso de las encuestas de satisfacción como indicador complementario de rendimiento.

Visión general del informe

La información del informe se muestra mediante los bloques **Sesiones de los agentes** y **Pausas de los agentes**.

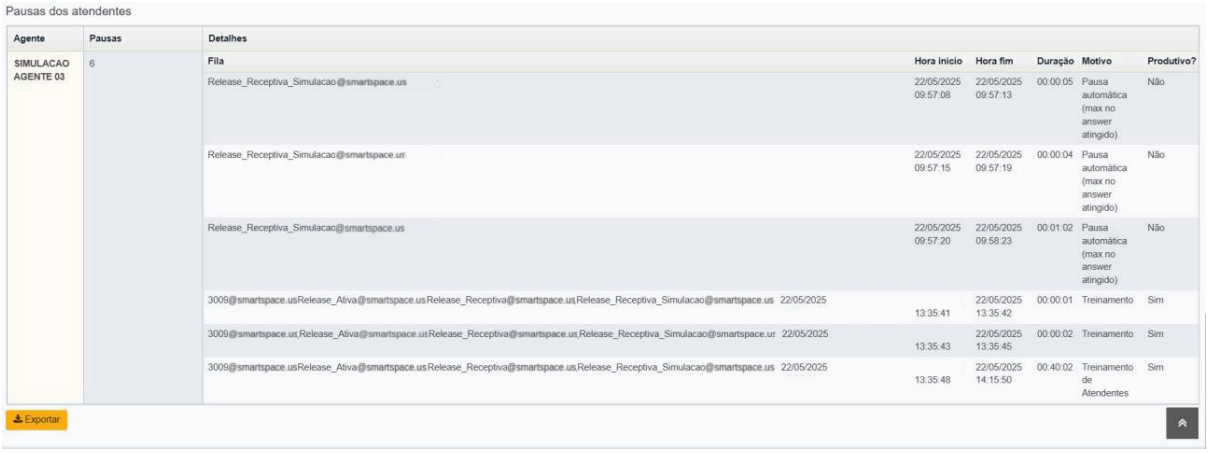
A través de ellos, la lectura de los datos puede realizarse de:

- **Forma individual:** supervisando el rendimiento de cada **Agente** por separado.
- **Forma comparativa:** comprobando las sesiones, los tiempos y los comportamientos entre los **Agentes** a partir de los mismos indicadores.



