



**Manual del Usuario en Español**

**Call Center 1.0 - Elastix 1.0 RC**

**Para mayor información visite [www.elastix.org](http://www.elastix.org)**



## **1.Call Center**

Este módulo tiene el objetivo de generar llamadas de manera automática a números que previamente han sido subidos desde un archivo csv. También controla las llamadas que se reciben a través de una cola creada en la central.

### **1.1. Uso del Call Center**

Para usar el Call Center primero hay que alimentar algunas de sus opciones con datos necesarios.

A continuación se indica el orden en que deben y se recomiendan ingresar estos datos.

1. Ingresar información de los agentes.
2. Ingresar tipos de break (si fuese necesario).

#### Para llamadas entrantes:

2.1. Se puede subir un archivo CSV con información de los clientes para que esta información sea mostrada en pantalla en el momento que se esté receptando llamadas

2.2. Seleccionar la cola que se va a usar para llamadas entrantes

#### Para llamadas salientes:

2.1. Crear formularios los mismos que servirán para recolectar información de las personas a quien se están llamando.

2.2 Crear campañas salientes que indican números telefónico a llamar, horario de llamadas, etc.

Si todo lo anterior nombrado esta listo entonces se puede ingresar a la consola del agente que es desde donde se receptan y realizan llamadas.

### **1.2. Servicio**

Es importante saber que para que el módulo del Call Center funcione correctamente se debe haber iniciado el servicio elastixdialer que es parte del módulo. Este servicio por omisión viene parado, pero puede iniciarlo con:

```
# service elastixdialer start
```



### 1.3. Opción Agentes

Esta nos permite ingresar los datos de las personas que van a operar el sistema y que se les ha denominado agentes. Cada agente debe tener un número y clave asignado, para que por medio de esta se registre y reciba o realice llamadas.

#### a) Listado de Agentes

Muestra la lista de los agentes, con los siguientes datos:

Agent List						
New Agent						Status All
Start Previous (1 - 8 of 8) Next End						
Desconnect	Configure	Number	Name	Queue	Status	Options
<input type="checkbox"/>	✓	100	Reynaldo Gaibor	8000	Off Line	<a href="#">View</a>
<input type="checkbox"/>	✓	101	Jorge Fonseca	8000	Off Line	<a href="#">View</a>
<input type="checkbox"/>	✗	102	Henry Guerra	8000	Off Line	<a href="#">View By repair</a>

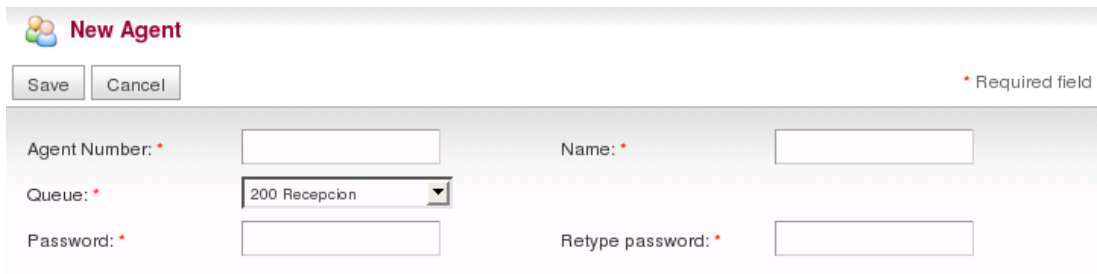
Desconectar	Desconecta a un agente, que posee la sesión activa en la consola de agente.
Configuración	 <p>El agente se encuentra registrado en la base de datos y en el archivo de configuración de asterisk</p>
	 <p>Indica que hay un error con este agente y los errores pueden ser los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrado en la base de datos pero no en el archivo de configuración de asterisk</li> <li>2. Registrado en el archivo de configuración de asterisk pero no en la base de datos</li> </ol>
Número	Número asignado al agente. Es con este número que deberá ingresar a la consola de agente.
Nombre	Nombre del Agente
Estado	Conectado Desconectado
Opciones	<p><u>Ver:</u> Muestra la información del agente, el agente podrá ser Modificado ó Eliminado.</p> <p><u>Reparar:</u> Un agente será reparado si se encuentra en la siguientes situaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se registro en archivo de configuración de asterisk, así que será tomado de la base de datos y agregado.</li> <li>2. No se registro en la Base de Datos en tal caso se</li> </ol>

elimina del archivo de configuración de asterisk

## b) Ingreso de Agentes

Para agregar un nuevo Agente, dar click en el botón Nuevo Agente.

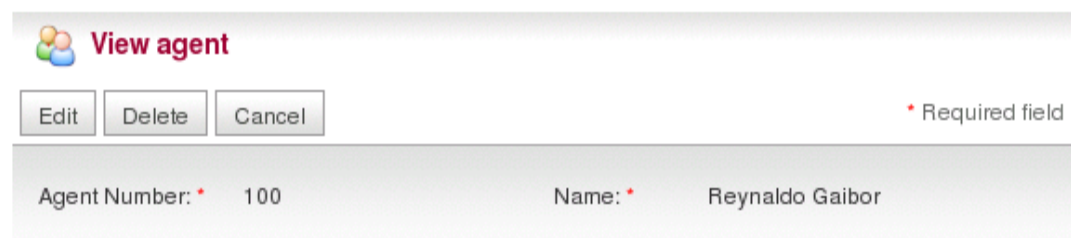
Se mostrará un formulario en cual se ingresarán los siguientes campos:



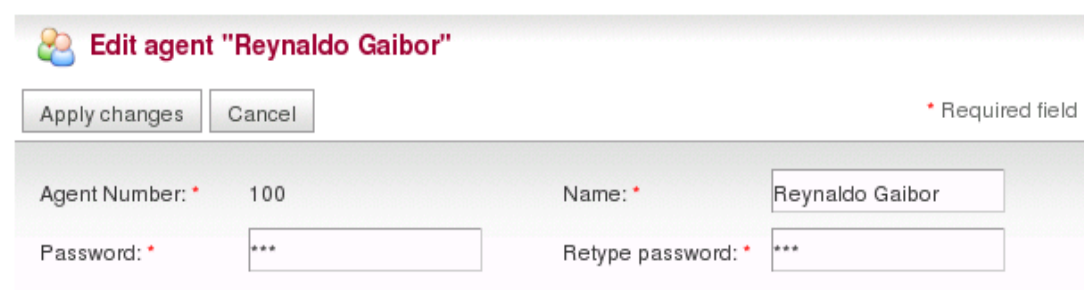
Número de Agente	Número asignado a un agente. Tener en cuenta que este número es la identificación para ingresar a la
Nombre	Nombre del Agente
Contraseña Confirmar Contraseña	Contraseña del Agente

## c) Visualizar, Editar y Eliminar

Al dar click sobre en **View**, nos llevará a una pantalla donde se mostrará los datos del agente.



Para eliminar un agente de click en el botón Eliminar. Puede además modificar los datos del agente en el botón Editar. Los datos que puede cambiar son: Nombre y Contraseña.



## 1.4. Formularios

Esta ventana nos permite la creación de formularios, los cuales se crean con el objetivo de recolectar datos al momento de ejecutar una campaña y realizar llamadas desde la consola de agente.

