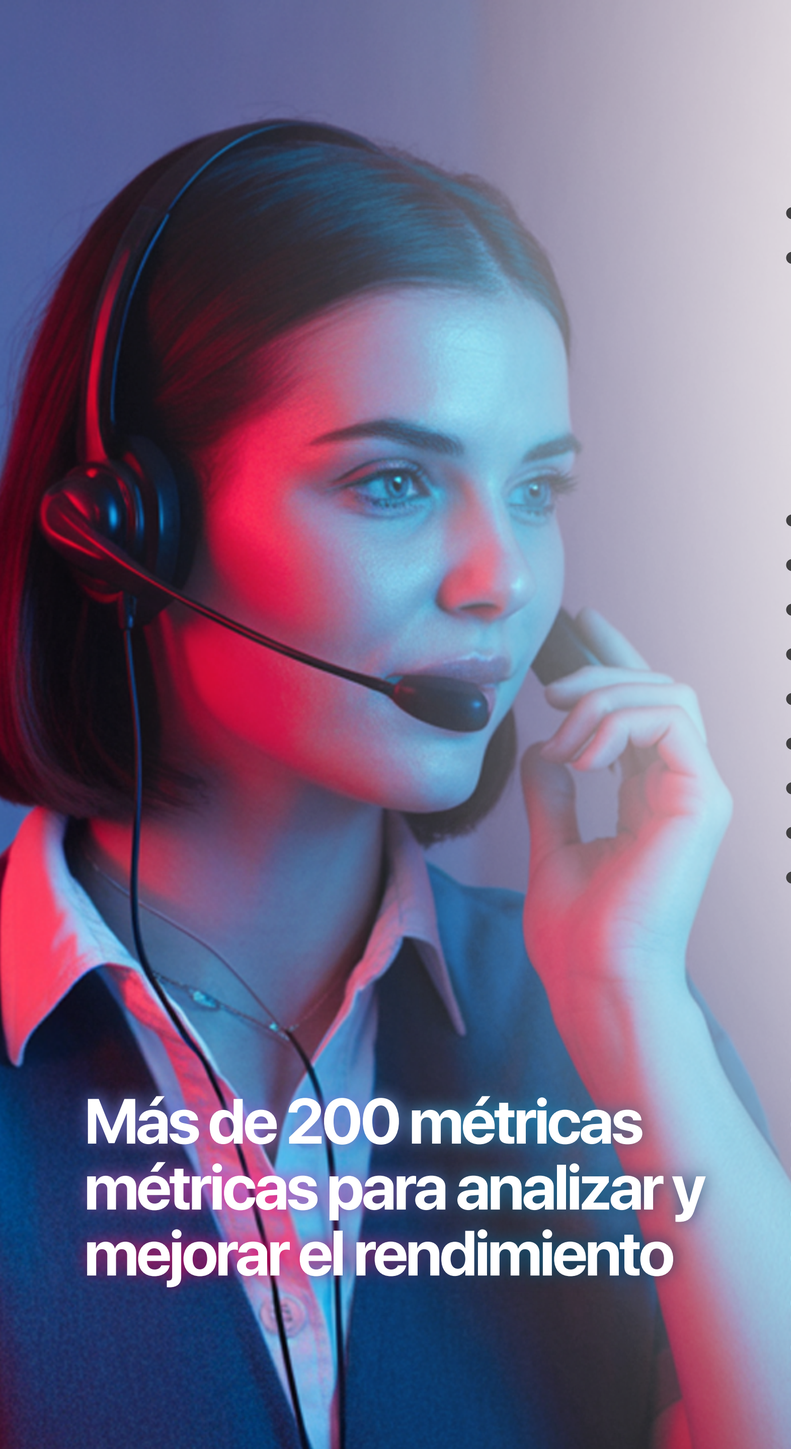
# QueueMetrics Aló

## 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 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)

- Codigo de AREA
- Numero 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
- nforme diario para colas seleccionadas: llamadas atendidas; norte. llamadas, espera promedio, tiempo de conversación promedio
- Informe diario para colas seleccionadas: llamadas perdidas: n. llamadas, espera promedio, tiempo de conversación promedio

# ¡Hablemos!

**USA** +1 305 404 3582 - **Toll Free**: +1888 268 9333 / **Ciudad de México** +52 (55) 852 66800
**Santiago de Chile** +56 (2) 321 00988

**Bogotá** +57 (601) 489 8065 / **Medellín** +57 (604) 609 1046 / **Cali** +57 (602) 389 6499
**Barranquilla** +57 (605) 643 9053 / **Pereira** +57 (606) 311 1896 / **Manizales** +57 (606) 870 0163
**Línea gratuita Colombia**: 1800 518 1253