Agente	Sessões	Detalhes					
SIMULACAO AGENTE 01	14	Fila	Hora inicio	Hora fim	Duração	Pausas	Tempo pausas
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	05/05/2025 13:51:49	05/05/2025 13:53:36	00:01:46	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	05/05/2025 14:04:42	08/05/2025 14:44:31	72:39:48	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	08/05/2025 14:46:29	09/05/2025 09:25:36	18:39:06	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	09/05/2025 09:25:46	13/05/2025 22:37:14	109:11:28	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	14/05/2025 15:04:36	14/05/2025 15:27:32	00:22:55	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	14/05/2025 15:38:51	14/05/2025 16:46:37	01:07:46	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	15/05/2025 08:58:16	15/05/2025 09:09:27	00:11:11	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	21/05/2025 14:28:48	21/05/2025 14:56:14	00:27:26	0	00:00:00
		Release_Ativa@smartspace.us	21/05/2025 14:56:20	21/05/2025 14:56:50	00:00:30	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	21/05/2025 14:56:20	21/05/2025 14:56:50	00:00:30	0	00:00:00
		Release_Ativa@smartspace.us	21/05/2025 14:57:00	21/05/2025 15:31:19	00:34:18	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	21/05/2025 14:57:00	21/05/2025 15:31:19	00:34:18	0	00:00:00
		Release_Ativa@smartspace.us	22/05/2025 14:18:33	23/05/2025 11:17:33	20:58:59	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	22/05/2025 14:18:33	23/05/2025 11:17:33	20:58:59	0	00:00:00
SIMULACAO AGENTE 02	4	Fila	Hora inicio	Hora fim	Duração	Pausas	Tempo pausas
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	14/05/2025 11:49:46	14/05/2025 11:51:55	00:02:09	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	14/05/2025 11:52:01	14/05/2025 14:58:21	03:06:20	0	00:00:00
		Release_Ativa@smartspace.us	22/05/2025 14:17:30	22/05/2025 14:17:43	00:00:13	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	22/05/2025 14:17:30	22/05/2025 14:17:43	00:00:13	0	00:00:00
SIMULACAO AGENTE 03	15	Fila	Hora inicio	Hora fim	Duração	Pausas	Tempo pausas
		Release_Ativa@smartspace.us	09/05/2025 09:48:30	13/05/2025 09:50:47	96:02:16	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	09/05/2025 09:48:31	13/05/2025 09:50:47	96:02:16	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	14/05/2025 10:00:27	14/05/2025 11:47:54	01:47:26	0	00:00:00
		Release_Ativa@smartspace.us	21/05/2025 14:58:16	21/05/2025 15:00:18	00:02:02	0	00:00:00
		Release_Ativa@smartspace.us	21/05/2025 15:00:22	21/05/2025 15:11:46	00:11:23	0	00:00:00
		Release_Ativa@smartspace.us	21/05/2025 15:11:50	22/05/2025 09:26:08	18:14:18	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	21/05/2025 15:11:50	22/05/2025 09:26:08	18:14:18	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	22/05/2025 09:39:11	22/05/2025 09:57:02	00:17:51	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	22/05/2025 09:57:07	22/05/2025 09:58:27	00:01:20	3	00:01:11
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	22/05/2025 09:58:31	22/05/2025 10:53:39	00:55:08	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	22/05/2025 10:53:43	22/05/2025 10:56:30	00:02:46	0	00:00:00
		Release_Ativa@smartspace.us	22/05/2025 13:23:26	22/05/2025 13:35:16	00:11:49	0	00:00:00
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	22/05/2025 13:23:26	22/05/2025 13:35:16	00:11:49	0	00:00:00
		Release_Ativa@smartspace.us	22/05/2025 13:35:30	22/05/2025 14:16:54	00:41:23	3	00:40:05
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	22/05/2025 13:35:30	22/05/2025 14:16:54	00:41:23	3	00:40:05

*Bloque **Sesiones de los agentes**.*



Agente	Pausas	Detalhes					
SIMULACAO AGENTE 03	6	Fila	Hora inicio	Hora fim	Duração	Motivo	Produtivo?
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	22/05/2025 09:57:08	22/05/2025 09:57:13	00:00:05	Pausa automática (max no answer atingido)	Não
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	22/05/2025 09:57:15	22/05/2025 09:57:19	00:00:04	Pausa automática (max no answer atingido)	Não
		Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us	22/05/2025 09:57:20	22/05/2025 09:58:23	00:01:02	Pausa automática (max no answer atingido)	Não
		3009@smartspace.usRelease_Ativa@smartspace.usRelease_Receptiva@smartspace.us,Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us 22/05/2025	13:35:41	22/05/2025 13:35:42	00:00:01	Treinamento	Sim
		3009@smartspace.us,Release_Ativa@smartspace.usRelease_Receptiva@smartspace.us,Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us 22/05/2025	13:35:43	22/05/2025 13:35:45	00:00:02	Treinamento	Sim
		3009@smartspace.usRelease_Ativa@smartspace.usRelease_Receptiva@smartspace.us,Release_Receptiva_Simulacao@smartspace.us 22/05/2025	13:35:48	22/05/2025 14:15:50	00:40:02	Treinamento de Atendentes	Sim

*Bloque **Pausas de los agentes**.*

Sesiones de los agentes

Para cada **Agente** que inició sesión (*login*) en las colas de atención en el periodo consultado al Generar informe, muestra las siguientes métricas:

► **Agente:** identifica a los **Agentes** que se conectaron a las colas de atención consultadas.

► **Sesiones:** total de veces que el **Agente** inició sesión en el periodo consultado, teniendo en cuenta todas las colas seleccionadas en la búsqueda.

► **Detalles:** indica la siguiente información:

- **Cola:** todas las colas (entre las seleccionadas en la búsqueda) en las que el **Agente** se conectó en el periodo consultado.
- **Hora de inicio | Hora de fin:** fecha y hora (hora : minutos : segundos) en que se registraron el *login* y el *logout* del **Agente** en cada cola.
- **Duración:** tiempo que el **Agente** permaneció conectado durante cada sesión.
- **Pausas:** cuántas pausas realizó el **Agente** en cada sesión, para cada cola.
- **Tiempo (de) pausas:** duración total de las pausas realizadas en cada cola.