En este menú hay dos opciones Listado de Formularios y Diseño de Formularios

### a) Listado de Formularios

Muestra la lista de formularios existentes, con el objetivo de hacer una vista preliminar de estos, antes de que sean usados en una campaña. Los datos que se pueden apreciar en el listado son los siguientes:



Name	Description	Status	Options
Recolección de datos básicos	Recolección de datos básicos	Active	<a href="#">Preview</a>

Nombre	Nombre del Formulario
Descripción	Descripción del Formulario
Estado	Estado del Formulario. Activo Inactivo
Opciones	<b>Vista Previa.</b> Visualización de los campos que posee el formulario de forma Gráfica.

Para hacer una vista preliminar de los formularios:

Se debe hacer click sobre **PreView** y nos llevará a una pantalla donde se mostrará: el Nombre, Descripción y los campos que contiene un formulario en forma gráfica.

Es importante tomar en cuenta que desde esta opción no se puede ingresar ningún dato.

## b) Diseño de Formularios

Al igual que la opción anterior se muestra el listado de formularios existentes y las columnas que se muestran están explicadas en la tabla de más abajo:

Name	Description	Status	Options
Recolección de datos básicos	Recolección de datos básicos	Active	<a href="#">View</a>
Form 1	NN	Inactive	<a href="#">Activate</a>

Nombre	Nombre del Formulario
Descripción	Descripción del Formulario
Estado	Estado del Formulario. Activo Inactivo
Opciones	<b>Ver.</b> Visualización de los campos que posee el formulario de forma Textual. El formulario podrá ser: Editado, Desactivado, Eliminado. <b>Activar.</b> Activa los formularios, cuyo estado es Inactivo.

### Para agregar un nuevo Formulario

Se debe dar click en el botón Crear Nuevo Formulario. Se mostrará una pantalla en la que se debe ingresar los siguientes campos:

Nombre	Nombre con que se identifica el formulario
Descripción	Una descripción que indique para que fue creado

**New Form**

Save Cancel \* Required field

Name:  Description:

---

**New Field** Add Field

Field Name:  Order:

Type:

Los formularios pueden llevar  $n$  campos que se hayan especificado. Estos campos son agregados desde la sección que dice Nuevo Campo. Se deben ingresar los campos que se describen en la tabla de abajo y luego hacer click en Agregar Campos

Nombre del Campo	Nombre del Campo
Orden	Orden del campo
Tipo	Type Label. Etiqueta Type Text. Caja de Texto Type List. ComboBox Type Date. Campo tipo fecha Type Text Area. Ingreso de Texto extenso

Nota: Si se selecciona el tipo Type List se debe indicar las posibles opciones separadas por coma en el cuadro de texto Opciones.

### Visualizar, Editar y Eliminar

Al dar click sobre en **View**, nos llevará a una pantalla donde se mostrará los campos que contiene un formulario en forma textual.

**View Form**

Edit Desactivate Delete Cancel

Name: Recolección de datos básicos Description: Recolección de datos básicos

Order	Field Name	Type	Values
1	1. Nombre del propietario	Text	

Para Desactivar o Eliminar un formulario haga uso de los

botones que se encuentran en la parte superior.

Puede además modificar el nombre, descripción del formulario así como también se puede añadir, editar y eliminar sus campos definidos.

**Edit Form "Recolección de datos básicos"**

Apply changes Cancel

Name:  Description:

**New Field** Add Field

Field Name:  Order:

Type:

Delete	Order	Field Name	Type	Values	Options
<input type="checkbox"/>	1	1. Nombre del propietario	Text		<a href="#">Edit</a>

## 1.5.Campañas Salientes

En esta pantalla se puede crear lo que se conoce como campañas salientes, que son información de cuándo y cómo se va a generar una serie de llamadas de manera automática a números telefónicos que se deben subir en un archivo csv desde esta misma opción.

### a)Listado de Campañas Salientes.

En esta opción se muestran todas las campañas salientes que se han creado en el sistema. Los datos que se visualizan en forma de columnas son:

**Campaigns List**

Create New Campaign Estado

Start Previous (1 - 2 of 2) Next End

Name	Start Date	Start Time	End Date	Time end	Retries	Trunk	Queue	Completed calls	Average time	Status	Options
Campaña 1	2008-02-01	15:23:00	2008-02-29	15:23:00	2	ZAP/g0	7000			Active	<a href="#">View CSV Data</a>
Campaña 2	2008-02-05	15:26:00	2008-02-14	15:26:00	3	ZAP/g0	200			Inactive	<a href="#">Activate</a> <a href="#">View CSV Data</a>


Start Previous (1 - 2 of 2) Next End

Nombre	Nombre de la Campaña
Fecha Inicio	Fecha de inicio en que se va a encontrar vigente la Campaña
Hora Inicio	Hora de inicio en que se va a encontrar vigente la Campaña















Fecha Fin	Fecha de fin de la Campaña. Luego de esta fecha no se realizarán más llamadas aunque hayan quedado números telefónicos pendientes.
Hora Fin	Hora de fin de la Campaña. Luego de esta hora no se realizarán más llamadas aunque hayan quedado números telefónicos pendientes.
Intentos	Número de Intentos de las llamadas a realizar
Troncal	Salida de la llamadas de una campaña
Cola	Cola asignada para realizar la campaña
Llamadas Completadas	Número de llamadas completadas.
Promedio	Promedio de duración de las llamadas realizadas en una campaña
Estado	Estado del Formulario. Activa Inactivo
Opciones	<b>Ver.</b> Datos de la Campaña. Además la campaña saliente podrá ser: Editada, Desactivada, Eliminada. <b>Activar.</b> Cuando la campaña está desactivada. <b>Datos CSV.</b> Datos en formato CSV de los formularios recolectados en las respectivas campañas.

## b) Ingreso de Campañas Salientes

Desde esta pantalla se van a especificar todos los datos necesarios para la creación de una campaña. Hay que tomar en cuenta que estos datos son importantes al momento que se generan las llamadas. A continuación se describe cada uno de ellos:

 **New Campaign**

Save Cancel \* Required field

Name: *	<input type="text"/>
Start Date: *	<input type="text"/> 
End Date: *	<input type="text"/> 
Form: *	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> Recolección de datos básicos <span style="float: right;">&gt;&gt; &lt;&lt;</span> </div>
Trunk: *	ZAP/g0 
Context: *	from-internal
Queue: *	200 Recepcion 
Retries: *	<input type="text"/>
Archivo de Llamadas: *	<input type="text"/> <input type="button" value="Examinar..."/>
Script: *	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> [Style] [Font] [Size]   <b>B</b> <i>I</i> <u>U</u>           </div>

Nombre	Nombre de la Campaña
Fecha Inicio	Fecha de inicio en que se va a encontrar vigente la Campaña
Fecha Fin	Fecha de fin de la Campaña. Luego de esta fecha no se realizarán más llamadas aunque hayan quedado números telefónicos pendientes.
Formulario	Seleccionar los formularios de los cuales se va a hacer uso durante la campaña telefónica, para recolectar datos.
Troncal	Troncal por la que las llamadas telefónicas salen.
Contexto	Nombre del contexto a utilizar en una campaña. Por defecto se utiliza: <b>from-internal</b>
Cola	Cola que se ha creado en el IVR con los agentes que van a realizar las llamadas y que es asignada para realizar la campaña
Intentos	Número de veces que se reintenta ejecutar una una llamada que no se ha ejecutado con éxito.
Archivo de Llamadas	Archivo formato csv que contiene los números de teléfonos de las personas a las cuales se realizará las llamadas. A más de los teléfonos también se pueden cargar mas datos. Ver ejemplos.
Script	Es un mensaje de guía para los agentes en el momento que están realizando las llamadas, es decir, que este podría servir en el momento que una llamada es realizada y el agente tiene un saludo cargado en este script

