



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

## Pulse Help

Pulse 8.5.103

# Table of Contents

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>Ayuda de Genesys Pulse</b>                     | <b>3</b>  |
| <b>Introducción</b>                               | <b>6</b>  |
| <b>Paneles y tableros</b>                         | <b>13</b> |
| Ejemplos de paneles y tableros                    | 19        |
| <b>Informes generales</b>                         | <b>23</b> |
| <b>Plantillas de informe</b>                      | <b>30</b> |
| Estadísticas del agente                           | 38        |
| Estadísticas de la campaña                        | 46        |
| Estadísticas de servicios electrónicos            | 52        |
| Estadísticas de la cola de espera                 | 64        |
| <b>Añadir un widget</b>                           | <b>72</b> |
| Tipos de widget                                   | 76        |
| <b>Mostrar contenido externo</b>                  | <b>81</b> |
| <b>Cambiar los informes estándar (plantillas)</b> | <b>83</b> |
| Propiedades de la estadística                     | 90        |
| Fórmulas de informe                               | 103       |
| Biblioteca de funciones de plantilla              | 110       |

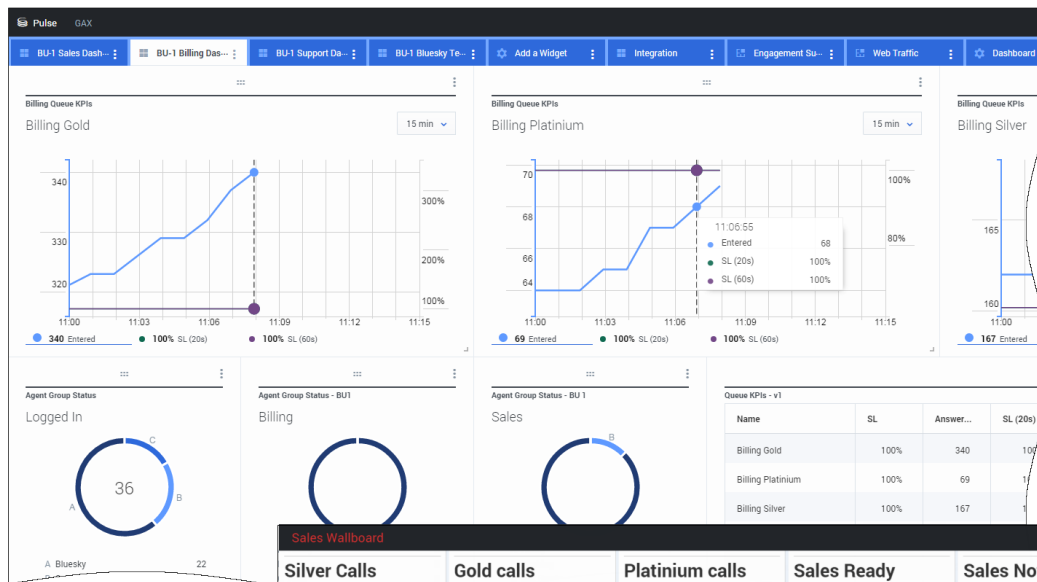
# Ayuda de Genesys Pulse

Genesys Pulse es una solución de panel de rendimiento basada en widgets que permite supervisar los recursos del centro de contacto en tiempo real.

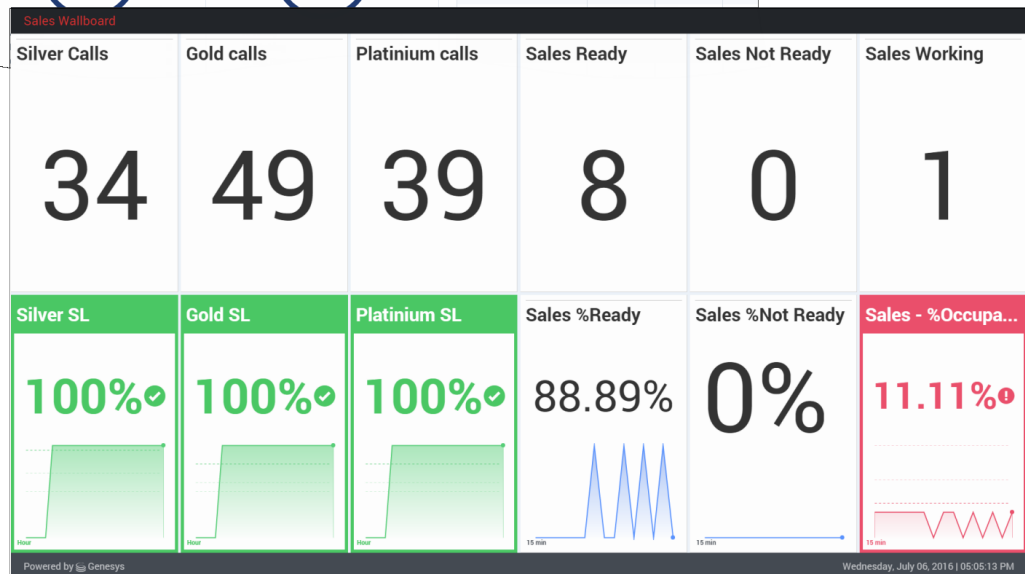
## Importante

No puede usar el modo de compatibilidad en Internet Explorer, incluso si está utilizando una versión compatible.

## dashboard



## wallboard



Se puede hacer lo siguiente:

- crear **paneles o tableros** para supervisar agentes, grupos de agentes y colas de espera, entre otros.
- personalizar los **widgets de informes** para mostrar el Donut, la cuadrícula, Key Performance Indicator (KPI) o las listas definidas por el usuario.
- utilice **plantillas de widgets** para crear widgets de informes rápidamente para su panel.

¿Está listo? **Empecemos.**

¿Busca respuesta a preguntas específicas? Consulte los siguientes temas:

- **Informes generales en tiempo real**

- [Administración de paneles y tableros](#)
- [Ejemplos de paneles y tableros](#)
- [Añadir informes al tablero o panel](#)
- [Mostrar contenido externo](#)
- [Propiedades de la estadística](#)
- [Detalles de plantillas de informes y estadísticas](#)

## Novedades de Pulse

Es posible que su versión de Pulse no incluya todas las nuevas funcionalidades que cubre esta guía:

- Los tableros están disponibles.
- Lista de [plantillas de informes incluidas](#) en Pulse.

# Introducción

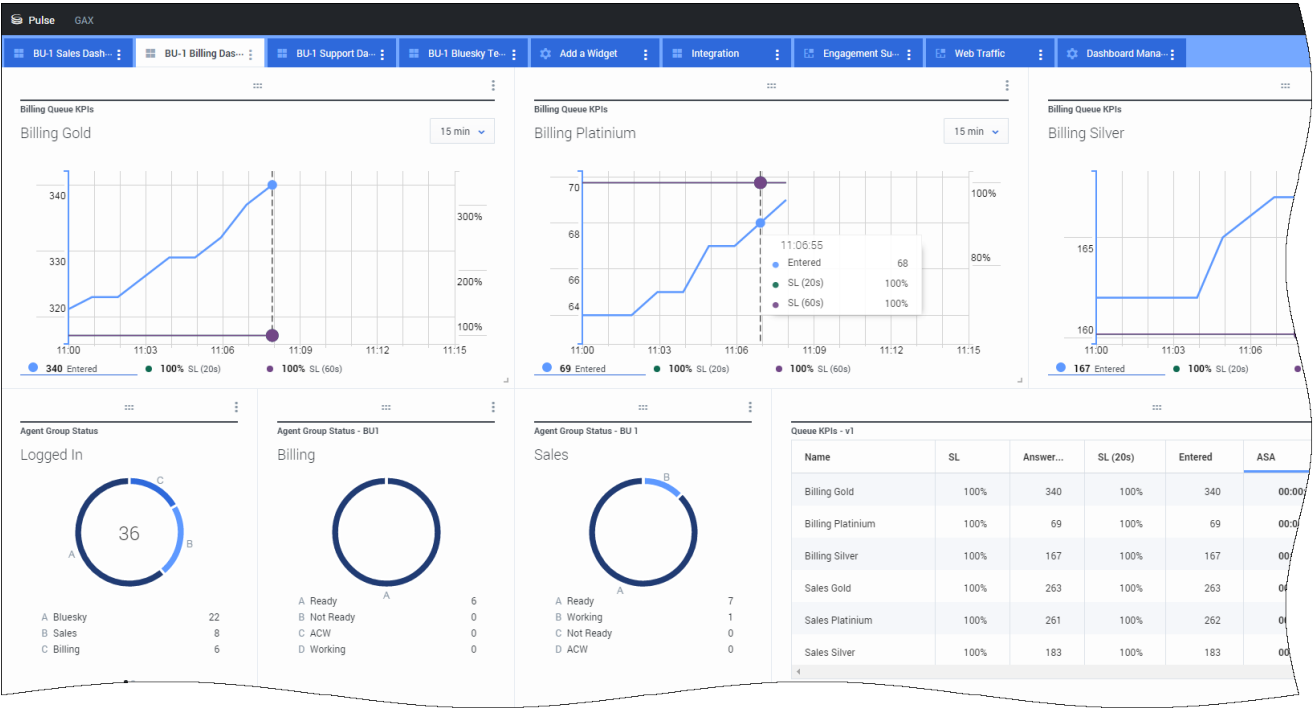
Genesys Pulse es su herramienta para supervisar su centro de contacto que le permitirá satisfacer mejor sus necesidades de negocio.

## Importante

Lo que ve en Genesys Pulse depende de su centro de contacto y su rol dentro de este, por lo que es posible que no pueda hacer o ver todas las características incluidas en esta ayuda. Si considera que debería poder hacer una acción o ver alguna característica que no puede, consulte a su supervisor o al administrador del sistema.

Ahora que sabe de lo que se trata Genesys Pulse, es probable que se esté preguntando cómo debe usarlo. En esta página de introducción, aprenderá a ejecutar, visualizar y administrar informes. Empecemos.

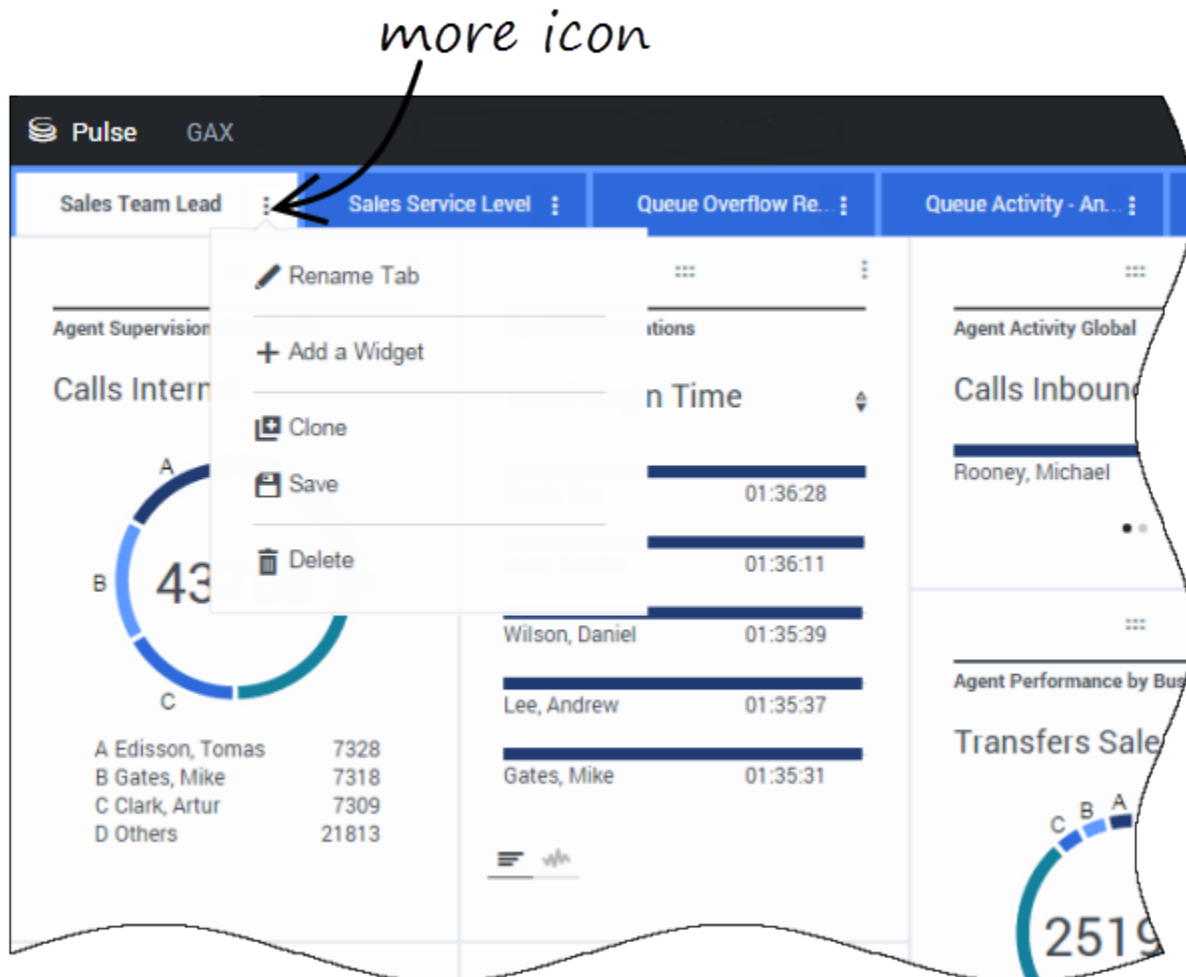
## Informes de acceso



Puede abrir el panel Genesys Pulse dentro de Genesys Administrator Extension (GAX) para ver los informes en tiempo real.

Los reportes se muestran en widgets, los que se pueden expandir al tamaño del panel para mostrar los detalles adicionales.

## Administrar paneles y tableros

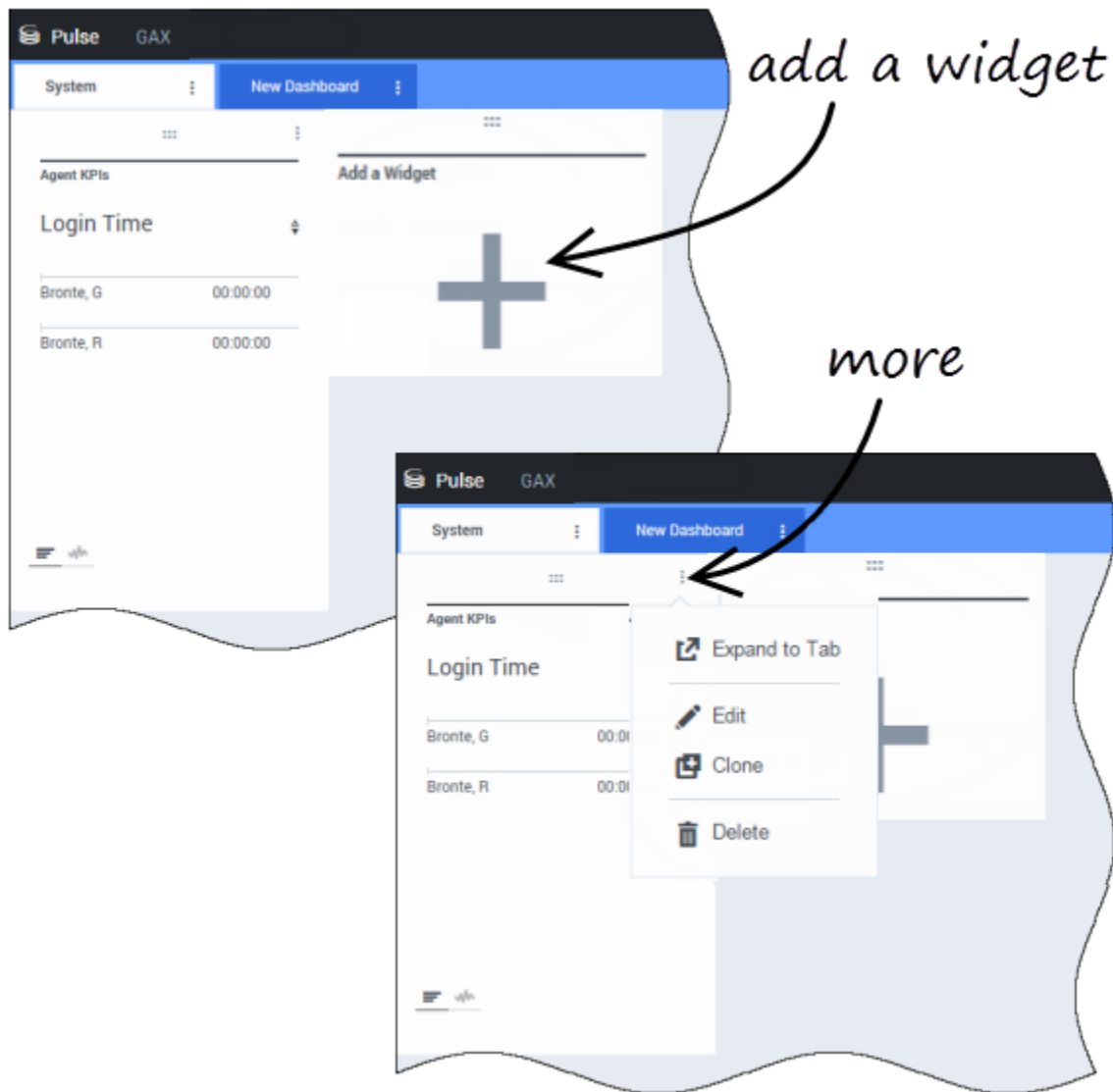


Utilice las pestañas para administrar **paneles y tableros de Genesys Pulse**. Haga clic en el ícono más que está en la esquina derecha del panel para ver las opciones:

- **Añadir un widget**—Añadir un nuevo widget al panel o tablero.
- **Clonar**—Crear una nueva copia del panel o tablero.
- **Cerrar**—Cerrar el panel o tablero.
- **Personalizar**—Cambiar el nombre, descripción y otras opciones del panel o tablero.
- **Ejecutar**—Ejecutar un panel.
- **Publicar**—Compartir el panel o tablero no publicado.

- **Guardar como**—Guardar una nueva copia del panel o tablero.
- **Actualizar copia compartida**—Reemplazar la copia publicada del panel o tablero.

## Utilizar widgets de informe



Los **widgets Genesys Pulse** muestran el Donut, la Cuadrícula, el Indicador de rendimiento clave (KPI), el Rastreo de tiempo o los Cuadros de lista de estadísticas para objetos en su panel.

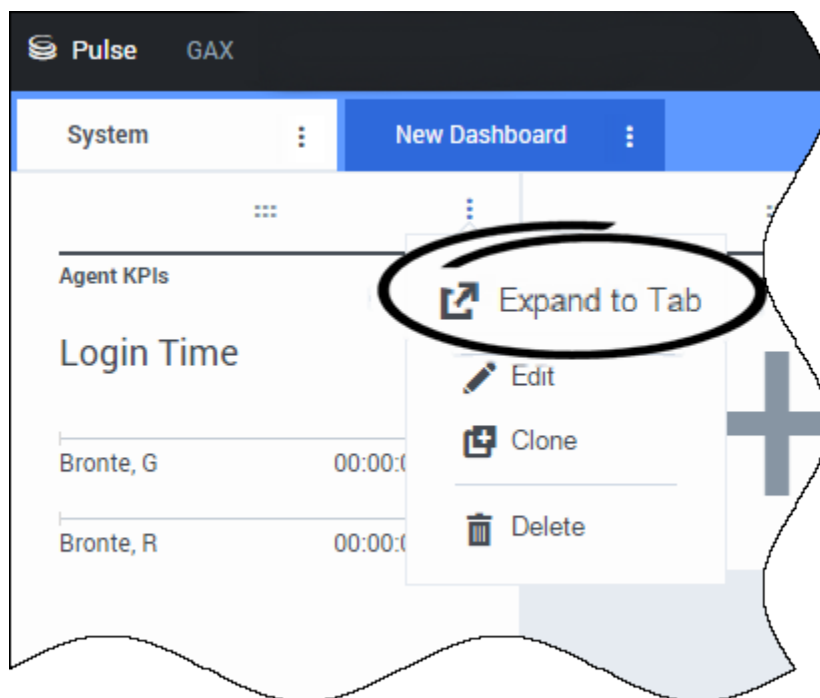
Se puede hacer lo siguiente:

- **Clonar**—Crear una copia del widget.

- **Eliminar**—Eliminar el widget.
- **Descargar**—Descargar los datos del informe como un archivo CSV.
- **Editar**—Hacer cambios al widget.
- **Expandir a la pestaña**—Tener una vista expandida y detallada del informe.

También puede **añadir nuevos widgets a su panel**.

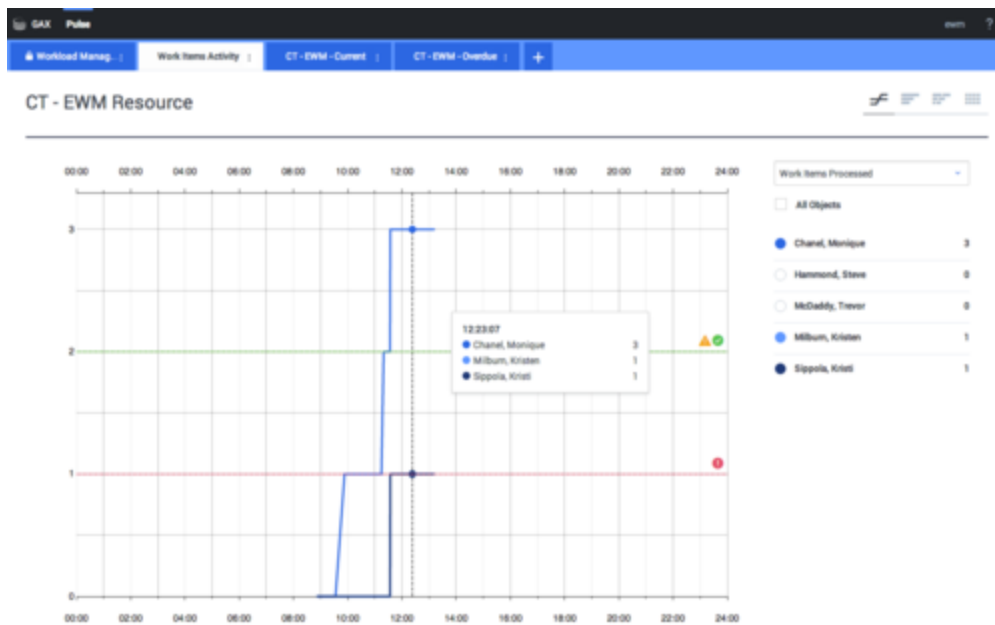
## Expandir informes al panel



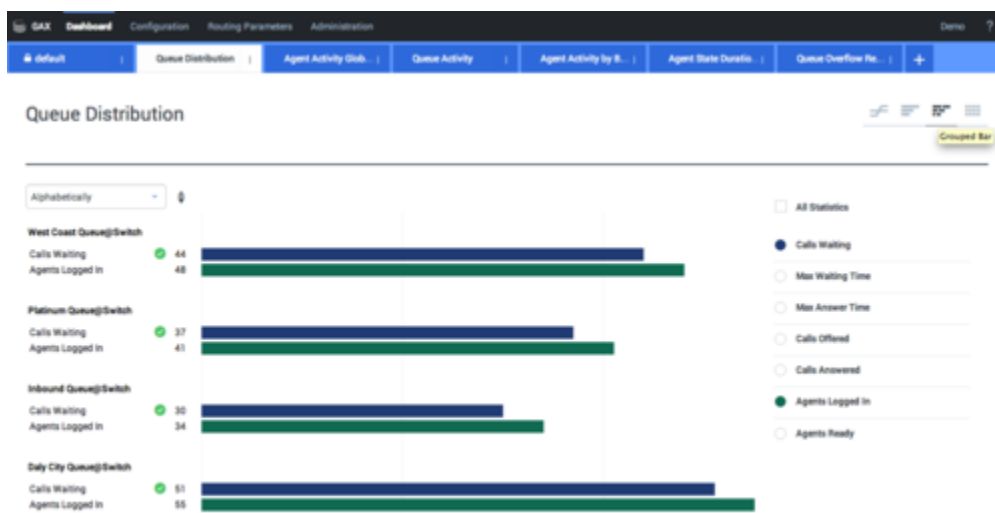
Haga clic en el ícono más en la esquina superior derecha de un widget y seleccione **Expandir a la pestaña** para tener una vista detallada de su informe. Este informe expandido se abre en una nueva pestaña para que no afecte su panel inicial.

Se puede hacer lo siguiente:

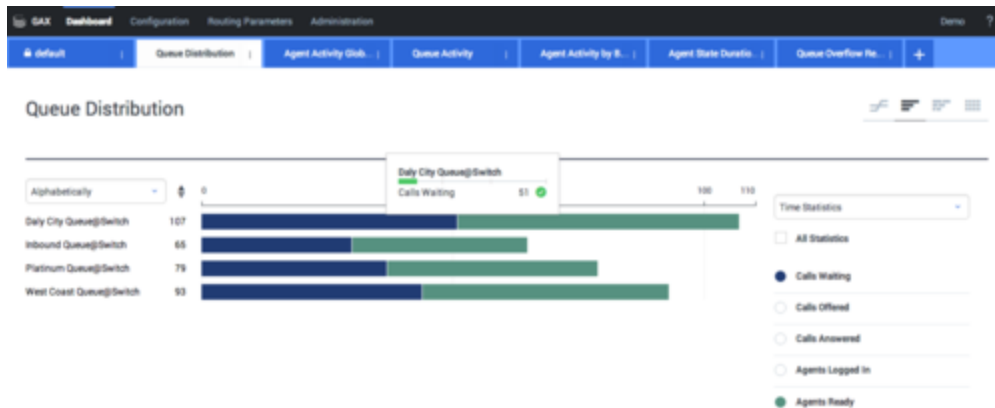
- Descargar los datos del informe como un archivo CSV seleccionando **Descargar Widget** del menú Más.
- Realizar cambios en el widget fuente seleccionando **Editar** del menú Más.
- Cambiar el número de columnas que desea mostrar en una cuadrícula haciendo clic en el ícono de lápiz.
- Usar opciones de orden, definir objetos y definir estadísticas.
- Visualizar diferentes tipos de cuadro disponibles en el widget expandido:
  - **[+] Rastreo de tiempo**



- **[+] Barra agrupada**



- **[+] Barra apilada**



- **[+] Datos**

CT - EWM Resource

| Name             | Work Items Processed                    | Work Items Accepted | Work Items Rejected                    | Work Items Terminated | Calls Processed | Calls Transferred | Work Items Transfers | Avg Processing Time                           | Processing Time |
|------------------|-----------------------------------------|---------------------|----------------------------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|----------------------|-----------------------------------------------|-----------------|
| Sippola, Kristi  | 1 <span style="color: orange;">▲</span> | 1                   | 1                                      | 0                     | 0               | 0                 | 0                    | 00:11:42                                      | 00:11:42        |
| Chanet, Monique  | 3 <span style="color: green;">●</span>  | 3                   | 1                                      | 0                     | 0               | 0                 | 0                    | 00:36:21 <span style="color: green;">●</span> | 01:49:05        |
| Milburn, Kristen | 1 <span style="color: orange;">▲</span> | 1                   | 0 <span style="color: green;">●</span> | 0                     | 0               | 0                 | 0                    | 00:12:26                                      | 00:12:26        |
| Hammond, Steve   | 0 <span style="color: red;">●</span>    | 0                   | 0 <span style="color: green;">●</span> | 0                     | 0               | 0                 | 0                    | 00:00:00 <span style="color: red;">●</span>   | 00:00:00        |
| McDaddy, Trevor  | 0 <span style="color: red;">●</span>    | 0                   | 0 <span style="color: green;">●</span> | 0                     | 0               | 0                 | 0                    | 00:00:00 <span style="color: red;">●</span>   | 00:00:00        |

¿Qué debo hacer después?

Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- Administración de paneles y tableros
- Ejemplos de paneles y tableros
- Agregar widgets de informe

- Informes generales en tiempo real
- Mostrar contenido externo mediante un widget IFRAME

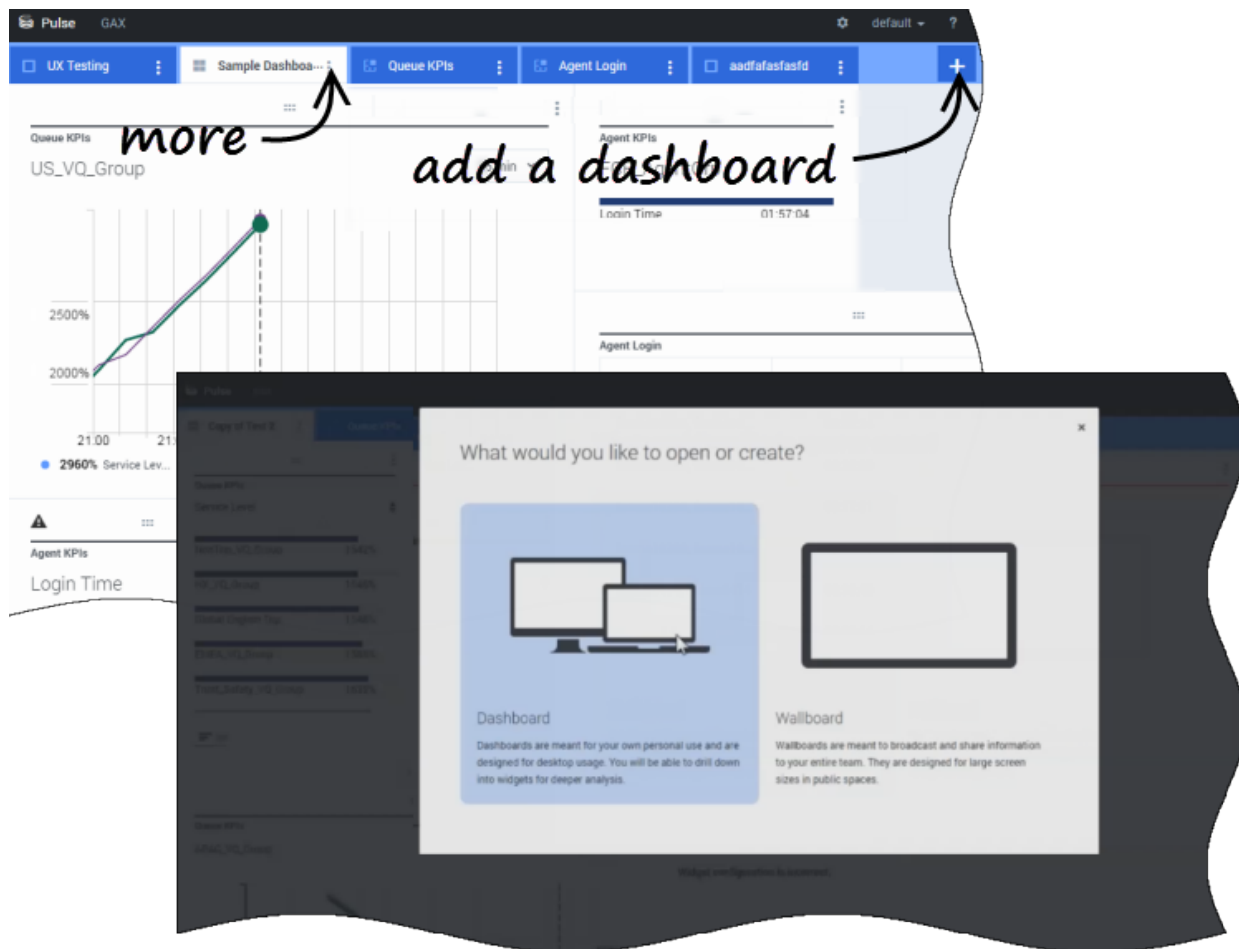
# Paneles y tableros

Utilice los paneles y tableros de Pulse para mostrar informes en tiempo real dentro de widgets, lo que le permitirá supervisar su centro de contacto según sus necesidades.

Los paneles son para un uso personal y proporcionan informes de desglose y contienen más detalles que un panel.

Los tableros pueden difundir información en una pantalla grande para un equipo de personas. Puede utilizar los widgets KPI sólo en sus tableros.

## Añadir un panel o tablero



Para abrir o crear un nuevo panel o tablero, haga clic en **Añadir un panel**.

Luego, puede elegir entre un panel y un tablero.

El asistente le guía a través del resto de los pasos.

### Importante

Seleccione **Ejecutar** desde los paneles del menú **Más** para mostrar los datos en el modo de pantalla completa.

## Administrar plantillas, paneles y tableros compartidos

The screenshot shows the 'Widget Template Management' interface in Genesys Pulse. The top navigation bar includes the 'Pulse' logo, 'GAX' tab, a settings gear icon, and a 'default' dropdown menu. Below the navigation bar, there are tabs for 'Blank Dashboard', 'Dashboard', and 'Widget Template M...'. A handwritten arrow points from the word 'settings' to the settings gear icon. The main content area displays a table of widget templates, including 'Agent Group Status', 'Agent KPIs', and 'Agent Login'. To the right of the table, there is a 'Details' panel for the 'Agent Group Status' template, showing a description and options to edit or delete the template.

| Widget Template    | Type | Mode |
|--------------------|------|------|
| Blank Dashboard    |      |      |
| Dashboard          |      |      |
| Agent Group Status | Ag   |      |
| Agent KPIs         | Ag   | 11/  |
| Agent KPIs         | Ag   |      |
| Agent Login        | Ag   |      |

**Details**

**Agent Group Status**

**Description:**  
Agents are provided logins or devices and are assigned to media that match their skills. With this report, the supervisor can ensure the agents are logged in where they should be and managing the media

Para administrar plantillas, tableros y paneles compartidos seleccione **Configuración**.

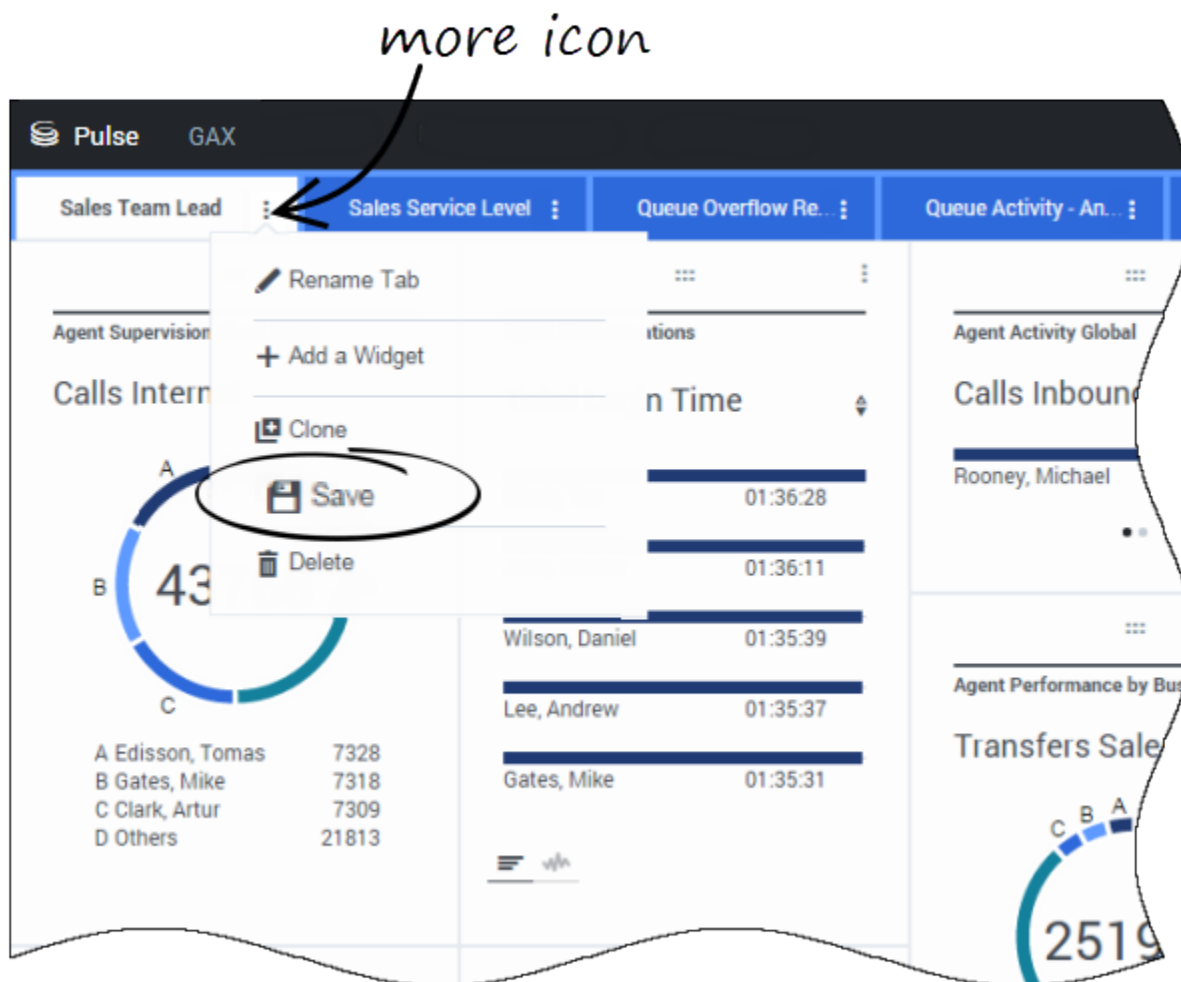
Desde aquí se pueden realizar acciones en paneles, tableros y **plantillas de widgets**, incluyendo si se asignan a los grupos de usuarios.

Genesys Pulse contiene elementos guardados y compartidos en una tabla y muestra detalles de los elementos a la derecha.

## Sugerencia

Vea [Plantillas de widgets](#) para saber cómo simplificar la creación del widget.

Oculte o comparta su panel o tablero personal con otros usuarios



Puede compartir su panel o tablero personal con otros usuarios (por ejemplo, con un grupo de usuario como el de Líderes de equipos de ventas). Cuando use **Publicar** o **Guardar como** del menú Más, tienen que seleccionar **Guardar en Genesys Configuration Server**, y elegir el directorio para guardar y compartir su panel con otros usuarios. Asegúrese de darle un nombre específico a las necesidades del usuario.

Utilice la Administración de panel para ocultar su panel a otros usuarios. Haga clic en **Vínculo a Configuration Manager** a la derecha, en **Grupos de acceso** y configure los permisos para las

personas que verán sus paneles.

### Importante

Para evitar que otros usuarios usen sus paneles, deberá contar con permisos GAX: Acceso a Configmanager; Leer Scripts; y Crear/tener control completo de Scripts.

Para guardar los paneles o tableros en el Genesys Configuration Server, deberá tener Control de acceso completo al directorio destino.

Permitir que los usuarios personalicen los paneles

The screenshot displays the Genesys Pulse GAX interface. At the top, there is a navigation bar with the Pulse logo, 'GAX', a settings gear icon, a 'default' dropdown, and a help icon. Below this is a dashboard with tabs for 'Blank Dashboard', 'Dashboard', and a '+'. A handwritten arrow points from the word 'settings' to the settings gear icon. The main content area shows the 'Widget Template Management' page. It includes a 'New Template' button, a search bar, and a table listing 19 templates. The 'Agent Group Status' template is selected and highlighted. To the right, a 'Details' panel for the 'Agent Group Status' widget is visible, showing an 'Edit' button and a description.

| Widget Template    | Type | Mo  |
|--------------------|------|-----|
| Pulse              |      |     |
| Agent Group Status | Ag   |     |
| Agent KPIs         | Ag   | 11/ |
| Agent KPIs         | Ag   |     |
| Agent Login        | Ag   |     |

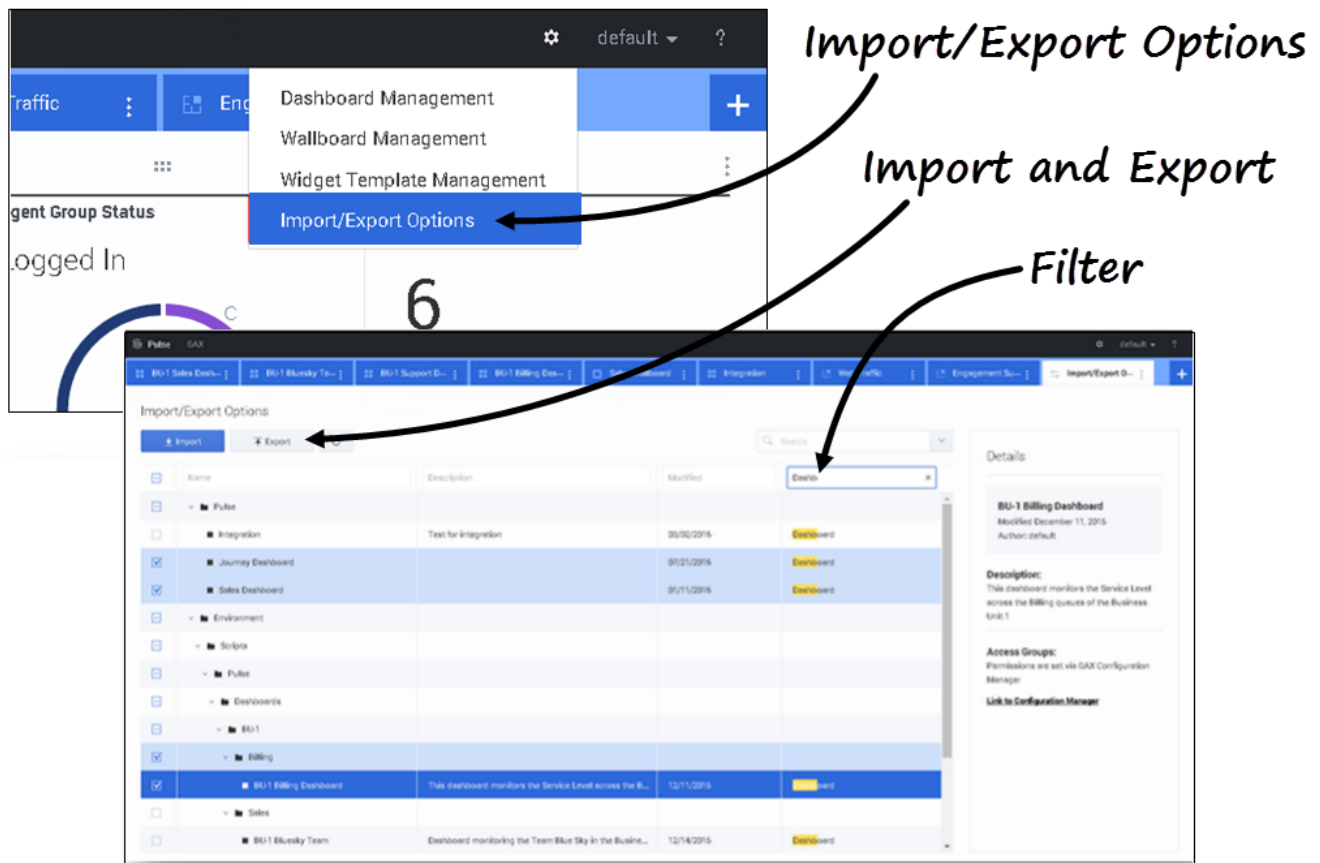
Es posible que sus usuarios de Genesys Pulse deseen guardar los cambios que realicen en sus paneles. Puede habilitar esto asignándoles las autorizaciones adecuadas.

En la página **Configuration Manager**, en **Cuentas**, vaya a **Personas** y encuentre la función asignada a un usuario.

Edite los privilegios otorgados por la **Función** en la pestaña de **Privilegios asignados** en la sección **Pulse** para permitir las siguientes acciones:

- **Administrar pestañas de Pulse**—El usuario puede ejecutar y cerrar paneles y expandir widgets a la pestaña.
- **Editar la visualización de widget de Pulse**—El usuario puede modificar las opciones de visualización de widget.
- **Administrar widgets de Pulse**—El usuario puede crear, eliminar o modificar todas las opciones del widget.

## Comparta plantillas, paneles y tableros



Puede exportar paneles, tableros y plantillas de un entorno a otro. Esto significa que después de crear su propio contenido personalizado con base en los requerimientos del negocio, puede construir fácilmente un paquete para usarlo en otros entornos.

## Exportar un archivo de paquete desde su entorno

1. Seleccione **Opciones de importación/exportación** en el menú arriba a la derecha
2. Seleccione cualquier panel, tablero y plantilla de widgets desde el repositorio centralizado. También puede aplicar un filtro por tipo de objeto o nombre de los paneles

3. Haga clic en **Exportar** para guardar un archivo de paquete (formato json) en el sistema.

### Importar el archivo de paquete a otro entorno

1. En el otro entorno seleccione opciones de **importación/exportación** del menú arriba a la derecha
2. Haga clic en **Importar** para seleccionar un archivo de paquete exportado anteriormente.
3. Seleccione los paneles, tableros y plantillas de widgets del archivo de paquete que desea importar a su entorno actual
4. Haga clic en **Importar**.

### ¿Qué debo hacer después?

Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

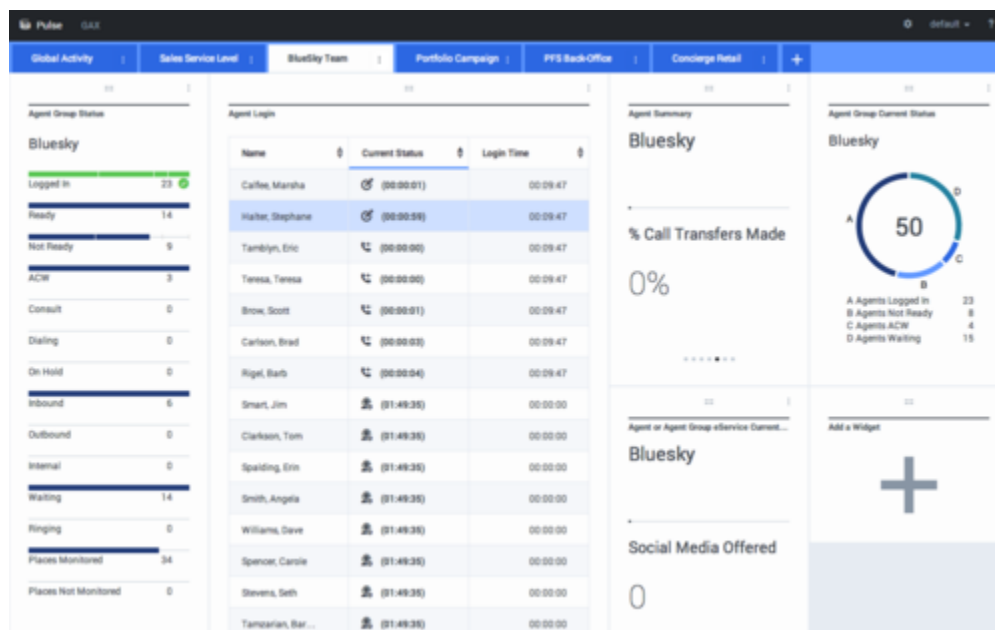
- [Ejemplos de paneles y tableros](#)
- [Añadir widgets de informe a su tablero o panel](#)
- [Informes generales en tiempo real](#)
- [Mostrar contenido externo mediante un widget IFRAME](#)

# Ejemplos de paneles y tableros

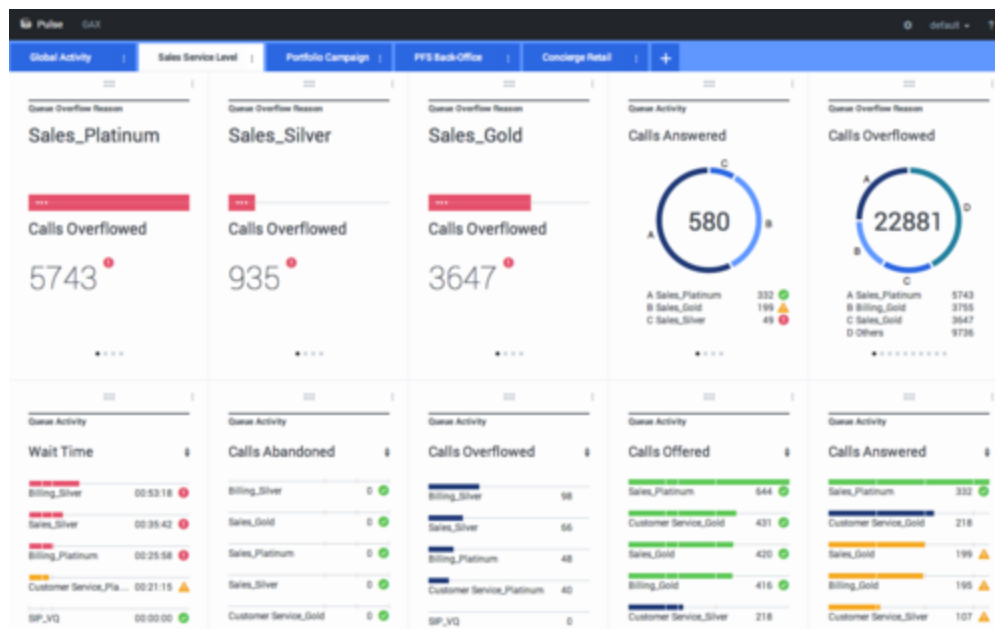
Puede usar los siguientes ejemplos que le ayudarán a decidir qué informes en tiempo real desea mostrar en su panel o tablero.

## Ejemplos de paneles

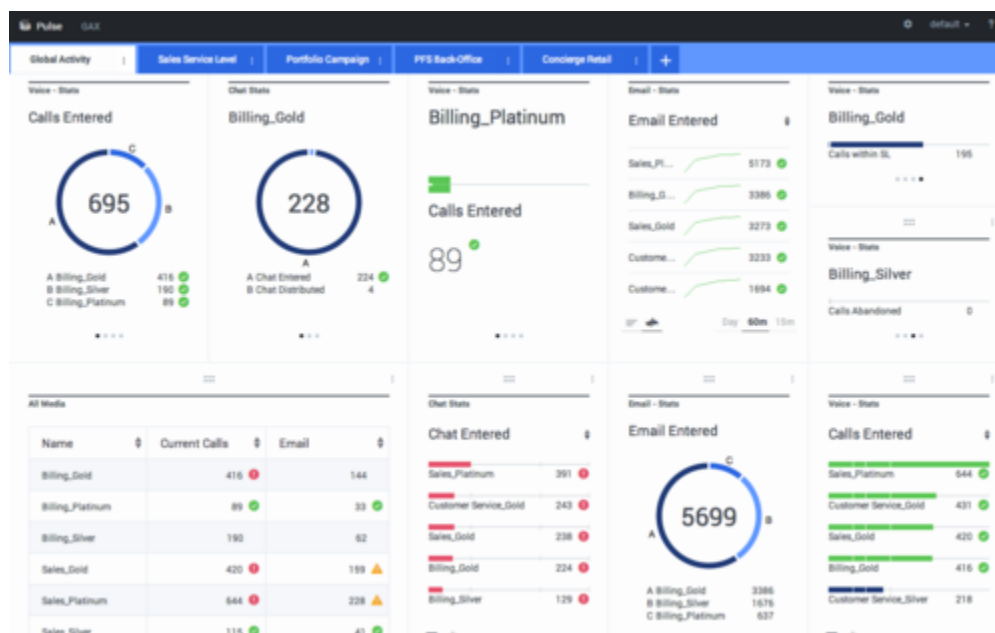
### Panel de líder de equipo de ventas



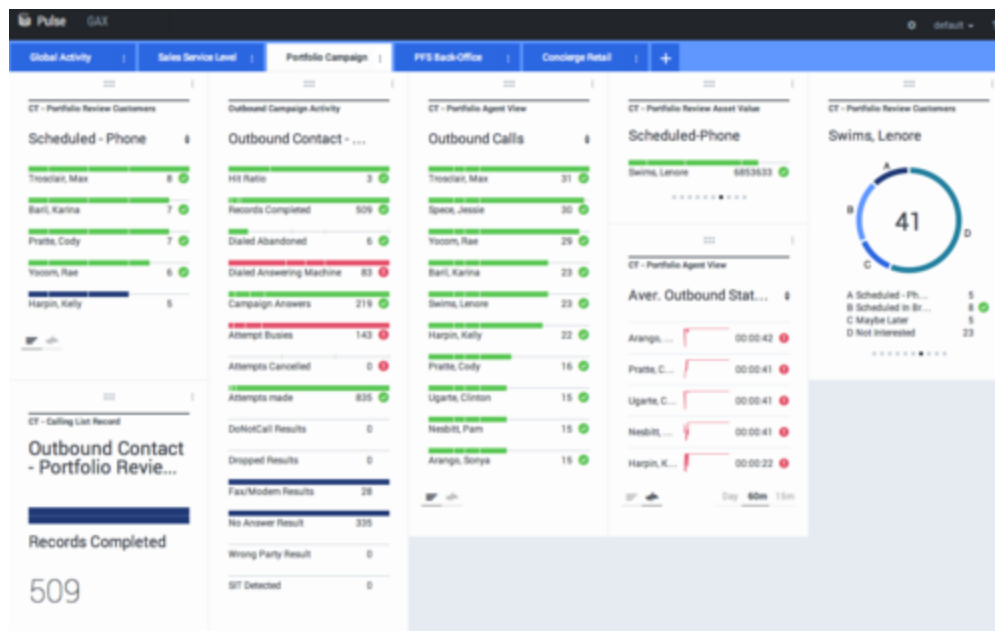
## Panel de nivel de servicio de ventas para un supervisor



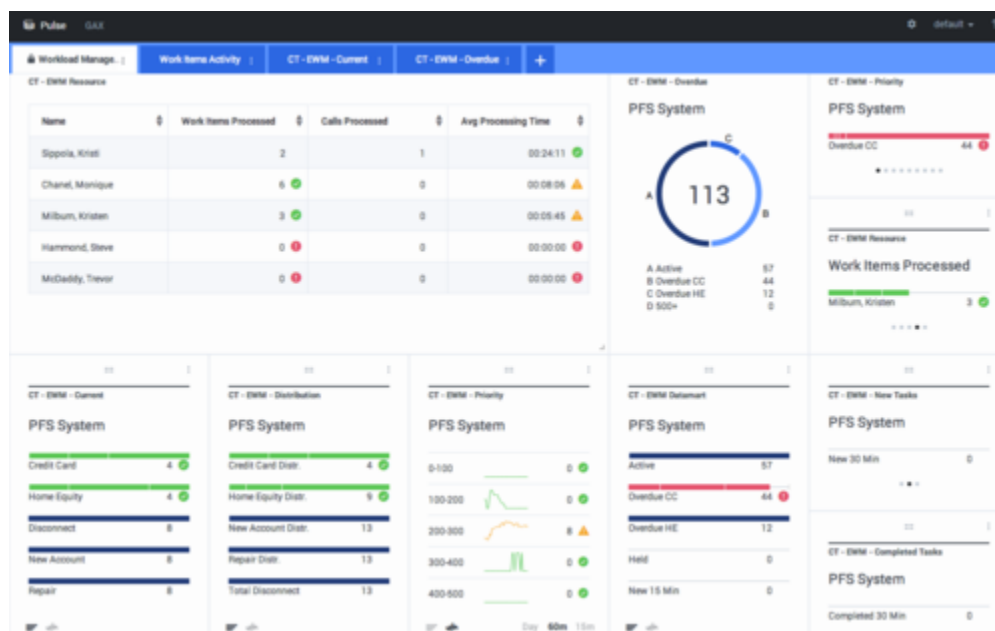
## Panel multicanal para un supervisor



## Panel de campaña saliente para un supervisor

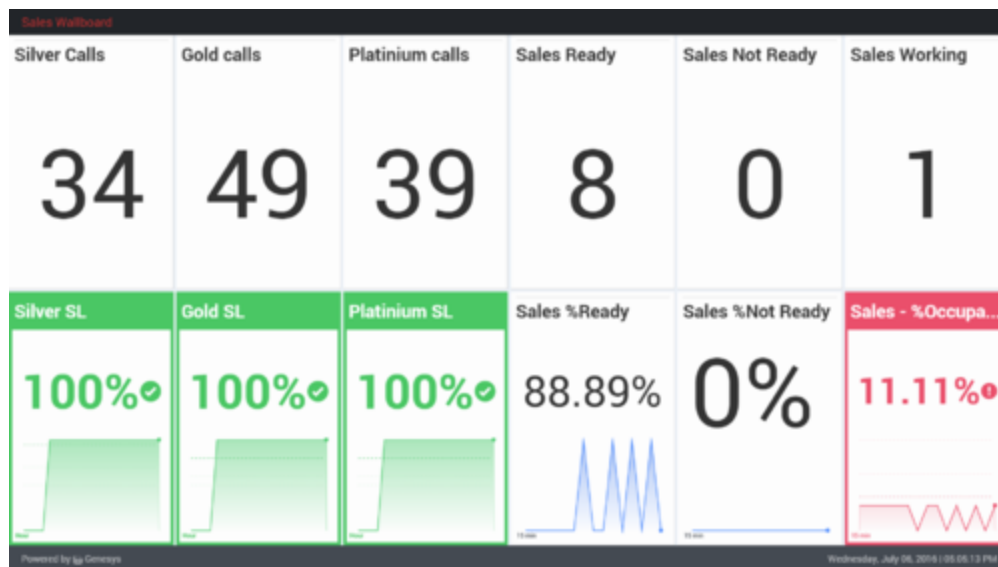


## Panel de administración para un supervisor



## Ejemplo de panel

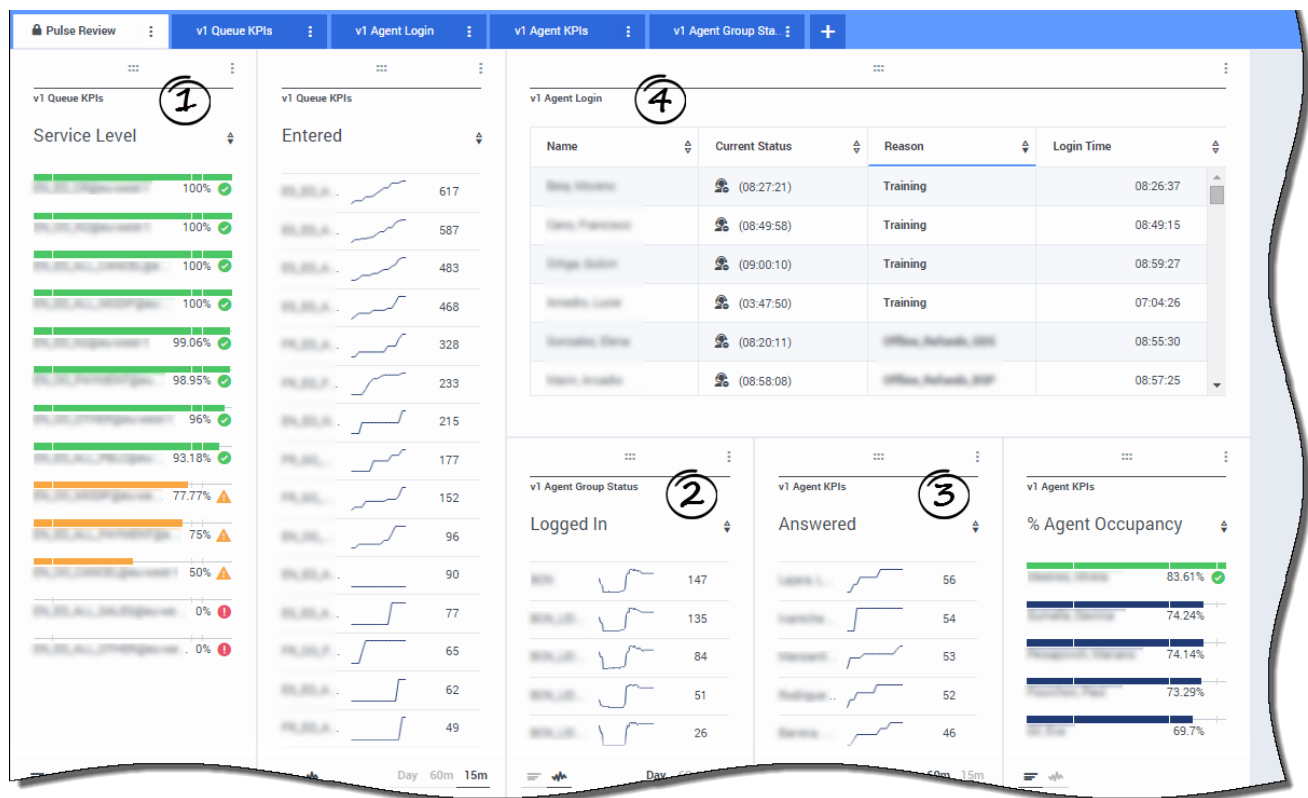
## Panel de ventas



# Informes generales

Puede incluir los informes generales en tiempo real en su panel y así iniciar rápidamente la supervisión de su centro de contacto. Primero necesita decidir qué desea saber acerca de su centro de contacto.

