



Reports+

Reports+ es la solución de reportes que consolida información de la actividad de su centro de contactos en una única plataforma Web.

La Solución

Reports+ ofrece una visión completa acerca de la actividad del centro de contactos, concentrando en una única plataforma:

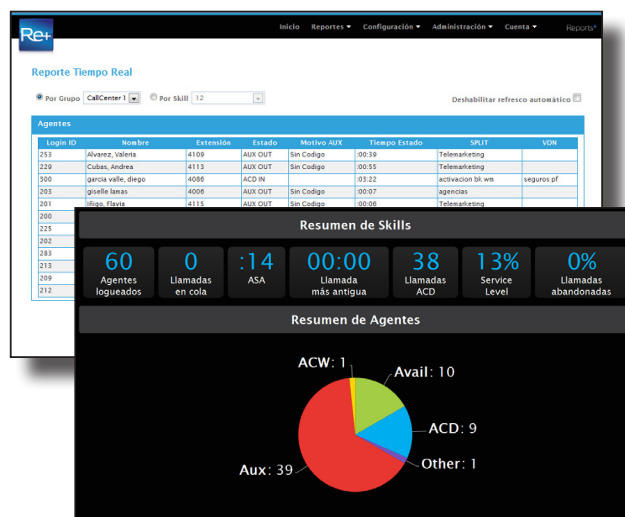
- » Reportes de agentes y campañas en **Tiempo Real**.
- » Reportes **históricos consolidados** con información de agentes y campañas.
- » Reportes **detallados** con el flujo completo de cada llamada procesada por el centro de contactos.
- » Volúmenes de **transferencias entre agentes**.
- » Indicadores de **atención en el primer contacto (FCR)**.
- » **Alertas** automáticas de tráfico vía mail.

La información es segmentada por usuario para ofrecer a cada supervisor la información de sus campañas.

Acceso a la información

El acceso a los reportes se realiza mediante un navegador Web. Cada supervisor cuenta con su propio usuario que se valida contra el sistema o mediante una integración LDAP.

La información del centro de contactos está segmentada de manera que cada usuario tenga acceso a la información de los agentes y campañas que corresponda.



Detalle de Llamadas

Gracias al procesamiento de la información originada por el ECH (External Call History) ofrece una visión detallada sobre cada una de las llamadas que ingresaron o salieron del centro de contactos. El reporte ofrece condiciones para que el supervisor pueda armar y generar filtros de búsqueda de acuerdo a cada necesidad.

El reporte lista las llamadas que cumplan con la condición de consulta, informando para cada una su detalle en un formato claro que puede ser exportado a un archivo CSV.

Por cada llamada se indica su fecha y hora del ingreso, skill de atención, agentes involucrados y los tiempos de atención. También es posible analizar toda la navegación dentro del centro de contactos, indicando por cada segmento el agente que atendió la llamada junto con los tiempos de operación asociados.

Filtros de búsqueda

El reporte ofrece filtros dinámicos para dar al usuario la posibilidad de armar reportes flexibles para la consulta de llamadas. Algunos de los filtros disponibles son:

- » Número de teléfono del Cliente (ANI).
- » Número de destino de llamada (DNIS).
- » LoginID del agente que atendió la llamada.
- » Grupo de agentes que procesó la llamada (Skill).
- » Indicador de llamada abandonada / atendida.
- » Duración total de llamada.

Es posible asociar información de negocio con cada llamada como ser un código de cliente para buscar a través de este dato.

Detalle de Llamadas

The screenshot shows the 'Detalle de Llamadas' interface. At the top, there is a 'Filtro' panel with various search criteria: 'Fecha desde:' and 'Fecha hasta:' with input fields and instructions; 'ANI:' with a dropdown menu and a note 'Número de quien hace la llamada. Separados por comas si hay más de uno.'; 'DNIS:' with a dropdown menu and a note 'Número de destino de la llamada. Separados por comas si hay más de uno, y establecer rangos con *'; 'UCID:' with a dropdown menu and a note 'Número identificador de la llamada (21 caracteres). Separados por comas si hay más de uno.'; 'Collected Digits:' with an input field and the note 'Texto recopilado de la PBX.'; 'Duración:' with a dropdown menu set to 'Menor' and a note 'Duración de la llamada en segundos. (Dejar vacío para no evaluar por duración)'; 'Tipo de llamada:' with a dropdown menu set to 'Todas' and the note 'Tipo de llamada.'; 'Abandonada:' with a dropdown menu set to 'Indistinto' and the note 'Quien abandonó la llamada.'; 'Número de segmentos:' with a dropdown menu set to 'Mayor' and the note 'Cantidad de segmentos. (Dejar vacío para no evaluar por segmentos)'; and 'Agentes:' with an input field.

