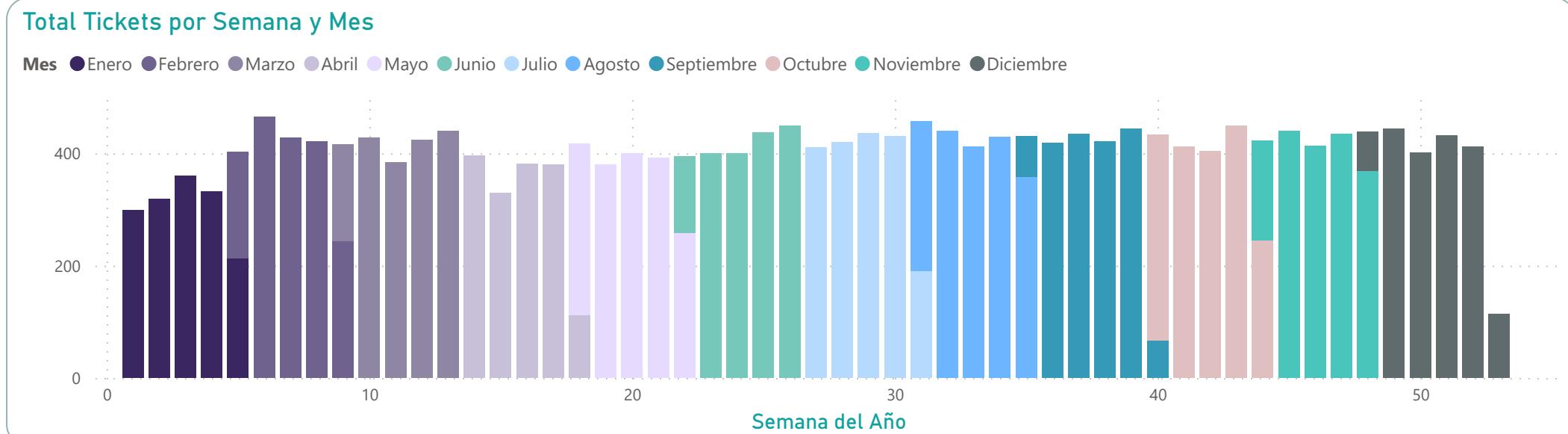
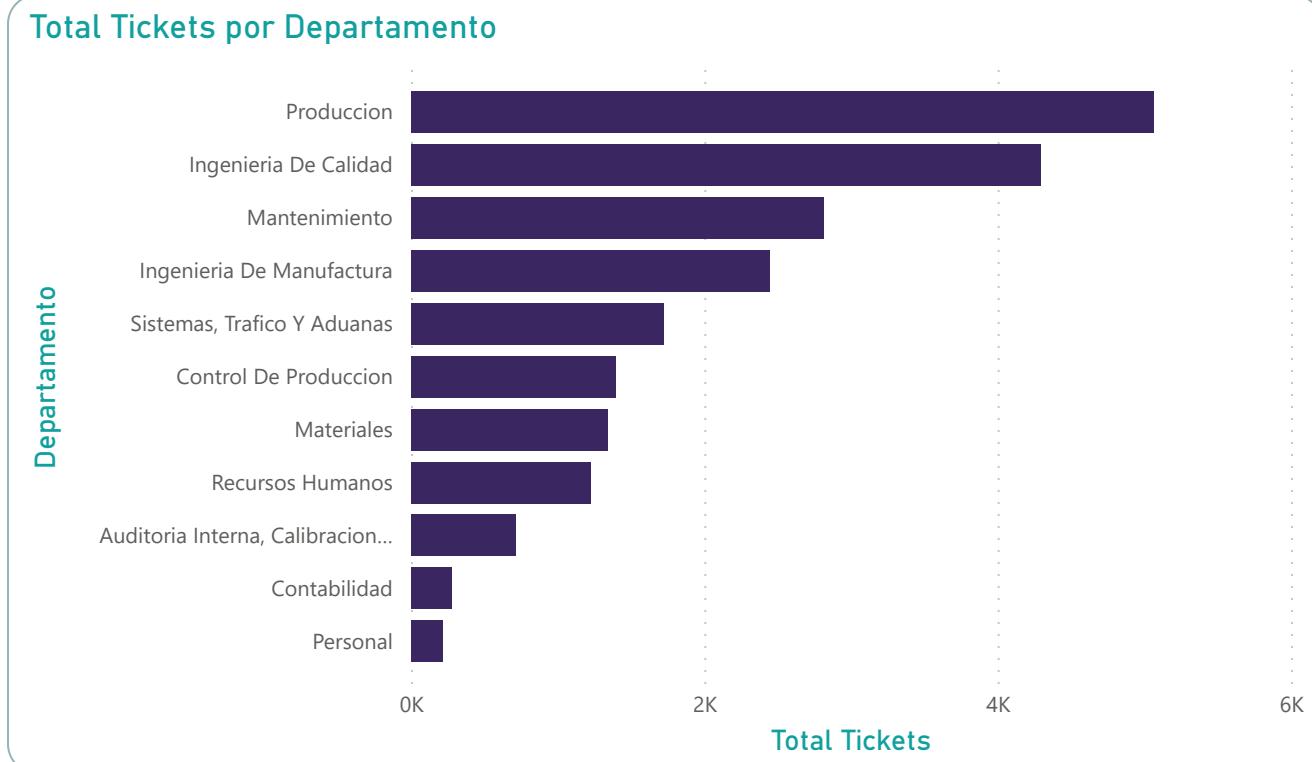
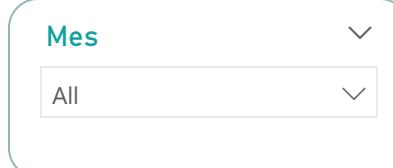
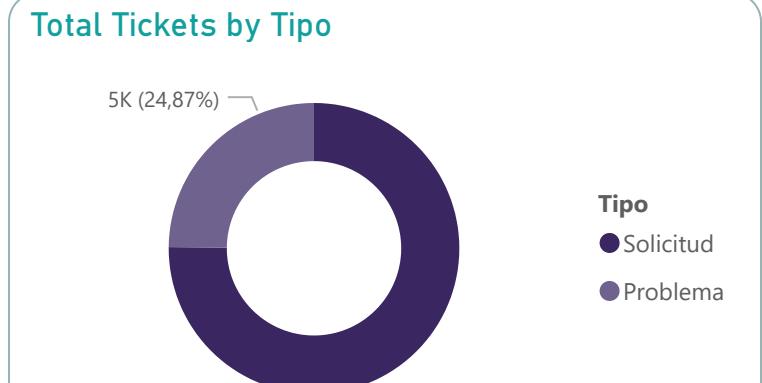