## Informes de panel de Genesys Pulse

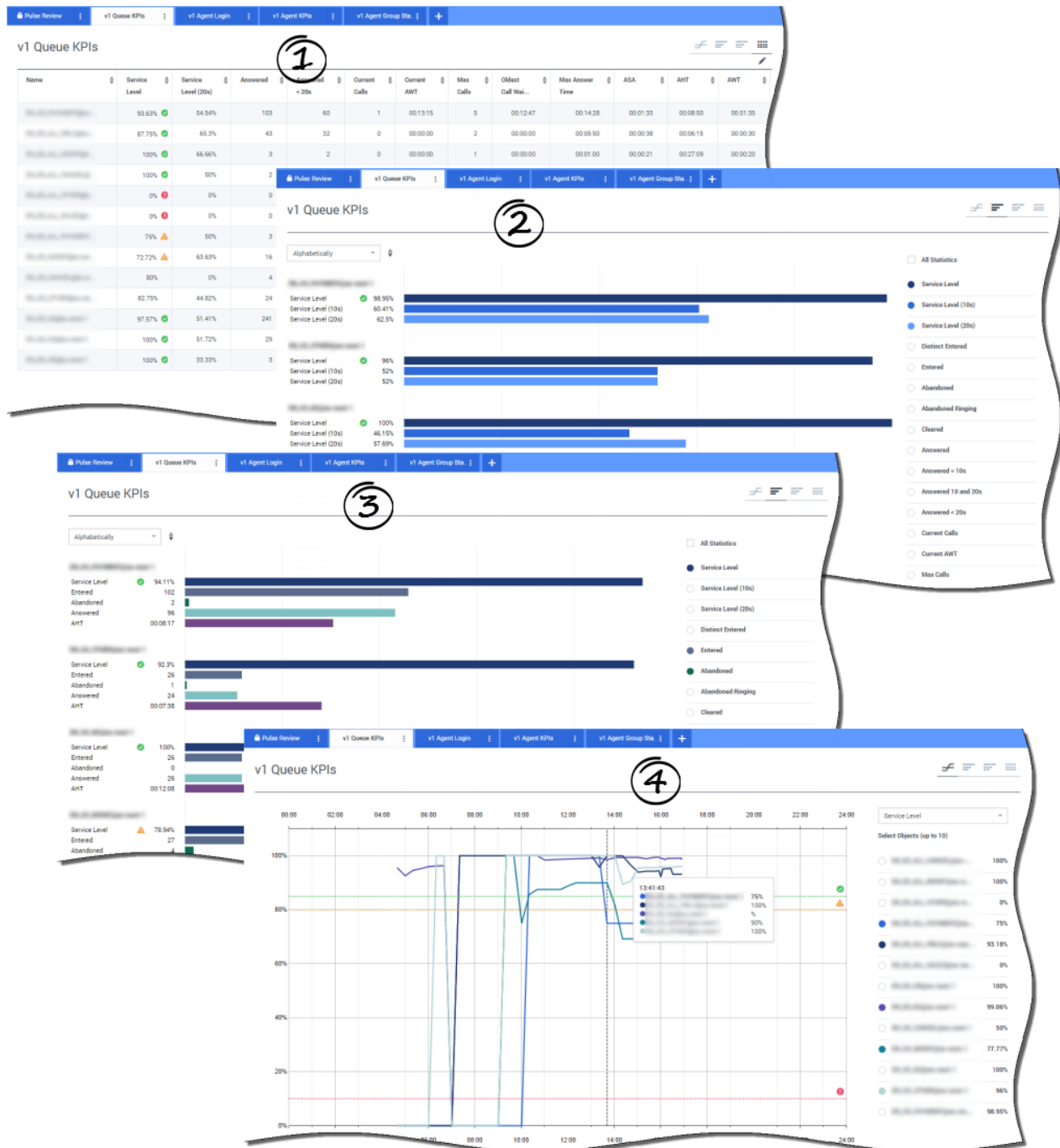


Los supervisores necesitan saber a primera vista lo que está sucediendo en su centro de contacto. Genesys Pulse muestra estos informes en widgets, que se pueden ver fácilmente expandidos al tamaño del panel como datos, barras y gráficos de rastreo de tiempo.

Con mayor frecuencia los supervisores preguntan lo siguiente:

1. ¿Alcanzaremos nuestros objetivos operacionales?
2. ¿Cómo puedo administrar la carga de trabajo de los agentes en los diferentes equipos?
3. ¿Cómo están rindiendo mis agentes?
4. ¿Están asignados mis agentes correctamente?

## Alcance sus objetivos operacionales



Puede analizar rápidamente toda la actividad de llamadas para determinar cualquier acción que sea necesaria para alcanzar su objetivo desde el informe **KPI de cola de espera**. De igual modo, puede analizar la actividad de chat a través del informe **KPI de cola de espera de chat**.

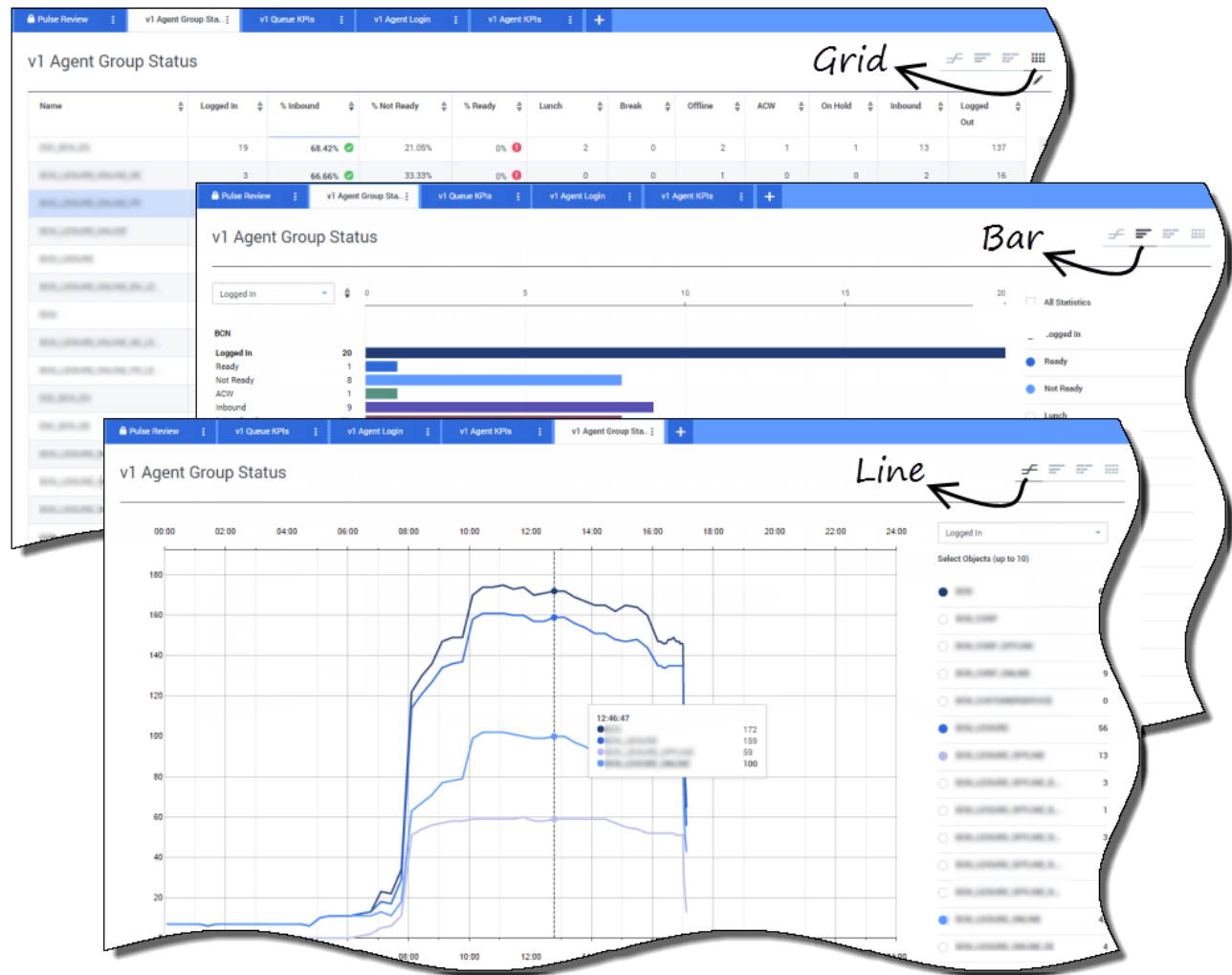
Un Indicador de rendimiento clave (KPI) en un centro de contacto a menudo se relaciona con interacciones abandonadas, por lo que es crítico tener una comprensión amplia de por qué los contactos abandonan (por ejemplo, tiempos de espera extensos).

La administración del centro de contacto desarrolla los criterios o el nivel de servicio que esperan sus clientes. Este informe proporciona la vista principal usada para determinar si el centro de contacto está alcanzando dichos objetivos operacionales establecidos.

En los ejemplos, los informes muestran KPI (por ejemplo, Nivel de servicio, Llamadas respondidas, Llamadas actuales en cola de espera, ASA y AHT) para cada segmento (Cola de espera virtual relacionada con el negocio del cliente):

1. Los datos de cuadrícula le ayudan a identificar cómo configurar valores umbrales específicos según su SLA.
2. El primer cuadro de barra muestra el rendimiento del Nivel de servicio con mejor granularidad y tiempos para identificar cuando pudiera estar degradado.
3. El segundo cuadro de barra muestra el rendimiento del Nivel de servicio y otros KPI para medir el rendimiento de la distribución de llamadas.
4. El gráfico de rastreo de tiempo muestra la tendencia del Nivel de servicio dentro del día actual.

¿Cómo puedo administrar la carga de trabajo de los agentes en los diferentes equipos?



Para poder administrar la carga de trabajo en los diferentes equipos, los supervisores pueden monitorear la disponibilidad y el comportamiento de sus empleados en los informes **Estado del grupo de agentes**. Esto le proporciona a los supervisores una vista rápida del personal disponible y sus estados actuales. Por ejemplo, puede ver qué porcentaje de agentes están en llamadas, espera, esperando llamadas o no están listos por alguna razón.

En la vista expandida:

- Los KPI del cuadro de cuadrícula y el estado actual de su gráfico de datos.
- El cuadro de barra muestra la distribución del estado de los agentes para cada equipo.
- El gráfico de rastreo de tiempo le ayuda a comparar la tendencia de los agentes conectados por cada

equipo.

¿Cómo están rindiendo mis agentes?



Puede ver los KPI de un grupo de agentes en su centro de contacto en los informes **KPI de agentes**. Puede analizar otra actividad específica de soportes de los informes **KPI de agentes de chat** y **KPI de agentes de correo electrónico**.

Los agentes administran muchas transacciones y estados adicionales o relacionados con llamadas respondidas. Genesys Pulse muestra todos los datos en un solo informe para proporcionar a los supervisores una comprensión del rendimiento de los agentes según la resolución en la primera llamada. Por ejemplo, puede ver las transferencias comparadas con el número de llamadas recibidas, lo que puede indicar consultas sin resolver de clientes en el primer contacto.

En la vista expandida:

- El gráfico de datos muestra los KPI de los agentes y el estado actual de su fuerza de trabajo.
- El cuadro de barra muestra el estado de los agentes y la actividad. Los supervisores pueden ordenar los agentes por intereses específicos. Por ejemplo, el supervisor puede ordenar los agentes por llamadas respondidas.
- El gráfico de rastreo de tiempo compara la tendencia de llamadas respondidas por cada agente.

¿Están asignados mis agentes correctamente?

**v1 Agent Login**

| Name     | Current Status | Time in Status | Reason         | Login Time | Employeeid | Place    | Switch   | Loginid  |
|----------|----------------|----------------|----------------|------------|------------|----------|----------|----------|
| John Doe | (08:33:06)     | 08:33:06       | Training       | 08:32:38   | John Doe   | John Doe | John Doe | John Doe |
| John Doe | (08:55:43)     | 08:55:43       | Training       | 08:55:15   | John Doe   | John Doe | John Doe | John Doe |
| John Doe | (09:05:55)     | 09:05:55       | Training       | 09:05:27   | John Doe   | John Doe | John Doe | John Doe |
| John Doe | (08:25:56)     | 08:25:56       | Office Network | 09:01:30   | John Doe   | John Doe | John Doe | John Doe |
| John Doe | (09:03:53)     | 09:03:53       | Office Network | 09:03:26   | John Doe   | John Doe | John Doe | John Doe |

**v1 Agent Login**

| Name     | Current Status | Login Time | Employeeid | ANI        | DID      | DNS      | Brand | Market | Service  |
|----------|----------------|------------|------------|------------|----------|----------|-------|--------|----------|
| John Doe | (00:08:33)     | 06:53:24   | John Doe   | Restricted | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |
| John Doe | (00:01:45)     | 09:14:39   | John Doe   | Restricted | John Doe | John Doe | FR    | FR     | John Doe |
| John Doe | (00:01:12)     | 09:05:29   | John Doe   | John Doe   | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |
| John Doe | (00:02:29)     | 08:51:46   | John Doe   | John Doe   | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |
| John Doe | (00:02:15)     | 08:58:57   | John Doe   | John Doe   | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |
| John Doe | (00:02:07)     | 09:04:44   | John Doe   | John Doe   | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |
| John Doe | (00:03:15)     | 08:58:30   | John Doe   | John Doe   | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |
| John Doe | (00:11:23)     | 09:02:19   | John Doe   | John Doe   | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |
| John Doe | (00:00:16)     | 09:03:54   | John Doe   | John Doe   | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |
| John Doe | (00:01:09)     | 07:20:06   | John Doe   | John Doe   | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |
| John Doe | (00:00:02)     | 07:04:44   | John Doe   | John Doe   | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |
| John Doe | (00:02:20)     | 08:02:09   | John Doe   | John Doe   | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |
| John Doe | (00:01:00)     | 06:57:35   | John Doe   | John Doe   | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |
| John Doe | (00:01:36)     | 09:02:11   | John Doe   | John Doe   | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |
| John Doe | (00:59:04)     | 06:59:04   | John Doe   | John Doe   | John Doe | John Doe | ES    | ES     | John Doe |

Es necesario que se asegure de que todos los aspectos de su negocio estén cubiertos. Puede ver las propiedades, el estado y los soportes de cada agente que administren en el informe **Login de agente**. Con este informe, los supervisores pueden asegurar que los agentes estén conectados donde debiesen y administrando los soportes por los que son responsables.

En los ejemplos:

- El primer gráfico de datos muestra la razón por la cual los agentes de un grupo específico no están listos.
- El segundo gráfico de datos muestra las propiedades relacionadas con la llamada actualmente manejada por los agentes. Incluye 4 KVP: Tipo de servicio, Subtipo de servicio, Segmento de clientes y Resultado de negocios.

## ¿Qué debo hacer después?

Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Añadir widgets de informe a su tablero o panel](#)
- [Mostrar contenido externo mediante un widget IFRAME](#)

# Plantillas de informe

Pulse incluye plantillas para los informes generales. Puede utilizar estas plantillas para **agregar widgets de informe** a su panel rápidamente. Aquí hay un resumen de los informes que se pueden incluir. También encontrará enlaces a las definiciones estadísticas para cada tipo de informe.

## Informes de agentes

Consulte [Definiciones estadísticas del agente](#).

## Estado del grupo de agentes

A los agentes se les proporcionan logins o dispositivos y se asignan al medio que coincida con sus habilidades. Con este informe, los supervisores pueden asegurar que los agentes estén conectados donde debiesen y estén administrando los medios de los que son responsables.

**Objetos:** Grupos de agentes, grupos de puestos.

### [+] Estadísticas

|                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Sesión iniciada</li><li>Listo</li><li>No está listo</li><li>Receso</li><li>Almuerzo</li><li>Desconectado</li><li>ACW</li><li>Consulta</li><li>Discado</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>En espera</li><li>Inbound</li><li>Saliente</li><li>Interna</li><li>Repicando</li><li>Sesión finalizada</li><li>% Leído</li><li>% No está listo</li><li>% Inbound</li></ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## KPI de agentes

Los agentes administran muchas transacciones y estados adicionales o relacionados con llamadas respondidas. Ver todos los datos en un solo informe permite a los supervisores entender el rendimiento de los agentes como una función de solución en la primera llamada.

**Objetos:** Agente, puesto de agente, grupos de agentes, grupos de puestos.

### [+] Estadísticas

|                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Tiempo en sesión</li><li>Tiempo listo</li><li>Tiempo No listo</li><li>Tiempo en receso</li><li>Tiempo en almuerzo</li><li>Tiempo desconectado</li><li>Tiempo repicando</li><li>Tiempo de discado</li><li>Tiempo de manejo</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Respondidas</li><li>Respondidas (última hora)</li><li>Abandonadas repicando</li><li>Llamadas desconectadas</li><li>Fuera</li><li>Interna</li><li>Retenida</li><li>Transferencias realizadas</li><li>Consultas realizadas</li><li>Conversación corta &lt; 10s</li></ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

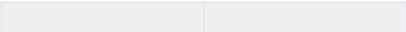
## Sesión de agente

Este informe ofrece un análisis rápido que indica algún tipo de acción y proporciona la vista principal utilizada para determinar si el centro de contacto está cumpliendo con los criterios o el nivel de servicio que los clientes esperan.

**Objetos:** Agente.

### [+] Estadísticas

|                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Estado actual</li><li>Tiempo en el estado</li><li>Tiempo en sesión</li><li>Hora de inicio de sesión continua</li><li>Razón</li><li>Id de empleado</li><li>Lugar</li><li>Central telefónica</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>ID de inicio de sesión</li><li>Extensión</li><li>Posición</li><li>Estado actual KVP</li><li>Tipo de servicio</li><li>Subtipo de servicio</li><li>Segmento del cliente</li><li>Resultado del negocio</li></ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo en entrantes</li> <li>• Tiempo en salientes</li> <li>• Tiempo en espera</li> <li>• Tiempo en ACW</li> <li>• Tiempo en consulta</li> <li>• Tiempo en internas</li> <li>• Ofrecidas</li> </ul>                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• AHT</li> <li>• Tiempo promedio de ACW</li> <li>• Tiempo promedio de espera</li> <li>• Tiempo promedio entrante</li> <li>• Tiempo promedio saliente</li> <li>• Tiempo promedio de repique</li> <li>• Ocupación del agente</li> </ul> |  |
| <b>Actividad de agente IWD</b><br><br>Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de los contactos tipo elementos de trabajo iWD.<br><b>Objetos:</b> Puesto de agente, agente, grupo de agentes, grupo de puestos.<br><br><b>[+] Estadísticas</b><br> | <b>Actividad de la cola de espera IWD</b><br><br>Este informe de la cola de espera proporciona un resumen en tiempo real o casi en tiempo real de la actividad asociada con las colas de espera iWD.<br><b>Objetos:</b> Área de espera<br><br><b>[+] Estadísticas</b><br> |                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |

## Informes de campaña

Consulte [definiciones de estadísticas de la campaña](#).

|                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actividad de campaña</b><br><br>Este informe permite supervisar la actividad asociada con las campañas salientes.<br><b>Objetos:</b> Lista de llamadas, campaña<br><br><b>[+] Estadísticas</b> | <b>Estado de devolución de llamada de la campaña</b><br><br>Este informe presenta información relacionada con devoluciones de llamada de campaña iniciadas.<br><b>Objetos:</b> Lista de llamadas, campaña, lista de llamadas de la campaña. | <b>Actividad del grupo de campaña</b><br><br>Este informe permite supervisar la actividad asociada con los grupos de campaña salientes.<br><b>Objetos:</b> Grupo de campaña<br><br><b>[+] Estadísticas</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de aciertos</li> <li>• Tiempo estimado</li> <li>• Registros completados</li> <li>• Discado abandonado</li> <li>• Discado a contestadora automática</li> <li>• Respuestas</li> <li>• Intentos ocupado</li> <li>• Intentos cancelados</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intentos realizados</li> <li>• Resultados de DoNotCall</li> <li>• Resultados desconectados</li> <li>• Resultados del fax módem</li> <li>• Resultados sin respuesta</li> <li>• Resultados abonado incorrecto</li> <li>• SIT detectado</li> </ul> | <div data-bbox="605 457 781 485">[+] Estadísticas</div> <div data-bbox="605 510 1027 737"> <div data-bbox="605 510 813 737">           Completadas           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdidas</li> <li>• Programadas</li> <li>• Personales completadas</li> </ul> </div> <div data-bbox="813 510 1027 737">           Personales perdidas           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personales programadas</li> </ul> </div> </div> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Informes de servicios electrónicos

Consulte [definiciones de estadísticas de los servicios electrónicos](#).

|  |                         |                         |
|--|-------------------------|-------------------------|
|  | Actividad de la cola de | Actividad del agente de |
|--|-------------------------|-------------------------|

## Actividad del agente de chat

Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de los contactos de chat.

**Objetos:** Agente, puesto del agente, grupo de agentes, grupo de puestos.

### [+] Estadísticas

- |                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| • Tiempo en sesión   | • Corta < 30s                  |
| • Tiempo listo       | • Chats simultáneos            |
| • Tiempo No listo    | • Duración promedio del chat   |
| • Tiempo repicando   | • Duración mínima del chat     |
| • Tiempo de manejo   | • Duración máxima del chat     |
| • AHT                | • Duración del chat            |
| • % Ocupación        | • Espera promedio del cliente  |
| • Ofrecidas          | • Espera máxima del cliente    |
| • Ofrecidas (15m)    | • Tiempo promedio de saludo    |
| • % Aceptadas        | • Tiempo máximo de saludo      |
| • % Rechazadas       | • Tiempo promedio de respuesta |
| • % Perdidas         | • Tiempo máximo de respuesta   |
| • Aceptado           | • Tamaño promedio              |
| • Aceptadas (15m)    |                                |
| • Rechazadas         |                                |
| • Rechazadas (15m)   |                                |
| • Perdidas           |                                |
| • Perdidas (15m)     |                                |
| • % Trans realizadas |                                |

## espera chat

Este informe permite supervisar la actividad de la cola de espera del grupo de Chat

**Objetos:** Grupo de colas de espera, Cola de espera

### [+] Estadísticas

- |                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| • Nivel de servicio | • Aceptadas (15m)   |
| • Solicitadas       | • Abandonadas (15m) |
| • Aceptado          | • Espera actual     |
| • Abandonadas       | • Tiempo de espera  |
| • Solicitadas (15m) | • AWT               |

## correo electrónico

Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de los contactos de correo electrónico.

**Objetos:** Puesto de agente, agente, grupo de agentes, grupo de puestos.

### [+] Estadísticas

- |                                         |                             |
|-----------------------------------------|-----------------------------|
| • Tiempo en sesión                      | • Aceptado                  |
| • Tiempo listo                          | • Aceptadas (hr)            |
| • Tiempo No listo                       | • Rechazadas                |
| • % de ocupación del correo electrónico | • Rechazadas (hr)           |
| • Tiempo repicando                      | • Perdidas                  |
| • Tiempo de manejo                      | • Perdidas (hr)             |
| • AHT                                   | • Terminado                 |
| • Ofrecidas                             | • Terminadas (hr)           |
| • Ofrecidas (hr)                        | • % Terminadas              |
| • % Aceptadas                           | • % Trans realizadas        |
| • % Rechazadas                          | • Transferencias realizadas |
| • % Perdidas                            | • Envío no solicitado       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div>&lt;/</div></div> |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <div><div>procesado</div><div><ul style="list-style-type: none"><li>Tiempo de proceso de correo electrónico</li></ul></div></div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>Medio social ofrecido</li><li>Medio social aceptado</li><li>Medio social procesado</li><li>Tiempo de proceso de medio social</li></ul></div> | <div><div>espera</div><div>espera</div></div>                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |  |
| <div>Actividad en Facebook</div> <div><p>Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de interacciones de medios sociales.</p><p><b>Objetos:</b> Agente, puesto del agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p><p><b>[+] Estadísticas</b></p><table><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li>Ofrecidas</li><li>Ofrecidas (60m)</li><li>% Aceptadas</li><li>% Rechazadas</li><li>% Perdidas</li><li>Aceptado</li><li>Aceptadas (60m)</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>Rechazadas</li><li>Rechazadas (60m)</li><li>Perdidas</li><li>Perdidas (60m)</li><li>Facebooks simultáneos</li></ul></td></tr></table></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>Ofrecidas</li><li>Ofrecidas (60m)</li><li>% Aceptadas</li><li>% Rechazadas</li><li>% Perdidas</li><li>Aceptado</li><li>Aceptadas (60m)</li></ul>                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Rechazadas</li><li>Rechazadas (60m)</li><li>Perdidas</li><li>Perdidas (60m)</li><li>Facebooks simultáneos</li></ul> | <div>Actividad en Twitter</div> <div><p>Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de interacciones de medios sociales.</p><p><b>Objetos:</b> Agente, puesto del agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p><p><b>[+] Estadísticas</b></p><table><tr><td><ul style="list-style-type: none"><li>Ofrecidas</li><li>Ofrecidas (60m)</li><li>% Aceptadas</li><li>% Rechazadas</li><li>% Perdidas</li><li>Aceptado</li><li>Aceptadas (60m)</li></ul></td><td><ul style="list-style-type: none"><li>Rechazadas</li><li>Rechazadas (60m)</li><li>Perdidas</li><li>Perdidas (60m)</li><li>Twitters simultáneos</li></ul></td></tr></table></div> | <ul style="list-style-type: none"><li>Ofrecidas</li><li>Ofrecidas (60m)</li><li>% Aceptadas</li><li>% Rechazadas</li><li>% Perdidas</li><li>Aceptado</li><li>Aceptadas (60m)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Rechazadas</li><li>Rechazadas (60m)</li><li>Perdidas</li><li>Perdidas (60m)</li><li>Twitters simultáneos</li></ul> |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Ofrecidas</li><li>Ofrecidas (60m)</li><li>% Aceptadas</li><li>% Rechazadas</li><li>% Perdidas</li><li>Aceptado</li><li>Aceptadas (60m)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>Rechazadas</li><li>Rechazadas (60m)</li><li>Perdidas</li><li>Perdidas (60m)</li><li>Facebooks simultáneos</li></ul>                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Ofrecidas</li><li>Ofrecidas (60m)</li><li>% Aceptadas</li><li>% Rechazadas</li><li>% Perdidas</li><li>Aceptado</li><li>Aceptadas (60m)</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>Rechazadas</li><li>Rechazadas (60m)</li><li>Perdidas</li><li>Perdidas (60m)</li><li>Twitters simultáneos</li></ul>                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |  |

## Informes de la cola de espera

Consulte [definiciones de estadísticas de la cola de espera](#) .