Below the filter panel, the main content area shows 'Detalle de Llamadas' with a summary 'La consulta devolvió 157 registros'. There are buttons for 'Nueva búsqueda', 'Modificar filtros', 'Guardar filtros', and 'Exportar a Excel'. A table displays the call records:

Fecha	ANI	DNIS	Agentes	Duración	ID de llamada (UCID)	Status	Más...
15/11/2011 16:04:26	500001	206200		01:28	1232013751321391066	200	Más...
15/11/2011 16:06:03	500001	206200		00:08	1232013781321391163	200	Más...
15/11/2011 16:06:34	500001	206230	202014	00:51	1232013791321391194	207 y 1 más	Más...
15/11/2011 16:12:04	14392	206230		00:01	1232013891321391524	207	Más...
15/11/2011 16:12:40	14392	206200		00:01	1232013921321391550	200	Más...
15/11/2011 16:13:10	14392	206230		00:01	1232013961321391590	207	Más...

Plantillas de búsqueda

El sistema permite almacenar los filtros de las búsquedas realizadas por los supervisores para ser reutilizados en el futuro.

Cada usuario podrá indicar si la plantilla estará disponible para el resto de los supervisores o será de carácter privado.

Exportación

Como todos los reportes del sistema, el reporte detallado de llamadas puede ser exportado a formato CSV para ser procesado fuera de la herramienta.

Índice FCR

Gracias al procesamiento del detalle de llamadas se puede determinar cuál es el índice de llamadas o casos que se resolvieron en el primer contacto (FCR).

Este tipo de indicadores resulta de vital importancia ya que ofrece a los administradores del centro de contactos herramientas para realizar acciones de *coaching* y calidad sobre los agentes. Asimismo permite obtener indicadores de eficiencia en la atención a los clientes basados en el índice de FCR.

El reporte identifica a los clientes que se hayan contactado una vez (FCR) de los que lo hayan hecho en más de una oportunidad, siendo estos últimos considerados *rellamadores*.

El reporte establece un ranking con aquellos clientes que más se contactaron dentro del período de tiempo

analizado, ofreciendo el acceso al detalle de llamadas que lo componen.

El índice de rellamadores se puede analizar desde el punto de vista del centro de contactos en general o por agentes. Este último caso permite conocer cuántos clientes debieron contactarse nuevamente con el centro de contactos debido a la gestión del agente.

Reporte de Rellamadores

Consultando datos de rellamadores entre 23/08/2014 y 24/08/2014		
Totales		
Llamadas del período	FCR	Sin Datos
48064 <small>Llamadas recibidas en el período analizado</small>	31407 (68,24 %) <small>Casos resueltos en la primer llamada</small>	2038 (4,24 %) <small>Llamadas sin AMI ni código de cliente</small>
Rellamadores		
Casos	Llamadas	Rellamadas
8909 <small>Total de contactos que llamaron más de una vez en el período analizado</small>	23528 <small>Total de llamadas recibidas de los contactos rellamadores</small>	14619 (31,76 %) <small>Total de llamadas recibidas de los contactos rellamadores a partir de la segunda llamada</small>

Detalle de transferencias

El reporte de transferencias permite conocer en detalle el tratamiento que dan los agentes a las llamadas atendidas. Se indica el total de transferencias de llamadas generadas dentro del centro de contactos indicando su origen y destino.

A partir de un agente o skill en particular se totaliza la cantidad total de transferencias hacia los distintos destinos.

Este tipo de métricas permiten a los administradores del centro de contactos interpretar la eficiencia de la lógica de ruteo (ACD), posibles errores en la programación o simplemente analizar el comportamiento de los agentes siendo un complemento de *coaching*.

La integración de los distintos tipo de reportes dentro de Reports+ permite que a partir de una métrica consolidada, como el total de transferencias, se puede acceder al detalle de llamadas que componen el dato.

Reporte de Transferencias por Agente

Consultando datos del día 25/08/2014			
Transferencias			
Fecha	Agente Origen	VDN Destino	Cantidad Transferencias
25/08/2014	510022	14403	1
25/08/2014	510038	16562	1
25/08/2014	510202	12450	10
25/08/2014	510202	12451	4
25/08/2014	510202	550025	7
25/08/2014	510202	550313	5

Reportes en Tiempo Real

Los reportes en tiempo real ofrecen una imagen actual del centro de contactos habilitando estadísticas de agentes y campañas en forma *online*.

Los reportes se actualizan automáticamente tomando información en tiempo real del sistema de reportes del centro de contactos.

El sistema habilita reportes de agentes y skills. Por cada agente se informa su estado, el tiempo asociado, motivos de auxiliar, la campaña trabajada, su extensión, etc.

Por cada skill se informan datos del intervalo como la cantidad de llamadas recibidas, abandonadas, ASA, llamadas en cola, nivel de servicio, etc.

A cada campaña se le puede asociar umbrales de colores de manera de identificar rápidamente indicadores de acuerdo a las métricas asociadas.