21K

Total Tickets





Histórico de Tickets desde 2016 a 2020

Segmentar por
Tipo de Ticket



Año

2019

Mes

All

Nombre

- Search
- Alberto Barraza
 - Alberto Casillas
 - Alberto Gastelum
 - Alberto Trejo
 - Aldo Carrillo
 - Alfonso Barraza
 - Alfredo Barreras
 - Armando Sierra
 - Aurelio Tanori
 - Barbara Grijalva
 - Carlos Orci
 - Darwin Echeverry

Ranking Agentes

21K

Total Tickets

430

Tickets por Agente

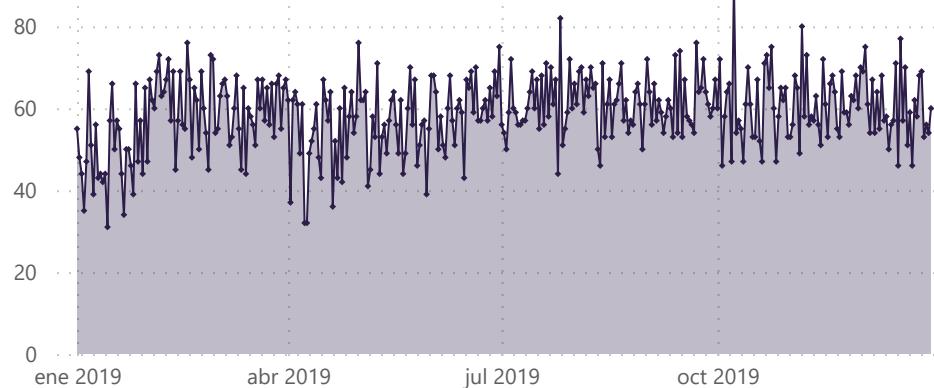
4,12

Promedio satisfacción

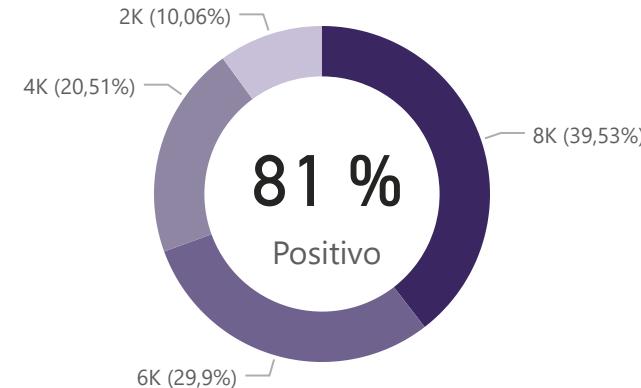
4,52

Promedio días abierto

Total Tickets por Fecha



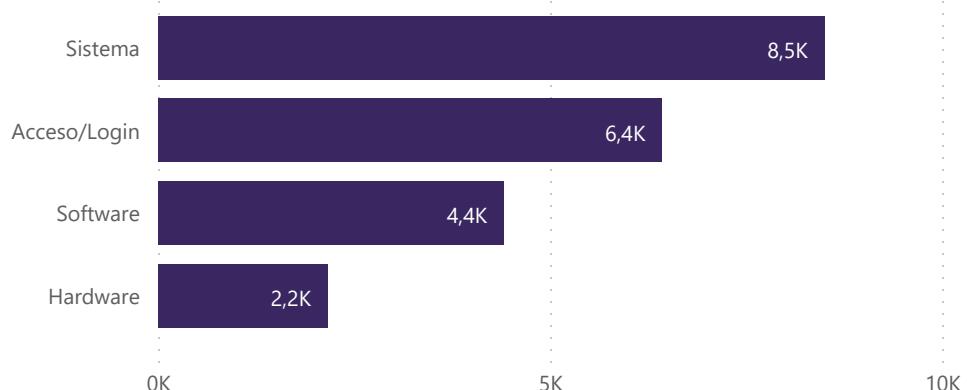
Total Tickets por Calificación



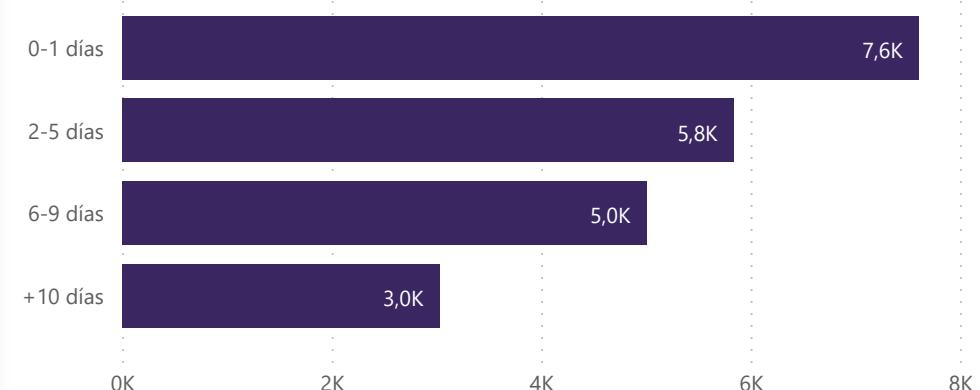
Calificación

- Sistema
- Acceso/Login
- Software
- Hardware

Total Tickets por Categoría



Total Tickets por Días Abierto





Año

- 2016
- 2017
- 2018
- 2019
- 2020

Semestre

- Primer Semestre
- Segundo Semestre

Mes

- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre
- Octubre
- Noviembre
- Diciembre

Detalle Tickets por Categoría

Categoría	Promedio días abierto	Total Tickets	% Total Tickets
Acceso/Login	0,31	6426	30%
Hardware	7,55	2161	10%
Sistema	6,55	8496	40%
Software	5,27	4407	21%
Total	4,52	21490	100%

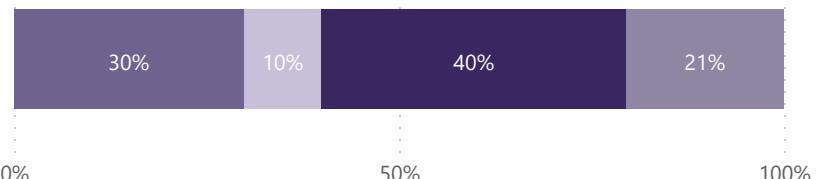
Porcentaje Tickets por Agente y Categoría

