



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

Plantillas de informes estándar

Sumario

- 1 Plantillas de informes estándar
 - 1.1 Informes de agentes
 - 1.2 Informes de campaña
 - 1.3 Informes de servicios electrónicos
 - 1.4 Informes de la cola de espera

Plantillas de informes estándar

Genesys 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](#).

<h3>Estado del grupo de agentes</h3> <p>A los agentes se les proporcionan logins o dispositivos y se asignan al soporte 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 lugares.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1"> <tr> <td>• Sesión iniciada</td> <td>• En espera</td> </tr> <tr> <td>• Listo</td> <td>• Entrante</td> </tr> <tr> <td>• No listo</td> <td>• Saliente</td> </tr> <tr> <td>• Receso</td> <td>• Internas</td> </tr> <tr> <td>• Almuerzo</td> <td>• Repicando</td> </tr> <tr> <td>• Desconectado</td> <td>• Sesión finalizada</td> </tr> <tr> <td>• ACW</td> <td>• % Leído</td> </tr> <tr> <td>• Consulta</td> <td>• % No está listo</td> </tr> <tr> <td>• Discando</td> <td>• % Saliente</td> </tr> </table>	• Sesión iniciada	• En espera	• Listo	• Entrante	• No listo	• Saliente	• Receso	• Internas	• Almuerzo	• Repicando	• Desconectado	• Sesión finalizada	• ACW	• % Leído	• Consulta	• % No está listo	• Discando	• % Saliente	<h3>KPI de agentes</h3> <p>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.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1"> <tr> <td>• Hora de inicio de sesión</td> <td>• Respondidas</td> </tr> <tr> <td>• Tiempo listo</td> <td>• Respondidas (última hora)</td> </tr> <tr> <td>• Tiempo No listo</td> <td>• Abandonadas repicando</td> </tr> <tr> <td>• Tiempo en receso</td> <td>• Llamadas desconectadas</td> </tr> <tr> <td>• Tiempo en almuerzo</td> <td>• Fuera</td> </tr> <tr> <td>• Tiempo desconectado</td> <td>• Internas</td> </tr> <tr> <td>• Tiempo repicando</td> <td>• Retenidas</td> </tr> <tr> <td>• Tiempo de discado</td> <td>• Transferencias realizadas</td> </tr> <tr> <td>• Tiempo de manejo</td> <td>• Consultas realizadas</td> </tr> <tr> <td></td> <td>• Conversación corta < 10s</td> </tr> </table>	• Hora de inicio de sesión	• Respondidas	• Tiempo listo	• Respondidas (última hora)	• Tiempo No listo	• Abandonadas repicando	• Tiempo en receso	• Llamadas desconectadas	• Tiempo en almuerzo	• Fuera	• Tiempo desconectado	• Internas	• Tiempo repicando	• Retenidas	• Tiempo de discado	• Transferencias realizadas	• Tiempo de manejo	• Consultas realizadas		• Conversación corta < 10s	<h3>Sesión del agente</h3> <p>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.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1"> <tr> <td>• Estado actual</td> <td>• ID de inicio de sesión</td> </tr> <tr> <td>• Tiempo en el estado</td> <td>• Extensión</td> </tr> <tr> <td>• Hora de inicio de sesión</td> <td>• Puesto</td> </tr> <tr> <td>• Tiempo continuo en sesión</td> <td>• Estado actual KVP</td> </tr> <tr> <td>• Razón</td> <td>• Tipo de servicio</td> </tr> <tr> <td>• Id de empleado</td> <td>• Subtipo de servicio</td> </tr> <tr> <td>• Lugar</td> <td>• Segmento del cliente</td> </tr> <tr> <td>• Central telefónica</td> <td>• Resultado del negocio</td> </tr> </table>	• Estado actual	• ID de inicio de sesión	• Tiempo en el estado	• Extensión	• Hora de inicio de sesión	• Puesto	• Tiempo continuo en sesión	• Estado actual KVP	• Razón	• Tipo de servicio	• Id de empleado	• Subtipo de servicio	• Lugar	• Segmento del cliente	• Central telefónica	• Resultado del negocio
• Sesión iniciada	• En espera																																																							
• Listo	• Entrante																																																							
• No listo	• Saliente																																																							
• Receso	• Internas																																																							
• Almuerzo	• Repicando																																																							
• Desconectado	• Sesión finalizada																																																							
• ACW	• % Leído																																																							
• Consulta	• % No está listo																																																							
• Discando	• % Saliente																																																							
• Hora de inicio de sesión	• Respondidas																																																							
• Tiempo listo	• Respondidas (última hora)																																																							
• Tiempo No listo	• Abandonadas repicando																																																							
• Tiempo en receso	• Llamadas desconectadas																																																							
• Tiempo en almuerzo	• Fuera																																																							
• Tiempo desconectado	• Internas																																																							
• Tiempo repicando	• Retenidas																																																							
• Tiempo de discado	• Transferencias realizadas																																																							
• Tiempo de manejo	• Consultas realizadas																																																							
	• Conversación corta < 10s																																																							
• Estado actual	• ID de inicio de sesión																																																							
• Tiempo en el estado	• Extensión																																																							
• Hora de inicio de sesión	• Puesto																																																							
• Tiempo continuo en sesión	• Estado actual KVP																																																							
• Razón	• Tipo de servicio																																																							
• Id de empleado	• Subtipo de servicio																																																							
• Lugar	• Segmento del cliente																																																							
• Central telefónica	• Resultado del negocio																																																							