Reporte Tiempo Real

Por Grupo: CallCenter 1 | Por Skill: helpdesk | Deshabilitar refresco automático

Skill 'helpdesk'

Estado: NORMAL | Llamadas ACD: 1 | Llamadas Aban: 0 | Llamadas en cola: 0 | Llamada más antigua: 00:00 | ASA: 12 | Nivel de Servicio: 100%

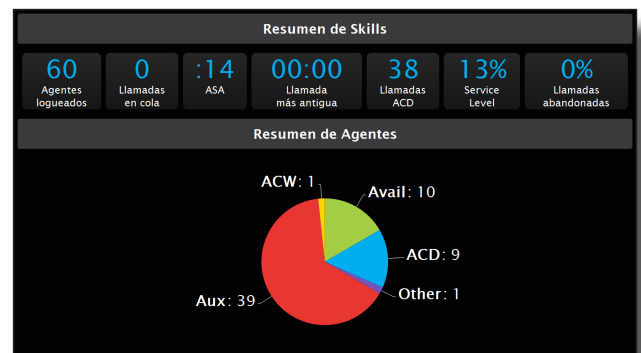
Agt Staffed: 5 | Agt Avail: 0 | Agt ACD: 0 | Agt ACW: 0 | Agt Aux: 3 | Agt Ringing: 0 | Agt Other: 2

Login ID	Nombre	Extensión	Estado	Motivo AUX	Tiempo Estado	SPLIT	VDR
310	borga, cecilia	4105	AUX	Back Up	2:53:23		
231	paz, federico	4092	AUX	bandy	07:10		
238	ramirez, jordan	4081	AUX	resolucion	19:34		
283	scuzzareello, fedem	4101	ACD IN		02:21	n c w m	n c w m
213	silva, ayelen	4083	ACD IN		14:10	n c w m	n c w m

Wallboard

En forma opcional el Cliente puede solicitar el diseño de un reporte en tiempo real con formato *Wallboard* para desplegar en un dispositivo LCD.

Los reportes de tipo Wallboard cuentan con una estética especial para poder ser visualizado desde las posiciones del centro de contacto de manera sencilla, obteniendo indicadores de gestión rápidamente.



Reportes Históricos

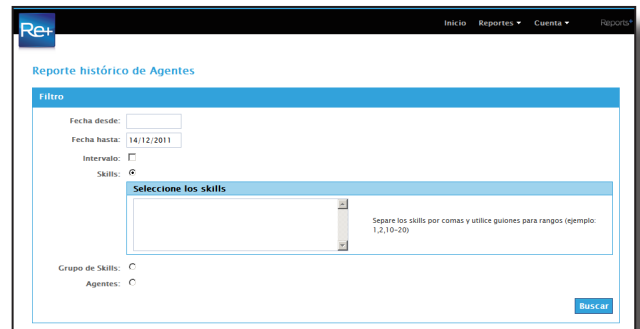
Los reportes históricos consisten en métricas consolidadas que se pueden consultar en forma diaria o por intervalos.

La solución procesa información de:

- » Actividad de **Agentes**.
- » Estadísticas de **Login-logout**.
- » Productividad de **VDNs**.
- » Actividad por **Skills**.

Al concentrar esta información en la plataforma Reports+ los administradores del sistema pueden segmentar la información que puede visualizar cada usuario.

El sistema ofrece información estándar de agentes y campañas, el cliente puede solicitar reportes personalizados para incluir en la plataforma.



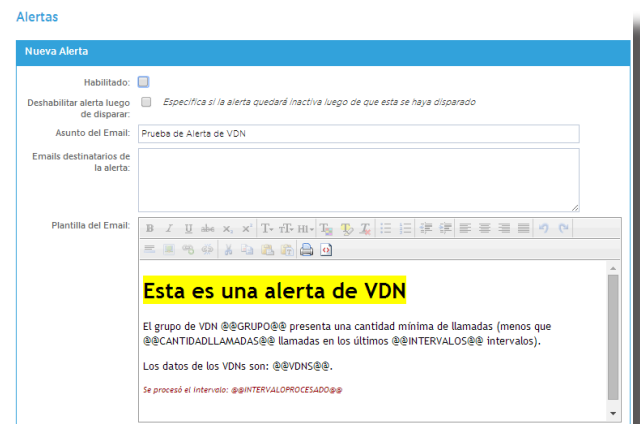
Alertas de tráfico

Reports+ incorpora una herramienta para la medición de tráfico de llamadas por grupos de VDNs para identificar posibles problemas con el ruteo de llamadas desde la red.

El volumen de llamadas procesadas por un VDN o grupo de VDNs resulta muchas veces para la operación un indicador del estado de los nodos que derivan las llamadas al centro de contactos.

A través del módulo de alertas, los administradores pueden establecer el volumen mínimo de llamadas aceptado para un grupo de VDNs en un intervalo de tiempo determinado.

Si el sistema detecta un índice menor al configurado se dispara una alerta vía mail reportando el incidente.



» Solicite una demo!