*Detalles de **Sesiones de los agentes**.*

Pausas de los agentes

Enumera solo a los **Agentes** que registraron pausas en las colas y el periodo consultados.

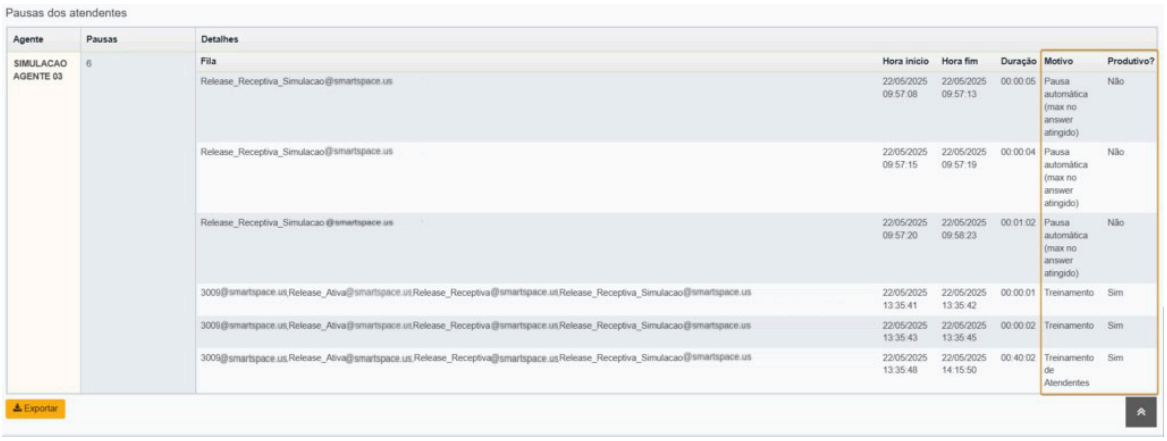
Para cada **Agente**, detalla los siguientes datos:

► **Pausas:** total de pausas realizadas por el **Agente** en las colas y el periodo consultados.

► **Detalles:** segmenta las siguientes estadísticas por cola de atención:

- **Hora de inicio | Hora de fin:** fecha y hora (hora : minutos : segundos) en que se iniciaron y finalizaron las pausas.
- **Duración:** cuánto tiempo se utilizó como pausa en cada cola.

- **Motivo:** la razón por la que el **Agente** interrumpió la atención. Pueden ser motivos de pausa configurados en la cola y seleccionados por el **Agente** para justificar la interrupción de la atención, o bien el registro de una pausa automática (*max no answer*).
- **¿Productivo?:** indica si el tiempo durante el que el **Agente** dejó de atender se considera productivo o improductivo.



