



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 Desktop Edition Help

[Mis estadísticas](#)

---

## Sumario

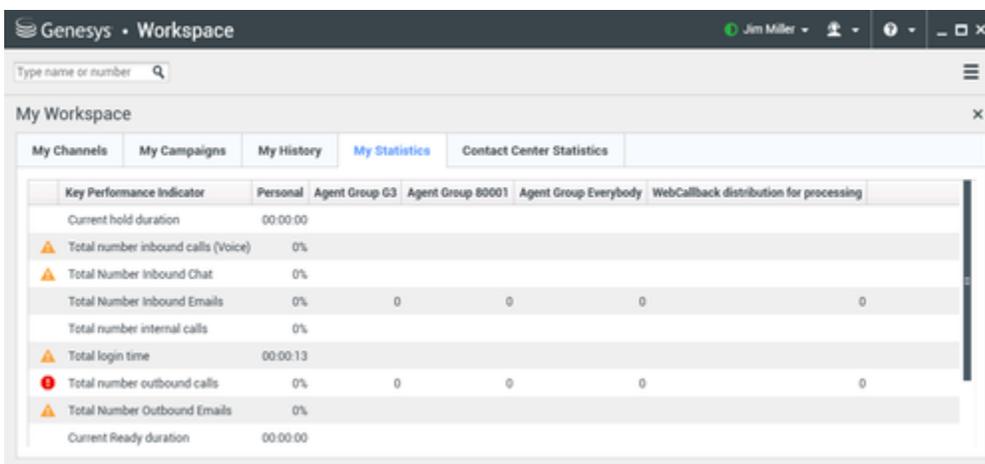
- [1 Mis estadísticas](#)
  - [1.1 Menú Mis estadísticas](#)
  - [1.2 Recursos relacionados](#)

# Mis estadísticas

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección **Recursos relacionados** al final de este artículo.

La pestaña **Mis estadísticas** de la **Ventana principal** muestra la lista de los Indicadores de rendimiento clave (KPI). También es posible ver los KPI en el **Gadget de estadísticas**.



Key Performance Indicator	Personal	Agent Group G3	Agent Group 80001	Agent Group Everybody	WebCallback distribution for processing
Current hold duration	00:00:00				
⚠ Total number inbound calls (Voice)	0%				
⚠ Total Number Inbound Chat	0%				
Total Number Inbound Emails	0%	0	0	0	0
Total number internal calls	0%				
⚠ Total login time	00:00:13				
⚠ Total number outbound calls	0%	0	0	0	0
⚠ Total Number Outbound Emails	0%				
Current Ready duration	00:00:00				

## Sugerencia

Las estadísticas/KPI que se muestran en esta vista son configuradas por el administrador del sistema.

También se pueden evaluar las estadísticas definidas como KPI de los grupos de agentes a los que usted pertenece. Su rendimiento aparece en la columna Personal y el valor estadístico de cada Grupo de agentes se muestra en una columna cuyo encabezado corresponde al nombre del grupo de agentes.

Para cambiar el orden de los KPI, haga clic en los encabezados de las columnas.

La pestaña **Mis estadísticas** muestra sus KPI actuales y un resumen de los KPI de su(s) grupo(s) de trabajo. La pestaña **Mis estadísticas** permite comparar su rendimiento con el rendimiento general del (de los) grupo(s) a los que pertenece.

Aparece un icono de advertencia en la última columna de la izquierda de la fila. El icono de advertencia aparece si la evaluación de su rendimiento del KPI trasciende el nivel de advertencia esperado correspondiente al KPI (⚠).

Puede aparecer un icono de error al lado de un KPI si la evaluación del rendimiento es inferior al nivel de error esperado correspondiente al KPI. (❗).

### Sugerencia

Las estadísticas sobre Puntos de enrutamiento, Colas de espera, etc., se muestran en la pestaña [Estadísticas del centro de contactos](#).

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 mensaje emergente que aparece si coloca el puntero del ratón sobre la fila de la estadística con el problema.

## Menú Mis estadísticas

Haga clic con el botón derecho del ratón en la pestaña **Mis estadísticas** para acceder al menú de acceso directo que permite mostrar/ocultar columnas y KPI, así como activar y desactivar el filtro de KPI a fin de mostrar solo aquellos que tengan alertas.

- El menú **Mis estadísticas** permite especificar los KPI que se mostrarán. Seleccione un KPI para mostrarlo u ocultarlo. Los KPI que se muestran tienen una marca de verificación a su lado.
- El menú **Grupos de agentes** permite mostrar u ocultar la columna que contiene los valores de KPI correspondientes al grupo de agentes. Seleccione un grupo para mostrarlo u ocultarlo. Los Grupos de agentes que se muestran tienen una marca de verificación a su lado.
- Seleccione **Mostrar todas las estadísticas** para mostrar todos los KPI. Seleccione **Mostrar sólo estadísticas con alertas** para mostrar solo los KPI que tienen advertencias o errores. Este menú no afecta las columnas que se muestran.

## Recursos relacionados

La *guía del usuario Workspace Desktop Edition* (solamente en inglés) ofrece lecciones detalladas para usar todas las características de Workspace. Las siguientes lecciones pueden serle útiles:

- [View KPIs And Statistics \(Ver KPI y estadísticas\)](#)

## Temas relacionados

- [Mi Espacio de trabajo](#)
- [Gadget de estadísticas](#)
- [Componentes, características y controles](#)

## Las 10 páginas principales

1. [Ayuda de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Ventana principal](#)
3. [Mi estado](#)
4. [Directorio de contactos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Generalidades sobre funcionalidad](#)
7. [Mis mensajes](#)
8. [Login](#)
9. [Consulta de voz](#)
10. [Componentes, características y controles](#)