Nombre	Acceso/Login	Hardware	Sistema	Software	Total
Alberto Barraza	28%	11%	39%	21%	100%
Alberto Casillas	26%	9%	42%	23%	100%
Alberto Gastelum	27%	9%	40%	24%	100%
Alberto Trejo	29%	11%	37%	23%	100%
Aldo Carrillo	28%	11%	39%	22%	100%
Alfonso Barraza	32%	12%	35%	21%	100%
Alfredo Barreras	31%	9%	40%	20%	100%
Armando Sierra	33%	10%	39%	17%	100%
Aurelio Tanori	32%	11%	36%	20%	100%
Barbara Grijalva	31%	9%	39%	21%	100%
Carlos Orci	31%	10%	39%	20%	100%
Darwin Echeverry	29%	11%	39%	21%	100%
Diana Rojo	28%	10%	41%	20%	100%
Eduardo Luna	31%	10%	40%	19%	100%
Elena Velez	31%	10%	39%	20%	100%
Enrique Montiel	26%	12%	41%	21%	100%
Estuardo Ocaño	28%	9%	41%	22%	100%
Estuardo Torres	29%	13%	36%	22%	100%
Eva Cardenas	28%	11%	41%	21%	100%
Flores Sierra	30%	9%	42%	19%	100%
Griselda Galindo	29%	10%	42%	19%	100%
Guadalupe Galindo	32%	7%	40%	21%	100%
Guadalupe Hernandez	31%	9%	41%	19%	100%
Guadalupe Torrico	31%	8%	39%	22%	100%
Total	30%	10%	40%	21%	100%