	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo en entrantes • Tiempo en salientes • Tiempo en espera • Tiempo en ACW • Tiempo en consulta • Tiempo en internas • Ofrecidas <ul style="list-style-type: none"> • AHT • Tiempo promedio de ACW • Tiempo promedio en espera • Tiempo promedio entrante • Tiempo promedio saliente • Tiempo promedio de repique • Ocupación del agente 					
<p>Actividad de agente IWD</p> <p>Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de los contactos tipo elementos de trabajo IWD.</p> <p>Objetos: Puesto de agente, agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1" data-bbox="175 1243 581 1633"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecidas • Aceptadas • Rechazadas • Terminados • Procesados </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo terminado • Transferencias realizadas • Tiempo de procesamiento • Tiempo promedio de procesamiento </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecidas • Aceptadas • Rechazadas • Terminados • Procesados 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo terminado • Transferencias realizadas • Tiempo de procesamiento • Tiempo promedio de procesamiento 	<p>Actividad de la cola de espera IWD</p> <p>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.</p> <p>Objetos: Área de espera</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1" data-bbox="621 1306 1011 1591"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresadas • Detenidas • Movidas • Máximas procesadas </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimas procesadas • En espera actualmente • Actualmente en la cola de espera </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresadas • Detenidas • Movidas • Máximas procesadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimas procesadas • En espera actualmente • Actualmente en la cola de espera 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecidas • Aceptadas • Rechazadas • Terminados • Procesados 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo terminado • Transferencias realizadas • Tiempo de procesamiento • Tiempo promedio de procesamiento 					
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresadas • Detenidas • Movidas • Máximas procesadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimas procesadas • En espera actualmente • Actualmente en la cola de espera 					

Informes de campaña

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

Importante

Para usar plantillas de devolución de llamada, debe configurar la solución Genesys para las métricas de devolución de llamada. Consulte la [Guía de solución de devolución de llamadas](#) para obtener más información.

<p>Actividad de campaña</p> <p>Este informe le permite supervisar la actividad asociada con las campañas salientes.</p> <p>Objetos: Lista de llamadas, campaña</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Tasa de aciertos Tiempo estimado Registros completados Discado abandonado Discado a contestadora automática Respuestas Intentos ocupado Intentos cancelados Intentos realizados Resultados de DoNotCall Resultados desconectados Resultados del fax módem Resultado sin respuesta Resultado abonado incorrecto SIT detectado 	<p>Estado de devolución de llamada de la campaña</p> <p>Este informe presenta información relacionada con devoluciones de llamada de campaña iniciadas.</p> <p>Objetos: Lista de llamadas, campaña, lista de llamadas de la campaña.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1"> <tr> <td> <p>Completadas</p> <ul style="list-style-type: none"> Perdidas Programadas Personales completadas </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Personales perdidas Personales programadas </td> </tr> </table>	<p>Completadas</p> <ul style="list-style-type: none"> Perdidas Programadas Personales completadas 	<ul style="list-style-type: none"> Personales perdidas Personales programadas 	<p>Actividad del grupo de campaña</p> <p>Este informe le permite supervisar la actividad asociada con los grupos de campañas salientes.</p> <p>Objetos: Grupo de campaña</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Activada Desactivada En funcionamiento Error del sistema </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Agentes en espera Puertos en espera Registros en espera </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Activada Desactivada En funcionamiento Error del sistema 	<ul style="list-style-type: none"> Agentes en espera Puertos en espera Registros en espera
<p>Completadas</p> <ul style="list-style-type: none"> Perdidas Programadas Personales completadas 	<ul style="list-style-type: none"> Personales perdidas Personales programadas 					
<ul style="list-style-type: none"> Activada Desactivada En funcionamiento Error del sistema 	<ul style="list-style-type: none"> Agentes en espera Puertos en espera Registros en espera 					
<p>Estado del grupo de campaña</p> <p>Este informe permite supervisar el estado actual y la duración asociados con los grupos de campañas salientes.</p> <p>Objetos: Permitidos Grupo de campaña</p>						