*Detalles de **Pausas de los agentes**.*

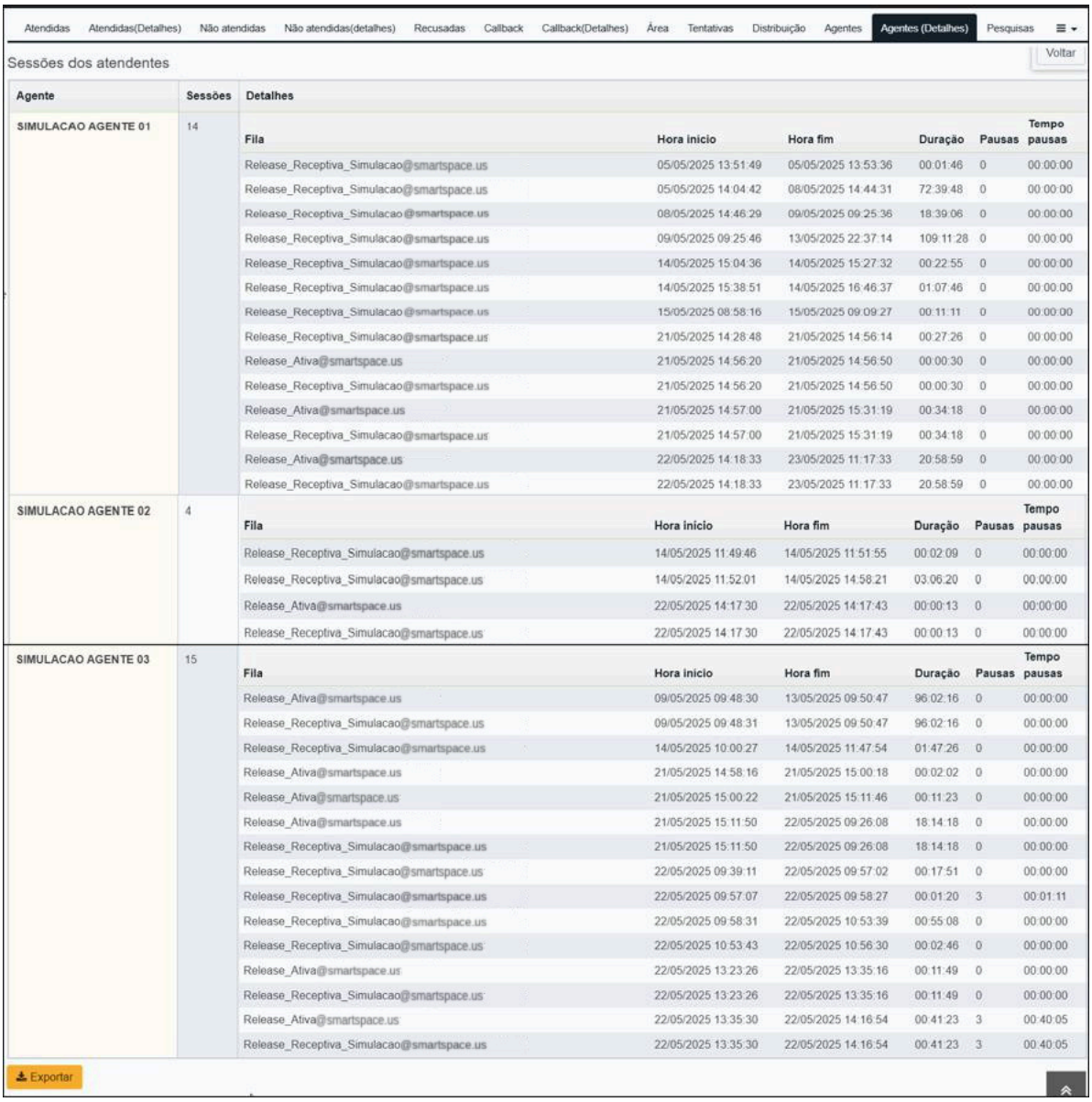
Análisis de resultados

A partir del informe es posible observar algunos indicadores que pueden ayudar a la supervisión en la toma de decisiones, para garantizar la calidad y el rendimiento de la atención.

Consulte el ejemplo:

Ejemplo

* El siguiente fragmento representa un informe generado para un periodo de 25 días.



*Bloque **Sesiones de los agentes**.*

→ SIMULACAO AGENTE 01

- **Sesiones de larga duración**: algunas duraciones son extremadamente elevadas (p. ej.: 73 horas, 96 horas), lo que sugiere posibles sesiones que no se cerraron correctamente.
- **Ninguna pausa en ninguna de las sesiones**, lo que puede indicar:
  - Falta de un registro adecuado de las pausas en el sistema.
  - Que el **Agente** no realiza pausas.

◘ Sugerencias: es necesario revisar el proceso de cierre/*logout* y de registro de las pausas.

→ SIMULACAO AGENTE 02

- **Duración media**: sesiones cortas, lo que puede indicar desconexiones periódicas o cambios de cola.

- **Pausas**: tampoco hay registro de pausas.

→ SIMULACAO AGENTE 03

- **Sesiones bien segmentadas** en franjas horarias realistas.
- Algunas sesiones tienen **3 pausas** con una duración acumulada de hasta **00:40:05**, lo que es adecuado y está debidamente registrado.
- Muestra un mayor cumplimiento del control de pausas y del cierre de sesiones.

6.16 Encuestas (detalles)

Los **Informes de encuestas** y **Encuestas (detalles)** presentan los resultados obtenidos mediante la interacción con el cliente después de que el Contact Center atienda su llamada.

A través del *feedback* directo del consumidor que participa en las encuestas realizadas inmediatamente después de la atención, es posible medir la calidad del servicio prestado mediante escalas sencillas (de 1 a 5 o de 1 a 10).

