



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

Estadísticas de la campaña

Estadísticas de la campaña

Informe	Estadística	Definición
Actividad de 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 - en relativa con el número de todos los intentos de discado realizados (DialMade) durante el mismo período.
Actividad de campaña	Tiempo estimado	El tiempo estimado, en minutos, para completar una campaña o lista de llamadas.
Actividad de campaña	Registros completados	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 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 campaña	Discado a 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 del lado del abonado al que llamó.
Actividad de campaña	Respuestas	El número total de intentos de discado iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es una respuesta (cuando una llamada es contestada por una 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 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 del abonado al que se llamó.
Actividad de 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 campaña	Intentos realizados	El número total de intentos de discado iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es cualquiera.
Actividad de campaña	Resultados de DoNotCall	El número total de intentos de discado completados iniciados 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 campaña	Resultados desconectados	El número total de intentos de discado no exitosos iniciados por un administrador de campaña donde el resultado de la llamada es desconectada. 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 atenderlas.
Actividad de 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 campaña	Resultado 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 responder.
Actividad de campaña	Resultado 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, pero no es la persona a la cual está dirigida.
Actividad de 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 proporcionado por la red y que 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	Completadas	Número total de devoluciones de llamada completadas. 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	Perdidas	Número total de devoluciones de llamada 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	Programadas	Número total de devoluciones de llamada programadas.
Estado de devolución de llamada de la campaña	Personales completadas	Número total de devoluciones de llamadas personales 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.

Informe	Estadística	Definición
Estado de devolución de llamada de la campaña	Personales perdidas	Número total de devoluciones de llamadas personales 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	Personales programadas	Número total de devoluciones de llamadas personales programadas.
Actividad del grupo de campaña	Activado	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 sido discado aún.
Actividad del grupo de campaña	Desactivado	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 del grupo de campaña	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 del grupo de campaña	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

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

Informe	Estadística	Definición
Estado del grupo de campaña	Registros en espera	El tiempo transcurrido mientras que 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.