



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.

Workspace Web Edition Help

Informes

Informes

En este tema, se describe cómo utilizar la ficha **Consola** en Workspace Web Edition para mostrar las consolas **Mis informes** y **Centro de contacto**. Estas consolas hacen seguimiento de las estadísticas personales del usuario y de las estadísticas del Centro de contacto del usuario. Es posible que el administrador también haya agregado otros informes.

Sumario

- **1 Informes**
 - 1.1 ¿Cómo accedo a la consola?
 - 1.2 ¿Qué información puedo ver en Mis informes?
 - 1.3 ¿Qué información puedo ver en el Centro de contacto?
 - 1.4 ¿Cómo puedo ver mis estadísticas?
 - 1.5 ¿Cómo veo estadísticas de mi Centro de contacto?

¿Cómo accedo a la consola?

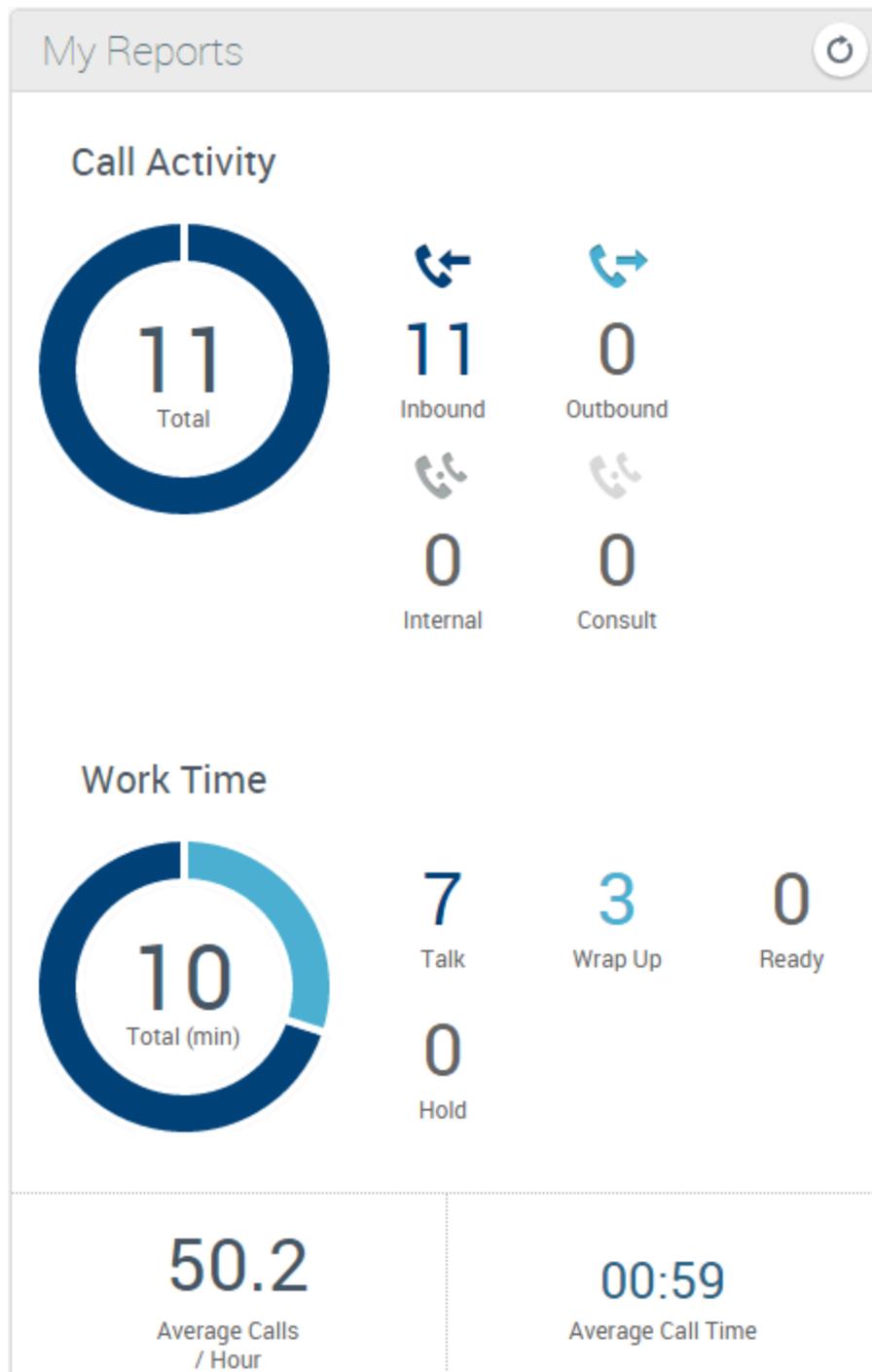
The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the user is identified as 'Carole Spencer'. Below the header, there is a search bar and a navigation menu with tabs for 'My Channels', 'My Campaigns', 'My History', 'Dashboard', 'My Statistics', and 'Contact Center Statistics'. The 'Dashboard' tab is selected. The main content area is divided into two columns. The left column, labeled 'My Reports', contains two sections: 'Call Activity' and 'Work Time'. The 'Call Activity' section shows a total of 11 calls, with 11 inbound, 0 outbound, 0 internal, and 0 consult. The 'Work Time' section shows a total of 10 minutes, with 7 minutes of talk, 3 minutes of wrap up, 0 minutes of ready, and 0 minutes of hold. Below these are two metrics: 'Average Calls / Hour' at 50.2 and 'Average Call Time' at 00:59. The right column, labeled 'Contact Center', shows the current channel as '9001_SwitchSIP'. It displays 'Current Max Wait Time' as 00:00 and 'Average Wait Time' as 00:12. There is a 'Waiting' indicator showing 0. Below this, there are two time range selectors: 'PAST 60 MINS' and 'PAST 24 HOURS'. The 'ANSWER RATE' is shown as 100%, with a target of 80%. There are 5 answered calls and 0 abandoned calls. A line graph shows the activity over time from -60m to NOW.