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                               |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actividad de devolución de llamada</b> | <p>Este informe proporciona estadísticas de las actividades de llamadas asociadas con las colas de espera.</p> <p><b>Objetos:</b> Cola de espera.</p>                                                                                                         | <b>KPIs de cola de espera</b> | <p>Este informe muestra una representación de todos los agentes asignados a un grupo y su estado actual, lo cual permite a los supervisores ver rápidamente el personal disponible y una vista general de su estado actual.</p> <p><b>Objetos:</b> Grupo de cola de espera, cola de espera, punto de ruteo</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Razón de desborde de cola de espera</b> | <p>Este informe presenta las razones por las que las llamadas se eliminaron de las colas de espera.</p> <p><b>Objetos:</b> Grupo de cola de espera, cola de espera, punto de ruteo</p>                                                                                                                                                                                                            |
| <b>[+] Estadísticas</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Abandonada al repicar</li> <li>Actual aceptada</li> <li>Actual conectada</li> <li>Tiempo de espera</li> <li>Respondidas en tiempo de espera</li> <li>Rechazadas en tiempo de espera</li> <li>Total borradas</li> </ul> | <b>[+] Estadísticas</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de servicio</li> <li>Nivel de servicio (10s)</li> <li>Nivel de servicio (20s)</li> <li>Nivel de servicio (30s)</li> <li>Nivel de servicio (45s)</li> <li>Nivel de servicio (60s)</li> <li>Ingresado distinto</li> <li>Ingresado</li> <li>Abandonadas</li> <li>Abandonadas repicando</li> <li>Borradas</li> <li>Respondidas</li> <li>Respondidas &lt; 10s</li> <li>Respondidas 10 y 20s</li> <li>Respondidas &lt; 30s</li> <li>Respondidas &lt; 60s</li> <li>AWT actual</li> <li>Máximo de llamadas</li> <li>Mínimo de llamadas</li> <li>Reenviado</li> <li>Llamada más antigua en espera</li> <li>Tiempo de respuesta máx.</li> <li>ASA</li> <li>AHT</li> <li>AWA</li> <li>AWT</li> <li>% Abandonadas</li> <li>% Borradas</li> <li>Tiempo de espera</li> <li>Agentes conectados</li> <li>Agentes listos</li> <li>% Agentes listos</li> </ul> | <b>[+] Estadísticas</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresado</li> <li>Borradas</li> <li>% Borradas</li> <li>Desbordamiento cerrado</li> <li>Día especial de desbordamiento</li> <li>Emergencia de desbordamiento</li> <li>Desbordamiento disuadido</li> <li>Ruta de desbordamiento</li> <li>Correo de voz de desbordamiento</li> <li>Mensaje de desbordamiento</li> <li>Desbordamiento tercerizado</li> </ul> |

|  |                                                                     |  |
|--|---------------------------------------------------------------------|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Llamadas actuales</li></ul> |  |
|--|---------------------------------------------------------------------|--|

## Estadísticas del agente

| Informe                     | Estadística   | Definición                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estado del grupo de agentes | Listo         | El número de agentes que están actualmente en el estado Listo. Por lo general, representa el número total de agentes en espera de interacciones de clientes o tareas específicas.                                                   |
| Estado del grupo de agentes | No está Listo | El número de agentes que están en sesión y que tienen el estado No está Listo. Por lo general, representa el número total de agentes que no están disponibles para manejar interacciones entrantes.                                 |
| Estado de grupo de agentes  | Receso        | El número de agentes que tienen el estado No está Listo por motivo de receso.                                                                                                                                                       |
| Estado de grupo de agentes  | Almuerzo      | El número de agentes que tienen el estado No está Listo por motivo de almuerzo.                                                                                                                                                     |
| Estado de grupo de agentes  | Desconectado  | El número de agentes que tienen el estado No está Listo por algún motivo que no es receso ni almuerzo.                                                                                                                              |
| Estado de grupo de agentes  | ACW           | El número actual de agentes en el estado de AfterCallWork. Normalmente, este estado aparece cuando un agente ya no está hablando con el cliente, pero requiere tiempo adicional para manejar correctamente solicitudes de clientes. |
| Estado de grupo de agentes  | Consulta      | El número actual de agentes en estado CallConsult (participa en llamadas de consulta).                                                                                                                                              |
| Estado de grupo de agentes  | Discando      | El número actual de agentes en estado CallDialing (haciendo llamadas).                                                                                                                                                              |
| Estado de grupo de agentes  | En espera     | El número actual de agentes en estado CallOnHold; es decir, cuando el agente tiene una o más llamadas en espera.                                                                                                                    |
| Estado de grupo de agentes  | Inbound       | El número actual de agentes en estado CallInbound; es decir, cuando el agente está en una o más llamadas Inbound.                                                                                                                   |

| Informe                    | Estadística             | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estado de grupo de agentes | Outbound                | El número actual de agentes en estado CallOutbound; es decir, cuando el agente está en una o más llamadas salientes.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Estado de grupo de agentes | Interna                 | El número actual de agentes en estado CallInternal; es decir, cuando el agente está en una o más llamadas internas.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Estado de grupo de agentes | Repicando               | El número actual de agentes en estado CallRinging; es decir, cuando una o más llamadas están en espera de ser atendidas por un agente.                                                                                                                                                                                                                                     |
| Estado de grupo de agentes | Sesión finalizada       | el número de agentes que actualmente no están en una sesión en el entorno de Genesys.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Estado de grupo de agentes | % Listo                 | El porcentaje de agentes que está listo para atender llamadas de clientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Estado de grupo de agentes | % No está listo         | El porcentaje de agentes en estado No está Listo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Estado de grupo de agentes | % Inbound               | El porcentaje de agentes manejando llamadas de clientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| KPIs del agente            | Tiempo en sesión        | El tiempo total que los agentes supervisados estuvieron en sesión. Esta métrica no incluye el tiempo en sesión cuando se desconecta la central telefónica del Stat Server. Cuando esta métrica se aplica a un grupo de agentes, esta métrica calcula el tiempo total de sesión de todos los agentes que pertenecen al grupo especificado.                                  |
| KPIs del agente            | Tiempo listo            | El tiempo total que este agente estuvo esperando la siguiente llamada. La duración total de todos los Estados WaitForNextCall que se completaron para un agente en particular durante el intervalo del informe. Cuando esta métrica se aplica a un grupo de agentes, esta métrica calcula el tiempo listo total de todos los agentes que pertenecen al grupo especificado. |
| KPIs del agente            | Tiempo de No está listo | Tiempo total que el DN de un agente completó en estado NotReadyForNextCall durante el intervalo del informe. Cuando                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Informe         | Estadística         | Definición                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                     | esta métrica se aplica a un grupo de agentes, esta métrica calcula el tiempo total en estado No está listo de todos los agentes que pertenecen al grupo especificado.                                                    |
| KPIs del agente | Tiempo en receso    | Tiempo total que un agente no estuvo disponible para manejar interacciones entrantes porque no estaba listo por motivo de receso.                                                                                        |
| KPIs del agente | Tiempo en almuerzo  | Tiempo total que un agente no estuvo disponible para manejar interacciones entrantes porque no estaba listo por motivo de almuerzo.                                                                                      |
| KPIs del agente | Tiempo desconectado | Tiempo total que un agente no estuvo disponible para manejar interacciones entrantes porque no estaba listo por motivos diferentes al receso y al almuerzo.                                                              |
| KPIs del agente | Tiempo repicando    | Tiempo total que las llamadas estuvieron repicando en el teléfono de un agente.                                                                                                                                          |
| KPIs del agente | Tiempo discando     | Tiempo total que el agente estuvo haciendo llamadas desde su teléfono.                                                                                                                                                   |
| KPIs del agente | Tiempo de manejo    | Tiempo total que los agentes pasan atendiendo llamadas entrantes, internas o salientes.                                                                                                                                  |
| KPIs del agente | Tiempo en entrantes | Tiempo total que los agentes pasan atendiendo llamadas entrantes.                                                                                                                                                        |
| KPIs del agente | Tiempo en salientes | Tiempo total que los agentes pasan atendiendo llamadas salientes.                                                                                                                                                        |
| Los KPI de      | Tiempo en espera    | Tiempo total que pasan los agentes en espera.                                                                                                                                                                            |
| KPIs del agente | Tiempo ACW          | Tiempo total que el DN de un agente completó en estado AfterCallWork durante el intervalo del informe. Por lo general representa el tiempo que un agente pasó realizando trabajo de seguimiento después de las llamadas. |
| KPIs del agente | Tiempo en consulta  | Tiempo total que los agentes pasan haciendo llamadas de consulta.                                                                                                                                                        |

| Informe         | Estadística               | Definición                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KPIs del agente | Tiempo en internas        | Tiempo total que los agentes pasan atendiendo llamadas internas.                                                                                                                                                                                           |
| KPIs del agente | Ofrecidas                 | Número total de llamadas que se ofrecieron a un agente.                                                                                                                                                                                                    |
| KPIs del agente | Respondidas               | Número total de llamadas respondidas por el agente.                                                                                                                                                                                                        |
| KPIs del agente | Respondidas (última hora) | Número total de llamadas respondidas por el agente durante la última hora.                                                                                                                                                                                 |
| KPIs del agente | Abandonadas repicando     | Número total de llamadas abandonadas mientras el escritorio del agente estuvo repicando.                                                                                                                                                                   |
| KPIs del agente | Llamadas interrumpidas    | Número total de llamadas reenviadas del escritorio de un agente a otro (RONA).                                                                                                                                                                             |
| KPIs del agente | Salientes                 | Número total de llamadas salientes manejadas por el agente.                                                                                                                                                                                                |
| KPIs del agente | Internas                  | Número total de llamadas internas manejadas por el agente.                                                                                                                                                                                                 |
| KPIs del agente | En espera                 | Número total de llamadas que el agente puso en espera.                                                                                                                                                                                                     |
| KPIs del agente | Transferencias realizadas | Número total de interacciones de voz transferidas por este agente durante el intervalo del informe.                                                                                                                                                        |
| KPIs del agente | Consulta realizadas       | Número total de consultas de voz realizadas por este agente.                                                                                                                                                                                               |
| KPIs del agente | Conversación corta < 10s  | Número total de veces que el DN de este agente estuvo con estatus Llamada con duración menor a la especificada (10s).                                                                                                                                      |
| KPIs del agente | AHT                       | El tiempo promedio por llamada representa el tiempo total que un agente pasa en una llamada entrante, saliente, interna, de consulta, en espera y haciendo trabajo posllamada, dividido entre el número total de llamadas entrantes, salientes e internas. |
| KPIs del agente | Tiempo promedio de ACW    | El tiempo promedio de trabajo después de la llamada representa el tiempo total que un agente pasa en estado ACW dividido entre la cantidad total de tiempo que este agente                                                                                 |

| Informe           | Estadística                           | Definición                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                                       | estuvo en estado ACW.                                                                                                                                                                                                                    |
| KPIs del agente   | Tiempo promedio en espera             | El tiempo promedio en espera representa el tiempo total que un agente pasa en estado de espera dividido entre el tiempo total que este agente puso al cliente en estado de espera.                                                       |
| KPIs del agente   | Tiempo promedio en llamadas entrantes | El tiempo promedio en llamadas entrantes representa el tiempo total que un agente pasa atendiendo llamadas entrantes entre el tiempo total que el agente estuvo atendiendo llamadas entrantes.                                           |
| KPIs del agente   | Tiempo promedio saliente              | El tiempo promedio saliente representa el tiempo total que un agente pasa manejando llamadas salientes dividido por la cantidad total de tiempo que este agente estuvo manejando llamadas salientes.                                     |
| KPIs del agente   | Tiempo promedio de repique            | El tiempo promedio de repique representa el tiempo total que el escritorio de un agente estuvo sonando dividido entre la cantidad total de tiempo que el escritorio del agente estuvo sonando.                                           |
| KPIs del agente   | Ocupación del agente                  | Porcentaje de tiempo que un agente pasa atendiendo llamadas versus el tiempo que pasa en la sesión.                                                                                                                                      |
| Sesión del agente | Estado actual                         | El estado actual de un agente específico. Algunos ejemplos del estado de un agente incluyen CallInbound, CallOutbound y CallConsult.                                                                                                     |
| Sesión del agente | Tiempo en el estado                   | El tiempo que un agente pasó en Estado actual.                                                                                                                                                                                           |
| Sesión del agente | Tiempo en sesión                      | El tiempo que los agentes supervisados estuvieron en la sesión. Aplicada a Grupo de agentes y Grupo de lugares, este tipo de estadística calcula el tiempo total de la sesión de todos los agentes que pertenecen al grupo especificado. |
| Sesión del agente | Tiempo continuo en sesión             | Tiempo actual continuo que el agente estuvo en sesión. Aplicada a Grupo de agentes y                                                                                                                                                     |

| Informe                  | Estadística            | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          |                        | Grupo de lugares, esta estadística calcula el total de todos los agentes (lugares) en el grupo.                                                                                                                                                                                       |
| Sesión del agente        | Razón                  | Motivo(s) seleccionado(s) por el agente.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Sesión del agente        | ID de empleado         | ID de empleado del agente                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Sesión del agente        | Puesto                 | Puesto del agente.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Sesión del agente        | Central telefónica     | Central telefónica del agente.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Sesión del agente        | Id de inicio de sesión | ID de inicio de sesión del agente.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Sesión del agente        | Extensión              | Extensión del agente.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Sesión del agente        | Puesto                 | Puesto del agente.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Sesión del agente        | Estado actual KVP      | El estado actual de un agente específico para utilizarlo en fórmulas de KVPs (tipo de servicio, subtipo de servicio, segmento del cliente, resultado del negocio).                                                                                                                    |
| Sesión del agente        | Tipo de servicio       | Tipo de servicio asociado a la segmentación de la llamada. Debe ser definido en el flujo de la llamada como KVP.                                                                                                                                                                      |
| Sesión del agente        | Subtipo de servicio    | Subtipo de servicio asociado a la segmentación de la llamada. Debe ser definido en el flujo de la llamada como KVP.                                                                                                                                                                   |
| Sesión del agente        | Segmento del cliente   | Segmento del cliente asociado a la segmentación de la llamada. Debe ser definido en el flujo de la llamada como KVP.                                                                                                                                                                  |
| Sesión del agente        | Resultado del negocio  | Resultado del negocio asociado a la segmentación de la llamada. Debe ser definido en el flujo de la llamada como KVP.                                                                                                                                                                 |
| Actividad del agente IWD | Ofrecidos              | El número total de elementos de trabajo que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio. |
| Actividad del agente IWD | Aceptados              | El número total de elementos de trabajo que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados durante el período especificado.                                                                                                                                                   |

| Informe                  | Estadística               | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actividad del agente IWD | Rechazados                | El número total de elementos de trabajo que se ofrecieron para su procesamiento a este agente o grupo de agentes y fueron rechazados durante el período especificado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Actividad del agente IWD | Terminados                | El número total de elementos de trabajo que fueron terminados por este agente o grupo de agentes durante el período especificado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Actividad del agente IWD | Procesados                | El número total de elementos de trabajo atendidos por este agente o grupo de agentes durante el período especificado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Actividad del agente IWD | Expirados                 | El número total de elementos de trabajo que fueron aceptados, extraídos o creados y posteriormente revocados por este agente o grupo de agentes durante el período especificado debido a una falta de actividad prolongada. Para interacciones de correo electrónico, este tipo de estadística excluye interacciones de correo electrónico revocadas que fueron rechazadas por el agente e incluye las interacciones que expiraron como no aceptadas durante la entrega.                            |
| Actividad del agente IWD | Transferencias realizadas | El número total de transferencias de elementos de trabajo realizadas por este agente o grupo de agentes durante el período especificado. Aplicado a Grupo de agentes o Puestos de agentes, este tipo de estadística calcula el número total de transferencias realizadas por todos los agentes que pertenecen al grupo respectivo. Este tipo de estadística cuenta cada instancia de transferencia por separado incluyendo aquellas donde el agente transfiere la misma interacción más de una vez. |
| Actividad del agente IWD | Tiempo de procesamiento   | La cantidad total de tiempo que los elementos de trabajo estuvieron en procesamiento en este puesto o en el escritorio de este agente o grupo de agentes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Informe                               | Estadística                      | Definición                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       |                                  | al inicio del intervalo del informe y se terminaron de procesar dentro del mismo intervalo del informe o bien que iniciaron el procesamiento dentro del intervalo del informe y lo terminaron dentro del mismo intervalo del informe. |
| Actividad del agente IWD              | Tiempo promedio de procesamiento | Tiempo promedio que un agente, un puesto o un grupo de estos pasa atendiendo interacciones de elementos de trabajo                                                                                                                    |
| Actividad de la cola de espera de IWD | Ingresados                       | El número total de interacciones de elemento de trabajo que ingresaron en la cola de espera durante el período especificado.                                                                                                          |
| Actividad de la cola de espera de IWD | Detenidos                        | El número total de interacciones de elemento de trabajo para los cuales se ha detenido el procesamiento mientras estaban en esta cola de espera durante el período del informe.                                                       |
| Actividad de la cola de espera de IWD | Movidos                          | El número total de elementos de trabajo que se movieron de esta cola de espera a cualquier otra cola de espera durante el período especificado.                                                                                       |
| Actividad de la cola de espera de IWD | Máx Procesados                   | El número máximo de elementos de trabajo que estuvieron esperando ser procesados o que estuvieron en procesamiento dentro del centro de contacto durante el período especificado.                                                     |
| Actividad de la cola de espera de IWD | Min Procesados                   | El número mínimo de elementos de trabajo que estuvieron esperando ser procesados o que estuvieron en procesamiento durante el período especificado.                                                                                   |
| Actividad de la cola de espera de IWD | Actuales en espera               | El número total de interacciones de elementos de trabajo que están actualmente en espera de ser procesados.                                                                                                                           |
| Actividad de la cola de espera de IWD | Actuales en cola de espera       | El número total de interacciones de elementos de trabajo que están actualmente en la cola de espera de interacciones.                                                                                                                 |

## Estadísticas de la campaña

| Informe                 | Estadística                      | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actividad de la campaña | Tasa de aciertos                 | El porcentaje de intentos de discado exitosos iniciados por un administrador de la campaña donde el resultado de la llamada es la Respuesta a la llamada (DialAnswer)-es decir, una llamada es contestada por una voz humana relativa al número de todos los intentos de discado realizados (DialMade) durante el mismo período. |
| Actividad de la campaña | Tiempo estimado                  | El tiempo estimado, en minutos, para completar una campaña o lista de llamadas.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Actividad de la campaña | Registros completos              | El número total de prospectos de listas de llamadas (los registros del mismo prospecto cuentan como un registro) procesadas hasta el punto en el que no se tomará ninguna acción adicional.                                                                                                                                      |
| Actividad de la campaña | Discado abandonado               | El número total de intentos de discado donde el resultado de la llamada es el Abandono. Las estadísticas CampAbandoned pertenecen a una campaña específica o a una lista de llamadas específica.                                                                                                                                 |
| Actividad de la campaña | Discarse contestadora automática | El número total de intentos de discado no exitoso iniciado por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es la detección de una contestadora automática; es decir, el administrador de la campaña interrumpió la llamada porque detectó una contestadora automática en el abonado al que se llamó.            |
| Actividad de la campaña | Respuestas                       | El número total de intentos de discado iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es de Respuesta (cuando una llamada es contestada por voz humana). En algunos centros de contacto, el resultado de la llamada también puede significar Contacto con el abonado                                 |

| Informe                 | Estadística              | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |                          | adecuado, es decir, la llamada es contestada por una persona en vivo que no es la persona equivocada.                                                                                                                                                                                                                                |
| Actividad de la campaña | Intentos ocupado         | El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es Ocupado; es decir, la llamada no prospera debido a una señal de ocupado para el abonado al que se llamó.                                                                                            |
| Actividad de la campaña | Intentos cancelados      | El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es la Cancelación.                                                                                                                                                                                     |
| Actividad de la campaña | Intentos realizados      | El número total de intentos de discado iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es cualquier resultado.                                                                                                                                                                                            |
| Actividad de la campaña | Resultados de DoNotCall  | El número total de intentos de discado completados iniciadas por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es DoNotCall; es decir, el cliente pide estar en la 'lista de no llamar' cuando la llamada sea interceptada por un operador. Este caso también se considera como un intento de discado fallido.        |
| Actividad de la campaña | Resultados interrumpidos | El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es la Interrupción. Las llamadas interrumpidas son las que se contestaron en el destino pero después fueron abandonadas en la cola de espera debido a que ningún agente está disponible para tomarlas. |
| Actividad de la campaña | Resultados del fax módem | El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es Fax detectado o Módem detectado.                                                                                                                                                                    |
| Actividad de la campaña | Resultados sin respuesta | El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Informe                                       | Estadística                     | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |                                 | un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es Sin respuesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Actividad de la campaña                       | Resultado de abonado incorrecto | El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es Abonado equivocado; es decir, la llamada es respondida por una persona en vivo, pero no es la persona a la cual está dirigida.                                                                                                                                                                             |
| Actividad de la campaña                       | SIT detectado                   | El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es DIALSITDetected. Un tono de información especial (SIT) identifica un anuncio suministrador por la red y precede a un anuncio generado por una máquina cuando, por ejemplo, un número de teléfono no es válido, el circuito no está disponible o un mensaje grabado por un operador intercepta una llamada. |
| Estado de devolución de llamada de la campaña | Completado                      | Número total de devoluciones de llamada completados. Una llamada devuelta completada sólo indica que se realizó la devolución de la llamada; no indica que la devolución de la llamada se haya completado correctamente.                                                                                                                                                                                                                    |
| Estado de devolución de llamada de la campaña | Perdida                         | Número total llamadas devueltas perdidas Una llamada devuelta se considera como 'perdida' si está programada para cierto período de tiempo, pero por algún motivo la devolución de la llamada no se lleva a cabo.                                                                                                                                                                                                                           |
| Estado de devolución de llamada de la campaña | Programada                      | Número total llamadas devueltas programadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Estado de devolución de llamada de la campaña | Personales Completadas          | Número total de llamadas devueltas completadas. Una llamada personal devuelta completada sólo indica que se realizó la devolución de la llamada; no indica que la devolución de la llamada se haya completado correctamente.                                                                                                                                                                                                                |
| Estado de devolución de llamada               | Personales perdidas             | Número total de llamadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Informe                                       | Estadística         | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| de la campaña                                 |                     | personales devueltas perdidas. Una llamada personal devuelta se pierde, por ejemplo, debido a que todos los enlaces troncales salientes están ocupados al momento de la devolución de la llamada programada o debido a que un agente que tiene asignada la devolución de la llamada está ocupado o no conectado al momento de la devolución de la llamada personal programada. |
| Estado de devolución de llamada de la campaña | Personal programada | Número total llamadas personales devueltas programadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Actividad del grupo de campaña                | Activada            | El tiempo total que un grupo de campaña específico estuvo en estado StatusActivated. El estado de StatusActivated indica que la campaña ha sido cargada para un grupo específico, pero que no ha se ha discado aún.                                                                                                                                                            |
| Actividad del grupo de campaña                | Desactivada         | El tiempo total que un grupo de campaña específico estuvo en estado desactivado. El estado StatusDeactivated indica que una campaña no se ha cargado para el grupo de campaña específico.                                                                                                                                                                                      |
| Actividad del grupo de campaña                | En funcionamiento   | El tiempo total que un grupo de campaña específico estuvo en estado StatusRunning. El estado StatusRunning significa que se carga una campaña para un grupo específico y que el discado está en progreso.                                                                                                                                                                      |
| Actividad de grupo de campañas                | Error del sistema   | Tiempo total durante el cual un grupo de campaña específico está en la condición de sistema SystemError. Esta condición de sistema indica que un error del sistema, ya sea una falla de la central telefónica o un problema de software, evita que se ejecute la campaña y que el discado se ha detenido.                                                                      |
| Actividad de grupo de campañas                | Agentes en espera   | Tiempo total durante el cual un grupo de campaña específico está en la condición de sistema WaitingAgents. La condición de sistema WaitingAgents indica que no hay agentes disponibles                                                                                                                                                                                         |

| Informe                        | Estadística         | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |                     | para ejecutar la campaña y el discado se ha detenido.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Actividad de grupo de campañas | Puertos en espera   | Tiempo total durante el cual un grupo de campaña específico está en la condición de sistema WaitingPorts. Esta condición de sistema indica que no hay puertos disponibles para iniciar nuevas llamadas y que el discado se ha detenido.                                                            |
| Actividad de grupo de campañas | Registros en espera | Tiempo total durante el cual un grupo de campaña específico está en la condición de sistema WaitingRecords. Esta condición de sistema indica que la campaña ya no tiene registros y que el discado se ha detenido.                                                                                 |
| Grupo de estado de la campaña  | Estado actual       | El estado actual de una campaña o un grupo particular en una campaña. El estado de una campaña es determinado por uno de tres estados posibles de un objeto - StatusDeactivated, StatusActivated, o StatusRunning y acciones adicionales durables, que pueden acompañar a un estado en particular. |
| Grupo de estado de la campaña  | Error del sistema   | Tiempo desde que la condición de sistema SystemError comenzó para un grupo de campaña específico.                                                                                                                                                                                                  |
| Grupo de estado de la campaña  | Modo de discado     | Tiempo que ha transcurrido durante el cual un grupo de campaña particular ha estado en el modo de discado actual.                                                                                                                                                                                  |
| Grupo de estado de la campaña  | Agentes en espera   | Tiempo desde que la condición de sistema WaitingAgents comenzó para un grupo de campaña específico. En esta condición de sistema no hay agentes disponibles para ejecutar la campaña y el discado se ha detenido para este grupo.                                                                  |
| Grupo de estado de la campaña  | Puertos de espera   | El tiempo transcurrido desde que un grupo de campaña está en la condición del sistema WaitingPorts. En esta condición de sistema no hay puertos disponibles para iniciar nuevas llamadas y el discado se ha detenido.                                                                              |
| Grupo de estado de la campaña  | Registros en espera | El tiempo transcurrido desde que                                                                                                                                                                                                                                                                   |

---

| Informe | Estadística | Definición                                                                                                                                                     |
|---------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |             | un grupo de campaña está en la condición del sistema WaitingRecord. En esta condición de sistema la campaña ya no tiene registros y el discado se ha detenido. |