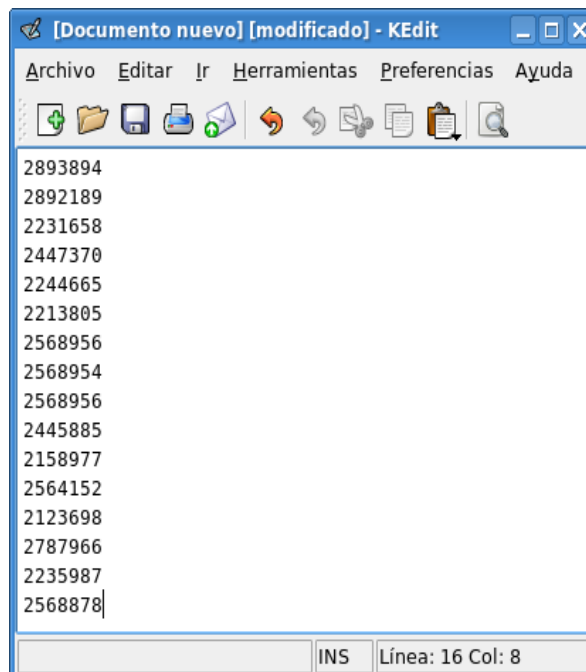
## Archivo de Llamadas

En el archivo de llamadas se colocarán los números de teléfonos, los cuales serán marcados por el call center para efectuar una campaña. También es posible especificar en el archivo más columnas que contengan datos como Nombre, Dirección, Cédula, etc..

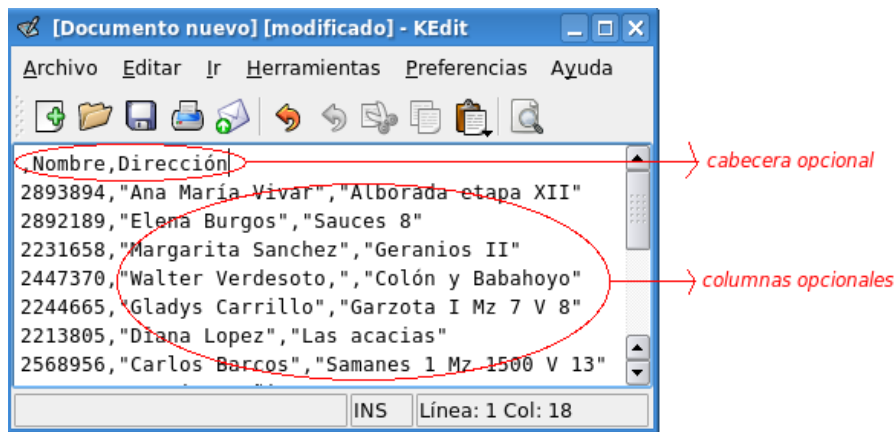
Restricciones del archivo:

- Debe ser en formato csv.
- La primera columna debe ser el número telefónico.
- Si se especifica en la primera fila las cabeceras, esta debe iniciar con una coma (,).

## Formato básico del archivo de llamadas



## Formato avanzado del archivo de llamadas



Nota: El número de teléfono, no tendrá cabecera alguna, los demás campos se colocarán separados por (,) comas.

### c) Visualizar, Editar y Eliminar

Al dar click sobre el nombre **View**, nos llevará a una pantalla donde se mostrará los datos de la campaña.

 View Campaign













Name: *	Campana 1
Start Date: *	01 Feb 2008 15:23
End Date: *	29 Feb 2008 15:23
Form: *	Recolección de datos básicos
Trunk: *	ZAP/g0
Context: *	from-internal
Queue: *	7000 Ventas
Retries: *	2
Script: *	Buenos Dias, La Cuesta que usted.....

Para editar, desactivar o eliminar una campaña haga uso de los botones que se encuentran en la parte de arriba de la información .

Los datos que puede cambiar son: Nombre, Fecha Inicial, Fecha Final, Formularios, Troncal, Contexto, Cola, Número de Intentos, Script.

 Edit Campaign "Campaña 1"

Apply changes Cancel

Name: *	<input type="text" value="Campaña 1"/>
Start Date: *	<input type="text" value="01 Feb 2008 15:23"/> 
End Date: *	<input type="text" value="29 Feb 2008 15:23"/> 
Form: *	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"><div style="display: flex; align-items: center;"><div style="margin-right: 10px;"><input type="button" value="&gt;&gt;"/> <input type="button" value="&lt;&lt;"/></div><div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; flex-grow: 1;">Recolección de datos básicos</div></div></div>
Trunk: *	<input type="text" value="ZAP:ig0"/>
Context: *	<input type="text" value="from-internal"/>
Queue: *	<input type="text" value="7000 Ventas"/>
Retries: *	<input type="text" value="2"/>
Script: *	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"><div style="display: flex; justify-content: space-between;"><span>[Style]</span><span>[Font]</span><span>[Size]</span></div><div style="border-top: 1px solid gray; padding-top: 5px;"><b>B</b> <i>I</i> <u>U</u>             </div><p>Buenos Dias, La Cuesta que usted.....</p></div>

## 1.6.Llamadas Entrantes

Nos permite asignar aquellas colas que serán destinadas para recepción de llamadas en un call center, facilitando realizar un monitoreo de la llamadas recibidas por un agente, para determinar cuales se realizaron con éxito y cuales no lograron contestación.

### a)Listado de Colas

Muestra la lista de las Llamadas Entrantes, con los siguientes datos:

The screenshot shows a web interface titled "Queue List". At the top left is a menu icon and the title. Below the title is a "Select Queue" button and a "Status" dropdown menu set to "All". Below this is a navigation bar with "Start", "Previous (1 - 2 of 2)", "Next", and "End" links. The main content is a table with the following data:

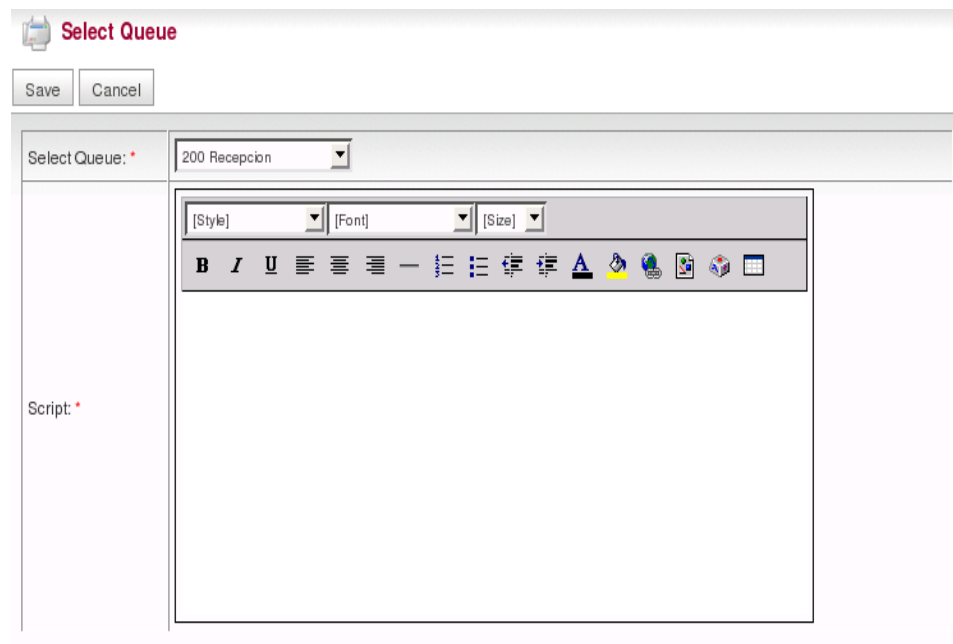
Name Queue	Status	Options
8000	Active	<a href="#">View</a>
791	Inactive	<a href="#">Activate</a>

At the bottom of the table is another navigation bar with "Start", "Previous (1 - 2 of 2)", "Next", and "End" links.