Los datos de estos informes sirven de referencia para la gestión de la experiencia del cliente y la mejora continua de la atención, ya que permiten:

- Medir el nivel de satisfacción del cliente.
- Identificar puntos de mejora en la atención.
- Seguir el rendimiento de los equipos según la percepción del cliente.
- Alimentar indicadores como el **NPS** (***Net Promoter Score***) y el **CSAT** (***Customer Satisfaction Score***).
- Supervisar los resultados por periodo, por **Agente** y por tipo de atención.
- Integrar los resultados con los indicadores de rendimiento individual y de equipo.
- Adoptar iniciativas de *Customer Experience* (CX) con los participantes de las encuestas de satisfacción de forma más acertada, basadas en los datos generados por los informes.

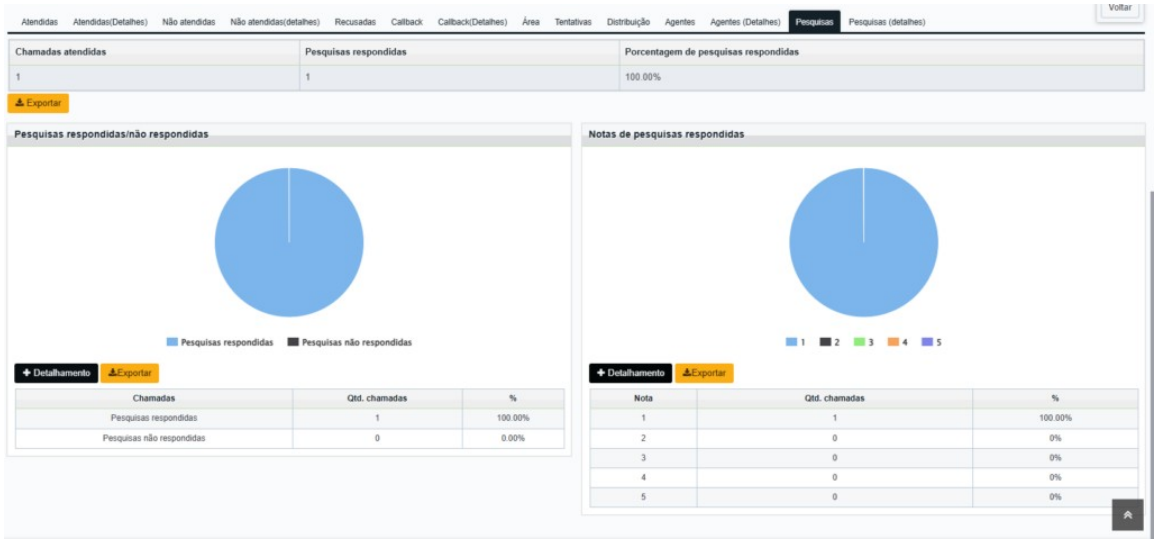
Para aplicar una **Encuesta de satisfacción**, es necesario que el recurso esté habilitado en las colas de atención.

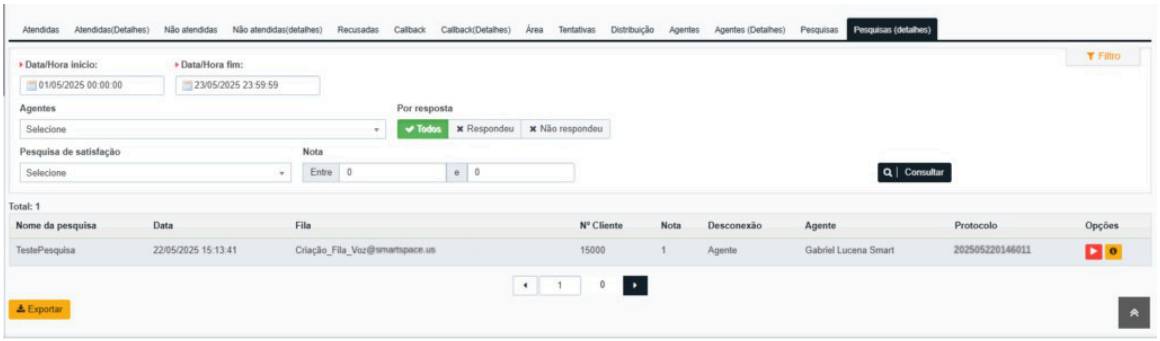
Visión general del informe

Los indicadores pueden consultarse en las pestañas **Encuestas** y **Encuestas (detalles)**:

- **Encuestas:** ofrece un resumen general de todas las encuestas del Contact Center, mediante gráficos y tablas de **Detalle**.
- **Encuestas (detalles):** permite consultar los resultados individuales de las encuestas de satisfacción y utilizar filtros para segmentar la información según los resultados que interesen a la supervisión en el momento de la consulta. Además, ofrece la posibilidad de **escuchar la grabación de la llamada** y de **rastrear la atención**.