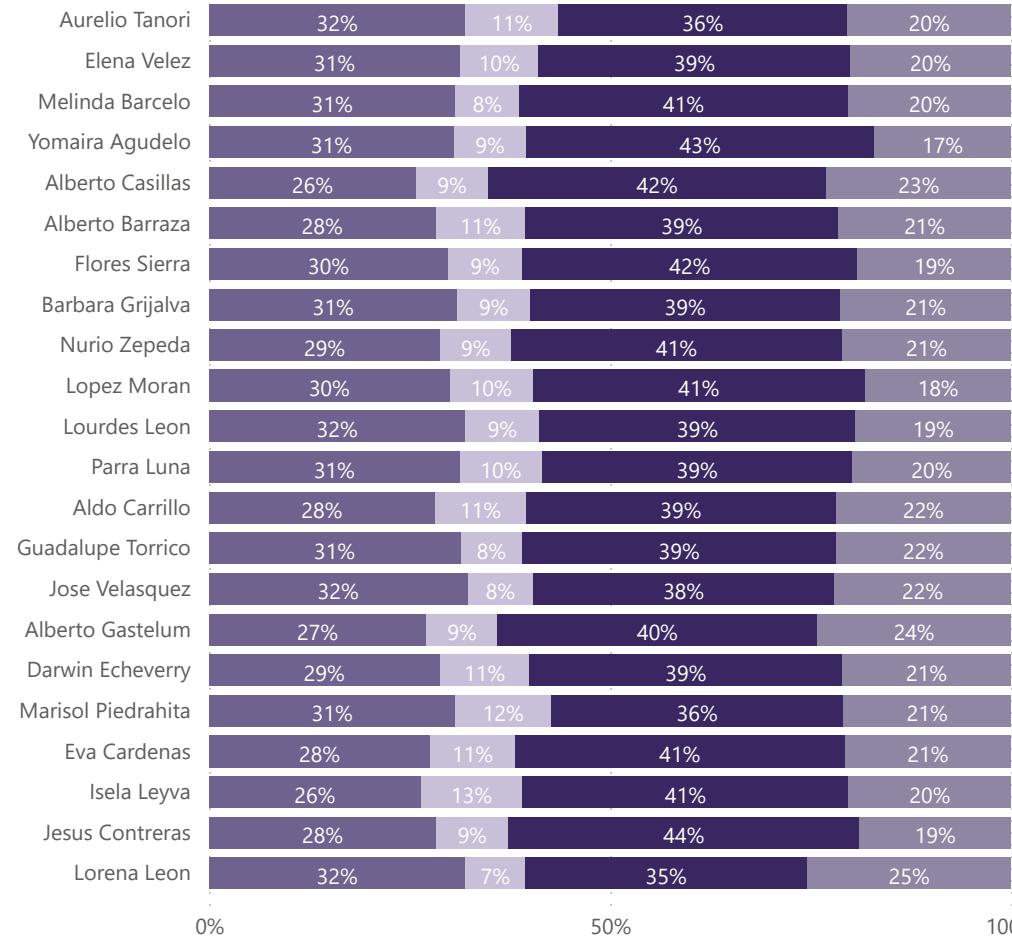
Total Tickets por Categoría

Categoría

- Acceso/Login
- Hardware
- Sistema
- Software



Total Tickets por Nombre y Categoría





TRACTCHUN

Año

- 2016
- 2017
- 2018
- 2019
- 2020

Semestre

- Primer Semestre
- Segundo Semestre

Mes

- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre
- Octubre
- Noviembre
- Diciembre