Nombre de cola	Número de la Cola
Estado	Activa Inactiva
Opciones	Ver. Muestra información de la cola, tal como: Script . Detallado, cuál es el mensaje observado por los agentes. La cola seleccionada podrá ser: Editada o Desactivada. Activar. Activa una cola posee el estado de Inactiva

## b) Seleccionar una Cola

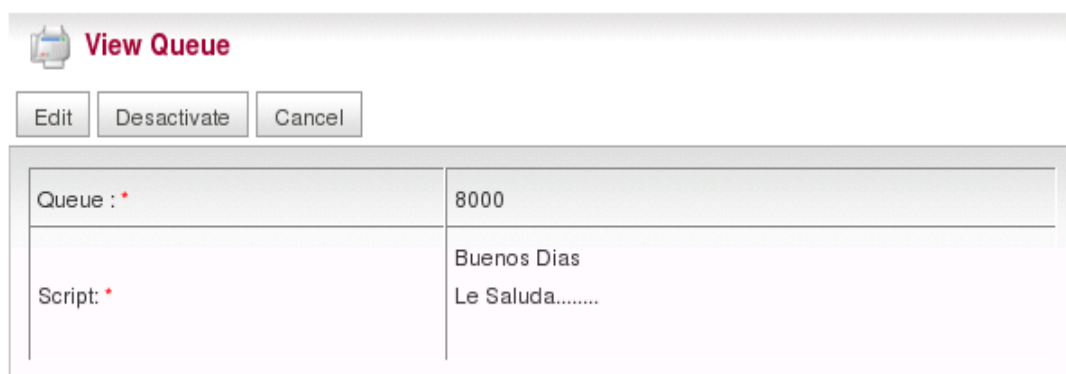
Para seleccionar una cola, dar click en el botón de Seleccionar una cola. Se mostrará un formulario en cual se ingresarán los siguientes campos:



Seleccionar una cola	Seleccionar una cola
Script	Mensaje visualizado por Agente

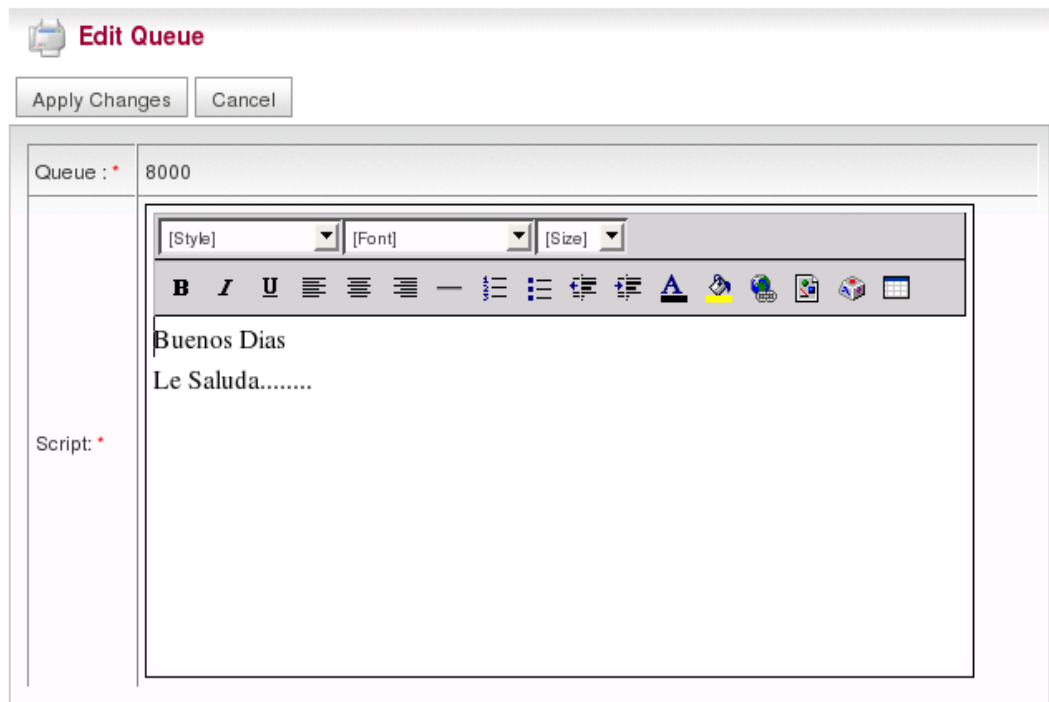
## b) Visualizar, Editar y Eliminar

Al dar click sobre el nombre **View**, nos llevará a una pantalla donde se mostrará los datos de la cola.



Para eliminar una cola de click en el botón Eliminar.

Puede además modificar los datos de la cola click en el botón Editar. El dato que puede cambiar es: el Script.



## 1.7.Administrador de Breaks

La opción **Administrador de Breaks** nos permite crear instantes de tiempos predefinidos en los cuales los agentes no recibirán o realizarán llamadas, un ejemplo de Break, es el tiempo de lunch de un agente, muy importante prefijar los tiempos de break para de esta forma poder determinar la productividad de los agentes y reconocer cual fue el tiempo en el que estuvo ausente del call center.

### a)Listado de Breaks

Muestra la lista de Breaks, con los siguientes datos:

Name	Description	Status	Options
Administración	Reunión sin ser planificada con Mandos Superiores	Active	<a href="#">View</a>
Lunch	Tiempo de 30 min	Active	<a href="#">View</a>
Reunión	Reunión previamente planificada	Inactive	<a href="#">Activate</a>

Nombre	Nombre del Break
Descripción	Descripción del Break
Estado	Activa Inactiva
Opciones	Ver. Muestra información del break. El break podrá ser: Editado o Desactivado. Activar. Activa un break cuyo estado es Inactivo

### b)Insertar nuevo Break

Para crear un break, dar click en el botón de Crear Nuevo Break. Se mostrará un formulario en cual se ingresarán los siguientes campos:

Name: \*

Description: \*

\* Required field

Nombre	Nombre del Break
--------	------------------

Descripción

Descripción del Break


### c) Visualizar, Editar y Eliminar

Al dar click sobre el nombre **View**, nos llevará a una pantalla donde se mostrará los datos del break.

Edit	Desactivate	Cancel
Name: *	Administración	
Description: *	Reunión sin ser planificada con Mandos Superiores	

Para desactivar un break de click en el botón desactivar.

