



Quemetrís Aló

Métricas y marcador

Incremente el **RENDIMIENTO**
y productividad de sus campañas
en tiempo real por medio de métricas
PERSONALIZADAS.

aló

**global
technologies**

a business with soul

Más de 200 métricas para analizar y mejorar el rendimiento

Llamadas totales

- Número total de llamadas procesadas
- Porcentaje de llamadas respondidas, por corrida
- Porcentaje de llamadas perdidas, por corrida
- Llamadas multipista procesadas

Llamadas contestadas

- Número de llamadas
- Duración total de la llamada
- Duración promedio de la llamada
- Llamada promedio en espera
- Duración mínima / máxima de la llamada
- Llamada mínima / máxima en espera
- Duración total de la llamada
- Tiempo de espera total
- Agentes en cola
- Número de llamadas atendidas por agente
- Acuerdo de nivel de servicio
- Causas de desconexión
- Traslados
- Llamadas respondidas por cola
- Llamada respondida, por dirección (entrante / saliente)
- Llamada respondida, por número de períodos de llamada
- Llamada extensa y detalles de restricción

Llamadas sin contestar

- Número de llamadas sin contestar
- Tiempo promedio antes de la desconexión
- Tiempo mínimo / máximo antes de la desconexión
- Tiempo acumulado total antes de la desconexión
- Posición media en la desconexión
- Posición mínima / máxima en la desconexión
- Causas de desconexión
- Distribución por duración de llamadas no respondidas
- SLA inclusivo de llamadas respondidas y no contestadas
- Llamadas no respondidas por tecla presionada (selecciones de menú IVR)
- Llamadas no respondidas, por número de períodos
- Todas las llamadas, por número de períodos
- Detalles completos de la llamada sin respuesta

Desglose del código de área

(para llamadas contestadas y perdidas)

- Código de AREA
- Número de llamadas
- Tiempo total de llamadas
- Tiempo promedio por llamada (para llamadas atendidas)
- Espera promedio por llamada
- Posición promedio en la desconexión (para llamadas perdidas)
- El desglose del código de área se puede ejecutar dinámicamente con diferentes subcadenas de código de área

Intentos de llamadas entrantes de ACD

- Total de intentos de ACD enviados a operadores
- Intentos promedio de llamadas contestadas
- Intentos mínimos / máximos para llamadas contestadas
- Intentos totales de llamadas contestadas
- Intentos promedio de llamadas no respondidas
- Intentos mínimos / máximos para llamadas no respondidas
- Intentos totales de llamadas no respondidas
- Intentos de ACD por terminal
- Tonos promedio por terminal desglosado por llamada respondida / no contestada.
- Total de timbres por terminal desglosado por llamada respondida / no contestada
- Intentos de ACD por cola
- Tonos promedio por cola desglosados por llamada respondida / no contestada
- Total de timbres por cola desglosados por llamada respondida / no contestada

Distribución de llamadas

- Distribución de llamadas respondidas por día
- Duración media / mínima / máxima de llamadas por día
- Distribución de tiempo de espera de llamadas contestadas por día
- Tiempos de espera promedio / mínimo / máximo por día
- Distribución de tiempo de espera de llamadas no respondidas por día
- Tiempo de espera promedio / mínimo / máximo de llamadas no respondidas por día
- Ventas y contactos por día.
- Distribución de llamadas respondidas por hora
- Duración media / mínima / máxima de llamadas por hora
- Llamadas respondidas distribución del tiempo de espera por hora
- Tiempos de espera promedio / mínimo / máximo por hora
- Distribución de tiempo de espera de llamadas no respondidas por hora
- Tiempo de espera promedio / mínimo / máximo de llamadas no respondidas por hora
- Ventas y contactos por hora.
- Distribución de llamadas respondidas por día de la semana.
- Duración promedio / mínima / máxima de llamadas por día de la semana
- Distribución de tiempo de espera de llamadas contestadas por día de la semana
- Tiempos de espera promedio / mínimo / máximo por día de la semana
- Distribución de tiempo de espera de llamadas no respondidas por día de la semana
- Tiempo de espera promedio / mínimo / máximo de llamadas no respondidas por día
- Ventas y contactos por día de la semana.
- Los informes por hora se pueden ajustar para mostrar la mitad o el cuarto de hora según sea necesario