21K

Total Tickets

430

Tickets por Agente

Nombre

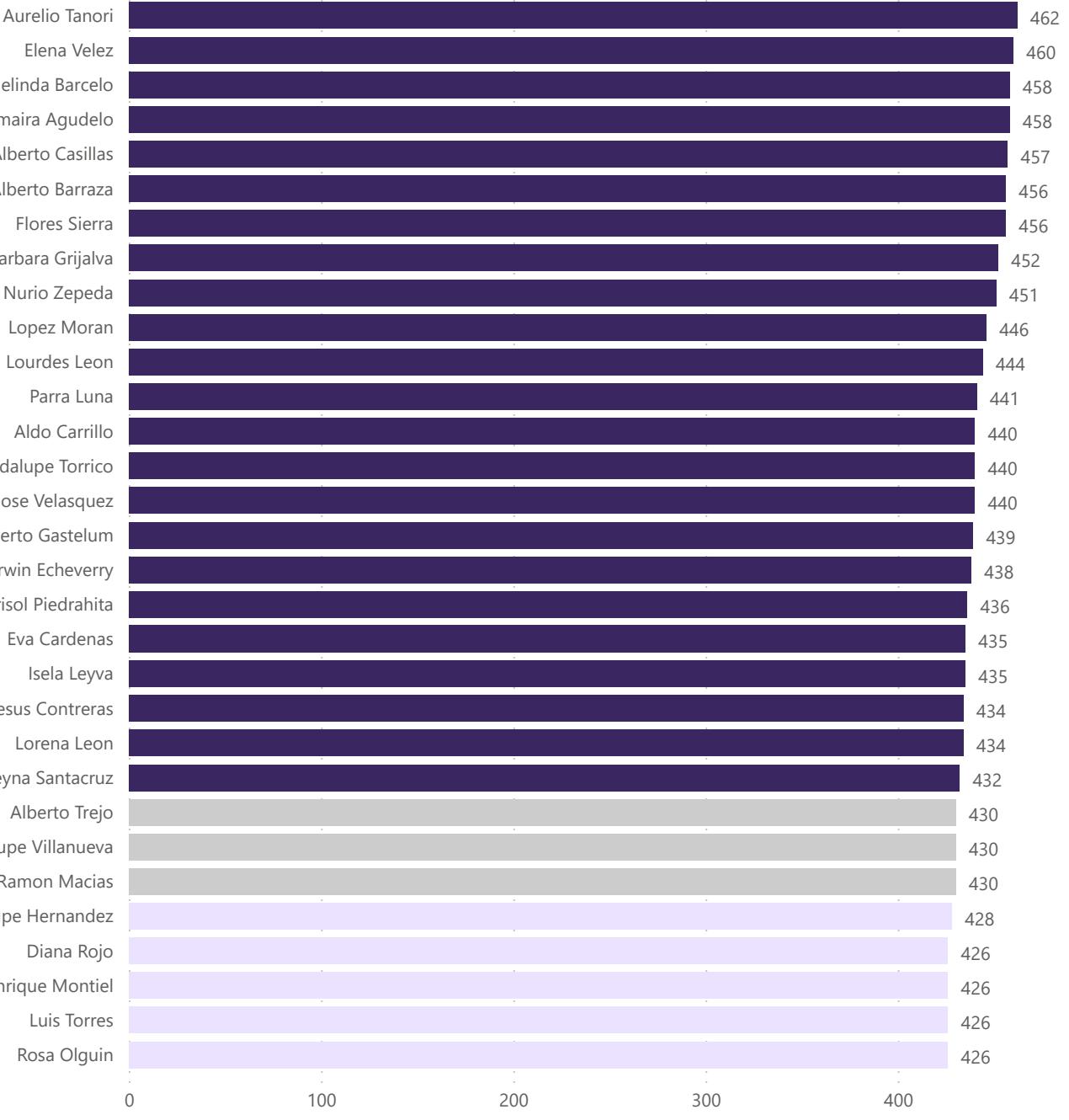
Total Tickets

Aurelio Tanori	462
Elena Velez	460
Melinda Barcelo	458
Yomaira Agudelo	458
Alberto Casillas	457
Alberto Barraza	456
Flores Sierra	456
Barbara Grijalva	452
Nurio Zepeda	451
Lopez Moran	446
Lourdes Leon	444
Parra Luna	441
Aldo Carrillo	440
Guadalupe Torrico	440
Jose Velasquez	440
Alberto Gastelum	439
Darwin Echeverry	438
Marisol Piedrahita	436
Eva Cardenas	435
Isela Leyva	435
Jesus Contreras	434
Lorena Leon	434
Reyna Santacruz	432
Alberto Trejo	430
Guadalupe Villanueva	430
Ramon Macias	430
Guadalupe Hernandez	428
Diana Rojo	426
Enrique Montiel	426
Luis Torres	426
Rosa Olguin	426

Total

21490

Total Tickets, Tipo de variación y Variación vs Promedio por Nombre





TRACTCHUN

Año ▾

- 2016
- 2017
- 2018
- 2019
- 2020

Edad Grupo ▾

- 20-29
- 30-39
- 40+

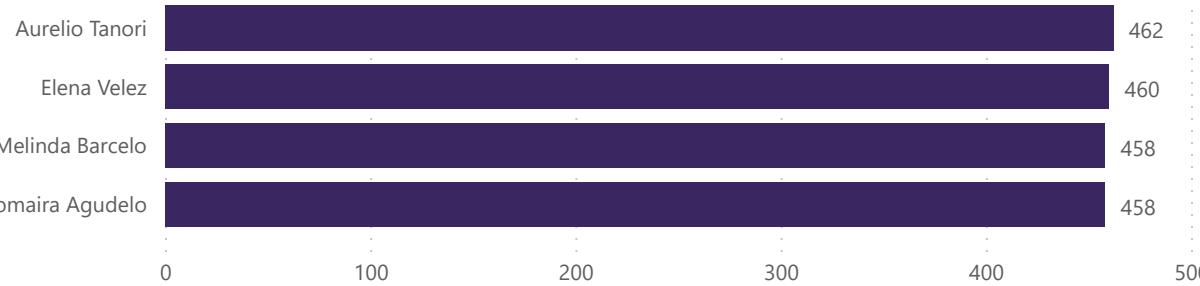
Mes ▾

- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre
- Octubre
- Noviembre
- Diciembre