<p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Estado actual Error del sistema Modo de discado Agentes en espera Puertos en espera Registros en espera 		
---	--	--

Informes de servicios electrónicos

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

<p>Actividad del agente de chat</p> <p>Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de los contactos de chat.</p> <p>Objetos: Agente, puesto del agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Hora de inicio de sesión Tiempo listo Tiempo No listo Tiempo repicando Tiempo de manejo AHT % de ocupación Ofrecidas Ofrecidas (15m) Corta < 30s Chats simultáneos Duración promedio del chat Duración mínima del chat Duración máxima del chat Duración del chat Espera promedio del cliente Espera 	<p>Actividad de la cola de espera del chat</p> <p>Este informe permite supervisar la actividad del grupo de colas de espera de chat.</p> <p>Objetos: Grupo de colas de espera, Cola de espera</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de servicio Solicitadas Aceptadas Abandonadas Solicitadas (15m) Aceptadas (15m) Abandonadas (15m) Espera actual Tiempo de espera AWT 	<p>Actividad del agente de correo electrónico</p> <p>Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de los contactos de correo electrónico.</p> <p>Objetos: Puesto de agente, agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> Hora de inicio de sesión Tiempo listo Tiempo No listo % de ocupación en correo electrónico Tiempo repicando Tiempo de manejo AHT Ofrecidas Aceptadas Aceptadas (hora) Rechazadas Rechazadas (hora) Perdidas Perdidas (hora) Terminadas Terminadas (hora) % Terminadas % Trans realizadas
--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> • % Aceptadas • % Rechazadas • % Perdidas • Aceptadas • Aceptadas (15m) • Rechazadas • Rechazadas (15m) • Perdidas • Perdidas (15m) • % Trans realizadas • Transferencias realizadas 	<p>máxima del cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio de saludo • Tiempo máximo de saludo • Tiempo promedio de respuesta • Tiempo máximo de respuesta • Tamaño promedio de mensaje • Número total de respuesta del agente • Tiempo total de respuesta del agente • Tamaño total del mensaje del agente • Número total de mensajes del agente 		<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecidas (hora) • % Aceptadas • % Rechazadas • % Perdidas <ul style="list-style-type: none"> • Transferencias realizadas • Envío no solicitado
<p>Actividad de la cola de espera de correo electrónico</p> <p>Este informe de la cola de espera presenta un resumen en tiempo real o casi en tiempo real de la actividad en las colas de espera del correo electrónico. Objetos: Área de espera</p> <p>[+] Estadísticas</p>	<p>Actividad del agente de servicios electrónicos</p> <p>Este informe permite supervisar los KPIs del grupo de agentes relacionados con medios de servicios electrónicos (chat, correo electrónico, SM) y determinar problemas de comportamiento que tienen que ser atendidos. Objetos: Puesto de agente, agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p>	<p>KPIs de la cola de espera de servicios electrónicos</p> <p>Este informe de la cola de espera presenta un resumen en tiempo real o casi en tiempo real de la actividad de los canales de servicios electrónicos. Objetos permitidos: Área de espera</p> <p>[+] Estadísticas</p>	