Las estadísticas de los dos informes pueden exportarse a una hoja de cálculo CSV, lo que facilita el análisis en otras herramientas.

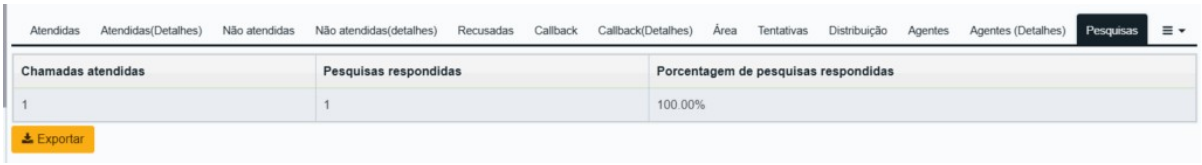




Encuestas

En la parte superior de la pestaña se muestran las cantidades totales de **Llamadas atendidas** y de **Encuestas respondidas**, junto con el **Porcentaje de encuestas respondidas**.

Estos resultados tienen en cuenta todas las llamadas y encuestas realizadas en el periodo y las colas seleccionados al Generar informe.



A continuación, se muestran los bloques de:

► **Encuestas respondidas/no respondidas:** el gráfico ofrece la representación porcentual de estos indicadores, mientras que el **Detalle** indica:

• **Cant. llamadas:** total de llamadas correspondientes a las encuestas respondidas y total correspondiente a las encuestas no respondidas.

• **%:** presenta el porcentaje de encuestas respondidas y no respondidas tras las llamadas contabilizadas en el periodo.

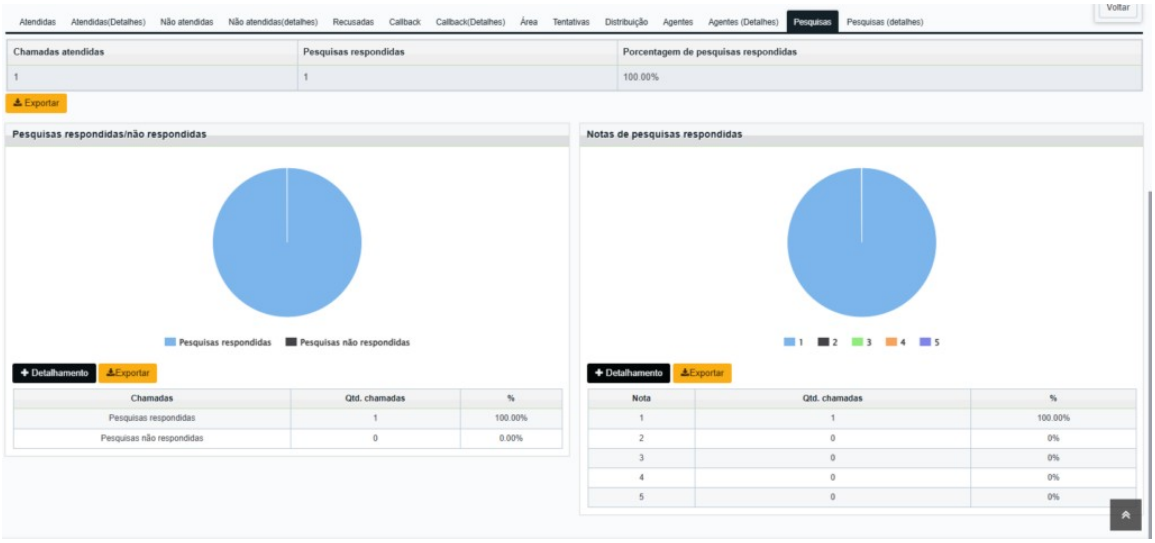
► **Notas de las encuestas respondidas:** en el gráfico aparecen los totales y porcentajes correspondientes a las notas. Los valores de las notas se mostrarán según las opciones configuradas, teniendo en cuenta todas las encuestas en curso en el periodo.