Puede además modificar los datos del break click en el botón Editar. Los datos que puede cambiar son: Nombre y Descripción.

 **Edit Break "Administración"**

Apply changes	Cancel
Name: *	Administración
Description: *	Reunión sin ser planificada con Mandos Superiores

## **1.8. Agente Consola**

La opción Agente Consola nos proporcionará realizar una campaña vigente (realización de encuestas a números telefónicos predeterminados), por parte de un agente del call center activo. También permitirá receptor llamadas de números telefónicos que ingresen por la cola especificada en la opción llamadas entrantes.

Para ingresar a Agente Consola, se deberá ingresar el número de agente que se haya asignado y la respectiva extensión a utilizar para la realización de la campaña, se podrá recolectar datos por medio de los formularios.

Es de suma importancia que un agente recuerde CERRAR SESIÓN al terminar su jornada en el call center, debido a el monitoreo de la duración de la sesión del agente realizando una campaña, para evitar alteraciones en los reportes.

**a) Ingreso a Agente Consola.** Se mostrará la siguiente interfaz:

» Bienvenido a la consola de agente

Por favor ingrese su número de agente y la extensión

Número de Agente:

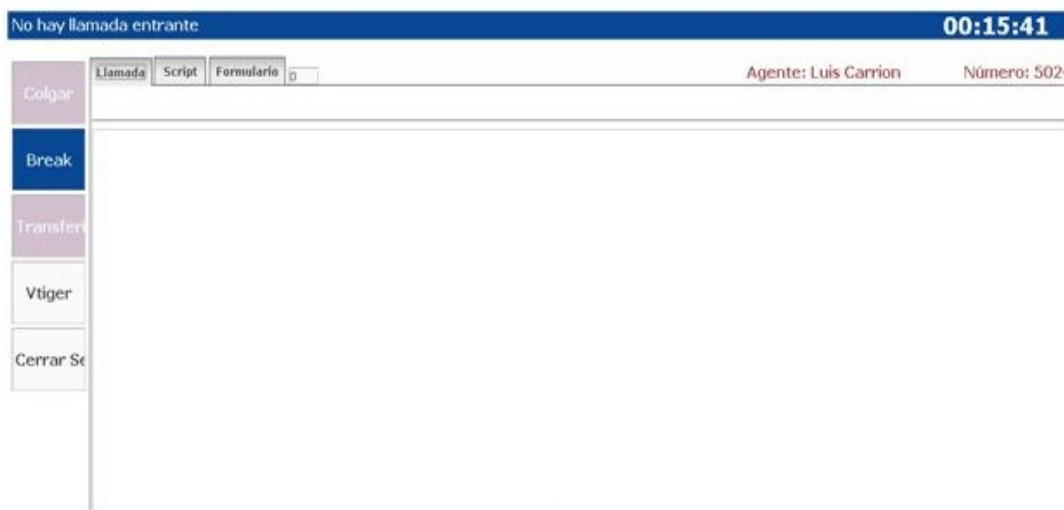
Extensión:

Se ingresarán los siguientes campos:

Número de Agente	Número de Agente
Extensión	Seleccionar la extensión con el cual se receptorán o realizarán las llamadas

## b)Agente Consola

El ingreso al agente consola fue realizado, se esperará unos segundos, verificando si existen campañas activas, en el caso de existiesen el agente podría comenzar a efectuarán las llamadas a los número proporcionados en la creación de una Campaña, o podrá receptor llamadas.



### c) Realizando Llamadas

Se efectúan las llamadas a los números que fueron ingresados para realizar una campaña. Se mostrará en pantalla la descripción de la persona a la cual se le esta efectuando la campaña, la información presentada será de acuerdo al archivo de llamadas elaborado, ejemplo: si sólo se realizó el formato básico de llamadas, se mostrarán sólo el número al cual se esta realizando la llamada, a diferencia de que si se posee más datos se presentarán el número, el nombre, dirección, etc de la persona.



Elastix is licensed under [GPL](#) by [PaloSanto Solutions](#), 2006, 2007.

Se esta realizando una llamada al número mostrado en pantalla, además observamos la información adicional ingresada en el archivo de llamadas.

## d) Ingreso de los datos en Formulario de Campaña Activa

Escoger el formulario el cual se realizará al número que ha sido llamado, se obtendrá la información respectiva. La datos que se llenen en el formulario serán descritos en la creación del mismo.

The screenshot displays a CRM interface with a green header bar containing 'Calling' and a timer '00:00:44'. Below the header, there are tabs for 'Llamada', 'Script', and 'Formulario'. The 'Formulario' tab is active, showing a survey form titled 'Encuesta Cambiara'. The form includes a 'Guardar' button and several questions with input fields and dropdown menus. The questions are:






1. ¿Dentro del hogar quien es la persona que toma la decisión de compra de equipos o suministro de computación?
2. Si es otro indicar cual es?
3. ¿En que es lo que se fija para acudir a un local de venta de equipos de computación?
4. ¿Esta conforme con la calidad de los equipos de computación que adquiere?
5. ¿Indíqueme por que?
6. ¿Si una nueva tienda de equipos y suministro de computación abriera un local, donde preferiria que este ubicado?

Below the questions, there is an instruction: Instrucción: Si el encuestado no es la persona que toma las decisiones solicitar que comunice con el mismo, si no se logra comunicar terminar la encuesta aplicar despedida

## e) Script.

Describe los pasos que un agente deberá seguir para efectuar una llamada, el script dependerá de la campaña que se este realizando.

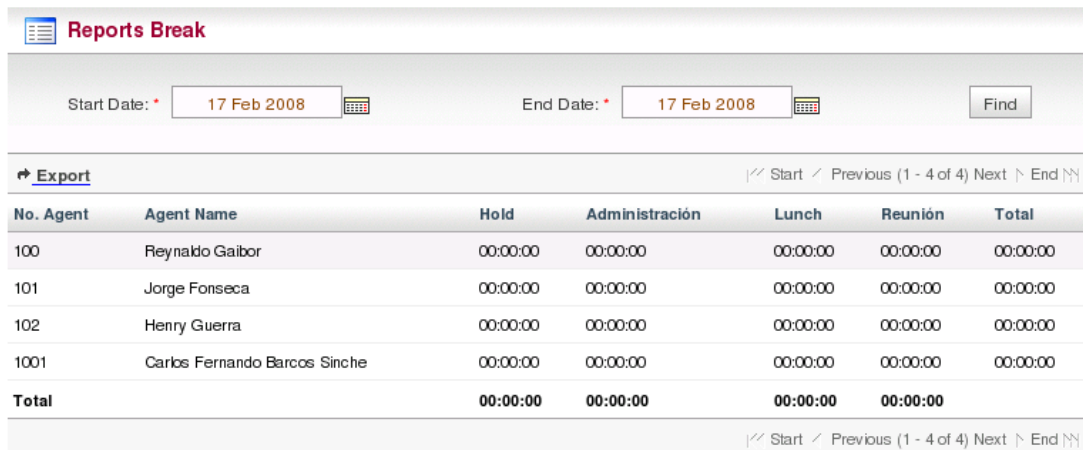
## f) Botones del Agente Consola

	<p><b>Colgar.</b> Para cancelar una llamada que se ha finalizado, dar click en colgar.</p>
	<p><b>Break.</b> Si se debe realizar una pausa a las llamadas que se están efectuando pertenecientes a una campaña, por motivos de Reunión, Lunch, etc.</p>
	<p><b>Transferir.</b> Transferir la llamada a alguna extensión existente.</p>
	<p><b>Vtiger.</b> Nos muestra el enlace al CRM Vtiger integrado en ELASTIX</p>
	<p><b>Cerrar Sesión.</b> Es muy importante, al finalizar la campaña, o al tener que salir de agente consola por algún motivo, se deberá cerrar la sesión para evitar futuros inconveniente. Si se da el caso de que un agente olvido Cerrar Sesión se lo deberá desconectar desde la administración de Agentes y desconectarlo.</p>

## 1.9.Reportes

### a)Reporte de Breaks

Muestra la información del tiempo en el cual un agente no ha estado receptando, ni realizando llamadas (Tiempo de Break), clasificándolos por los breaks ingresados en el administrador de break, calculando en tiempo total en el que un agente estuvo ausente de la sesión. Esta información está clasificada por agentes.