Agentes

- Cantidad de agentes disponibles
- Tiempo total del agente
- Tiempo promedio de agente
- Duración mínima / máxima de la sesión del agente
- Disponibilidad del agente
- Tiempo de agente en pausa
- Tiempo de agente facturable y no facturable
- Sesiones y pausas por agente
- Duración media de la sesión por agente
- Duración promedio de pausa por agente
- Pausas por sesión
- Porcentaje de tiempo dedicado a la pausa
- Pausas promedio por sesión
- Llamadas respondidas (número, duración promedio, porcentaje del total) por agente
- Llamadas respondidas por grupo de servicio
- Llamadas respondidas por ubicación del agente
- Detalles completos de la sesión del agente
- Detalles completos de la pausa del agente
- Historial completo de sesiones del agente (sesiones y pausas combinadas)

Resultados

- Tiempo total de agentes ACD
- Tiempo total facturable del agente
- Tiempo total no facturable del agente
- Ventas totales y SPH
- Contactos totales y CPH
- Índice de conversión
- Resultados de llamadas por resultados y porcentajes
- Actividades facturables por tiempo y porcentaje
- Actividades no facturables por tiempo y porcentaje
- Informe detallado de actividades, ventas y contactos por agente.

Detalle de llamada

- Fecha y hora
- Identificador de llamadas
- Cola
- Tiempo de espera y conversación
- Causa de desconexión
- Agente
- ID de llamada de asterisco
- Número de intentos de ACD
- Código de llamada ingresado
- Número de períodos (y detalles completos del período)
- Servidor

Detalle de llamadas perdidas

- Fecha y hora
- Identificador de llamadas
- Cola que manejó la llamada
- Causa de desconexión
- Posición en la desconexión, si está disponible
- Tiempo de espera antes de la desconexión, si está disponible.
- Número de intentos de ACD
- Código de llamada ingresado por el agente
- Tecla presionada
- Número de períodos (y detalles completos del período)
- Servidor

Análisis del centro en tiempo real

- Identificador de llamadas
- Hora ingresada
- Tiempo de espera (actualizado en tiempo real)
- Tiempo de conversación (actualizado en tiempo real)
- Agentes conectados
- Tiempo y extensiones de los últimos inicios de sesión.
- Panel de estado fácil de leer
- Reglas definibles por el usuario para activar alarmas amarillas y verdes
- Número de agentes por cola
- Número de preparados / en pausa / ocupados en otras colas / agentes desconocidos en línea
- Número de llamadas en espera por cola
- Número de llamadas entrantes respondidas
- Número de llamadas salientes realizadas
- Información completa del servidor
- Última llamada manejada por cada agente (tiempo y cola)

Página de visitantes en tiempo real

- Llamadas en proceso
- Informe diario para colas seleccionadas: llamadas atendidas; norte. llamadas, espera promedio, tiempo de conversación promedio
- Informe diario para colas seleccionadas: llamadas perdidas: número de llamadas, espera promedio, tiempo de conversación promedio

¡Hablemos!

USA *1 786 287 3432 - Toll Free: 1888 268 9333 - **Ciudad de México** +52 (55) 852 66800 - **Santiago de Chile** +56 (2) 321 00988
*Marque 2 para Soporte Técnico

COLOMBIA * Bogotá (1) 508 2667 - Medellín (4) 310 6787 - Cali (2) 389 6499 Barranquilla (5) 361 0456 - Pereira (6) 311 1896
Manizales (6) 870 0163 - Colombia línea gratuita: 1800 518 1253
*Marque 2 para Soporte Técnico

E-mail: hablemos@aloglobal.com

 Aló Global Technologies |  @aloglobal |  Aló Global Technologies |  info@aloglobal.com

www.aloglobal.com

 **aló** global
technologies
a business with soul