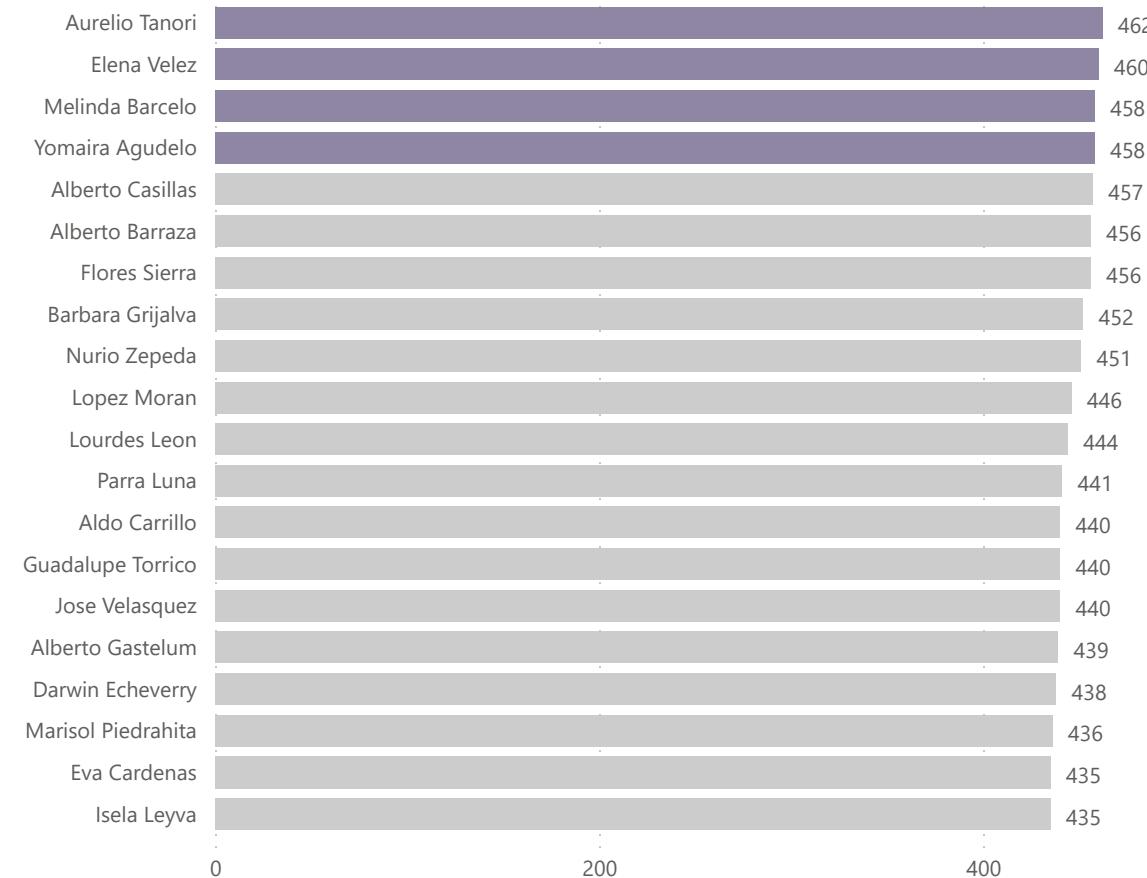
Ranking Agentes por Tickets

Nombre	Total Tickets	Ranking Tickets
Aurelio Tanori	462	1
Elena Velez	460	2
Melinda Barcelo	458	3
Yomaira Agudelo	458	3
Alberto Casillas	457	4
Alberto Barraza	456	5
Flores Sierra	456	5
Barbara Grijalva	452	6
Nurio Zepeda	451	7
Lopez Moran	446	8
Lourdes Leon	444	9
Parra Luna	441	10
Aldo Carrillo	440	11
Guadalupe Torrico	440	11
Jose Velasquez	440	11
Alberto Gastelum	439	12
Darwin Echeverry	438	13
Marisol Piedrahita	436	14
Eva Cardenas	435	15
Isela Leyva	435	15
Jesus Contreras	434	16
Lorena Leon	434	16
Reyna Santacruz	432	17
Alberto Trejo	430	18
Guadalupe Villanueva	430	18
Ramon Macias	430	18
Guadalupe Hernandez	428	19
Total	21490	1

Total Tickets por Top 3 Agentes



Total Tickets Agente





TRACTCHUN

Año

- 2016
- 2017
- 2018
- 2019
- 2020

Edad Grupo

- 20-29
- 30-39
- 40+

Mes

- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre
- Octubre
- Noviembre
- Diciembre

Nombre	Total Tickets	Rank Tickets	Promedio Satisfacción	Rank Satisfacción	Promedio días abierto	Rank días Abierto	Rank Final
Guadalupe Torrico	440	13	4,54	3	3,49	2	1
Alberto Gastelum	439	16	4,62	2	3,67	5	2
Lourdes Leon	444	11	4,48	7	3,75	7	3
Marisol Piedrahita	436	18	4,48	6	3,77	8	4
Diana Rojo	426	28	4,62	1	3,67	4	5
Melinda Barcelo	458	3	4,43	15	4,15	17	6
Yomaira Agudelo	458	3	4,19	31	3,66	3	7
Barbara Grijalva	452	8	4,37	20	4,02	15	8
Aurelio Tanori	462	1	4,40	18	4,53	24	9
Luis Torres	426	28	4,50	5	3,78	10	10
Darwin Echeverry	438	17	4,43	14	4,12	16	11
Alberto Casillas	457	5	4,40	17	4,56	31	12
Guadalupe Galindo	411	42	4,45	12	3,43	1	13
Jesus Grajeda	415	40	4,45	10	3,74	6	14
Isela Leyva	435	19	4,34	26	3,81	11	15
Segura Garcia	420	35	4,46	9	3,93	13	16
Alberto Barraza	456	6	4,37	21	5,13	38	17
Reyna Santacruz	432	23	4,09	33	3,77	9	18
Javier Davila	399	48	4,51	4	3,96	14	19
Guadalupe Hernandez	428	27	4,42	16	4,44	23	20
Eduardo Luna	420	35	4,45	11	4,35	21	21
Willyberto Gonzales	417	38	4,44	13	4,29	20	22
Flores Sierra	456	6	4,06	34	4,64	32	23
Enrique Montiel	426	28	4,48	8	4,93	36	24
Eva Cardenas	435	19	4,35	23	4,90	35	25
Elena Velez	460	2	3,63	37	5,15	39	26
Parra Luna	441	12	3,59	41	4,54	26	27
Lopez Moran	446	10	3,58	42	4,55	28	28
Total	21490	1	4,12	33	4,52	24	17