The screenshot shows a web interface titled "Reports Break". It includes search filters for "Start Date" and "End Date", both set to "17 Feb 2008", and a "Find" button. Below the filters is an "Export" button and navigation controls. The main data is presented in a table with the following columns: No. Agent, Agent Name, Hold, Administración, Lunch, Reunión, and Total. The table lists four agents with zero break time recorded for each, and a total row also showing zero time.

No. Agent	Agent Name	Hold	Administración	Lunch	Reunión	Total
100	Reynaldo Gaibor	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
101	Jorge Fonseca	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
102	Henry Guerra	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
1001	Carlos Fernando Barcos Sinche	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
<b>Total</b>		<b>00:00:00</b>	<b>00:00:00</b>	<b>00:00:00</b>	<b>00:00:00</b>	

El reporte cambiará dependiendo de los valores de filtrado:

Fecha Inicial	Ingreso fecha de inicial
Fecha Final	Ingreso fecha de final

El reporte detalla lo siguientes campos:

Export	Download archivo en formato CSV (Campos separados por comas)
No. Agente	Número de Agente
Nombre de Agente	Nombre del Agente
Hold	Tiempo de Break por Default
Administración, Lunch, Reunión	Tiempo de Breaks creados (Ver Administrador de Breaks)
Total	Tiempo total de los break tomados por un agente.

## b) Detalles de Llamadas

Muestra la información en forma detallada de la llamadas recibidas(Inbound) y realizadas(Outbound) por medio del call center. Ingresando el rango de la fechas en la cual se desea ver el detalle de las llamadas, se especifica el Status de la llamada receptada o realizada, el tiempo de espera, la duración de la llamada, etc.

Calls Detail												
Start Date: *		17 Feb 2007		End Date: *		17 Feb 2008						
Column:		No. Agent		100								Filter
Column:		No. Agent										
<a href="#">Export</a>											Start / Previous (1 - 6 of 6) Next / End	
No. Agent	Agent	Start Date	Start Time	End Date	End Time	Duration	Duration Wait	Queue	Type	Phone	Transfer	Status
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	11:21:22	2007-12-19	11:24:43	00:03:21	00:00:00	8000	Inbound			Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	11:25:21	2007-12-19	11:25:41	00:00:20	00:00:00	8000	Inbound	702		Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	11:26:39	2007-12-19	11:27:07	00:00:28	00:00:00	8000	Inbound	702		Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	11:47:56	2007-12-19	11:48:58	00:01:02	00:00:00	8000	Inbound	704		Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	12:02:54	2007-12-19	12:03:04	00:00:10	00:00:00	8000	Inbound	704		Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	12:09:15	2007-12-19	12:09:36	00:00:21	00:00:00	8000	Inbound	710		Success
<b>Total</b>						<b>00:05:42</b>						

El reporte cambiará dependiendo de los valores de filtrado:

Fecha Inicial	Ingreso fecha de inicial
Fecha Final	Ingreso fecha de final
Columna	Ingresar: No. Agente, Cola, Tipo (Inbound - In, Outbound - Out), Teléfono Campo en blanco

El reporte detalla lo siguientes campos:

Export	Download archivo en formato CSV (Campos separados por comas)
No. Agente	Número de Agente
Agente	Nombre del Agente
Fecha Inicio	Fecha de inicio de la llamada

Hora Inicio	Hora de inicio de la llamada
Fecha Fin	Fecha de fin de la llamada
Hora Fin	Hora de fin de la llamada
Duración	Duración de la llamada registrada
Tiempo Espera	Tiempo de espera de una llamada recibida o realizada
Cola	Número de la cola donde fue efectuada la llamada
Tipo	Inbound, Outbound
Teléfono	Número de Teléfono marcado
Transferencia	Número de la extensión donde se transfirió la llamada
Estado	Success. Llamada se realizó con éxito En linea. Llamada se está efectuando Abandoned. Llamada fue abandonada

### c) Llamadas por Hora

Muestra la información de las llamadas recibidas y realizadas por hora clasificadas por cola.

Se detalla el número de la llamadas realizadas en cada hora (124 horas) visualizándolo por cada una de las colas, además de q nos muestra el total de número de llamadas efectuadas en el rango determina por las fechas ingresadas.

Queue	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	Total Calls
791															2										15
8000											4	3	3	3											15
<b>Total</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30

El reporte cambiará dependiendo de los valores de filtrado:

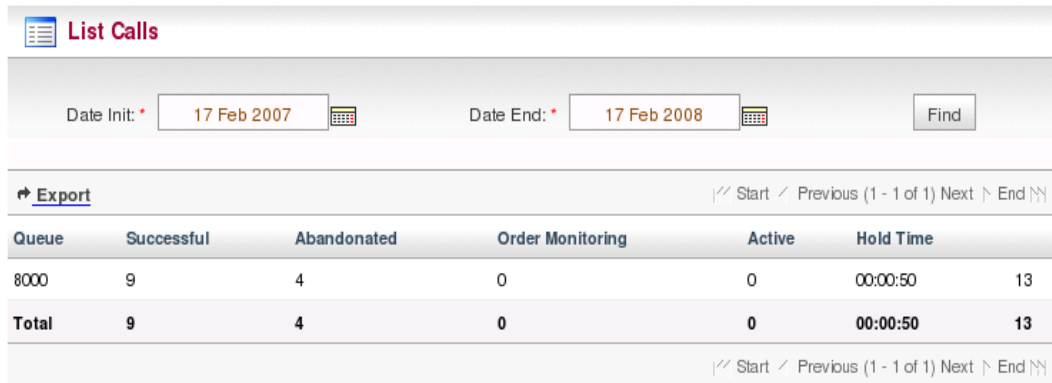
Fecha de Inicio	Ingreso fecha de inicial	
Fecha Fin	Ingreso fecha de final	
Tipo	Entrante (Ingoing) Saliente (Outgoing)	
Estado	Si es Entrante Todas Exitosas Abandonadas	Si es Saliente Todas Exitosas No realizadas Abandonadas

El reporte detalla lo siguientes campos:

Export	Download archivo en formato CSV (Campos separados por comas)
Cola	Número de la cola donde fueron efectuadas las llamadas
Horas 00:00 01:00 ..... 23:00	Número de llamadas por hora
Total de Llamadas	Total de llamadas realizadas por cola

## d) Llamadas Entrantes

Muestra la información del número de llamadas recibidas, clasificadas por cola mostrando el número de llamadas Exitosas, abandonadas, fin de monitoreo, activas y tiempo de espera de la llamada receptada.