# Estadísticas de servicios electrónicos

| Informe                      | Estadística        | Definición                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actividad del agente de chat | Tiempo en sesión   | El tiempo que los agentes supervisados estuvieron en la sesión. Aplicada a Grupo de agentes y Grupo de lugares, este tipo de estadística calcula el tiempo total de la sesión de todos los agentes que pertenecen al grupo especificado. |
| Actividad del agente de chat | Tiempo listo       | El tiempo total que este agente estuvo esperando el siguiente chat en estado Listo.                                                                                                                                                      |
| Actividad del agente de chat | No está listo      | El tiempo total que este agente estuvo esperando el siguiente chat en estado No está listo.                                                                                                                                              |
| Actividad del agente de chat | Tiempo repicando   | Tiempo total que el chat emergente estuvo alertando al escritorio del agente. En caso que el agente atienda varios chats en paralelo sólo se contará en esta estadística el tiempo de invitación del primer chat.                        |
| Actividad del agente de chat | Tiempo de atención | Tiempo total que el agente estuvo atendiendo chats. La duración no está limitada al tiempo dedicado al chat. Si el agente atiende múltiples chats en paralelo, se cuentan varias veces.                                                  |
| Actividad de agente de chat  | AHT                | El promedio de tiempo que el agente estuvo atendiendo el chat. La duración no está limitada al tiempo dedicado al chat.                                                                                                                  |
| Actividad de agente de chat  | % Ocupación        | La relación de tiempo atendiendo sesiones de chat con respecto al tiempo en sesión total del agente. Si el agente atiende múltiples Chats en paralelo esta estadística puede ser mayor que 100%.                                         |
| Actividad del agente         | Ofrecidos          | El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las                                                                  |

| Informe                      | Estadística        | Definición                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                    | interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.                                                                                                                                                                        |
| Actividad del agente         | Ofrecidos (15m)    | El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento a este agente o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio. |
| Actividad del agente de chat | %Aceptados         | El porcentaje de chats aceptados por el agente de acuerdo al total de chats ofrecidos.                                                                                                                                                                                |
| Actividad del agente de chat | % Rechazados       | El porcentaje de chats rechazados por el agente de acuerdo al total de chats ofrecidos.                                                                                                                                                                               |
| Actividad del agente de chat | % Perdidos         | El porcentaje de chats perdidos por el agente de acuerdo al total de chats ofrecidos.                                                                                                                                                                                 |
| Actividad del agente de chat | Aceptados          | El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados por el agente durante el período especificado.                                                                                                                                    |
| Actividad del agente de chat | Aceptados (15m)    | El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados por el agente durante el período especificado.                                                                                                                                    |
| Actividad del agente de chat | Rechazados         | El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazados por el agente durante el período especificado.                                                                                                                                   |
| Actividad del agente de chat | Rechazados (15m)   | El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazados por el agente durante el período especificado.                                                                                                                                   |
| Actividad del agente de chat | Perdidos           | El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidos durante el período especificado.                                                                                                                                                   |
| Actividad del agente de chat | Perdidos (15m)     | El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidos durante el período especificado.                                                                                                                                                   |
| Actividad del agente de chat | % Trans realizadas | El porcentaje de chats transferidos a otro agente de                                                                                                                                                                                                                  |

| Informe                      | Estadística                  | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                              | acuerdo al total de chats ofrecidos.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Actividad del agente de chat | Transferencias realizadas    | El número total de transferencias de chats realizadas por este agente o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta cada instancia de transferencia por separado incluyendo aquellas donde el agente transfiere la misma interacción más de una vez. |
| Actividad del agente de chat | Corto < 30s                  | El número total de veces que el agente completó sesiones de chat con una duración menor a la especificada.                                                                                                                                                                                 |
| Actividad del agente de chat | Chats simultáneos            | El número total de chats simultáneos que están ocurriendo actualmente.                                                                                                                                                                                                                     |
| Actividad del agente de chat | Duración promedio del chat   | Tiempo promedio con un cliente durante una sesión de chat.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Actividad del agente de chat | Duración mínima del chat     | Tiempo mínimo con un cliente durante una sesión de chat.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Actividad del agente de chat | Duración máxima del chat     | Tiempo máximo con un cliente durante una sesión de chat.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Actividad del agente de chat | Duración del chat            | Tiempo total con un cliente durante una sesión de chat.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Actividad del agente de chat | Espera promedio del cliente  | Tiempo promedio que el cliente espera al agente durante una sesión de chat.                                                                                                                                                                                                                |
| Actividad del agente de chat | Espera máxima de un cliente  | Tiempo máximo que el cliente espera al agente durante la sesión de chat.                                                                                                                                                                                                                   |
| Actividad del agente de chat | Tiempo promedio de saludo    | Duración promedio antes del saludo del primer agente durante una sesión de chat.                                                                                                                                                                                                           |
| Actividad del agente de chat | Tiempo máximo de saludo      | Duración máxima antes del saludo del primer agente durante una sesión de chat.                                                                                                                                                                                                             |
| Actividad del agente de chat | Tiempo de respuesta promedio | Tiempo promedio para que el agente responda a un cliente durante una sesión de chat.                                                                                                                                                                                                       |
| Actividad del agente de chat | Tiempo máximo de respuesta   | Tiempo máximo para que el agente responda a un cliente durante una sesión de chat.                                                                                                                                                                                                         |
| Actividad del agente de chat | Tamaño promedio del mensaje  | Promedio del tamaño del mensaje enviado por el agente mientras durante una sesión de chat.                                                                                                                                                                                                 |

| Informe                                   | Estadística                           | Definición                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actividad del agente de chat              | Número total de respuestas del agente | Número Total de respuestas enviadas por el agente al cliente.                                                                                                                                                                                      |
| Actividad de agente de chat               | Tiempo total de respuesta del agente  | Tiempo total que un agente dedicó a responder a un cliente.                                                                                                                                                                                        |
| Actividad de agente de chat               | Tamaño total del mensaje del agente   | Número total de símbolos que el agente escribió en el mensaje.                                                                                                                                                                                     |
| Actividad de agente de chat               | Número total de mensajes del agente   | Número total de mensajes enviados por el agente.                                                                                                                                                                                                   |
| Actividad de la cola de espera de chat    | Nivel de servicio                     | Una relación de chats aceptados de acuerdo a los chats solicitados.                                                                                                                                                                                |
| Actividad de la cola de espera de chat    | Solicitados                           | Número total de chats solicitados.                                                                                                                                                                                                                 |
| Actividad de la cola de espera de chat    | Aceptados                             | Número total de chats aceptados por el agente.                                                                                                                                                                                                     |
| Actividad de la cola de espera de chat    | Abandonados                           | Número total de chats que fueron abandonadas mientras esperaban.                                                                                                                                                                                   |
| Actividad de la cola de espera de chat    | Solicitados (15m)                     | Número total de chats solicitados.                                                                                                                                                                                                                 |
| Actividad de la cola de espera de chat    | Aceptados (15m)                       | Número total de chats aceptados por el agente.                                                                                                                                                                                                     |
| Actividad de la cola de espera de chat    | Abandonados (15m)                     | Número total de chats que fueron abandonadas mientras esperaban.                                                                                                                                                                                   |
| Actividad de la cola de espera de chat    | Espera actual                         | Número actual de chats en espera de ser aceptados.                                                                                                                                                                                                 |
| Actividad de la cola de espera de chat    | Tiempo de espera                      | Tiempo total que el chat esperó antes de ser abandonado o aceptado por el agente.                                                                                                                                                                  |
| Actividad de la cola de espera de chat    | AWT                                   | Tiempo promedio que el chat esperó antes de ser abandonado o aceptado por el agente.                                                                                                                                                               |
| Actividad de agente de correo electrónico | Tiempo de sesión                      | Tiempo total que los agentes supervisados estuvieron en sesión.. Cuando esta métrica se aplica a un grupo de agentes y grupo de puestos, esta métrica calcula el tiempo total de sesión de todos los agentes que pertenecen al grupo especificado. |
| Actividad de agente de correo electrónico | Tiempo listo                          | El tiempo total que este agente estuvo esperando el siguiente correo electrónico.                                                                                                                                                                  |
| Actividad de agente de correo electrónico | No está listo                         | El tiempo total que este agente estuvo esperando el siguiente correo electrónico en estado No                                                                                                                                                      |

| Informe                                   | Estadística        | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           |                    | está listo.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Actividad de agente de correo electrónico | % Ocupación        | La relación de tiempo atendiendo sesiones de correo electrónico con respecto al tiempo en sesión total del agente.                                                                                                                                                                    |
| Actividad de agente de correo electrónico | Tiempo repicando   | Tiempo total que el correo electrónico emergente estuvo alertando al escritorio del agente.                                                                                                                                                                                           |
| Actividad de agente de correo electrónico | Tiempo de atención | Tiempo total que el agente dedicó a atender correo electrónico (la duración no es restringida al tiempo de atención del agente).                                                                                                                                                      |
| Actividad de agente de correo electrónico | AHT                | Tiempo total que el agente dedicó a atender correo electrónico (la duración no es restringida al tiempo de atención del agente).                                                                                                                                                      |
| Actividad de agente de correo electrónico | Ofrecidos          | El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio. |
| Actividad de agente de correo electrónico | Ofrecidos (hr)     | El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio. |
| Actividad de agente de correo electrónico | % Aceptados        | El porcentaje de correos electrónicos aceptados por el agente de acuerdo al total de correos electrónicos ofrecidos.                                                                                                                                                                  |
| Actividad de agente de correo electrónico | % Rechazados       | El porcentaje de correos electrónicos rechazados por el agente de acuerdo al total de correos electrónicos ofrecidos.                                                                                                                                                                 |
| Actividad de agente de correo electrónico | % Perdidos         | El porcentaje de correos electrónicos perdidos por el agente de acuerdo al total de correos electrónicos ofrecidos.                                                                                                                                                                   |
| Actividad de agente de correo electrónico | Aceptados          | El número total de correos electrónicos que se ofrecieron                                                                                                                                                                                                                             |

| Informe                                    | Estadística               | Definición                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            |                           | para su procesamiento y fueron aceptados durante el período especificado.                                                                           |
| Actividad de agente de correo electrónico  | Aceptados (hr)            | El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados durante el período especificado.                 |
| Actividad del agente de chat               | Rechazados                | El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazados por el agente durante el período especificado.  |
| Actividad de agente de correo electrónico  | Rechazados (hr)           | El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazados por el agente durante el período especificado.  |
| Actividad de agente de correo electrónico  | Perdidos                  | El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidos durante el período especificado.                  |
| Actividad de agente de correo electrónico  | Perdidos (hr)             | El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidos durante el período especificado.                  |
| Actividad de agente de correo electrónico  | Terminados                | El número total de correos electrónicos que fueron terminados por un agente o grupo de agentes durante el período especificado.                     |
| Actividad de agente de correo electrónico  | Terminados (hr)           | El número total de correos electrónicos que fueron terminados por un agente o grupo de agentes durante el período especificado.                     |
| Actividad de agente de correo electrónico  | % Terminados              | El porcentaje de correos electrónicos terminados por el agente de acuerdo al total de correos electrónicos propuestos.                              |
| Actividad de agente de correo electrónico  | % Trans realizadas        | El porcentaje de correos electrónicos transferidos a otro agente de acuerdo al total de correos electrónicos propuestos.                            |
| Actividad de agente de correo electrónicos | Transferencias realizadas | El número total de transferencias de correos electrónicos realizadas por este agente o grupo de agentes durante el período especificado. Aplicado a |

| Informe                                              | Estadística                   | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      |                               | Grupo de agentes o Puestos de agentes, este tipo de estadística calcula el número total de transferencias realizadas por todos los agentes que pertenecen al grupo respectivo. Este tipo de estadística cuenta cada instancia de transferencia por separado incluyendo aquellas donde el agente transfiere la misma interacción más de una vez. |
| Actividad de agente de correo electrónico            | Envío no solicitado           | El número total de correos electrónicos enviados por el agente sin ser solicitados por los clientes.                                                                                                                                                                                                                                            |
| Actividad de la cola de espera de correo electrónico | Ingresados                    | El número total de interacciones de correo electrónico que ingresaron en la cola de espera durante el período especificado.                                                                                                                                                                                                                     |
| Actividad de la cola de espera de correo electrónico | Detenidos                     | El número total de interacciones de correo electrónico para los cuales se ha detenido el procesamiento mientras estaban en esta cola de espera durante el período del informe.                                                                                                                                                                  |
| Actividad de la cola de espera de correo electrónico | Movidos                       | El número total de correos electrónicos que se movieron de esta cola de espera a cualquier otra cola de espera durante el período especificado.                                                                                                                                                                                                 |
| Actividad de la cola de espera de correo electrónico | Máx Procesados                | El número máximo de correos electrónicos que estuvieron esperando ser procesados o que estuvieron en procesamiento dentro del centro de contacto durante el período especificado.                                                                                                                                                               |
| Actividad de la cola de espera de correo electrónico | Min Procesados                | El número mínimo de correos electrónicos que estuvieron esperando ser procesados o que estuvieron en procesamiento durante el período especificado.                                                                                                                                                                                             |
| Actividad del agente de servicios electrónicos       | Utilización                   | El porcentaje de tiempo que un agente estuvo activo procesando contactos en comparación con el tiempo actual.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Actividad del agente de servicios electrónicos       | Tiempo de sesión              | Tiempo total que los agentes supervisados estuvieron en sesión.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Actividad del agente de servicios electrónicos       | Correo electrónico en proceso | El número total de interacciones atendidas por este recurso al                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Informe                                        | Estadística                             | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                |                                         | momento de la medición.<br>Aplicado a Grupo de agentes, este tipo de estadística proporciona el número actual de interacciones procesadas por todos los agentes de un grupo de agentes específico.                                                                                    |
| Actividad de agente de servicios electrónicos  | Correo electrónico ofrecido             | El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio. |
| Actividad de agente de servicios electrónicos  | Correo electrónico aceptado             | El número total de correos electrónicos que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados durante el período especificado.                                                                                                                                                   |
| Actividad del agente de servicios electrónicos | Procesados                              | El número total de correos electrónicos atendidos y procesados por este agente o grupo de agentes durante el período especificado.                                                                                                                                                    |
| Actividad del agente de servicios electrónicos | Tiempo de proceso de correo electrónico | Tiempo total que los agentes/grupos de agentes dedicaron a procesar transacciones de SMS y correo electrónico.                                                                                                                                                                        |
| Actividad del agente de servicios electrónicos | Chat en proceso                         | El número total de interacciones atendidas por este recurso al momento de la medición.<br>Aplicado a Grupo de agentes, este tipo de estadística proporciona el número actual de interacciones procesadas por todos los agentes de un grupo de agentes específico.                     |
| Actividad del agente de servicios electrónicos | Chat ofrecido                           | El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio.                                   |
| Actividad de agente de servicios electrónicos  | Chat aceptado                           | El número total de chats que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados durante el período especificado.                                                                                                                                                                  |
| Actividad del agente de servicios              | Chat procesados                         | El número total de chats                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Informe                                                   | Estadística                          | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| electrónicos                                              |                                      | atendidos y procesados por este agente o grupo de agentes durante el período especificado.                                                                                                                                                                                     |
| Actividad del agente de servicios electrónicos            | Tiempo de proceso de chat            | Tiempo total que los agentes/grupos de agentes dedicaron a procesar transacciones de chat.                                                                                                                                                                                     |
| Actividad del agente de servicios electrónicos            | Medio social en proceso              | El número total de interacciones atendidas por este recurso al momento de la medición.                                                                                                                                                                                         |
| Actividad del agente de servicios electrónicos            | Social ofrecido                      | El número total de interacciones de medios sociales que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio. |
| Actividad del agente de servicios electrónicos            | Medio social aceptado                | El número total de interacciones de medios sociales que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso durante el período especificado.                                                                                                                                    |
| Actividad del agente de servicios electrónicos            | Medio social procesado               | El número total de interacciones de medios sociales atendidas por un agente en este puesto o este agente en su escritorio durante el período especificado.                                                                                                                     |
| Actividad del agente de servicios electrónicos            | Tiempo de proceso de medios sociales | Tiempo total que los agentes/grupos de agentes dedicaron a procesar transacciones de medios sociales.                                                                                                                                                                          |
| KPIs de las colas de espera de los servicios electrónicos | Correo electrónico en espera         | El número total de interacciones de correo electrónico que están actualmente en espera de ser procesadas.                                                                                                                                                                      |
| KPIs de las colas de espera de los servicios electrónicos | Correo electrónico en proceso        | El número total de interacciones de correo electrónico que están actualmente siendo procesadas.                                                                                                                                                                                |
| KPIs de las colas de espera de los servicios electrónicos | Correo electrónico en cola de espera | El número total de interacciones de correo electrónico que están actualmente en la cola de espera de interacciones.                                                                                                                                                            |
| KPIs de las colas de espera de los servicios electrónicos | Chat en espera                       | El número total de interacciones de chat que están actualmente en espera de ser procesadas.                                                                                                                                                                                    |
| KPIs de las colas de espera de los servicios electrónicos | Chat en proceso                      | El número total de interacciones de chat que están actualmente siendo procesadas.                                                                                                                                                                                              |
| KPIs de las colas de espera de los servicios electrónicos | Chat en cola de espera               | El número total de interacciones                                                                                                                                                                                                                                               |

| Informe                                                   | Estadística                           | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| servicios electrónicos                                    |                                       | de chat que están actualmente en la cola de espera de interacciones.                                                                                                                                                                                                           |
| KPIs de las colas de espera de los servicios electrónicos | Medio social en espera                | El número total de interacciones de medios sociales que están actualmente en espera de ser procesadas.                                                                                                                                                                         |
| KPIs de las colas de espera de los servicios electrónicos | Medio social en proceso               | El número total de interacciones de medios sociales que están actualmente siendo procesadas.                                                                                                                                                                                   |
| KPIs de las colas de espera de los servicios electrónicos | Medio social en cola de espera        | El número total de interacciones de medios sociales que están actualmente en la cola de espera de interacciones.                                                                                                                                                               |
| KPIs de las colas de espera de los servicios electrónicos | Elemento de trabajo en espera         | El número total de interacciones de elementos de trabajo que están actualmente en espera de ser procesadas.                                                                                                                                                                    |
| KPIs de las colas de espera de los servicios electrónicos | Elemento de trabajo en proceso        | El número total de interacciones de elementos de trabajo que están actualmente siendo procesadas.                                                                                                                                                                              |
| KPIs de las colas de espera de los servicios electrónicos | Elemento de trabajo en cola de espera | El número total de interacciones de elementos de trabajo que están actualmente en la cola de espera de interacciones.                                                                                                                                                          |
| Actividad de Facebook                                     | Ofrecidos                             | El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio. |
| Actividad de Facebook                                     | Ofrecidos (60m)                       | El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio. |
| Actividad de Facebook                                     | % Aceptados                           | El porcentaje de publicaciones aceptadas por el agente de acuerdo al total de Facebooks ofrecidos.                                                                                                                                                                             |
| Actividad de Facebook                                     | % Rechazados                          | El porcentaje de publicaciones rechazadas por el agente de acuerdo al total de Facebooks                                                                                                                                                                                       |

| Informe               | Estadística           | Definición                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |                       | ofrecidos.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Actividad de Facebook | % Perdidos            | El porcentaje de publicaciones perdidas por el agente de acuerdo al total de Facebooks ofrecidos.                                                                                                                                                                       |
| Actividad de Facebook | Aceptados             | El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptadas por el agente durante el período especificado.                                                                                                                              |
| Actividad de Facebook | Aceptados (60m)       | El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptadas por el agente durante el período especificado.                                                                                                                              |
| Actividad de Facebook | Rechazados            | El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazadas por el agente durante el período especificado.                                                                                                                             |
| Actividad de Facebook | Rechazados (60m)      | El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazadas por el agente durante el período especificado.                                                                                                                             |
| Actividad de Facebook | Perdidas              | El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidas por el agente durante el período especificado.                                                                                                                               |
| Actividad de Facebook | Perdidas (60m)        | El número total de publicaciones que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidas por el agente durante el período especificado.                                                                                                                               |
| Actividad de Facebook | Facebooks simultáneos | El número total de Facebooks simultáneos que están ocurriendo actualmente.                                                                                                                                                                                              |
| Actividad de Twitter  | Ofrecidos             | El número total de Tweets que se ofrecieron para su procesamiento a este recurso o grupo de agentes durante el período especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio. |
| Actividad de Twitter  | Ofrecidos (60m)       | El número total de Tweets que se ofrecieron para su procesamiento a este agente o grupo de agentes durante el período                                                                                                                                                   |

| Informe               | Estadística          | Definición                                                                                                                                       |
|-----------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |                      | especificado. Este tipo de estadística cuenta las interacciones tanto ofrecidas por otros agentes como por las estrategias de ruteo del negocio. |
| Actividad de Twitter  | % Aceptados          | El porcentaje de publicaciones aceptados por el agente de acuerdo al total de Twitters ofrecidos.                                                |
| Actividad de Twitter  | % Rechazados         | El porcentaje de Tweets aceptados por el agente de acuerdo al total de Twitters ofrecidos.                                                       |
| Actividad de Twitter  | % Perdidos           | El porcentaje de Tweets perdidos por el agente de acuerdo al total de Twitters ofrecidos.                                                        |
| Actividad de Twitter  | Aceptados            | El número total de Tweets que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados por el agente durante el período especificado.              |
| Actividad de Twitter  | Aceptados (60m)      | El número total de Tweets que se ofrecieron para su procesamiento y fueron aceptados por el agente durante el período especificado.              |
| Actividad de Twitter  | Rechazados           | El número total de Tweets que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazados por el agente durante el período especificado.             |
| Actividad de Twitter  | Rechazados (60m)     | El número total de Tweets que se ofrecieron para su procesamiento y fueron rechazados por el agente durante el período especificado.             |
| Actividad de Facebook | Perdidos             | El número total de Tweets que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidos por el agente durante el período especificado.               |
| Actividad de Twitter  | Perdidos (60m)       | El número total de Tweets que se ofrecieron para su procesamiento y fueron perdidos por el agente durante el período especificado.               |
| Actividad de Twitter  | Twitters simultáneos | El número total de Twitters simultáneos que están ocurriendo actualmente.                                                                        |

## Estadísticas de la cola de espera

| Informe                            | Estadística                     | Definición                                                                                                                                     |
|------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actividad de devolución de llamada | En cola de espera               | El número total de interacciones de voz en vivo (actual) o virtual actualmente esperando en una distribución de DN, generalmente un VQ.        |
| Actividad de devolución de llamada | Ofrecidas                       | Número total de clientes a los que se ofreció una devolución de llamada.                                                                       |
| Actividad de devolución de llamada | Aceptadas                       | Número total de clientes que aceptaron una devolución de llamada.                                                                              |
| Actividad de devolución de llamada | Declinadas                      | Número total de clientes que eligieron permanecer en espera (declinaron una devolución de llamada inmediata)                                   |
| Actividad de devolución de llamada | Conectadas                      | Número total de llamadas que se conectaron con éxito a la cola de espera de devolución de llamada.                                             |
| Actividad de devolución de llamada | Respondidas                     | Número total de llamadas que fueron contestadas por un agente.                                                                                 |
| Actividad de devolución de llamada | Canceladas                      | Número total de clientes que recibieron una devolución de llamada, pero eligieron cancelar.                                                    |
| Actividad de devolución de llamada | Abandonadas al repicar          | Número total de llamadas abandonadas después de la recepción de una devolución de llamada pero abandonadas antes de que un agente respondiera. |
| Actividad de devolución de llamada | Actual aceptada                 | Número actual total de clientes que aceptaron una devolución de llamada.                                                                       |
| Actividad de devolución de llamada | Actual conectada                | Número actual total de llamadas que se conectaron con éxito a la cola de espera de devolución de llamada.                                      |
| Actividad de devolución de llamada | Tiempo de espera                | Cantidad total de tiempo que todas las interacciones estuvieron en la cola de espera. Este no es un promedio.                                  |
| Actividad de devolución de llamada | Respondidas en tiempo de espera | Tiempo total que todas las interacciones que fueron respondidas estuvieron en la cola de espera. Este no es un promedio.                       |

| Informe                            | Estadística                    | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actividad de devolución de llamada | Declinadas en tiempo de espera | Tiempo total que todas las interacciones que declinaron una devolución de llamada estuvieron en la cola de espera. Este no es un promedio.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Actividad de devolución de llamada | Total borradas                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| KPIs de la cola de espera          | Nivel de servicio              | Una relación de llamadas respondidas de acuerdo a las distintas llamadas que ingresaron a la cola de espera o punto de ruteo.                                                                                                                                                                                                                                              |
| KPIs de la cola de espera          | Nivel de servicio (10s)        | Una relación de llamadas respondidas en 10 segundos de acuerdo a las distintas llamadas que ingresaron a la cola de espera o punto de ruteo.                                                                                                                                                                                                                               |
| KPIs de la cola de espera          | Nivel de servicio (20s)        | Una relación de llamadas respondidas en 20 segundos de acuerdo a las distintas llamadas que ingresaron a la cola de espera o punto de ruteo.                                                                                                                                                                                                                               |
| KPIs de la cola de espera          | Nivel de servicio (30s)        | Una relación de llamadas respondidas en 30 segundos de acuerdo a las distintas llamadas que ingresaron a la cola de espera o punto de ruteo.                                                                                                                                                                                                                               |
| KPIs de la cola de espera          | Nivel de servicio (45s)        | Una relación de llamadas respondidas en 45 segundos de acuerdo a las distintas llamadas que ingresaron a la cola de espera o punto de ruteo.                                                                                                                                                                                                                               |
| KPIs de la cola de espera          | Nivel de servicio (60s)        | Una relación de llamadas respondidas en 60 segundos de acuerdo a las distintas llamadas que ingresaron a la cola de espera o punto de ruteo.                                                                                                                                                                                                                               |
| KPIs de la cola de espera          | Ingresadas distinto            | El número total de las primeras entradas de interacciones de voz en una cola de espera específica o en un punto de ruteo específico. Debido a que la opción DistinguishByConnID se activa, Stat Server cuenta cada llamada sólo una vez, incluso si una interacción ingresó a una cola de espera específica o punto de ruteo o grupo de colas de espera de más de una vez. |
| KPIs de la cola de espera          | Ingresadas                     | El número total de llamadas que ingresaron a una cola de espera                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Informe                   | Estadística           | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                       | específica o en un punto de ruteo específico. Por lo general, puede tener varias llamadas que entren a la misma cola de espera para una sola interacción de voz para cambiar el destino después de un tiempo de espera específico.                                                                                                                                        |
| KPIs de la cola de espera | Abandonadas           | El número total de interacciones de voz en vivo o virtuales abandonadas en una cola de espera específica o punto de ruteo cuando una persona que llama cuelga mientras esperaba en la cola o en ese punto de ruta o si la línea del cliente es interrumpida por cualquier razón. Esta métrica no incluye las interacciones de voz abandonadas mientras repicaban.         |
| KPIs de la cola de espera | Abandonadas repicando | El número total de interacciones de voz en vivo o virtuales abandonadas mientras el escritorio de un agente está sonando cuando la línea del cliente es interrumpida por cualquier razón.                                                                                                                                                                                 |
| KPIs de la cola de espera | Borradas              | El número total de interacciones de voz que se borraron de esta Virtual Queue. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una Virtual Queue a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos. |
| KPIs de la cola de espera | Respondidas           | El número total de interacciones de voz en vivo o virtuales distribuidas desde una cola de espera o punto de ruteo directamente a un agente y respondidas por un agente.                                                                                                                                                                                                  |
| KPIs de la cola de espera | Respondidas < 10s     | El número total de interacciones de voz en vivo o virtuales distribuidas desde una cola de espera o punto de ruteo directamente a un agente y respondidas por un agente en menos de 10 segundos.                                                                                                                                                                          |
| KPIs de la cola de espera | Respondidas 10 y 20s  | El número total de interacciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Informe                   | Estadística                   | Definición                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                               | de voz en vivo o virtuales distribuidas desde una cola de espera o punto de ruteo directamente a un agente y respondidas por un agente en entre 10 y 20 segundos.                                |
| KPIs de la cola de espera | Respondidas < 30s             | El número total de interacciones de voz en vivo o virtuales distribuidas desde una cola de espera o punto de ruteo directamente a un agente y respondidas por un agente en menos de 30 segundos. |
| KPIs de la cola de espera | Respondidas < 60s             | El número total de interacciones de voz en vivo o virtuales distribuidas desde una cola de espera o punto de ruteo directamente a un agente y respondidas por un agente en menos de 60 segundos. |
| KPIs de la cola de espera | Llamadas actuales             | El número total de interacciones de voz en vivo (actual) o virtuales actualmente esperando en una distribución de DN, generalmente un VQ.                                                        |
| KPIs de la cola de espera | AWT actual                    | El tiempo promedio de llamadas en vivo actualmente esperando en una distribución DN, generalmente un VQ.                                                                                         |
| KPIs de la cola de espera | Máx llamadas                  | El número máximo de interacciones de voz que esperan simultáneamente en esta cola de espera durante el día.                                                                                      |
| KPIs de la cola de espera | Min llamadas                  | El número mínimo de interacciones de voz que esperan simultáneamente en esta cola de espera durante la última hora.                                                                              |
| KPIs de la cola de espera | Reenviadas                    | El número total de interacciones de voz en vivo, que fueron distribuidas desde una distribución DN a un agente y después transferidas a otro destino mediante redireccionamiento o reenvío.      |
| KPIs de la cola de espera | Llamada más antigua en espera | El tiempo de espera máximo para interacciones de voz en vivo o virtuales actualmente en una cola de espera o en un punto de ruteo.                                                               |
| KPIs de la cola de espera | Tiempo de respuesta máx.      | El tiempo máximo que las interacciones de voz en vivo o                                                                                                                                          |

| Informe                   | Estadística        | Definición                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                    | virtuales esperaron en una cola de espera o en un punto de ruteo antes de ser respondidas por este agente.                                                                                                                                          |
| KPIs de la cola de espera | ASA                | Tiempo promedio que una llamada de voz espera en una cola de espera específica o en un punto de ruteo específico antes que la interacción sea respondida.                                                                                           |
| KPIs de la cola de espera | AHT                | Tiempo promedio dedicado a atender la interacción distribuida directamente desde este DN de mediación.                                                                                                                                              |
| KPIs de la cola de espera | AWA                | Tiempo promedio que una llamada de voz espera en una cola de espera específica o en un punto de ruteo específico antes que la interacción sea abandonada.                                                                                           |
| KPIs de la cola de espera | AWT                | Tiempo promedio que una llamada de voz espera en una cola de espera específica o en un punto de ruteo específico.                                                                                                                                   |
| KPIs de la cola de espera | % Abandonadas      | Porcentaje de llamadas que ingresaron en esta cola de espera o punto de ruteo y fueron abandonadas mientras estaba en la cola de espera o mientras repicaban en el DN del agente. (incluye todas las llamadas que ingresaron en la cola de espera). |
| KPIs de la cola de espera | % Borrados         | Porcentaje de llamadas que ingresaron en esta cola de espera o punto de ruteo punto y se borraron. (incluye todas las llamadas que ingresaron en la cola de espera).                                                                                |
| Cola de espera KPI        | tiempo de espera   | esperaron las tiempo total de llamadas en la cola de espera.                                                                                                                                                                                        |
| KPIs de la cola de espera | Agentes conectados | El número de agentes que actualmente está conectado en una cola de espera determinada.                                                                                                                                                              |
| KPIs de la cola de espera | Agentes listo      | El número de agentes que están actualmente en el estado Listo y están conectados a la cola de espera específica.                                                                                                                                    |
| KPIs de la cola de espera | % Agentes listo    | El número de agentes que están actualmente en el estado Listo versus los agentes que conectados a la cola de espera                                                                                                                                 |

| Informe                                      | Estadística                 | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              |                             | específica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Razón de desbordamiento de la cola de espera | Ingresadas                  | El número total de las primeras entradas de interacciones de voz en una cola de espera específica o en un punto de ruteo específico. (Consulte los esquemas de estado del abonado en el libro de resumen de la serie Reporting Technical Reference). Debido a que la opción DistinguishByConnID se activa, Stat Server cuenta cada llamada sólo una vez, incluso si una interacción ingresó a una cola de espera específica o punto de ruteo o grupo de colas de espera de más de una vez. Cuando se aplica a grupos de colas, este tipo de estadística suma el número de dichas interacciones para todas las colas de espera en el grupo. |
| Razón de desbordamiento de la cola de espera | Borradas                    | El número total de interacciones de voz que se borraron de esta Virtual Queue. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una Virtual Queue a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Razón de desbordamiento de la cola de espera | % Borradas                  | Porcentaje de llamadas que ingresaron en colas de espera o puntos de ruteo y después se borraron.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Razón de desbordamiento de la cola de espera | Desbordamiento cerrado      | El número total de interacciones de voz que se borraron de esta Virtual Queue. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una Virtual Queue a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Razón de desbordamiento de la cola de espera | Desbordamiento día especial | El número total de interacciones de voz que se borraron de esta Virtual Queue. El concepto de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Informe                                      | Estadística                     | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              |                                 | llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una Virtual Queue a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.                                                                                               |
| Razón de desbordamiento de la cola de espera | Emergencia de desbordamiento    | El número total de interacciones de voz que se borraron de esta Virtual Queue. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una Virtual Queue a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos. |
| Razón de desbordamiento de la cola de espera | Desbordamiento disuadido        | El número total de interacciones de voz que se borraron de esta Virtual Queue. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una Virtual Queue a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos. |
| Razón de desbordamiento de la cola de espera | Ruta de desbordamiento          | El número total de interacciones de voz que se borraron de esta Virtual Queue. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una Virtual Queue a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos. |
| Razón de desbordamiento de la cola de espera | Correo de voz de desbordamiento | El número total de interacciones de voz que se borraron de esta Virtual Queue. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una Virtual Queue a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está                                                                                    |

