



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**.

Estado del grupo de agentes

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.

[+] Estadísticas

- Sesión iniciada - Listo - No listo - Receso - Almuerzo - Desconectado - ACW - Consulta - Discando	- En espera - Entrante - Saliente - Internas - Repicando - Sesión finalizada % Leído % No está listo % Saliente
---	---

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

- Hora de inicio de sesión - Tiempo listo - Tiempo No listo - Tiempo en receso - Tiempo en almuerzo - Tiempo desconectado - Tiempo repicando - Tiempo de discado - Tiempo de manejo	- Respondidas - Respondidas (última hora) - Abandonadas repicando - Llamadas desconectadas - Fuera - Internas - Retenidas - Transferencias realizadas - Consultas realizadas - Conversación corta < 10s
---	--

Sesión del 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

- Estado actual - Tiempo en el estado - Hora de inicio de sesión - Tiempo continuo en sesión - Razón - Id de empleado - Lugar - Central telefónica	- ID de inicio de sesión - Extensión - Puesto - Estado actual KVP - Tipo de servicio - Subtipo de servicio - Segmento del cliente - Resultado del negocio
--	---

	• Tiempo en entrantes • Tiempo en salientes • Tiempo en espera • Tiempo en ACW • Tiempo en consulta • Tiempo en internas • Ofrecidas • AHT • Tiempo promedio de ACW • Tiempo promedio en espera • Tiempo promedio entrante • Tiempo promedio saliente • Tiempo promedio de repique • Ocupación del agente	
Actividad de agente IWD Este informe presenta la actividad del agente o grupo de agentes en relación con el procesamiento de los contactos tipo elementos de trabajo iWD. Objetos: Puesto de agente, agente, grupo de agentes, grupo de puestos. [+] Estadísticas • Ofrecidas • Aceptadas • Rechazadas • Terminados • Procesados • Tiempo terminado • Transferencias realizadas • Tiempo de procesamiento • Tiempo promedio de procesamiento	Actividad de la cola de espera IWD 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. Objetos: Área de espera [+] Estadísticas • Ingresadas • Detenidas • Movidas • Máximas procesadas • 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.

Actividad de campaña Este informe le permite supervisar la actividad asociada con las campañas salientes. Objetos: Lista de llamadas, campaña [+] Estadísticas Tasa de aciertos Intentos realizados Tiempo estimado Resultados de DoNotCall Registros completados Resultados desconectados Discado abandonado Resultados del fax módem Discado a contestadora automática Resultado sin respuesta Respuestas Resultado abonado incorrecto Intentos ocupado SIT detectado Intentos cancelados	Estado de devolución de llamada de la campaña Este informe presenta información relacionada con devoluciones de llamada de campaña iniciadas. Objetos: Lista de llamadas, campaña, lista de llamadas de la campaña. [+] Estadísticas Completadas Perdidas Programadas Personales completadas Personales perdidas Personales programadas	Actividad del grupo de campaña Este informe le permite supervisar la actividad asociada con los grupos de campañas salientes. Objetos: Grupo de campaña [+] Estadísticas Activada Agentes en espera Desactivada En funcionamiento Puertos en espera Error del sistema Registros en espera
Estado del grupo de campaña Este informe permite supervisar el estado actual y la duración asociados con los grupos de campañas salientes. Objetos: Permitidos Grupo de campaña		

[+] Estadísticas - 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](#).

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 - 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	Actividad de la cola de espera del chat Este informe permite supervisar la actividad del grupo de colas de espera de chat. Objetos: Grupo de colas de espera, Cola de espera [+] Estadísticas - Nivel de servicio - Solicitadas - Aceptadas - Abandonadas - Solicitadas (15m) - Aceptadas (15m) - Abandonadas (15m) - Espera actual - Tiempo de espera - AWT	Actividad del agente de 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 - 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
--	--	---

<
--

• Ingresadas • Detenidas • Movidas • Máximas procesadas • Mínimas procesadas	[+] Estadísticas • 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 • 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	• 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 • 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
Actividad en Facebook 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. [+] Estadísticas • Ofrecidas • Ofrecidas (60m) • % Aceptadas • Rechazadas • Rechazadas (60m) • Perdidas	Actividad en Twitter 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. [+] Estadísticas • Ofrecidas • Ofrecidas (60m) • % Aceptadas • Rechazadas • Rechazadas (60m) • Perdidas	

• % Rechazadas • % Perdidas • Aceptadas • Aceptadas (60m)	• Perdidas (60m) • Facebooks simultáneos	• % Rechazadas • % Perdidas • Aceptada • Aceptadas (60m)	• Perdidas (60m) • Twitters simultáneos
--	---	---	--

Informes de la cola de espera

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

Actividad de devolución de llamada Este informe proporciona estadísticas de las actividades de llamadas asociadas con las colas de espera de la devolución de llamadas. Objetos: Grupo de colas de espera, Cola de espera [+] Estadísticas • Llamadas devueltas aceptadas • Llamadas devueltas respondidas • En la cola de espera • Tiempo de espera total • Total respondidas en tiempo de espera	KPIs de cola de espera 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. Objetos: Grupo de cola de espera, cola de espera, punto de ruteo [+] Estadísticas • 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	Razón de desbordamiento de la cola de espera Este informe presenta las razones por las que las llamadas se eliminaron de las colas de espera. Objetos: Grupo de cola de espera, cola de espera, punto de ruteo [+] Estadísticas • 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
---	---	---

	• Ingresadas distinto • Ingresadas • Abandonadas • Abandonadas repicando • Borradas • Respondidas • Respondidas < 10s • Respondidas 10 y 20s • Respondidas < 30s • Respondidas < 60s • Llamadas actuales	• AWT • % Abandonadas • % Borradas • Tiempo de espera • Agentes conectados • Agentes listos • % Agentes listos	
--	---	--	--