The screenshot shows a web interface titled "List Calls". It includes date filters for "Date Init:" (17 Feb 2007) and "Date End:" (17 Feb 2008), with a "Find" button. Below the filters is an "Export" link and navigation controls. The main data is presented in a table with columns: Queue, Successful, Abandoned, Order Monitoring, Active, Hold Time, and a final count column. The data for queue 8000 is as follows:

Queue	Successful	Abandoned	Order Monitoring	Active	Hold Time	
8000	9	4	0	0	00:00:50	13
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>00:00:50</b>	<b>13</b>

El reporte cambiará dependiendo de los valores de filtrado:

Fecha Inicial	Ingreso fecha de inicial
Fecha Final	Ingreso fecha de final

El reporte detalla lo siguientes campos:

Export	Download archivo en formato CSV (Campos separados por comas)
Cola	Número de la cola donde fueron efectuadas las llamadas
Exitosas	Número de llamadas exitosas
Abandonadas	Número de llamadas abandonadas
Fin de Monitoreo	Número de llamadas q han llegado al fin de monitoreo
Activas	Número de llamadas activas
Llamadas en espera	Número de llamadas en espera
Total de Llamadas	Total de llamadas realizadas por cola

## d) Llamadas por Agente

Muestra la información del número de llamadas receptadas(Inbound) y realizadas(Outbound) por agente. Facilitándonos un informe de las llamadas que un agente a recibido o realizado, con la respectiva duración, el promedio y la llamada más larga de acuerdo a los parámetros seteados en los filtros.

No. Agent	Agent	Type	Queue	Calls answered	Duration	Average	Call longest
100	Reynaldo Gaibor	Inbound	8000	6	00:05:42	00:00:57	00:03:21
101	Jorge Fonseca	Inbound	8000	2	00:00:09	00:00:04	00:00:09
102	Henry Guerra	Inbound	8000	1	00:00:16	00:00:16	00:00:16
<b>Total</b>				<b>9</b>	<b>00:06:07</b>	<b>00:00:25</b>	<b>00:03:21</b>

El reporte cambiará dependiendo de los valores de filtrado:

Fecha Inicial	Ingreso fecha de inicial
Fecha Final	Ingreso fecha de final
Columna	Ingresar: No. Agente, Cola, Tipo (Inbound - In, Outbound - Out), Teléfono Campo en blanco

El reporte detalla lo siguientes campos:

Export	Download archivo en formato CSV (Campos separados por comas)
No. Agente	Número de Agente
Agente	Nombre del Agente
Tipo	Inbound, Outbound
Cola	Número de la cola donde fue efectuada la llamada
Llamadas Contestadas	Número de llamadas contestadas
Duración	Duración de todas las llamadas

Promedio	Promedio de la duración de todas las llamadas
Llamadas más Larga	Tiempo de la llamada más larga efectuada

### e)Tiempo de Espera

Muestra la información del número de llamadas clasificadas por un rango de espera tanto de recepción, como de realización, además del tiempo de espera promedio, el tiempo de espera mayor y el total de llamadas de la cola. Los rangos de tiempo se muestran en segundos.

Queue	0 - 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 >	Tiempo Promedio Espera(Seg)	Espera Mayor(seg)	Total Calls
791	0	0	0	0	1	0	1	120	191	2
8000	11	2	0	0	0	0	0	4	16	13
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>124</b>	<b>191</b>	<b>15</b>

El reporte cambiará dependiendo de los valores de filtrado:

Fecha de Inicio	Ingreso fecha de inicial	
Fecha Fin	Ingreso fecha de final	
Tipo	Entrante (Ingoing) Saliente (Outgoing)	
Estado	Si es Entrante Todas Exitosas Abandonadas	Si es Saliente Todas Exitosas No realizadas Abandonadas

El reporte detalla lo siguientes campos:

Export	Download archivo en formato CSV (Campos separados por comas)
Cola	Número de la cola donde fueron efectuadas las llamadas

Segundos 0 - 10 11 - 20 ..... 61 >	Rango de segundos
Tiempo Promedio de Espera (seg)	El promedio del tiempo de las llamadas en espera.
Espera Mayor (seg)	La llamada q espero más
Total de Llamadas	Total de espera de llamadas

## f) Tiempo de Login y Logout

Muestra la información del tiempo en el cual un agente ha estado activo en la consola agente desde el momento de abrir su sesión hasta cerrarla, midiendo así la eficiencia del agente, contabilizando el tiempo de las llamadas contestadas sobre el tiempo q estuvo activo clasificada por agente o de manera detallada(se muestran todos los registros).

Time Login-Logout							
Date Init *	19 Dec 2007	Date End *	19 Dec 2007	Type	Detallado	Find	
<a href="#">Export</a>		Start Previous (1 - 26 of 26) Next End					
Agent	Name	Login	Logout	Total Login	Time of Calls	Service(%)	Status
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 11:19:35	2007-12-19 11:40:06	00:20:31	00:04:09	20.23	
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 11:35:20	2007-12-19 11:36:08	00:00:48	00:00:00	0.00	
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 11:47:34	2007-12-19 11:49:14	00:01:40	00:01:02	62.00	
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 11:55:13	2007-12-19 11:55:15	00:00:02	00:00:00	0.00	
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 12:01:26	2007-12-19 12:01:27	00:00:01	00:00:00	0.00	
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 12:02:40	2007-12-19 12:10:27	00:07:47	00:00:31	6.64	
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 12:50:29	2007-12-19 12:55:10	00:04:41	00:00:00	0.00	
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 13:33:28	<b>2008-02-17 23:26:16</b>	1449:52:48	00:00:00	0.00	En Linea
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 11:14:08	2007-12-19 11:14:19	00:00:11	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 11:47:05	2007-12-19 11:47:06	00:00:01	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 11:52:44	2007-12-19 11:52:46	00:00:02	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:11:49	2007-12-19 12:11:51	00:00:02	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:22:48	2007-12-19 12:39:17	00:16:29	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:39:36	2007-12-19 12:44:30	00:04:54	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:46:42	2007-12-19 12:47:24	00:00:42	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:48:18	2007-12-19 12:55:41	00:07:23	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:56:31	2007-12-19 12:56:33	00:00:02	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:57:13	2007-12-19 13:03:57	00:06:44	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:04:57	2007-12-19 13:07:53	00:02:56	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:09:28	2007-12-19 13:09:34	00:00:06	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:10:14	2007-12-19 13:11:07	00:00:53	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:16:10	2007-12-19 13:31:43	00:15:33	00:00:09	0.96	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:17:04	2007-12-19 13:27:11	00:10:07	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:32:00	2007-12-19 13:32:02	00:00:02	00:00:00	0.00	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:32:35	2007-12-19 13:32:37	00:00:02	00:00:00	0.00	
102	Henry Guerra	2007-12-19 12:21:10	2007-12-19 12:22:03	00:00:53	00:00:16	30.19	
<b>Total</b>				<b>1451:35:20</b>	<b>00:06:07</b>		
		Start Previous (1 - 26 of 26) Next End					

El reporte cambiará dependiendo de los valores de filtrado:

Fecha de Inicio	Ingreso fecha de inicial
Fecha Fin	Ingreso fecha de final
Tipo	Detallado General (Clasificado por Agente)

El reporte detalla lo siguientes campos:

Export	Download archivo en formato CSV (Campos separados por comas)
No. Agente	Número de Agente
Login	Fecha inicio – Hora inicio de login
Logout	Fecha fin – Hora fin de logout
Total Login	Tiempo en el cual un agente estuvo conectado
Tiempo en Llamadas	Duración de todas las llamadas
Service	Medida de Eficiencia
Estado	En linea.