<table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Ingresadas Detenidas Movidas </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Máximas procesadas Mínimas procesadas </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Ingresadas Detenidas Movidas 	<ul style="list-style-type: none"> Máximas procesadas Mínimas procesadas 	<p>[+] Estadísticas</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Utilización Hora de inicio de sesión Correo electrónico en proceso Correo electrónico ofrecido Correo electrónico aceptado Correo electrónico procesado Tiempo de proceso de correo electrónico </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Chat en proceso Chat ofrecido Chat aceptado Chat procesado Tiempo de proceso de chat Medio social en proceso Medio social ofrecido Medio social aceptado Medio social procesado Tiempo de proceso de medio social </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Utilización Hora de inicio de sesión Correo electrónico en proceso Correo electrónico ofrecido Correo electrónico aceptado Correo electrónico procesado Tiempo de proceso de correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Chat en proceso Chat ofrecido Chat aceptado Chat procesado Tiempo de proceso de chat Medio social en proceso Medio social ofrecido Medio social aceptado Medio social procesado Tiempo de proceso de medio social 	<table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico en espera Correo electrónico en proceso Correo electrónico en la cola de espera Chat en espera Chat en proceso Chat en la cola de espera </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Medio social en espera Medio social en proceso Medio social en la cola de espera Elemento de trabajo en espera Elemento de trabajo en proceso Elemento de trabajo en cola de espera </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico en espera Correo electrónico en proceso Correo electrónico en la cola de espera Chat en espera Chat en proceso Chat en la cola de espera 	<ul style="list-style-type: none"> Medio social en espera Medio social en proceso Medio social en la cola de espera Elemento de trabajo en espera Elemento de trabajo en proceso Elemento de trabajo en cola de espera
<ul style="list-style-type: none"> Ingresadas Detenidas Movidas 	<ul style="list-style-type: none"> Máximas procesadas Mínimas procesadas 							
<ul style="list-style-type: none"> Utilización Hora de inicio de sesión Correo electrónico en proceso Correo electrónico ofrecido Correo electrónico aceptado Correo electrónico procesado Tiempo de proceso de correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Chat en proceso Chat ofrecido Chat aceptado Chat procesado Tiempo de proceso de chat Medio social en proceso Medio social ofrecido Medio social aceptado Medio social procesado Tiempo de proceso de medio social 							
<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico en espera Correo electrónico en proceso Correo electrónico en la cola de espera Chat en espera Chat en proceso Chat en la cola de espera 	<ul style="list-style-type: none"> Medio social en espera Medio social en proceso Medio social en la cola de espera Elemento de trabajo en espera Elemento de trabajo en proceso Elemento de trabajo en cola de espera 							
<p>Actividad en Facebook</p> <p>Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de interacciones de medios sociales. Objetos: Agente, puesto del agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Ofrecidas Ofrecidas (60m) % Aceptadas </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Rechazadas Rechazadas (60m) Perdidas </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecidas Ofrecidas (60m) % Aceptadas 	<ul style="list-style-type: none"> Rechazadas Rechazadas (60m) Perdidas 	<p>Actividad en Twitter</p> <p>Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de interacciones de medios sociales. Objetos: Agente, puesto del agente, grupo de agentes, grupo de puestos.</p> <p>[+] Estadísticas</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Ofrecidas Ofrecidas (60m) % Aceptadas </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Rechazadas Rechazadas (60m) Perdidas </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecidas Ofrecidas (60m) % Aceptadas 	<ul style="list-style-type: none"> Rechazadas Rechazadas (60m) Perdidas 			
<ul style="list-style-type: none"> Ofrecidas Ofrecidas (60m) % Aceptadas 	<ul style="list-style-type: none"> Rechazadas Rechazadas (60m) Perdidas 							
<ul style="list-style-type: none"> Ofrecidas Ofrecidas (60m) % Aceptadas 	<ul style="list-style-type: none"> Rechazadas Rechazadas (60m) Perdidas 							

<ul style="list-style-type: none"> • % Rechazadas • % Perdidas • Aceptadas • Aceptadas (60m) 	<ul style="list-style-type: none"> • Perdidas (60m) • Facebooks simultáneos 	<ul style="list-style-type: none"> • % Rechazadas • % Perdidas • Aceptada • Aceptadas (60m) 	<ul style="list-style-type: none"> • Perdidas (60m) • Twitters simultáneos
--	---	---	--

Informes de la cola de espera

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

<h3>Actividad de devolución de llamada</h3> <p>Este informe proporciona estadísticas de las actividades de llamadas asociadas con las colas de espera de la devolución de llamadas.</p> <p>Objetos: Grupo de colas de espera, Cola de espera</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas devueltas aceptadas • Llamadas devueltas respondidas • En la cola de espera • Tiempo de espera total • Total respondidas en tiempo de espera 	<h3>KPIs de cola de espera</h3> <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>Objetos: Grupo de cola de espera, cola de espera, punto de ruteo</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de servicio • Nivel de servicio (10s) • Nivel de servicio (20s) • Nivel de servicio (30s) • Nivel de servicio (45s) • Nivel de servicio (60s) • AWT actual • Máximo de llamadas • Mínimo de llamadas • Reenviadas • Llamada más antigua en espera • Tiempo de respuesta máx. • ASA • AHT • AWA 	<h3>Razón de desbordamiento de la cola de espera</h3> <p>Este informe presenta las razones por las que las llamadas se eliminaron de las colas de espera.</p> <p>Objetos: Grupo de cola de espera, cola de espera, punto de ruteo</p> <p>[+] Estadísticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresadas • Borradas • % Borradas • Desbordamiento cerrado • Día especial de desbordamiento • Emergencia de desbordamiento • Desbordamiento disuadido • Ruta de desbordamiento • Correo de voz de desbordamiento • Mensaje de desbordamiento • Desbordamiento tercerizado
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none">• Ingresadas distinto• Ingresadas• Abandonadas• Abandonadas repicando• Borradas• Respondidas• Respondidas < 10s• Respondidas 10 y 20s• Respondidas < 30s• Respondidas < 60s• Llamadas actuales	<ul style="list-style-type: none">• AWT• % Abandonadas• % Borradas• Tiempo de espera• Agentes conectados• Agentes listos• % Agentes listos	
--	---	--	--