TRACTCHUN

Últimos puestos

Año

2019

Mes

All

Nombre

Search

- Alberto Barraza
- Alberto Casillas
- Alberto Gastelum
- Alberto Trejo
- Aldo Carrillo
- Alfonso Barraza
- Alfredo Barreras
- Armando Sierra
- Aurelio Tanori
- Barbara Grijalva
- Carlos Orci
- Darwin Echeverry

Regresar a Reporte

Desempeño de Agentes - Ranking Final (Primeros puestos)



1

Guadalupe Torrico

13
Rank Tickets
3
Rank Satisfacción
2
Rank días Abierto

440
Total Tickets
4,54
Promedio Satisfacción
3,49
Promedio días abierto



2

Alberto Gastelum

16
Rank Tickets
2
Rank Satisfacción
5
Rank días Abierto

439
Total Tickets
4,62
Promedio Satisfacción
3,67
Promedio días abierto



3

Lourdes Leon

11
Rank Tickets
7
Rank Satisfacción
7
Rank días Abierto

444
Total Tickets
4,48
Promedio Satisfacción
3,75
Promedio días abierto

Rank	Foto	Nombre
4		Marisol Piedrahita
5		Diana Rojo
6		Melinda Barcelo
7		Yomaira Agudelo
8		Barbara Grijalva
9		Aurelio Tanori
10		Luis Torres



Año

- 2016
- 2017
- 2018
- 2019
- 2020

Edad Grupo

- 20-29
- 30-39
- 40+

Mes

- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre
- Octubre
- Noviembre
- Diciembre

Nombre Supervisor Ranking

Nombre Supervisor		Ranking
Andreu Fuentes		
Diana Rojo		1
Alberto Casillas		2
Alberto Barraza		3
Diana Perello		
Barbara Grijalva		1
Aurelio Tanori		2
Luis Torres		3
Eric Montenegro		
Lourdes Leon		1
Jesus Grajeda		2
Eduardo Luna		3
Fidel Domingo		
Marisol Piedrahita		1
Melinda Barcelo		2
Yomaira Agudelo		3
Lia Ribas		
Alberto Gastelum		1
Guadalupe Galindo		2
Isela Leyva		3
Sofia Miguez		
Guadalupe Torrico		1
Reyna Santacruz		2

Nombre Supervisor TopN Agentes

Lia Ribas	Alberto Gastelum (1), Guadalupe Galindo (2), Isela Leyva (3)
Diana Perello	Barbara Grijalva (1), Aurelio Tanori (2), Luis Torres (3)
Andreu Fuentes	Diana Rojo (1), Alberto Casillas (2), Alberto Barraza (3)
Sofia Miguez	Guadalupe Torrico (1), Reyna Santacruz (2), Lucero Mata (45)
Eric Montenegro	Lourdes Leon (1), Jesus Grajeda (2), Eduardo Luna (3)
Fidel Domingo	Marisol Piedrahita (1), Melinda Barcelo (2), Yomaira Agudelo (3)

Edad Grupo Ranking

Edad Grupo		Ranking
20-29	Alberto Gastelum	1
Diana Rojo		2
Melinda Barcelo		3
30-39	Guadalupe Torrico	1
Marisol Piedrahita		2
Darwin Echeverry		3
40+	Lourdes Leon	1
Yomaira Agudelo		2
Barbara Grijalva		3

Edad Grupo TopN Agentes

20-29	Alberto Gastelum (1), Diana Rojo (2), Melinda Barcelo (3)
30-39	Guadalupe Torrico (1), Marisol Piedrahita (2), Darwin Echeverry (3)
40+	Lourdes Leon (1), Yomaira Agudelo (2), Barbara Grijalva (3)