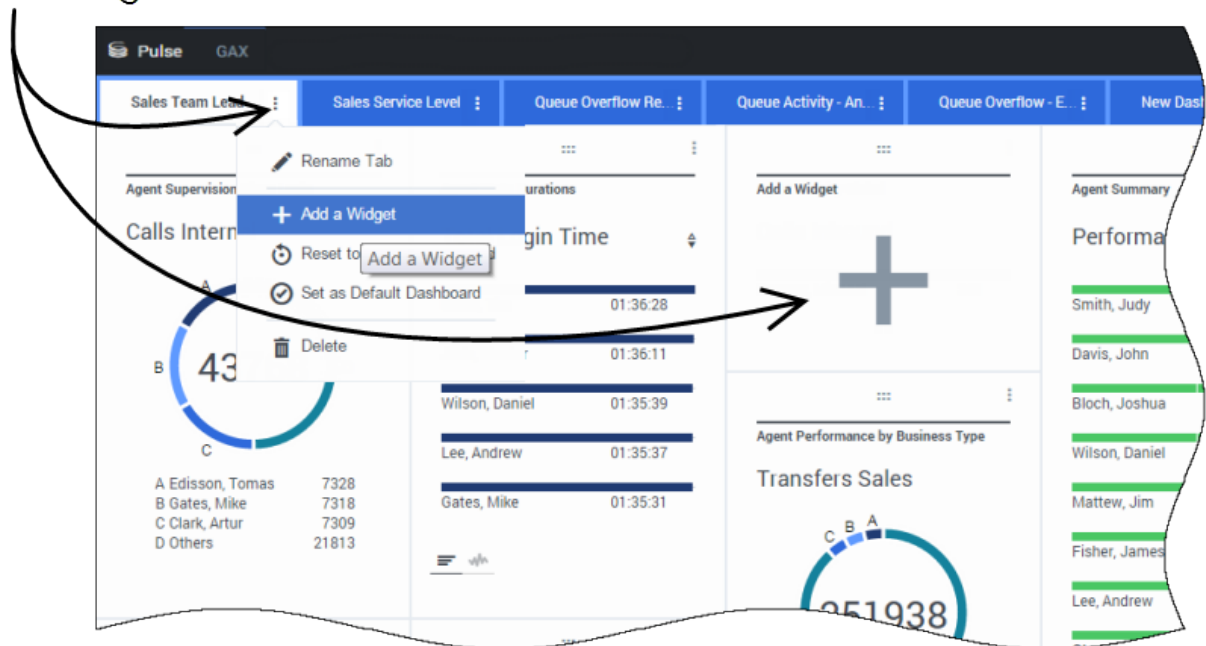
| Informe                                      | Estadística                | Definición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              |                            | disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Razón de desbordamiento de la cola de espera | Mensaje de desbordamiento  | El número total de interacciones de voz que se borraron de esta Virtual Queue. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una Virtual Queue a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos. |
| Razón de desbordamiento de la cola de espera | Desbordamiento tercerizado | El número total de interacciones de voz que se borraron de esta Virtual Queue. El concepto de llamadas borradas se aplica a las estrategias de ruteo donde una interacción puede esperar en una Virtual Queue a que uno de los varios destinos esté disponible. Cuando un destino está disponible, la llamada se distribuye a ese destino y se 'borra' de otros destinos. |

## Añadir un widget

Es fácil añadir un nuevo widget de informe a panel o tablero de su Genesys Pulse. Genesys Pulse proporciona un conjunto básico de plantillas predefinidas, con estadísticas que son típicas para la elaboración de informes de actividades administradas por las soluciones de Genesys. Cualquier usuario con los privilegios correspondientes puede crear o modificar widgets y plantillas de informes.

### Añadir informes

*add a widget*



Hay dos formas para añadir un informe a su panel o tablero:

- Haga clic el ícono más en la esquina derecha y luego haga clic en **Añadir un widget**.
- En los paneles y tableros vacíos, haga clic en el ícono de **Añadir un widget**.

Genesys Pulse abre un generador de informes para guiarle.

## Crear un informe

The top screenshot shows the 'Add Widget (Blank Dashboard)' screen. It features a table with columns 'Widget Template', 'Type', and 'Modified'. The 'Agent Group Status' widget is highlighted. A handwritten note 'select widget' with an arrow points to this widget.

The bottom screenshot shows the 'Add Widget (Blank Dashboard) > Agent Group Status Template' screen. It has two tabs: 'Objects/Statistics' and 'Display Options'. The 'Objects' tab is active, showing a list of objects including 'Environment', 'Agent Groups', and 'QA'. The 'Statistics' tab is also visible. A handwritten note 'review all tabs' with arrows points to both tabs.

Genesys Pulse le guía a través del proceso de crear o cambiar widgets de informe. Haga clic en la **plantilla de informe estándar** que desee usar y luego haga clic en **Crear widget**.

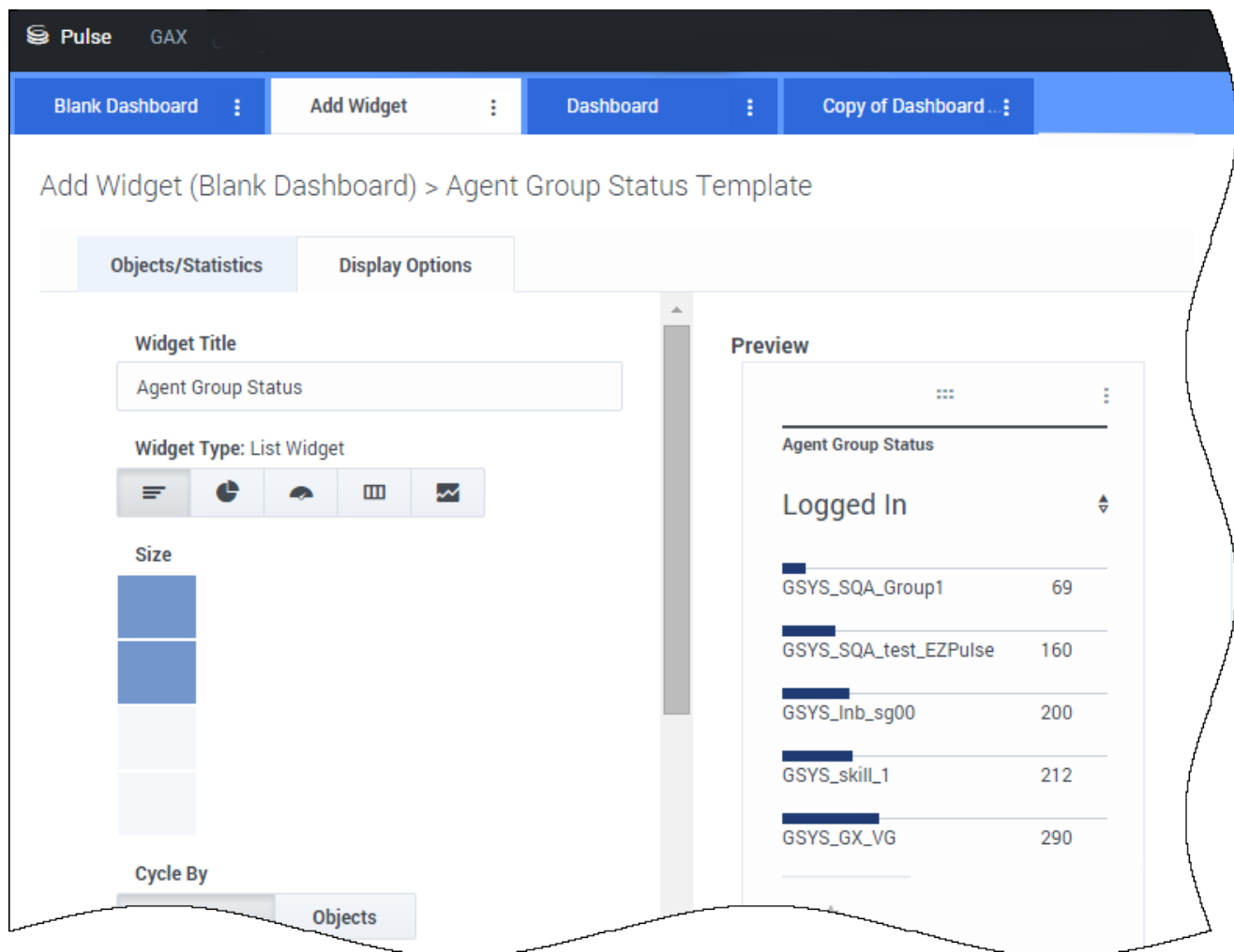
Seleccione los **Objetos** y **Estadísticas** que desee ver en su informe.

Su widget de informe debe tener:

- Uno o varios objetos para medir. Sus widgets deben contener menos de 100 objetos.
- Añada al menos una estadística sin cadenas.
- Un tipo de widget con opciones específicas para mostrar.

Haga clic en la pestaña **Mostrar opciones** para definir cómo desea mostrar su informe.

## Mostrar opciones



Es necesario que defina la configuración predeterminada para mostrar su widget. Los usuarios pueden cambiar estas opciones en su propio panel.

- Proporcione un nombre para el título del informe.
- Seleccione uno de los **tipos de widget** disponibles para mostrar.
- Seleccione el intervalo de actualización del widget.

- Seleccione opciones asociadas con la visualización (por ejemplo, alertas y tamaño).
- Opcional: Para las plantillas configuradas para usar estadísticas basadas en cambios (CurrentStatus y ExtendedCurrentStatus), establezca **habilitar actualizaciones rápidas**. Vea la [implementación de RabbitMQ para actualizaciones rápidas de widget](#).
- Si es necesario, seleccione las **Alertas para estadística** y defina los valores de alerta (de 1 a 3).

### Importante

Al confirmar su entorno puede manejar el número de widgets y el intervalo de actualización que tiene pensado usar. Un intervalo de actualización más corto aumenta las demandas en el CPU, la Memoria, el Disco y la Red.

## ¿Qué debo hacer después?

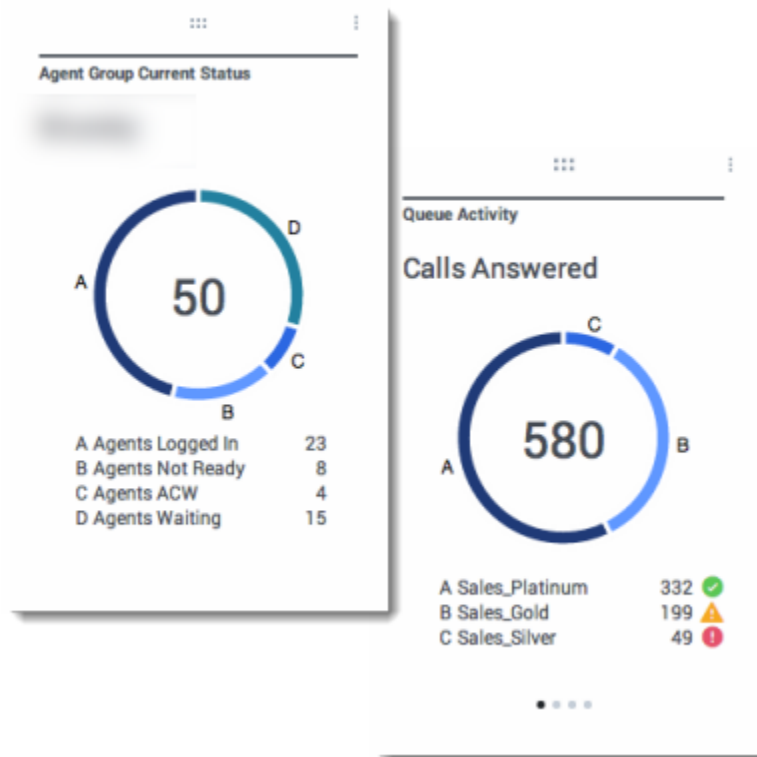
Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Informes generales en tiempo real](#)
- [Edición de plantillas de informes estándar](#)
- [Tipos de widget](#)
- [Mostrar contenido externo mediante un widget IFRAME](#)
- [Propiedades de la estadística](#)
- [Fórmulas de informe](#)

## Tipos de widget

Los widgets en el panel de Genesys Pulse muestran los cuadros que proporcionan una vista rápida de lo que está sucediendo en su centro de contacto. La mejor manera de elegir un tipo de widget es viendo preliminarmente el widget cuando añada un nuevo widget. Esto le permite ver qué tipo de widget muestra mejor lo que desea ver en su informe.

### Widget Donut



Un cuadro Donut muestra una representación proporcional de las partes de una muestra completa, similar a un cuadro circular.

El widget Donut muestra, ya sea:

- una estadística para cuatro objetos específicos
- una estadística para tres objetos superiores y una suma de los objetos restantes
- un objeto con los valores de cuatro estadísticas definidas

Dependiendo de la referencia seleccionada en la opción Ciclo por, se puede definir un carrusel para

mostrar varios elementos adicionales.

## Importante

Si la estadística representa el tiempo, es posible que el valor resumido en el centro del donut no sea útil para todas las estadísticas (por ejemplo, la llamada más antigua en espera).

## Widget de Cuadrícula

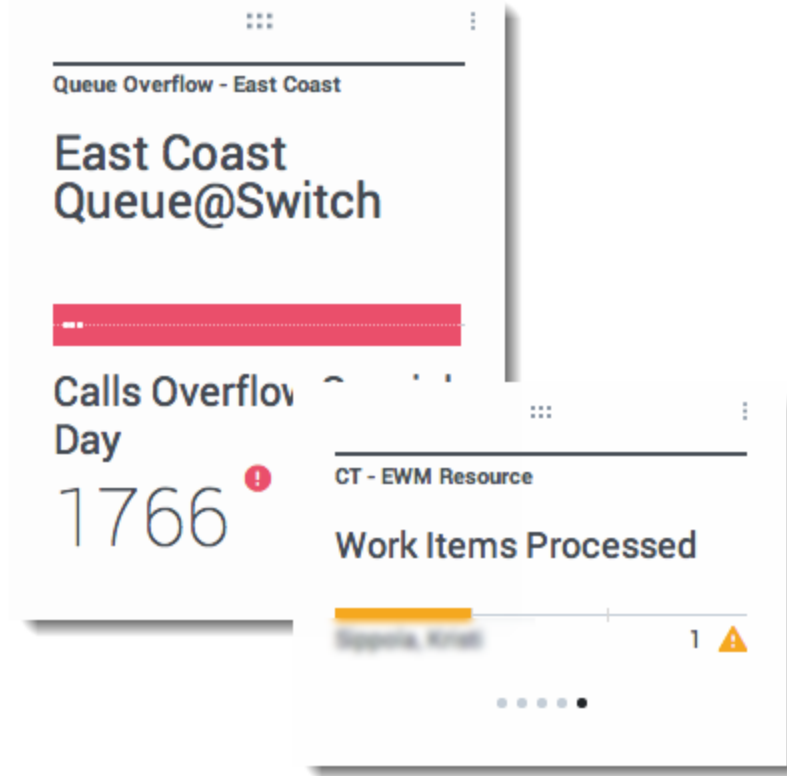
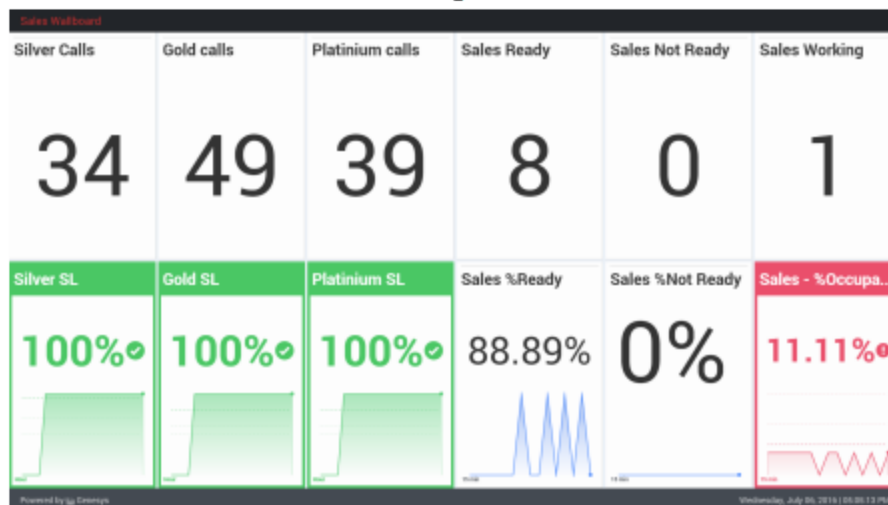
| Name              | Current Status | Login Time |
|-------------------|----------------|------------|
| Calfee, Marsha    | (00:00:01)     | 00:09:47   |
| Halter, Stephanie | (00:00:59)     | 00:09:47   |
| Tamblyn, Eric     | (00:00:00)     | 00:09:47   |
| Teresa, Teresa    | (00:00:00)     | 00:09:47   |
| Brow, Scott       | (00:00:01)     | 00:09:47   |
| Carlson, Brad     | (00:00:03)     | 00:09:47   |
| Rigel, Barb       | (00:00:04)     | 00:09:47   |

| Name             | Work Items Processed | Calls Processed | Avg Processing Time |
|------------------|----------------------|-----------------|---------------------|
| Sippola, Kristi  | 1                    | 0               | 00:11:42            |
| Chanel, Monique  | 3                    | 0               | 00:36:21            |
| Milburn, Kristen | 1                    | 0               | 00:12:26            |
| Hammond, Steve   | 0                    | 0               | 00:00:00            |
| McDaddy, Trevor  | 0                    | 0               | 00:00:00            |

El widget de Cuadrícula muestra una lista de elementos y sus estadísticas relacionadas.

## Widget KPI

*dashboard KPI widgets**wallboard KPI widgets*

## Importante

El valor máximo para los cuadros de barra en los widgets KPI es el valor máximo de todos los objetos seleccionados para la estadística en este widget o el valor máximo de la alerta configurada para este widget.

## Widget de panel KPI

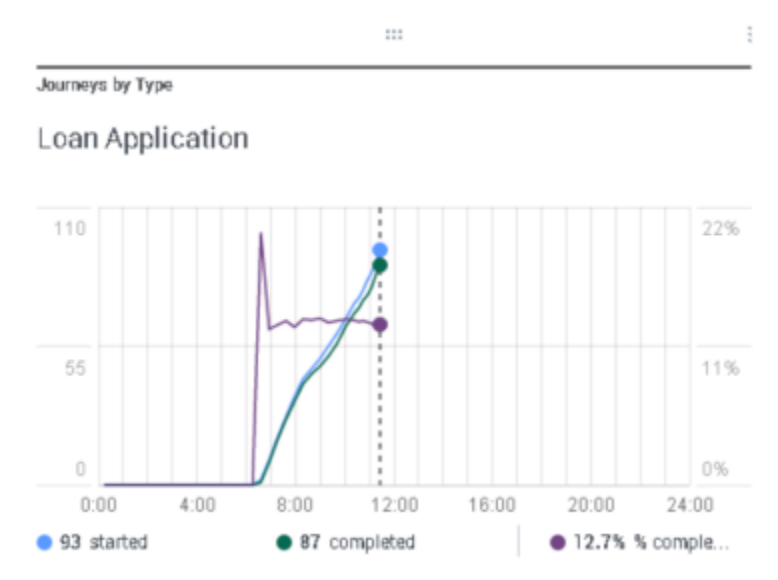
El widget de panel KPI muestra una estadística para varios objetos o varias estadísticas para un objeto, dependiendo del valor de la opción Ciclo por. La opción Ciclo por está disponible si el widget tiene objetos seleccionados individualmente, no por grupo.

## Widget de tablero KPI

El widget de tablero KPI es diferente del widget de panel KPI. El widget de tablero KPI solo muestra una estadística para un objeto seleccionado y está diseñado para pantallas de gran tamaño. Usted sólo puede elegir entre un widget regular o sparkline.

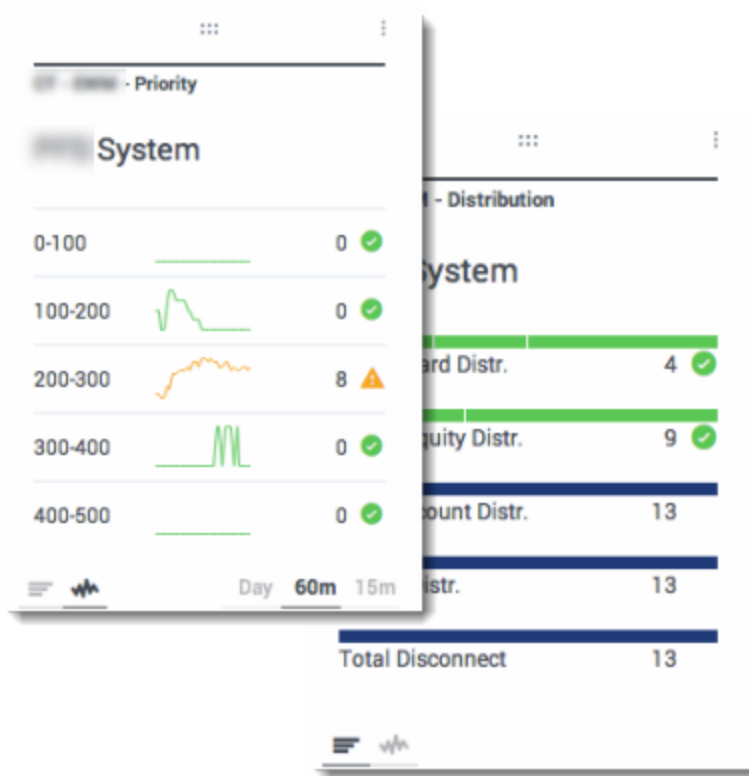
Puede habilitar una línea adicional para la tendencia de una estadística si cambia la opción **Formato a Línea**.

## Cuadro de línea



Utilice el cuadro de línea para comparar la tendencia de llamadas respondidas por cada agente como puntos conectados por líneas.

## Widget de Lista



El widget de Lista muestra una estadística para muchos objetos o muchas estadísticas para un objeto. Dependiendo de la referencia seleccionada, la opción Tipo de encabezado puede estar disponible para este tipo de widget.

El valor máximo para las gráficas de barra en los widgets de Lista es el valor máximo de todos los objetos seleccionados para la estadística en este widget o el valor máximo de la alerta configurada para este widget.

### Importante

Los valores no numéricos (error) se convierten a valores numéricos para caer directamente en una línea recta entre el valor válido anterior y el siguiente.

Por ejemplo, si una estadística tiene los valores históricos:

10, 10, 10, 10, Error, Error, Error, 50, 50, Null, 10.

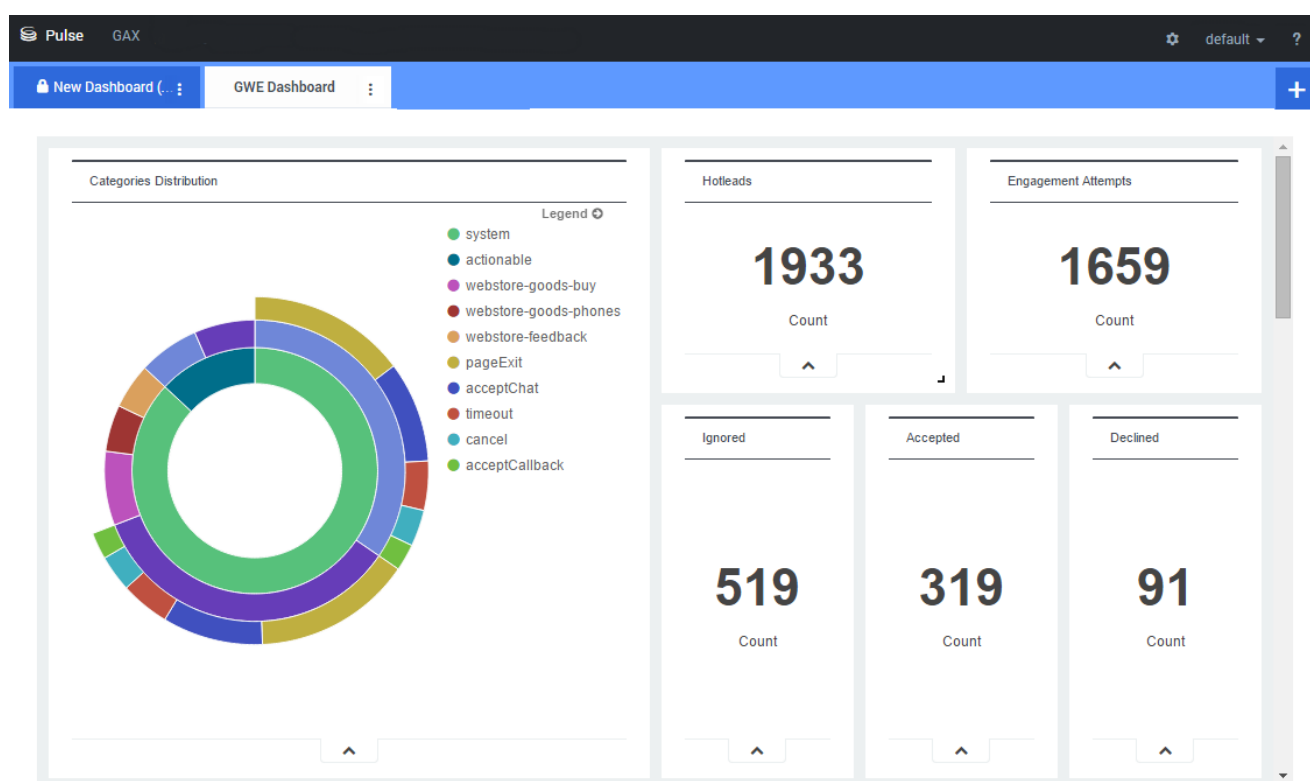
Los valores de la gráfica pueden establecerse en una línea recta como:

10, 10, 10, 10, 20, 30, 40, 50, 50, 30, 10.

## Mostrar contenido externo

Puede usar un widget IFRAME para mostrar el contenido de una URL externa en su panel de Genesys Pulse. Es posible que desee adaptar su contenido externo antes de intentar mostrar lo que desea dentro de Genesys Pulse. En realidad, Genesys Pulse no cambia nada dentro de iFrame, pero proveerá barras de desplazamiento si el contenido es más grande que el área disponible.

## Utilizar widgets IFRAME para mostrar contenido externo



Agregue un nuevo **widget** y seleccione la plantilla IFRAME.

Para un widget IFRAME, necesita una dirección web para la **URL de widget de panel**. Es posible que desee usar una segunda dirección web para el contenido **URL de widget expandida**, porque los widgets expandidos al tamaño del panel pueden mostrar muchos más detalles en los cuadros que un widget de panel regular.