Desde la ficha Consola, el usuario puede supervisar su propia actividad y la actividad de todo el centro de contacto.

- El usuario puede cambiar de canal (ya sea voz, chat o correo electrónico) para ver la información relacionada con cada canal.
- **Mis informes** muestra información sobre la actividad del usuario en el canal seleccionado, como la Actividad de llamadas y Tiempo de trabajo.

- El **Centro de contacto** muestra información sobre el canal seleccionado para todo el centro de contacto, como Tiempos de espera y Tasas de respuestas.

¿Qué información puedo ver en Mis informes?



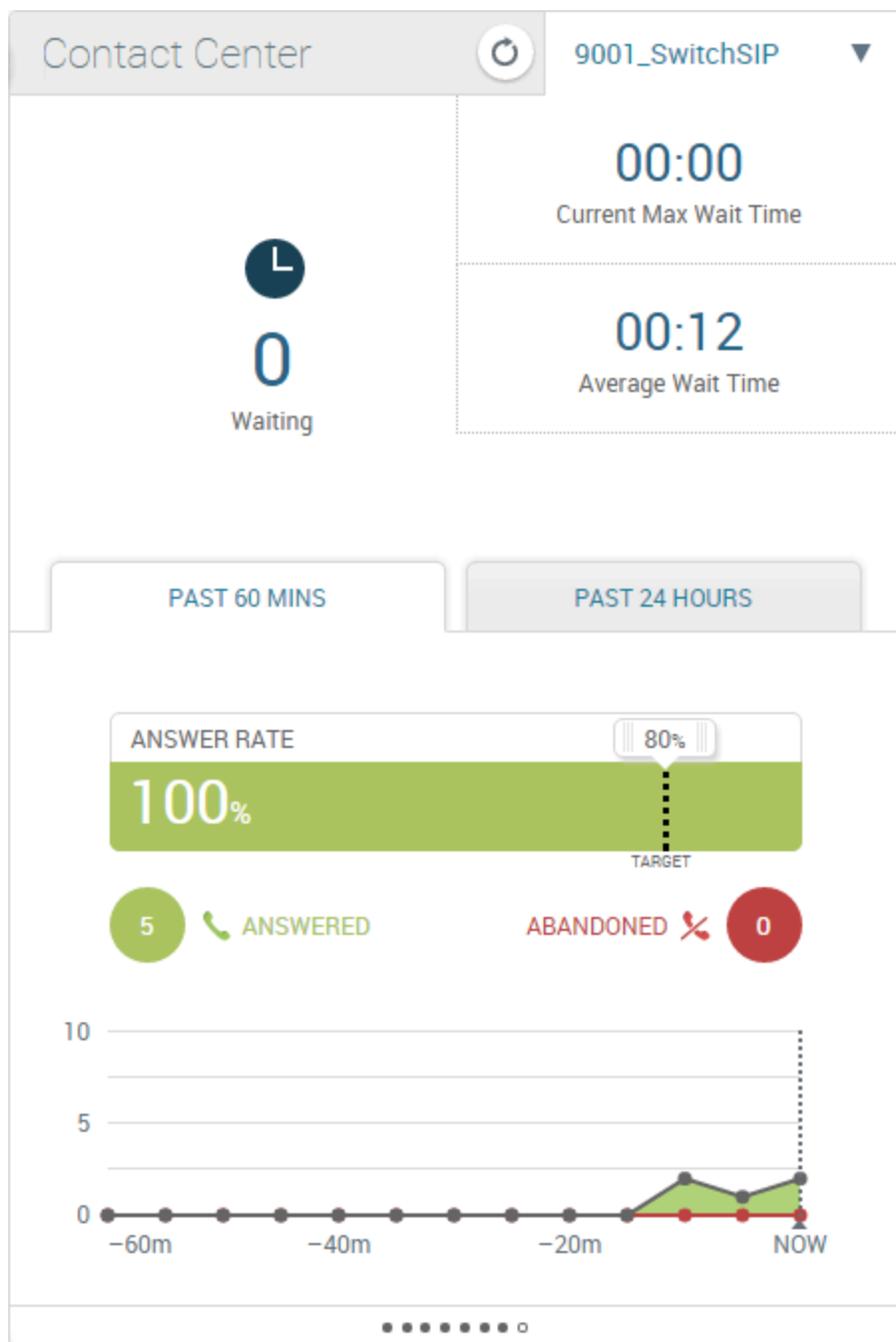
El usuario puede ver información sobre la cantidad de llamadas, chats o correos electrónicos que ha manejado desde que se conectó, y si está cumpliendo con los requerimientos, en el área **Mis informes** de la Consola.

Los datos para las actividades del usuario y los tiempos sufrirán cambios en función del canal que seleccione el usuario. Por ejemplo, si el usuario ve información del canal de voz:

- La **Actividad de llamadas** muestra la cantidad de llamadas de cada tipo que ha hecho el usuario.
- El **Tiempo de trabajo** muestra la cantidad de minutos que ha trabajado el usuario y el tiempo utilizado en diversas actividades, como realizar llamadas, generar cierres, estar preparado y mantener en espera a las personas que llaman.

Puede haber otras estadísticas disponibles, en función del canal seleccionado y cómo su administrador ha definido la configuración.

¿Qué información puedo ver en el Centro de contacto?



