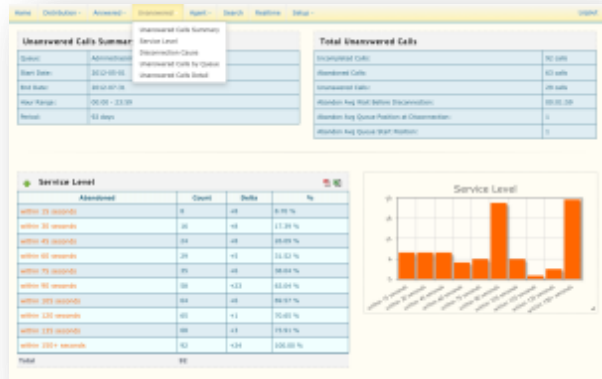


## Módulos de estadística para Call Center de CompletePBX

*El módulo completo de estadísticas de Call Center disponible en CompletePBX es excelente para supervisar las actividades y mejorar la eficiencia de la organización y sus empleados.*

Los reportes presentan datos precisos sobre las actividades de su Call Center, como tablas y cuadros informativos. Los informes se pueden exportar a los formatos PDF y CSV (Excel). Hay un gran número de mediciones disponibles: Acuerdo de nivel de servicio (SLA), Tasas de abandono, Distribución de llamadas, Actividad de agente y muchas más.



### Se presenta en dos versiones:

- Lite - incluida en todos los sistemas CompletePBX
- Pro - módulo adicional para las series CXE y CTS

### Funciones disponibles en ambas versiones, Lite y Pro

- Llamadas Atendidas
- No Atendidas
- Distribución
- Nivel de servicio
- Cuadros
- Importar/Exportar

### Funciones sólo de la versión Pro:

- En Tiempo real
  - Resumen de la cola
  - Detalles de llamadas en espera
  - Estado de agente
- Opciones de personalización
- Buscar
  - ID del llamante
  - Agente
  - Cola
  - Período
  - Duración

## Descripción detallada de las funciones estadísticas de Call Center en CompletePBX, versión Lite

Función	Descripción
<b>Importar datos</b>	Los datos están disponibles utilizando un <i>cron</i> para importar nuevos datos a intervalos programados.
<b>Exportar</b>	Exportar informes a formato PDF para presentaciones, o a CSV para procesamiento externo de los datos
<b>Informes</b>	Atendido, No Atendido o Distribución
<b>Informes de distribución</b>	Análisis según día, día de la semana u hora
<b>Informe de llamadas atendidas</b>	Análisis según: cola, agente, causa de desconexión o nivel de servicio
<b>Informe de nivel de servicio</b>	Informe de nivel de servicio de llamadas atendidas
<b>Informe de llamadas no atendidas</b>	Análisis según cola o según causa de desconexión
<b>Informes varios</b>	Estado de agente, Resumen de cola o detalles de Llamadas en espera
<b>Cuadros</b>	Utiliza HTML5 y Java script, por lo cual no es necesario un navegador compatible con Flash

## Funcionalidades adicionales disponibles en la versión Pro de estadísticas de Call Center para CompletePBX

Función	Descripción/Detalle
<b>Importar datos</b>	Los datos están disponibles a medida que los acontecimientos ocurren, es decir, en tiempo real
<b>Exportar</b>	Exportar informes a formato PDF para presentaciones, o a CSV para procesamiento externo de los datos
<b>Informes</b>	Acuerdo de nivel de servicio, Tasas de abandono, Distribuciones de llamadas, Actividad de agente
<b>Informes de distribución</b>	Análisis según: cola, mes, semana, día, día de la semana, hora, URL, así como informes detallados

<b>Función</b>	<b>Descripción/Detalle</b>
<b>Informe de llamadas atendidas</b>	Análisis según: cola, tiempo de espera, agente, causa de desconexión, duración, llamadas transferidas, así como informes detallados.
<b>Informe de nivel de servicio</b>	Informes de nivel de servicio de llamadas atendidas y no atendidas
<b>Informe de llamadas no atendidas</b>	Análisis según: cola, causa de desconexión, URL, así como informes detallados
<b>Informes varios</b>	Disponibilidad de agente, Duraciones de sesiones y pausas, Disposición de Llamada, así como Informes detallados de Pausadas y de Sesiones
<b>Cuadros</b>	Utiliza HTML5 y Java script, por lo cual no es necesario un navegador compatible con Flash
<b>Buscar</b>	Busque los datos por ID de llamante, por agente, por cola, por intervalos de duración, o por intervalos de fecha
<b>Distribución de informes</b>	Programe la distribución automática por correo electrónico de múltiples informes
<b>Notificaciones</b>	Cree notificaciones automáticas por correo electrónico cuando ciertas variables superan valores específicos pre- definidos por el usuario
<b>Personalización</b>	Personalice informes con su propio idioma, combinaciones de colores, formato de fecha y hora, mediciones, fórmulas, etc.
<b>Supervisión en tiempo real</b>	Opción SPY (Espía) para escuchar las llamadas en curso con la opción de "robar" la llamada
<b>Entrenamiento en tiempo real</b>	Capacite agentes con el método de susurrar durante llamadas

Por más información sobre cómo obtener el máximo provecho de su sistema telefónico CompletePBX, [descargue la guía de consulta de CompletePBX](#) (en inglés).