### [+] Opciones de widget IFRAME

Las opciones disponibles para mostrar de los widgets IFRAME incluyen lo siguiente:

- **Título de widget**—El título aparece en la parte superior de su widget. Úselo para identificar el

contenido del widget.

- **Tamaño**—La relación ancho y alto de su widget.
- **Permitir ajuste de tamaño**—Permitir a los usuarios ajustar el tamaño del widget.
- **Intervalo de actualización de widget**—La cantidad de tiempo, en segundos, que Genesys Pulse espera para actualizar el contenido del widget.
- **URL de widget de panel**—La dirección web del contenido que desea mostrar en su widget.
- **Actualización automática**—Permite a Genesys Pulse actualizar automáticamente el contenido según lo definido en el intervalo de actualización de widget.
- **URL de widget maximizada**—La dirección web del contenido que desea mostrar en su widget expandido.
- **Actualización automática**—Permite a Genesys Pulse actualizar automáticamente el contenido según lo definido en el intervalo de actualización de widget.

### Sugerencia

Aquí hay un ejemplo de una página IFRAME en html, incluyendo instrucciones dentro de un archivo LÉEME:

- [Ejemplo de IFRAME \(ZIP\)](#).

## ¿Qué debo hacer después?

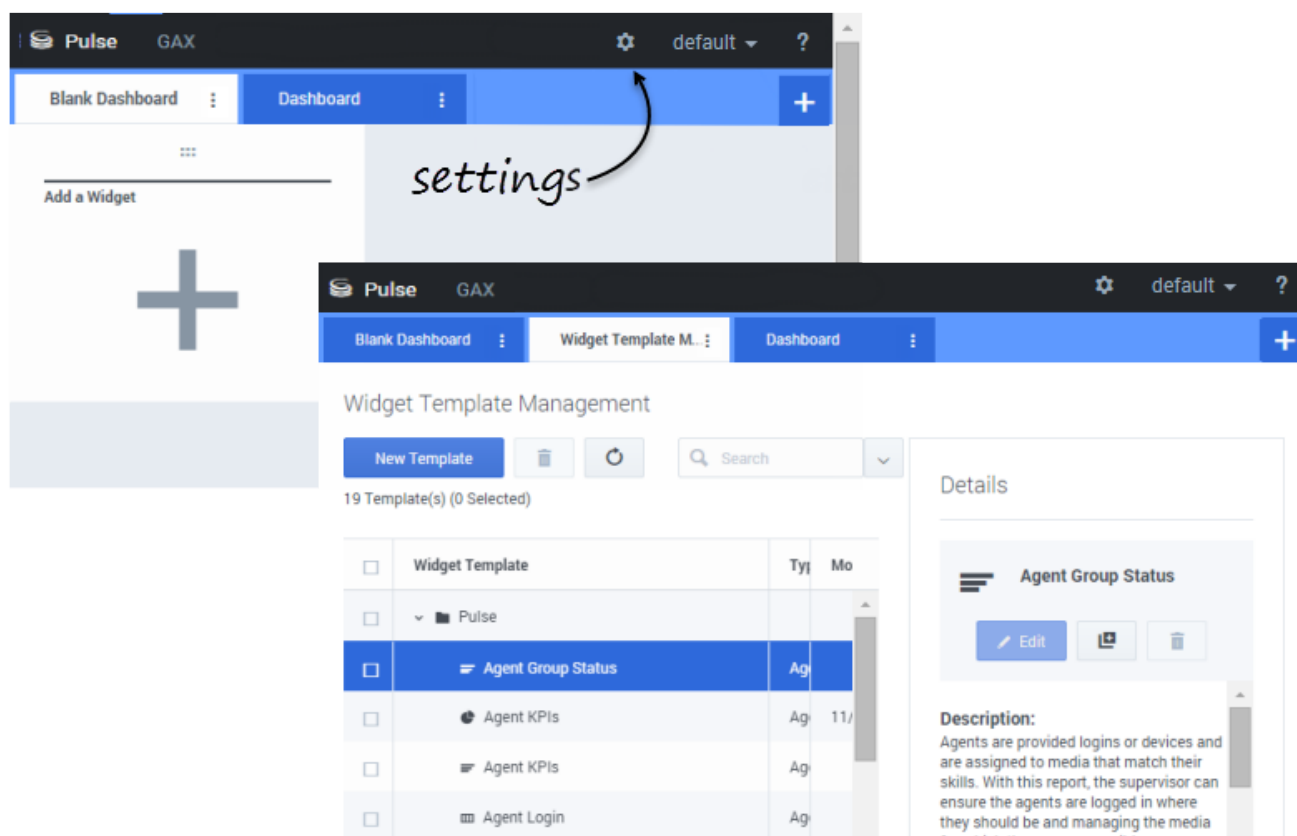
Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Administración de paneles y tableros](#)
- [Añadir widgets de informe a su tablero o panel](#)

# Cambiar los informes estándar (plantillas)

¿Sabía que puede crear y usar plantillas de Pulse para simplificar la creación de widgets? Cualquier usuario con los privilegios correspondientes puede crear o modificar las plantillas. Puede crear diversos widgets usando su plantilla de informes.

## Administrar plantillas de informes estándar



Para administrar plantillas de widget compartidas, seleccione **Configuración**.

La forma más fácil de crear una plantilla es clonando y editando una plantilla de widget existente dentro de Genesys Pulse. Genesys Pulse proporciona un conjunto básico de plantillas predefinidas, con estadísticas que son típicas para la elaboración de informes de actividades administradas por soluciones de Genesys. Cualquier usuario con los privilegios correspondientes puede crear o modificar las plantillas disponibles.

Para crear una plantilla de widget, debe agregar o configurar:

- Uno o varios tipos de objetos.

- Una o varias estadísticas.
- Un tipo de widget con opciones específicas para mostrar la información.

## Importante

Puede ocultar o mostrar las estadísticas y mostrar opciones al crear o editar widgets. Puede editar solo las plantillas creadas por usuarios. Pulse reemplaza cualquier cambio realizado en las plantillas predefinidas con las plantillas originales predefinidas cada vez que se inicia Pulse, a menos que establezca la opción de configuración `install_templates` en la sección [pulse] del objeto de Aplicación GAX en falso.

## Ocultar las plantillas de otros usuarios

The image shows a 'Save Dashboard' dialog box and its associated details panel. In the dialog, the 'Dashboard Name' is 'New name1' and the 'Description' is 'Optional'. The checkbox 'Save to Genesys Configuration Server' is checked and circled. Below this is a table with columns 'Dashboard Name' and 'Modified', showing a single entry 'Environment'. At the bottom, the 'Saved Location' is '/Environment/Scripts/New name1'. The details panel on the right shows the dashboard name 'New name1', modified on 'February 19 2016 by pulse', and buttons for 'Launch', 'Edit', and 'Delete'. Below these, the 'Description' is empty, and the 'Access Groups' section states 'Permissions are set via GAX Configuration Manager'. A button labeled 'Link to Configuration Manager' is circled at the bottom of the details panel.

| Dashboard Name | Modified |
|----------------|----------|
| > Environment  |          |

Saved Location /Environment/Scripts/New name1

Cancel Save

Details

**New name1**  
Modified February 19 2016 by pulse

Launch Edit Delete

**Description:**

**Access Groups:**  
Permissions are set via GAX Configuration Manager

[Link to Configuration Manager](#)

Cuando cree sus plantillas de widget puede elegir evitar que otras personas vean y usen sus

plantillas.

### Importante

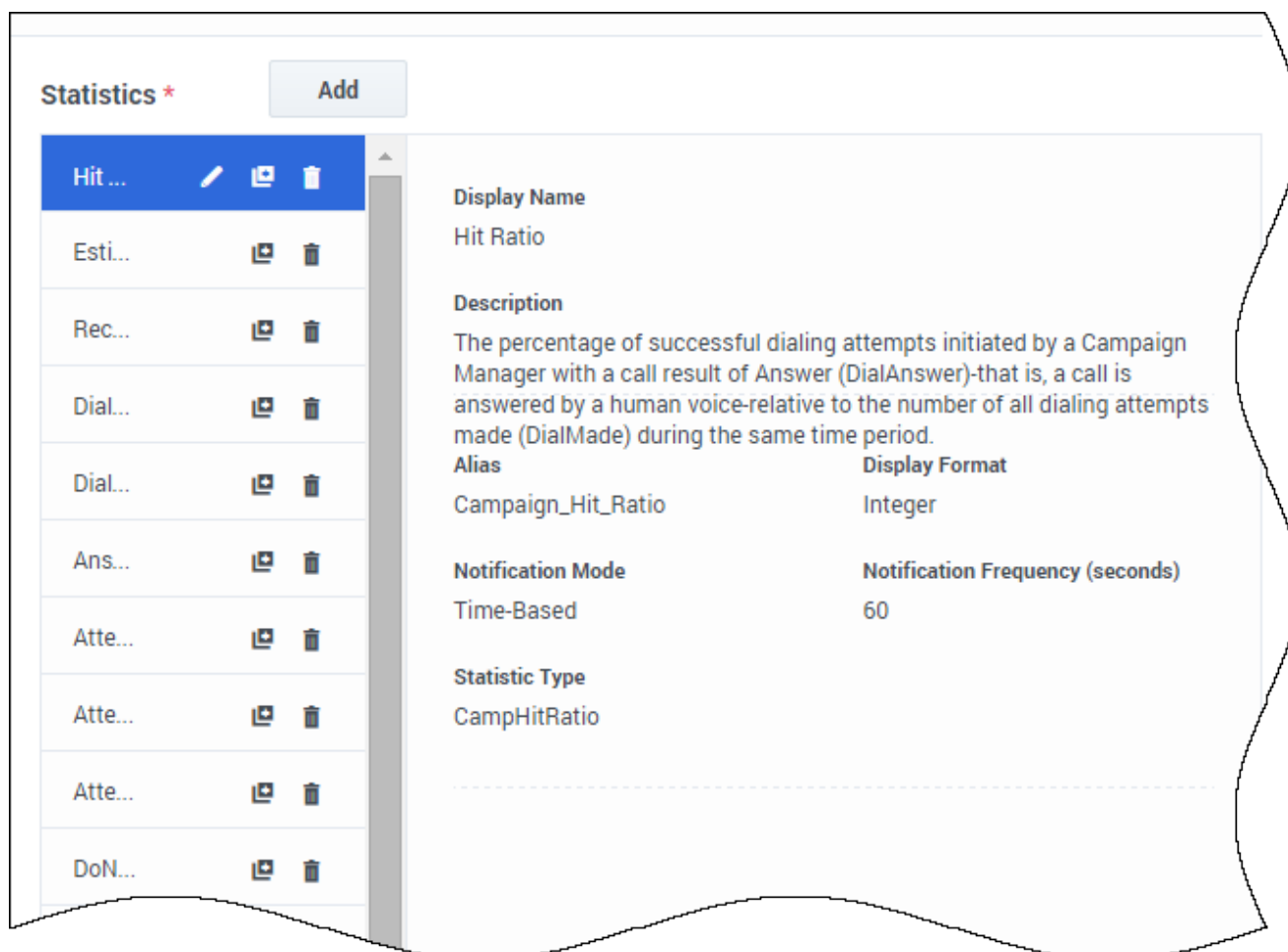
Para evitar que otros usuarios usen sus plantillas de widget, debe tener las autorizaciones de GAX: Acceda a Configmanager; Lea Scripts; y cree/rellene el Control de Scripts.

Cuando guarde sus plantillas, elija la opción **Guardar en Configuration Server de Genesys**.

Luego, desde la administración de la plantilla y el panel, haga clic en **Vínculo a Configuration Manager** a la derecha en **Grupos de acceso**.

Desde aquí, puede definir qué permisos tienen las personas para ver sus plantillas.

## Seleccionar estadísticas



Dentro de la definición de estadística de Pulse, puede especificar los parámetros de estadísticas independientemente de si están disponibles en cualquier Stat Server de su entorno. Esto significa que también debe actualizar las opciones de Stat Server para asegurar que el Stat Server conectado a Pulse contiene las opciones correspondientes (por ejemplo, tipos de estadística y filtros). Puede mostrar u ocultar estadísticas según sea necesario.

Debe añadir al menos una estadística sin cadenas.

Elija las estadísticas y **propiedades** a incluir en su plantilla. Consulte [detalles de plantillas de informes y estadísticas](#).

Pulse muestra los detalles de las estadísticas cuando selecciona una estadística. Esta información incluye los componentes de la definición del tipo de estadística y otros parámetros que forman la solicitud que envía Pulse a Stat Server. Puede modificar la definición de una estadística dentro de Pulse cuando cree, clone o edite una plantilla.

## Agrupar estadísticas por columnas

Widget Template Management > Agent Login Template

The screenshot shows the 'Widget Template Management' interface for the 'Agent Login Template'. The 'Statistics' tab is selected, and the 'Current Status' statistic is highlighted. The 'Object Type' list on the left includes 'Agent', 'Agent Group', 'Place', 'Place Group', 'DN', 'DN/Queue Group', 'Queue', 'Routing Point', 'Calling List', 'Campaign', 'Campaign Calling List', 'Campaign Group', and 'Routing Strategy'. The 'Statistics' list on the right includes 'Current Status', 'Time in Status', 'Login Time', 'Continuous Login T...', 'Reason', 'Employee Id', 'Place', 'Switch', 'Login Id', 'Extension', 'Position', 'Current Status KVP', 'Service Type', 'Service Sub Type', 'Customer Segment', and 'Business Result'. The 'Current Status' statistic is selected, and its configuration options are shown on the right. The 'Notification Mode' is set to 'Changes-Based', and the 'Statistic Type' is 'ExtendedCurrentStatus'. The 'Time Profile' and 'Time Range' fields are empty. The 'Filter' field is also empty. The 'Hide Statistic' and 'Filter Out LoggedOut Agents' options are unchecked. The 'Additional Data' section includes 'Hardware Reason Codes' and 'Software Reason Codes', both of which are checked. The 'User Data' section is empty. The 'Group by Columns' option is circled in the 'Additional Data' section.

Primero, debe definir el tipo de estadística con **GroupBy** y **GroupByColumns** en las opciones de Stat Server.

Una vez que se definen las estadísticas, puede crear una plantilla con esa estadística utilizando el campo de **Agrupar por columnas**. Vea **GroupBy** en la página de [Propiedades de la estadística](#).

Puede crear widgets usando esta nueva plantilla.

## Mostrar opciones

Widget Template Management > Campaign Activity Template

**Objects/Statistics** **Display Options**

**Template Name**  
Campaign Activity

**Description**  
Monitor the activity associated with outbound campaigns.

**Widget Type:** List Widget

**Size**

**Headline Statistic**  
Hit Ratio

**Sort**  
Low to high

**Preview**

Campaign Activity

**Hit Ratio**

|           |     |
|-----------|-----|
| Example 2 | 34  |
| Example 3 | 296 |
| Example 1 | 402 |
| Example 4 | 936 |
| Example 5 | 996 |

Cancel Save

El paso final para validar su plantilla es definir las opciones para mostrar de su widget de informe. Esto es lo que ven los usuarios, pero pueden cambiar las opciones en su propio panel.

- Establezca un nombre del widget de informe y proporcione un título
- Seleccione el **Tipo de widget** para mostrar.
- Seleccione opciones adicionales disponibles

**Nota:** El valor máximo para los cuadros de barra en los widgets de Lista y KPI es el valor máximo de todos los objetos seleccionados para la estadística en este widget o el valor máximo de la alerta configurada para este widget.

- Seleccione opciones asociadas con la visualización (por ejemplo, valores umbrales y tamaño).
- Opcional: Para las plantillas configuradas para usar estadísticas basadas en cambios (CurrentStatus y ExtendedCurrentStatus), establezca **habilitar actualizaciones rápidas**. Consulte [Implementación de RabbitMQ para Actualizaciones rápidas de widgets](#).
- Si es necesario, seleccione las estadísticas para alertas y defina los valores de alerta (de 1 a 3).

### Importante

Confirme que su entorno puede manejar el número de widgets y el intervalo de actualización que tiene pensado usar. Un intervalo de actualización más corto aumenta las demandas en el CPU, la Memoria, el Disco y la Red.

## ¿Qué debo hacer después?

Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Tipos de widget](#)
- [Informes generales en tiempo real](#)
- [Mostrar contenido externo mediante un widget IFRAME](#)
- [Propiedades de la estadística](#)
- [Fórmulas de informe](#)
- [Biblioteca de funciones de plantilla](#)

# Propiedades de la estadística

Cuando selecciona una estadística dentro del **wizard de plantilla**, Genesys Pulse muestra los valores de las propiedades de la estadística. Estas propiedades de la estadística se describen a continuación.

## Sugerencia

Puede modificar la definición de una estadística mientras define una plantilla. Consulte [detalles de plantillas de informes y estadísticas](#).

## Alias

El Alias debe ser un nombre único que represente el nombre técnico de la estadística. Use una letra ASCII para el primer carácter.

## Mostrar alias

Mostrar alias es el nombre que se muestra en el informe.

## Descripción

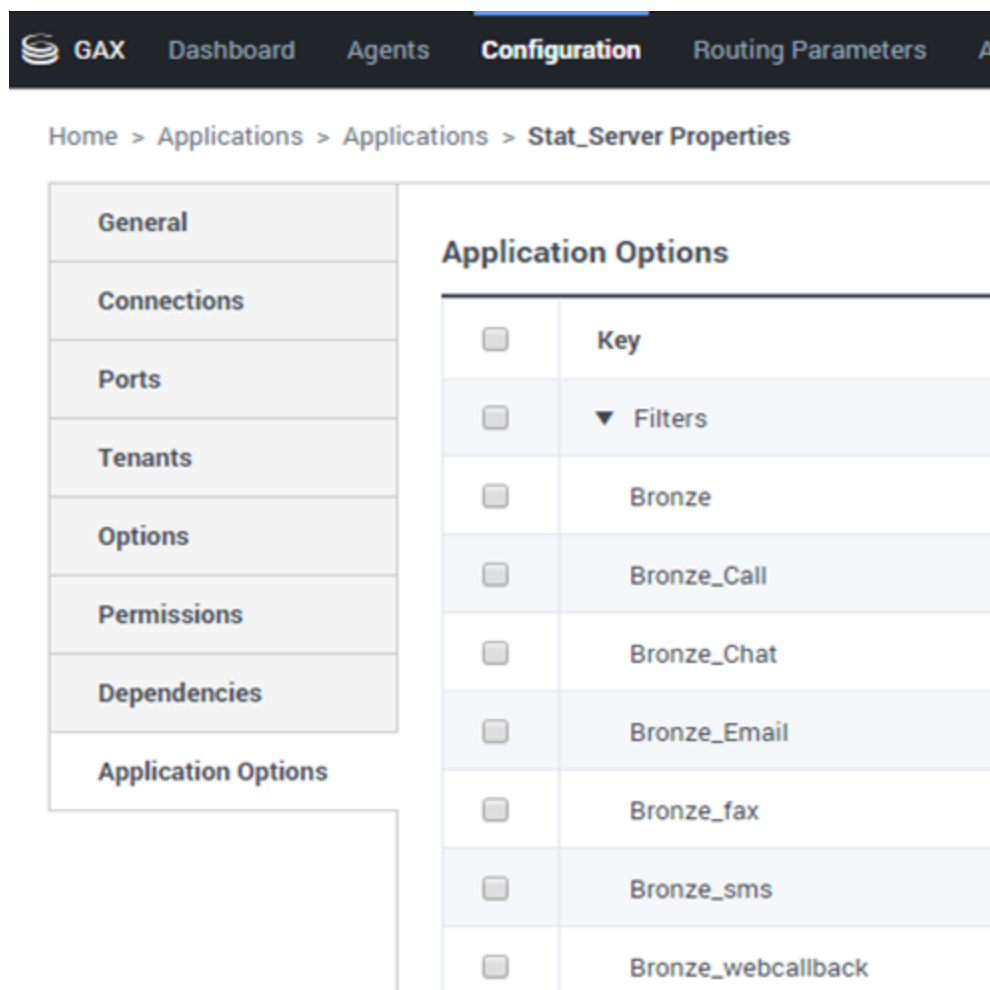
La Descripción proporciona el significado funcional de la estadística.

## Mostrar formato

Mostrar formato especifica si los valores se muestran como tiempo o números, y, si es en números, el número de lugares decimales. Dependiendo de la estadística que elija, los formatos disponibles de la lista desplegable se basan en tiempo o son numéricos.

**Lista de valores:** Tiempo, entero, número, porcentaje, cadena

## Filtros



Los Filtros representan los filtros estadísticos que definen las condiciones restrictivas en las acciones utilizadas al computar la estadística. Consulte el capítulo "Categorías estadísticas" en la [Guía del usuario de Stat Server Framework](#) para saber cómo definir estadísticas filtradas.

La lista de Filtros está disponible en la sección Configuración de GAX. Esta vista está disponible en las opciones de la aplicación Stat Server usadas por Genesys Pulse.

Su cuenta debe tener privilegios para acceder a esta sección.

Dentro de GAX, puede agregar, editar o eliminar un filtro.

**Ejemplo de filtros** Suponga que desea filtrar llamadas según el idioma: Si la empresa configura la clave Idioma para identificar el idioma y el valor español para las personas que llaman y hablan español, podría usar la función PairExists UserData para buscar llamadas con datos adjuntos en el par de valor-clave Idioma/español.

En la pestaña Opciones de la pantalla Propiedades de Stat Server podría añadir una opción

SpanishLanguage en la sección [Filtros] y especificar el filtrado para las llamadas con datos adjuntos que contienen la clave "Idioma" y el valor "español".

El ejemplo tendría SpanishLanguage en el campo Nombre y PairExists("Idioma","español") en el campo Valor.

Cuando el agente adjunta el par de clave-valor "español/Idioma" a las llamadas desde una aplicación de escritorio, las llamadas se filtran de los cálculos estadísticos.

## Fórmula

**Statistics \*** Add

|                        |  |  |
|------------------------|--|--|
| Hit Ratio              |  |  |
| Estimated Time         |  |  |
| Records Completed      |  |  |
| Dialed Abandoned       |  |  |
| Dialed Answering Ma... |  |  |
| <b>Answers</b>         |  |  |
| Attempt Busies         |  |  |
| Attempts Cancelled     |  |  |
| Attempts made          |  |  |
| DoNotCall Results      |  |  |
| Dropped Results        |  |  |
| Fax Modem Results      |  |  |
| No Answer Result       |  |  |

**Display Name \***

Answers

**Description**

The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right

**Alias \*** Campaign\_Answers

**Display Format \*** Integer

☒ **Formula**

☐ Hide Statistic ☐ Show Agent State Icon

Save

Desde la sección de detalles estadísticos, puede crear o personalizar las estadísticas creando una **fórmula**.

La fórmula usa una sintaxis basada en javascript, que le permite calcular expresiones con valores dados por otra estadística y usar funciones proporcionadas por Genesys para cálculos más específicos. Por ejemplo, puede calcular la relación de las llamadas abandonadas con las llamadas ofrecidas en su cola de espera para medir el porcentaje de llamadas abandonadas en su cola de espera.

Genesys Pulse supone que las llamadas ofrecidas se definen por un alias estadístico Ofrecidas y las llamadas abandonadas se definen por un alias estadístico Abandonadas.

La fórmula debe mostrar un valor Resultado para ser válida y poder acceder a cualquier estadística de la plantilla con la siguiente sintaxis: Datos.<Alias-estadístico>.Valor

Todas las fórmulas deben contener una asignación para la variable Resultado (por ejemplo, Resultado=). El Resultado del cálculo de la fórmula es el valor final de esta variable.

Por ejemplo, aquí hay una fórmula que usa la función G.GetAgentNonVoiceStatus():

```
Result = G.GetAgentNonVoiceStatus(Data.Current_Status.Value, email);
```

## GroupBy

CallInternal (group by language and segment)

| Name           | CallInternal | Segment | Language |
|----------------|--------------|---------|----------|
| ▼ Green, Anna  | 9            | N/A     | N/A      |
| Green, Anna    | 8            | N/A     | N/A      |
| Green, Anna    | 1            | Silver  | N/A      |
| Green, Anna    | 3            | N/A     | English  |
| Green, Anna    | 1            | Bronze  | English  |
| Green, Anna    | 2            | Gold    | English  |
| Green, Anna    | 1            | Silver  | English  |
| Green, Anna    | 1            | N/A     | Russian  |
| ► Qwerty, Mary | 6            | N/A     | N/A      |

| Name           | CallInternal | Segment | Language |
|----------------|--------------|---------|----------|
| Green, Anna    | 3            | N/A     | English  |
| Green, Anna    | 1            | Bronze  | English  |
| Green, Anna    | 2            | Gold    | English  |
| Green, Anna    | 1            | Silver  | English  |
| Green, Anna    | 1            | N/A     | Russian  |
| ▼ Qwerty, Mary | 6            | N/A     | N/A      |
| Qwerty, Mary   | 5            | N/A     | N/A      |
| Qwerty, Mary   | 1            | Silver  | N/A      |

Importante

- La asistencia técnica de GroupBy depende de la funcionalidad StatServer que se introdujo en la versión 8.5.103. Consulte la [Guía de usuario de Stat Server](#) para obtener más información.
- Pulse admite instantáneas cuando la expresión de GroupBy se aplica a todas las estadísticas o a ninguna de las estadísticas.
- Cuando se utiliza una expresión de GroupBy que incluye datos de usuario que se cambiaron durante la llamada, esta llamada se incluye en el grupo con el valor anterior (o sin valor) Y en el grupo con el nuevo valor. Por lo tanto, para las estadísticas TotalNumber, si suma todos los valores en todos los grupos, tiene más de un valor total de la estadística.

La opción GroupByColumns facilita el aprovisionamiento de Pulse y habilita la presentación de datos multidimensionales (función GroupBy) en los widgets de cuadrícula y en la vista de datos de una pestaña de widget expandida.

GroupByColumns debe contener alias únicos válidos, separados por comas.

StatType, si se utiliza con la capacidad GroupBy, debe definir los siguientes atributos adicionales:

- **GroupBy**— contiene expresiones de agrupación separadas por comas
- **GroupByColumns**— contiene alias de agrupación separados por comas

### Ejemplo:

Para supervisar el número de llamadas internas agrupadas por idioma y segmento, en lugar de filtros explícitamente definidos y aplicados a una métrica, defina la GroupBy y GroupByColumns para el StatType en el Stat Server:

```
[Total_Calls_Grouped]
Category=TotalNumber
GroupBy=GetString(UserData,"Language"), GetString(UserData,"Segment")
GroupByColumns=Language, Segment
MainMask=CallInternal
Objects=Agent
Subject=DNAAction
```

Incluya una métrica basada en esta StatType en su plantilla de widget y asegúrese de que el campo **Agrupar por columnas** se rellena correctamente con la cadena de texto "Idioma, segmento".

### Importante

Todas las métricas en los alias de atributo de StatType GroupByColumns se deben incluir en el campo **Agrupar por columnas** o todos los datos GroupBy serán ignorados.

Puede utilizar la opción **Agrupar por columnas** cuando [cree una plantilla](#).

## Insensibilidad

La insensibilidad describe una condición para que Stat Server envíe las actualizaciones de valores estadísticos a sus clientes. El aumento del valor de este parámetro usualmente reduce el tráfico de la red, pero también reduce la precisión del informe porque los valores no se actualizan con la misma frecuencia. Esta configuración no es visible en la configuración de Stat Server, sino que los clientes pasan su valor a Stat Server junto con cada solicitud estadística.

La insensibilidad no tiene una función para las estadísticas basadas en restablecimientos. Para el modo de notificación basado en tiempo o cambios, Stat Server solo reporta el valor recalculado si el valor absoluto de la diferencia entre el valor anterior y el valor recalculado o su relación de porcentaje para el valor recalculado es al menos igual al número especificado por Insensibilidad.

Por ejemplo, si el resultado tiene un tipo de datos entero largo, como en el caso de las estadísticas que miden el tiempo, Stat Server usa la diferencia absoluta en valores para la comparación. Dada una configuración de Insensibilidad de 5 en este caso, Stat Server envía el resultado recalculado a su cliente cuando el valor absoluto de la diferencia entre el nuevo y el antiguo resultado es de al menos 5 (segundos, generalmente).

## Modo de notificación

El Modo notificación determina cuándo Stat Server envía valores estadísticos actualizados. Estas son las opciones válidas:

- **Basada en tiempo**—Seleccione este Modo de notificación para dar instrucciones al Stat Server de recalculer la estadística según la frecuencia mostrada en la propiedad Frecuencia de notificación. Stat Server envía un valor nuevo a Genesys Pulse solo cuando la diferencia absoluta del último valor registrado excede la propiedad de insensibilidad.
- **Basada en cambios**—Seleccione este Modo de notificación para dar instrucciones al Stat Server de notificar los cambios inmediatamente a Genesys Pulse.
- **Sin notificación**—Seleccione esta opción para dar instrucciones al Stat Server de no reportar actualizaciones. Las actualizaciones están desactivadas en este caso.
- **Basada en restablecimientos**—Seleccione este Modo de notificación para dar instrucciones al Stat Server para reportar el valor a Genesys Pulse justo antes de configurarlo a cero (0). Las estadísticas CurrentState no se pueden solicitar con un modo de notificación Basado en restablecimientos.