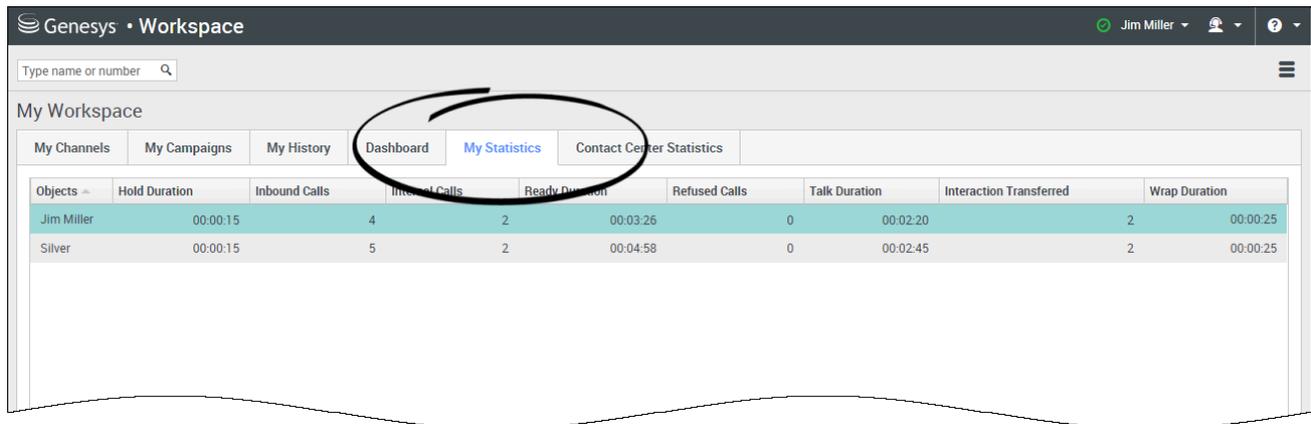
Cuando los clientes esperan demasiado para que les respondan sus llamadas, chats o correos electrónicos, se sienten frustrados. El área **Centro de contacto** de la Consola permite ver el estado actual de la actividad en el centro de llamadas.

Para cada canal de soporte (y para cada switch en el canal de voz), se puede ver cuántas

interacciones esperan por respuesta, cuál es la cantidad promedio de tiempo que los clientes o contactos esperan por una respuesta, y cuál es la cantidad máxima actual de tiempo que los contactos esperan.

Para el canal de voz, también se pueden ver gráficos de resumen que muestran el rendimiento del centro de llamadas en los últimos 60 minutos y en las últimas 24 horas. Estos gráficos muestran si el usuario y sus compañeros agentes cumplen sus metas o no.

¿Cómo puedo ver mis estadísticas?



Sus indicadores clave de rendimiento (KPI) se muestran en la ficha **Mis estadísticas**.

El usuario puede visualizar los KPI actuales y un resumen de los KPI de los grupos de trabajo del usuario. El usuario puede usar los resultados para comparar el rendimiento del usuario con el rendimiento general de los grupos a los que pertenece.

El usuario podrá ver los siguientes iconos de rendimiento en su lista:

-  indica una *advertencia*.
-  indica un *error*.
-  indica *peor* rendimiento.

(Consulte con el administrador del sistema para descubrir los significados de los iconos y de qué manera afectan las estadísticas del usuario).

Nota: Si se configuró una estadística de manera incorrecta, el fondo de la estadística se vuelve rojo y aparece el icono de error. Los errores se deben notificar de manera inmediata. La razón del problema se muestra en un cuadro que aparece cuando se coloca el puntero del ratón sobre la fila de la estadística con el problema.

Sugerencia

Si se está utilizando el espacio de trabajo en el modo de accesibilidad, aparecerá un botón de actualización en la ficha Mis estadísticas.

¿Cómo veo estadísticas de mi Centro de contacto?

Contact Center Resource	Average Waiting Time	Current In Queue (bop)	Current Max Call Waiting Time	Service Level	Total Abandoned	Total Answered
9001_SwitchSIP	1.214285714286	1	12	80	2	4
Queue Group Example	0	0	0	-	1	5
Virtual Agent Group Example	0	0	0	-	0	0
Virtual Queue Example	0	1	11	80	2	4

La lista de estadísticas sobre los puntos de ruteo, colas de espera virtuales, grupos de colas de espera y grupos de agentes se muestra en **Estadísticas del centro de contacto**.

El usuario podrá ver estadísticas que resumen el estado de las diversas condiciones que son supervisadas por su centro de llamadas, tales como el número de llamadas abandonadas, el número de llamadas respondidas en total y el porcentaje de tiempo en espera.

Nota: Sus indicadores clave de rendimiento (KPI) se muestran en **Mis estadísticas**.

Sugerencia

Si se está utilizando el espacio de trabajo en el modo de accesibilidad, aparecerá un botón de actualización en la ficha Mi centro de contacto.