Por ejemplo: si se aplicaron dos encuestas, una con notas de 1 a 5 y otra con notas de 1 a 10, el gráfico presentará resultados de 1 a 10.

En el **Detalle**, por su parte, para cada valor de nota (fila) es posible observar:

• **Cant. llamadas:** cuántas llamadas registraron esa nota al participar en la(s) encuesta(s).

• **%:** porcentaje equivalente a la cantidad de llamadas que registraron cada nota.



Encuestas (detalles)

En la parte superior de la pestaña hay **filtros** que ayudan a la supervisión a leer los datos segmentados por:

• **Fecha/hora de inicio y Fecha/hora de fin:** buscar un intervalo específico sin necesidad de volver a la pantalla de Generar informe.

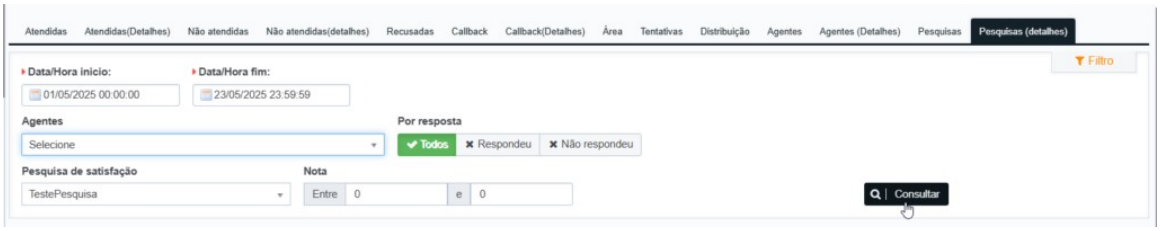
• **Agentes:** ver la información de las encuestas respondidas a partir de las llamadas de un **Agente** específico.

• **Por respuesta:** buscar solo los datos de las encuestas respondidas, de las no respondidas o de todas las encuestas.

• **Encuesta de satisfacción:** elegir ver los resultados de una encuesta determinada.

• **Nota:** delimitar la consulta por notas entre un valor mínimo y uno máximo (según la configuración de las encuestas).

* Al cargarse, la pestaña mostrará los filtros de fecha cumplimentados según los datos aplicados al Generar informe. Los demás filtros de la pestaña son de uso opcional.



*Filtros de la pestaña **Encuestas (detalles)**.*

A continuación, en la parte superior de la lista de resultados, aparece el **Total** de respuestas correspondientes a la consulta realizada.

Independientemente del uso de los filtros de la pestaña, los resultados se presentarán en las siguientes columnas:

• **Nombre de la encuesta:** pueden enumerarse todas las encuestas o una específica, si se ha filtrado.

• **Fecha:** fecha y hora correspondientes al momento en que se atendió la llamada que generó la respuesta de la encuesta.

• **Cola:** la que atendió la llamada a través de la cual el cliente respondió a la encuesta.

• **N.º cliente:** número de teléfono del cliente (número de «Origen» de la llamada).

• **Nota:** la que registró el cliente para la atención.

• **Desconexión:** quién colgó la llamada (**Agente** o cliente/«Originador»).