## Frecuencia de notificación

Use la Frecuencia de notificación para establecer la frecuencia, en segundos, con que Stat Server recalcula la estadística y notifica a Genesys Pulse si la estadística cambia más que el valor que se muestra en el campo de insensibilidad. Este campo solo se utiliza cuando se selecciona un Modo de notificación basada en tiempo para la estadística.

## Tipo de estadística

 **GAX** [Pulse](#) [Agents](#) **[Configuration](#)** [Routing Parameters](#) [Administration](#)

Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties

General

Connections

Ports

Tenants

Application Options

### Application Options

| <input type="checkbox"/> | Key                    | ▲▼ |
|--------------------------|------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | ▼ AbandCallsPercentage |    |
| <input type="checkbox"/> | ▼ AbandonedFromRinging |    |
| <input type="checkbox"/> | ▼ AbandTime            |    |
| <input type="checkbox"/> | ▼ ACW_Time_Inbound     |    |
| <input type="checkbox"/> | ▼ ACW_Time_Other       |    |
| <input type="checkbox"/> | ▼ ACW_Time_Outbound    |    |
| <input type="checkbox"/> | ▼ AgentLogInTime       |    |
| <input type="checkbox"/> | ▼ AgentReadyTime       |    |
| <input type="checkbox"/> | ▼ Agents_CurrentNumber |    |

El Tipo de estadística obligatoria muestra los parámetros que definen el tipo de estadística dentro del Stat Server.

---

La lista de Tipos de estadística disponibles en el entorno debería ser accesible a través del Genesys Administrator Extension (GAX) dentro de la sección Configuración. Puede verlos en las Opciones de aplicación de la aplicación Stat Server usada por Genesys Pulse.

Su cuenta debe tener privilegios para acceder a la sección Configuración.

Dentro de GAX, puede añadir, editar o eliminar un tipo de estadística.

Esta lista debería ser la misma que la lista de tipos de estadística detallados en la hoja de cálculo de plantillas de Genesys Pulse.

Para más información sobre las definiciones del Tipo de estadística, consulte la [Guía del usuario de Stat Server Framework](#).

## Perfil de tiempo


[GAX](#)
[Dashboard](#)
[Agents](#)
[Configuration](#)
[Routing Parameters](#)
[Administra](#)

[Home](#) >
[Applications](#) >
[Applications](#) >
**Stat\_Server Properties**

| General                             | <h3>Application Options</h3> <table> <thead> <tr> <th><input type="checkbox"/></th> <th>Key</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneDay,Growing</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneHour</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneHour,Growing</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneHourSlide,Sliding</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneMinute</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>OneMinute,Growing</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>SinceLogin</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>SinceLogin,SinceLogin</td> </tr> </tbody> </table> | <input type="checkbox"/> | Key | <input checked="" type="checkbox"/> | OneDay,Growing | <input checked="" type="checkbox"/> | OneHour | <input checked="" type="checkbox"/> | OneHour,Growing | <input checked="" type="checkbox"/> | OneHourSlide,Sliding | <input checked="" type="checkbox"/> | OneMinute | <input checked="" type="checkbox"/> | OneMinute,Growing | <input checked="" type="checkbox"/> | SinceLogin | <input checked="" type="checkbox"/> | SinceLogin,SinceLogin |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----|-------------------------------------|----------------|-------------------------------------|---------|-------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|-------------------|-------------------------------------|------------|-------------------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Key                      |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OneDay,Growing           |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OneHour                  |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OneHour,Growing          |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OneHourSlide,Sliding     |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OneMinute                |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OneMinute,Growing        |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | SinceLogin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | SinceLogin,SinceLogin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| Connections                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| Ports                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| Tenants                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| Options                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| Permissions                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| Dependencies                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |
| Application Options                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                          |     |                                     |                |                                     |         |                                     |                 |                                     |                      |                                     |           |                                     |                   |                                     |            |                                     |                       |

Use el Perfil de tiempo para definir el Perfil de tiempo para la estadística y especificar el intervalo sobre el cual se calculan los valores agregados históricos. Todos los perfiles de tiempo se definen como opciones de configuración en los Perfiles de tiempo del objeto de la aplicación Stat Server en Configuración de Genesys. Consulte la [Guía del usuario de Stat Server Framework](#) para más información sobre cómo configurar los perfiles de tiempo.

La lista de Perfiles de tiempo disponibles en el entorno debería ser accesible en la sección Configuración de GAX. Esta vista está disponible en las opciones de la aplicación Stat Server usada por Genesys Pulse.

Su cuenta debe tener privilegios para acceder a esta sección.

Dentro de GAX, puede añadir, editar o eliminar un Perfil de tiempo.

El Perfil de tiempo contiene cuatro tipos principales:

- Creciente
- Deslizante
- Selección
- SinceLogin

### **Ejemplos de perfiles de tiempo**

- Predeterminado,Creciente—El perfil de tiempo Predeterminado usa un tipo de intervalo Creciente y restablece las estadísticas a cero (0) cada noche a la medianoche. El valor predeterminado se establece en 00:00.
- LastHour,Deslizante—El perfil de tiempo LastHour usa un tipo de intervalo Deslizante y hace seguimiento de la última hora de actividad con una muestra tomada cada 15 segundos. El valor predeterminado se establece en 3600:15.
- SinceLogin,SinceLogin—SinceLogin restablece las estadísticas en cero (**0**) al momento del login del agente. Las estadísticas continúan acumulándose mientras el agente esté conectado en (cualquier) DN. El tipo de intervalo SinceLogin agrega datos estadísticos solo para estadísticas agente-objeto.
- Cambios,Creciente—Un perfil de tiempo llamado Cambios restablece las estadísticas en cero cuando se realizan cambios a las 3:00 a.m., 7:00 a.m., 11:00 a.m., 1:00 p.m., 7:00 p.m. y 1:00 a.m. El valor predeterminado se establece en 3:00 +4:00, 13:00 +6:00.

## Rango de tiempo

The screenshot shows the GAX Configuration page. The top navigation bar includes 'GAX', 'Dashboard', 'Agents', 'Configuration' (highlighted), and 'Routing Parameters'. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Home > Applications > Applications > Stat\_Server Properties'. On the left, a sidebar menu lists 'General', 'Connections', 'Ports', 'Tenants', 'Options', 'Permissions', 'Dependencies', and 'Application Options' (selected). The main content area is titled 'Application Options' and contains a table with the following rows:

| <input type="checkbox"/> | Key             |
|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | ▼ TimeRanges    |
| <input type="checkbox"/> | EWT_Announce_TR |
| <input type="checkbox"/> | Less_3sec       |
| <input type="checkbox"/> | Range0-10       |
| <input type="checkbox"/> | Range0-120      |
| <input type="checkbox"/> | Range0-15       |
| <input type="checkbox"/> | Range0-20       |
| <input type="checkbox"/> | Range0-30       |

El Rango de tiempo especifica cuándo recopilar datos para un conjunto limitado de estadísticas. Consulte la [Guía del usuario de Stat Server Framework](#) para más información sobre cómo configurar los perfiles de tiempo.

La lista de Rangos de tiempo está disponible en la sección Configuración de GAX. Esta vista está disponible en las opciones de la aplicación Stat Server usada por la solución Genesys Pulse.

Es necesario que su cuenta tenga privilegios para acceder a esta sección.

Dentro de GAX, puede añadir, editar o eliminar un rango de tiempo.

Los Rangos de tiempo aplican para las estadísticas en las siguientes categorías:

- TotalNumberInTimeRange
- TotalNumberInTimeRangePercentage
- CurrentNumberInTimeRange
- CurrentNumberInTimeRangePercentage
- ServiceFactor1
- TotalTimeInTimeRange

### **Ejemplo de Rango de tiempo**

Suponga que desea calcular la cantidad total de llamadas respondidas dentro de 30 segundos. Para hacerlo, ingrese Range0-30 en el campo Nombre , y 0-30 en el campo Valor.

En este ejemplo, una estadística de Pulse que calcula la cantidad total de llamadas se basa en el rango de tiempo "Range0-30". Si una llamada es respondida después de estar en una cola de espera durante 25 segundos, una segunda llamada después de 40 segundos y una tercera llamada después de 10 segundos, Stat Server cuenta solo la primera y tercera llamada.

## ¿Qué debo hacer después?

Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Plantilla de widget](#)
- [Fórmulas de informe](#)
- [Biblioteca de funciones de plantilla](#)

# Fórmulas de informe

Si decide que uno de nuestros informes necesita una estadística diferente o adicional, puede editar la plantilla de informe para hacer que suceda eso. Puede hacerlo añadiendo una fórmula a la plantilla de informe que recupere la estadística o el indicador de rendimiento clave (KPI) que desee.

Dado que no puede cambiar las plantillas estándar provistas, si desea cambiar uno de los informes estándar, solo cree un clon de la plantilla y realice cambios en la nueva plantilla.

¿Quién puede crear estas estadísticas? Si puede crear y editar plantillas de Genesys Pulse, puede usar fórmulas.

## Importante

Si ya sabe cómo usar las fórmulas, puede usar [la biblioteca de funciones](#) como ayuda para crear sus fórmulas.

## Añadir una fórmula

**Statistics \*** Add

|                        |                                                                                     |                                                                                     |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Hit Ratio              |    |    |
| Estimated Time         |    |    |
| Records Completed      |    |    |
| Dialed Abandoned       |    |    |
| Dialed Answering Ma... |    |    |
| <b>Answers</b>         |    |    |
| Attempt Busies         |    |    |
| Attempts Cancelled     |    |    |
| Attempts made          |    |    |
| DoNotCall Results      |    |    |
| Dropped Results        |    |    |
| Fax Modem Results      |  |  |
| No Answer Result       |  |  |



**Display Name \***

Answers

Description

The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right

Alias \*

Campaign\_Answers

Display Format \*

Integer

☒ Formula

☐ Hide Statistic

☐ Show Agent State Icon

Save

Desde la sección de detalles estadísticos, mientras edite un widget o una plantilla, puede crear o personalizar las estadísticas creando una fórmula.

La fórmula usa una sintaxis basada en javascript, que le permite calcular expresiones con valores dados por otra estadística y usar funciones proporcionadas por Genesys para cálculos más específicos. Por ejemplo, puede calcular la relación de las llamadas abandonadas con las llamadas ofrecidas en su cola de espera para medir el porcentaje de llamadas abandonadas en su cola de espera.

## Mostrar los porcentajes

**Statistics \***

Add

|                        |  |  |
|------------------------|--|--|
| Hit Ratio              |  |  |
| Estimated Time         |  |  |
| Records Completed      |  |  |
| Dialed Abandoned       |  |  |
| Dialed Answering Ma... |  |  |
| <b>Answers</b>         |  |  |
| Attempt Busies         |  |  |
| Attempts Cancelled     |  |  |
| Attempts made          |  |  |
| DoNotCall Results      |  |  |
| Dropped Results        |  |  |
| Fax Modem Results      |  |  |
| No Answer Result       |  |  |

✓

**Display Name \***

**Description**

**Alias \***

**Display Format \***

☒ **Formula**

☐ Hide Statistic
 ☐ Show Agent State Icon

Save

Digamos que desea mostrar porcentajes basados en dos métricas. Solo copie el siguiente ejemplo usando las estadísticas que desee.

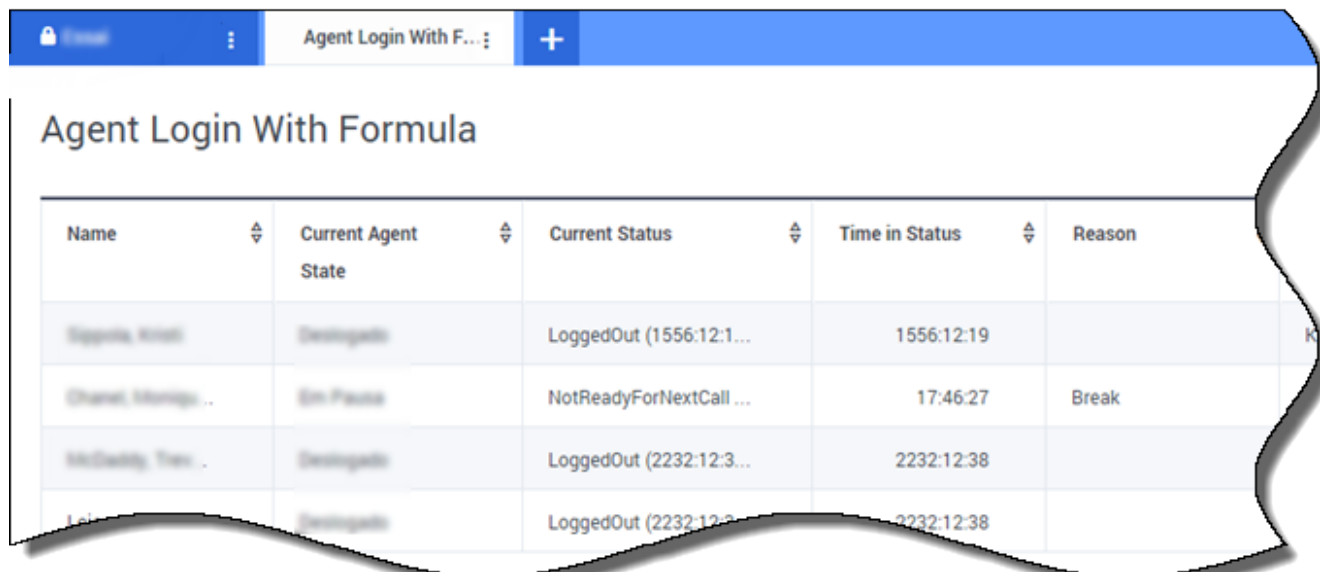
En este ejemplo, deseamos recuperar el porcentaje de llamadas salientes del total de llamadas tanto entrantes como salientes. La fórmula puede acceder a cualquier estadística dentro de una plantilla con la siguiente sintaxis: `Datos.Alias-estadístico.Valor`. La fórmula debe devolver un valor de Resultado válido.

En la siguiente fórmula, suponemos que las llamadas salientes son definidas por un alias estadístico Salientes y las llamadas entrantes son Entrantes.

### Fórmula: Calcule un porcentaje

```
if ((Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value) != 0)
Result = 100 * Data.Outbound.Value / (Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value);
else Result = 0;
```

## Mostrar KPI para estados de agentes



| Name           | Current Agent State | Current Status          | Time in Status | Reason |
|----------------|---------------------|-------------------------|----------------|--------|
| Agente, K...   | Deslogado           | LoggedOut (1556:12:1... | 1556:12:19     |        |
| Chanel, Mon... | En Pausa            | NotReadyForNextCall ... | 17:46:27       | Break  |
| McQuady, Tr... | Deslogado           | LoggedOut (2232:12:3... | 2232:12:38     |        |
| Le...          | Deslogado           | LoggedOut (2232:12:3... | 2232:12:38     |        |

Digamos que desea mostrar KPI para estados de agentes. Solo use la estadística `Current_Status`.

### [+] Cómo se define la estadística `Current_Status`.

La estadística `Current_Status` es definida por las propiedades de opciones de Stat Server. El tipo de estadística `ExtendedCurrentStatus` devuelve un objeto específico que se puede analizar más para proporcionar solo la Duración del objeto.

```
[ExtendedCurrentStatus]
Category=CurrentState
MainMask=*
Objects=Agent
Subject=DNAAction
```

Puede usar fórmulas para encontrar la información que necesite:

### [+] Muestre el tiempo del agente en el estado actual

Puede mostrar la duración del estado del agente usando la estadística `Current_Status`.

**Fórmula: Obtenga la Duración del estado**

```
Result = G.GetStatusDuration(Data.Current_Status.Value);
```

### [+] Muestre el Código de razón seleccionado por el agente

Puede mostrar el código de razón para el estado del agente.

#### **Fórmula: Obtenga el Código de razón**

```
Result = G.GetReasonCodes(Data.Current_Status.Value);
```

Si desea mostrar más datos de usuario además del Código de razón, es necesario que habilite la propiedad Datos adicionales (Datos de usuario) de la estadística y aplique una fórmula para filtrar solo el Código de razón del Current\_Status resultante, que contenga tanto los Datos de usuario como el Código de razón.

#### **Fórmula: Filtre solo el Código de razón**

```
var res = G.GetReasonCodes(Data.Current_Status.Value);
var x = res.split(';');
Result = "";
for (var i = 0; i < x.length; i++) {
    var s = x[i];
    if (s.indexOf("Break") > -1 ||
        s.indexOf("Offline") > -1 ||
        s.indexOf("Training") > -1 ) { Result = s; break; }
}
```

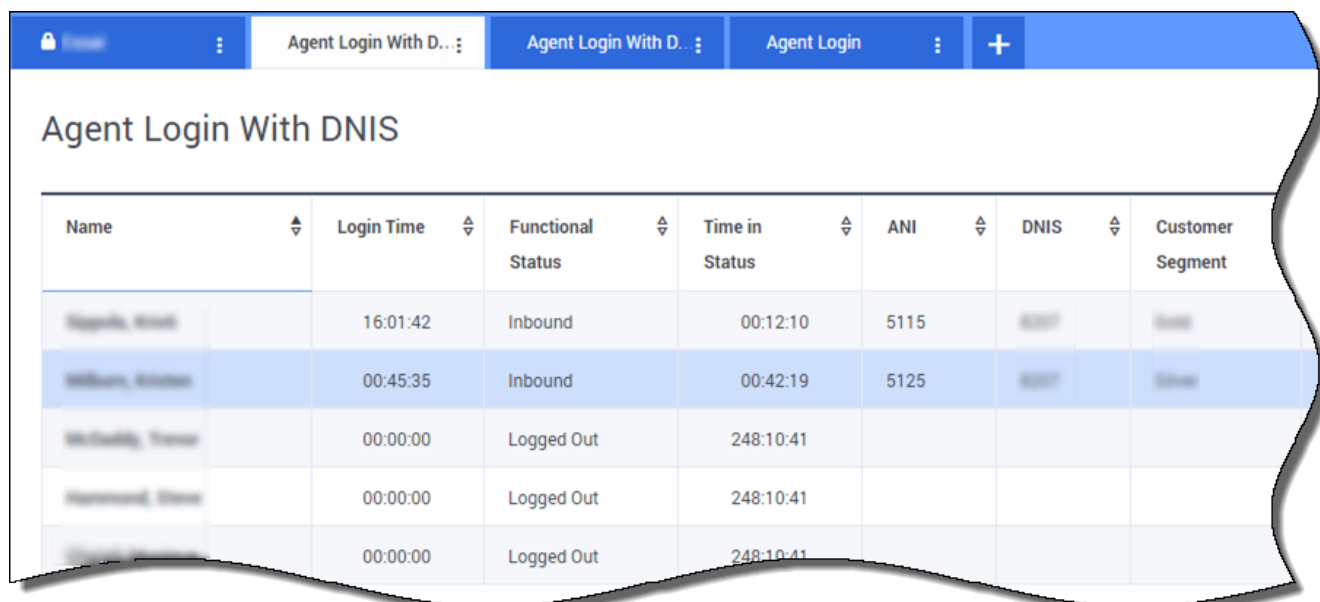
### [+] Muestre el estado actual del agente por tipo de medio

Puede mostrar el estado actual del agente por tipo de soporte.

**Fórmula: Obtenga el estado del agente por tipo de soporte**

```
Result = G.GetAgentNonVoiceStatus(Data.Current_Status.Value,
'email');
```

## Mostrar las propiedades de interacción



The screenshot shows a report interface with a blue header bar containing navigation icons and tabs. The active tab is 'Agent Login With DNIS'. Below the header, the report title 'Agent Login With DNIS' is displayed. The main content is a table with the following columns: Name, Login Time, Functional Status, Time in Status, ANI, DNIS, and Customer Segment. The table contains five rows of data, with the second row highlighted in blue.

| Name              | Login Time | Functional Status | Time in Status | ANI  | DNIS | Customer Segment |
|-------------------|------------|-------------------|----------------|------|------|------------------|
| Agente, John      | 16:01:42   | Inbound           | 00:12:10       | 5115 | 8007 | Gold             |
| Williams, Kristin | 00:45:35   | Inbound           | 00:42:19       | 5125 | 8007 | Silver           |
| McIntosh, Trevor  | 00:00:00   | Logged Out        | 248:10:41      |      |      |                  |
| Hammann, Steve    | 00:00:00   | Logged Out        | 248:10:41      |      |      |                  |
| Smith, Patricia   | 00:00:00   | Logged Out        | 248:10:41      |      |      |                  |

Digamos que desea mostrar las propiedades de interacción que incluyen segmentación de flujo, ANI y DNIS. Puede usar fórmulas para encontrar la información que necesite:

**[+] Muestre el segmento de cliente de la interacción**

Puede mostrar el segmento de cliente definido por el par de clave-valor CustomerSegment de la interacción usando la siguiente fórmula.

**Fórmula: Obtenga el Segmento de cliente**

```
Result = G.GetCustomerSegment(Data.Current_Status.Value);
```

### [+] Muestre el ANI del cliente

Puede mostrar el ANI del cliente usando la siguiente fórmula.

#### **Fórmula: Obtenga el ANI**

```
[Result = G.GetANI(Data.Current_Status.Value);
```

### [+] Muestre el DNIS del cliente

Puede mostrar el DNIS del cliente usando la siguiente fórmula.

#### **Fórmula: Obtenga el DNIS**

```
Result = G.GetDNIS(Data.Current_Status.Value);
```

## ¿Qué debo hacer después?

Tal vez, quiera obtener más información sobre lo siguiente:

- [Plantilla de widget](#)
- [Propiedades de la estadística](#)
- [Biblioteca de funciones de plantilla](#)

## Biblioteca de funciones de plantilla

Una vez que sepa cómo **usar fórmulas**, puede usar esta biblioteca de funciones como referencia para una personalización adicional.

A continuación hay una biblioteca de funciones para plantillas estándar de Genesys Pulse como se generaron automáticamente de la versión 8.5.102.02 de Genesys Pulse.

GetAgentNonVoiceStatus(estado, soporte) → {cadena}

Obtenga el nombre del estado del agente para los soportes distintos de los de Voz.

Parámetros:

| Nombre  | Tipo              | Descripción                                                                          |
|---------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| estado  | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada). |
| soporte | cadena            | Nombre de soportes.                                                                  |

Devoluciones:

*Nombre del estado*, si el **estado** y **soporte** están disponibles, *cadena vacía* si la información sobre el soporte dado no está disponible en el estado actual dado, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente, o el **soporte** es nulo, no está especificado o está vacío.

Tipo = cadena

GetAgentVoiceStatus(estado) → {cadena}

Obtenga el nombre del estado del agente para el soporte de Voz.

Parámetros:

| Nombre | Tipo              | Descripción                                                              |
|--------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| estado | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística |

---

|  |  |             |
|--|--|-------------|
|  |  | apropiada). |
|--|--|-------------|

**Devoluciones:**

*Nombre del estado*, si el **estado** está disponible, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetANI (estado, IDCentralTelefónica) → {cadena}

Obtenga un primer atributo ANI disponible en el estado de agente dado.

**Parámetros:**

| Nombre              | Tipo              | Argumento  | Descripción                                                                          |
|---------------------|-------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| estado              | AgentCurrentState |            | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada). |
| IDCentralTelefónica | cadena            | <opcional> | Nombre opcional de la central telefónica para limitar la búsqueda.                   |

**Devoluciones:**

*valor ANI*, si se encuentra, *cadena vacía* si no se encuentra, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetBusinessResult(estado)

Obtenga el valor de los datos de usuario "Resultado del negocio".

**Parámetros:**

| Nombre | Tipo              | Descripción                                                                          |
|--------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| estado | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada). |

**Devoluciones:**

*Valor del Resultado del negocio*, si está disponible, *cadena vacía*, si los datos de usuario requeridos no están disponibles, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

**GetCustomerSegment(estado)**

Obtenga el valor de los datos de usuario "CustomerSegment".

**Parámetros:**

| Nombre | Tipo              | Descripción                                                                          |
|--------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| estado | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada). |

**Devoluciones:**

*Valor CustomerSegment*, si está disponible, *cadena vacía*, si los datos de usuario requeridos no están disponibles, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

**GetDNIS (estado, IDCentralTelefónica) → {cadena}**

Obtenga un primer atributo DNIS disponible en el estado de agente dado.

**Parámetros:**

| Nombre              | Tipo              | Argumento  | Descripción                                                                          |
|---------------------|-------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| estado              | AgentCurrentState |            | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada). |
| IDCentralTelefónica | cadena            | <opcional> | Nombre opcional de la central telefónica para limitar la búsqueda.                   |

**Devoluciones:**

*valor DNIS*, si se encuentra, *cadena vacía* si no se encuentra, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetEmployeeId(estado) → {cadena}

Obtenga el ID de empleado del agente designado en el estado de agente dado.

Parámetros:

| Nombre | Tipo              | Descripción                                                                         |
|--------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| estado | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada) |

Devoluciones:

*ID de empleado del agente*, si está disponible, *cadena vacía* si no está disponible (por lo general, cuando el agente ha cerrado la sesión), *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetExtension(estado) → {cadena}

Obtenga la Extensión del agente designada en el estado de agente dado.

Parámetros:

| Nombre | Tipo              | Descripción                                                                         |
|--------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| estado | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada) |

Devoluciones:

*Extensión del agente*, si está disponible, *cadena vacía* si no está disponible (por lo general, cuando el agente ha cerrado la sesión), *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetLoginId(estado) → {cadena}

Obtenga el ID de login del agente designado en el estado de agente dado.

Parámetros:

| Nombre | Tipo              | Descripción                                                                         |
|--------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| estado | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada) |

Devoluciones:

*ID de login del agente*, si está disponible, *cadena vacía* si no está disponible (por lo general, cuando el agente ha cerrado la sesión), *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetPlace(estado) → {cadena}

Obtenga el lugar del agente designado en el estado de agente dado.

Parámetros:

| Nombre | Tipo              | Descripción                                                                          |
|--------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| estado | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada). |

Devoluciones:

*Nombre de Lugar del agente*, si está disponible, *cadena vacía* si no está disponible (por lo general, cuando el agente ha cerrado la sesión), *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetPosition(estado) → {cadena}

Obtenga la Posición ACD del agente designada en el estado de agente dado.

**Parámetros:**

| Nombre | Tipo              | Descripción                                                                         |
|--------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| estado | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada) |

**Devoluciones:**

*Posición ACD del agente*, si está disponible, *cadena vacía* si no está disponible (por lo general, cuando el agente ha cerrado la sesión), *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetReasonCodes(estado) → {cadena}

Obtenga códigos de razón correspondientes al estado actual del agente de todos los tipos de soporte. Los códigos de razón se pueden obtener solo para los siguientes estados de agente: LoggedIn, AfterCallWork, NotReadyForNextCall, WaitForNextCall.

**Parámetros:**

| Nombre | Tipo              | Descripción                                                                          |
|--------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| estado | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada). |

**Devoluciones:**

*Códigos de razón*, divididos por “; “, si está disponible, *cadena vacía*, si el código de razón no está disponible, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

Tipo = cadena

GetServiceSubType(estado)

Obtenga el valor de los datos de usuario "ServiceSubType".

**Parámetros:**

| Nombre | Tipo              | Descripción                                                                          |
|--------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| estado | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada). |

**Devoluciones:**

*Valor ServiceSubType*, si está disponible, *cadena vacía*, si los datos de usuario requeridos no están disponibles, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

GetServiceType(estado)

Obtenga el valor de los datos de usuario "ServiceType".

**Parámetros:**

| Nombre | Tipo              | Descripción                                                                          |
|--------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| estado | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada). |

**Devoluciones:**

*Valor ServiceType*, si está disponible, *cadena vacía*, si los datos de usuario requeridos no están disponibles, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

GetStatusDuration(estado) → {Número}

Obtenga la duración del estado actual del agente.

**Parámetros:**

| Nombre | Descripción                                                                                                          |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| estado | Estado actual del agente, grupo de agentes, DN o campaña (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada). |

**Devoluciones:**

*Duración*, en segundos, si el **estado** está disponible, *nulo* si el **estado** es nulo.

Tipo = Número

GetSwitches(estado, sep)

Obtenga la lista de centrales telefónicas donde el agente ha iniciado sesión.

**Parámetros:**

| Nombre | Tipo              | Descripción                                                                          |
|--------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| estado | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada). |
| sep    | cadena            | Separador de uso.<br>Predeterminado es “;”.                                          |

**Devoluciones:**

*Lista de centrales telefónicas*, si está disponible, *cadena vacía*, si el agente ha finalizado la sesión completamente, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente.

GetUserDataValue(estado, clave)

Obtenga el valor de los primeros datos de usuario encontrados con la clave dada.

**Parámetros:**

| Nombre | Tipo              | Descripción                                                                          |
|--------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| estado | AgentCurrentState | Estado actual del agente (por lo general, <b>Valor</b> de la estadística apropiada). |
| clave  | cadena            | Clave de datos de usuario                                                            |

**Devoluciones:**

*Valor de los datos de usuario*, si está disponible, *cadena vacía*, si los datos de

---

usuario requeridos no están disponibles, *nulo* si el **estado** es nulo o no hay un estado de agente o la **clave** es nula.