## g) Gráfico de Llamadas por hora

Muestra la información de las llamadas recibidas y realizadas por hora clasificadas por cola de forma gráfica. Se detalla el número de la llamadas realizadas en cada hora (124 horas) visualizándolo por cada una de las colas, además de q nos muestra el total de número de llamadas efectuadas en el rango determina por las fechas ingresadas.

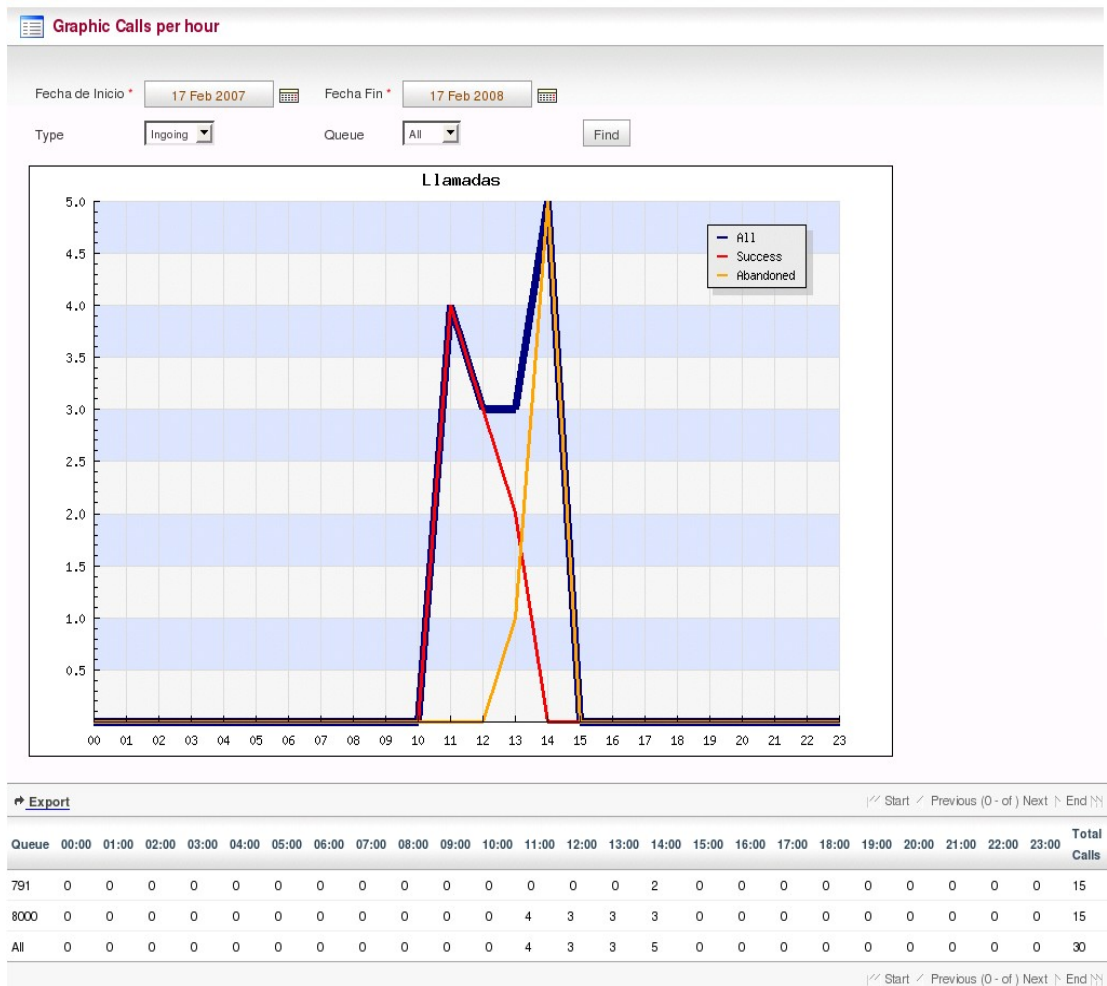
Línea Azul. Llamadas Exitosas y Abandonadas

Línea Roja. Llamadas exitosas

Línea Amarilla. Llamadas Abandonadas

**Eje X:** Rango de Horas

**Eje Y:** Número de Llamadas



El reporte cambiará dependiendo de los valores de filtrado:

Fecha de Inicio

Ingreso fecha de inicial

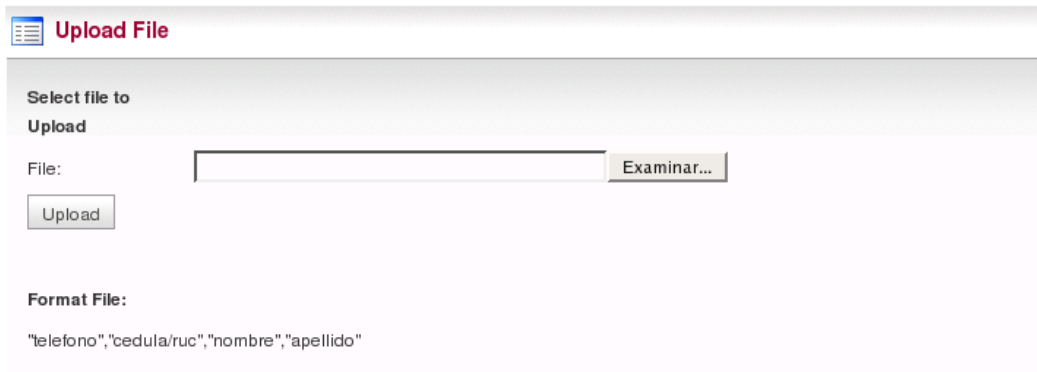
Fecha Fin	Ingreso fecha de final
Tipo	Entrante (Ingoing)
Estado	Todas Exitosas Abandonadas

El reporte detalla lo siguientes campos:

Export	Download archivo en formato CSV (Campos separados por comas)
Cola	Número de la cola donde fueron efectuadas las llamadas
Horas 00:00 01:00 ..... 23:00	Número de llamadas por hora
Total de Llamadas	Total de llamadas realizadas por cola

## 1.10. Clientes

a) Ingreso de Clientes. Se mostrará una interfaz en cual se ingresarán los siguientes campos:



Upload File

Select file to Upload

File:  Examinar...

Upload

Format File:

"telefono","cedula/ruc","nombre","apellido"

Archivo	Seleccionar dentro del directorio el archivo poseedor de los clientes. El archivo podrá tener extensión (.csv o .doc)
---------	---

### Formato del Archivo del cliente

"telefono","cedula/ruc","nombre","apellido"

### Ejemplo:

"2289652", "0968956321", "Roxan", "Villacis"

"2369878", "0923589658", "Cesar", "Morales"

.....

.....

"2372846", "0756910615", "Sarah", "Lopez"