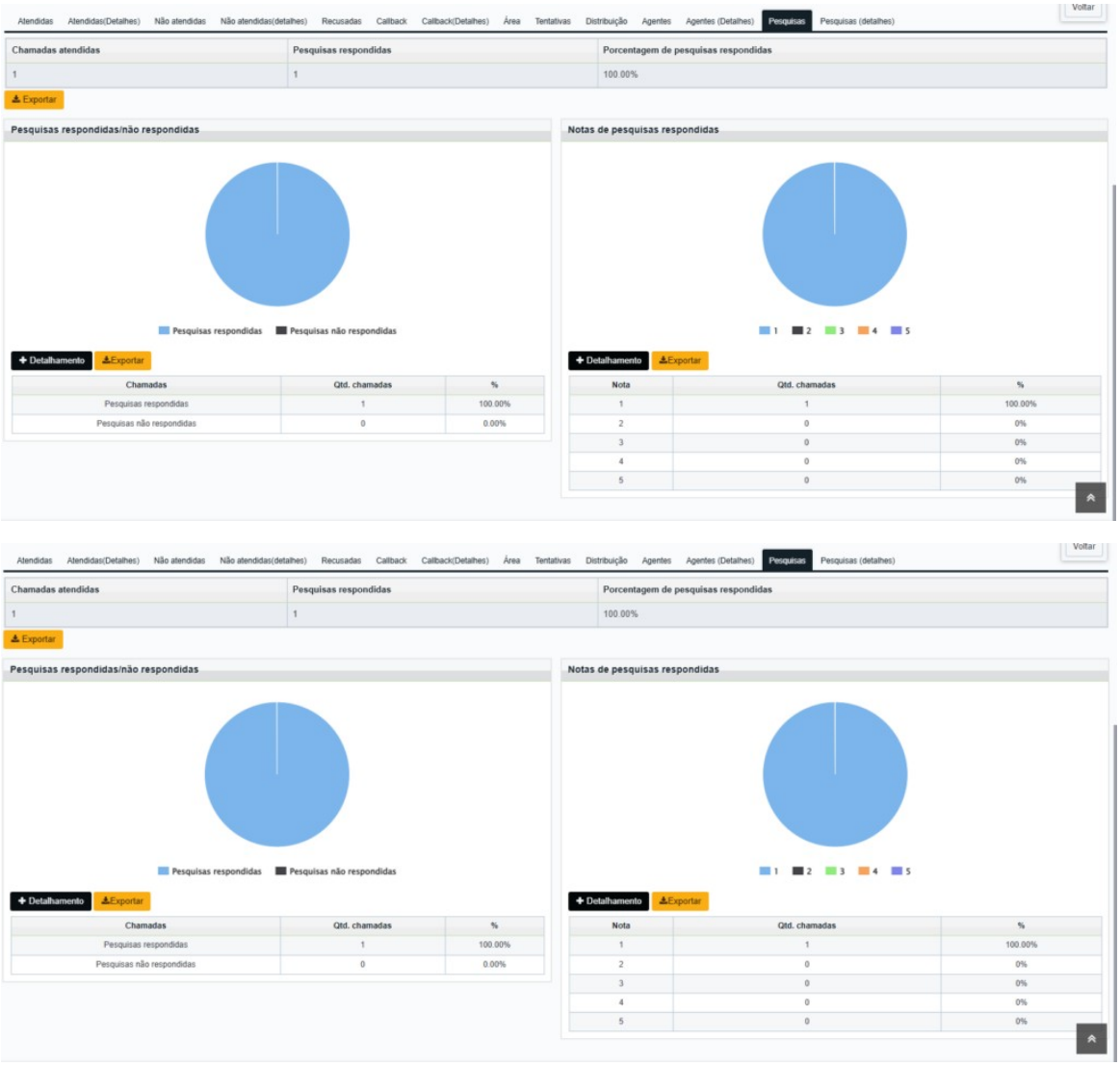
• **Agente: Agente** que recibió la llamada.

• **Protocolo:** número que identifica la atención.

• **Opciones:** para cada resultado de la consulta (fila), la supervisión podrá:

– Escuchar: escuchar la grabación de la llamada que originó la respuesta de la encuesta (la grabación de llamadas debe estar habilitada en la cola de atención).

– Rastrear: comprobar paso a paso el recorrido de la llamada en el Contact Center, desde el momento en que entró en la cola de atención hasta que se colgó.



Atendidas
Atendidas(Detalhes)
Não atendidas
Não atendidas(detalhes)
Recusadas
Callback
Callback(Detalhes)
Área
Tentativas
Distribuição
Agentes
Agentes (Detalhes)
Pesquisas
Pesquisas (detalhes)
Voltar
Chamadas atendidas
Pesquisas respondidas
Porcentagem de pesquisas respondidas
1
1
100.00%
Exportar
Pesquisas respondidas/não respondidas
Pesquisas respondidas
Pesquisas não respondidas
Detalhamento
Exportar
Chamadas
Qtd. chamadas
%
Pesquisas respondidas
1
100.00%
Pesquisas não respondidas
0
0.00%
Notas de pesquisas respondidas
1
2
3
4
5
Detalhamento
Exportar
Nota
Qtd. chamadas
%
1
1
100.00%
2
0
0%
3
0
0%
4
0
0%
5
0
0%