	MANUAL CONSULTAR Y EXPORTAR AUDIOS DE AHEEVA	Page 1 of 5
		VERSIÓN 1

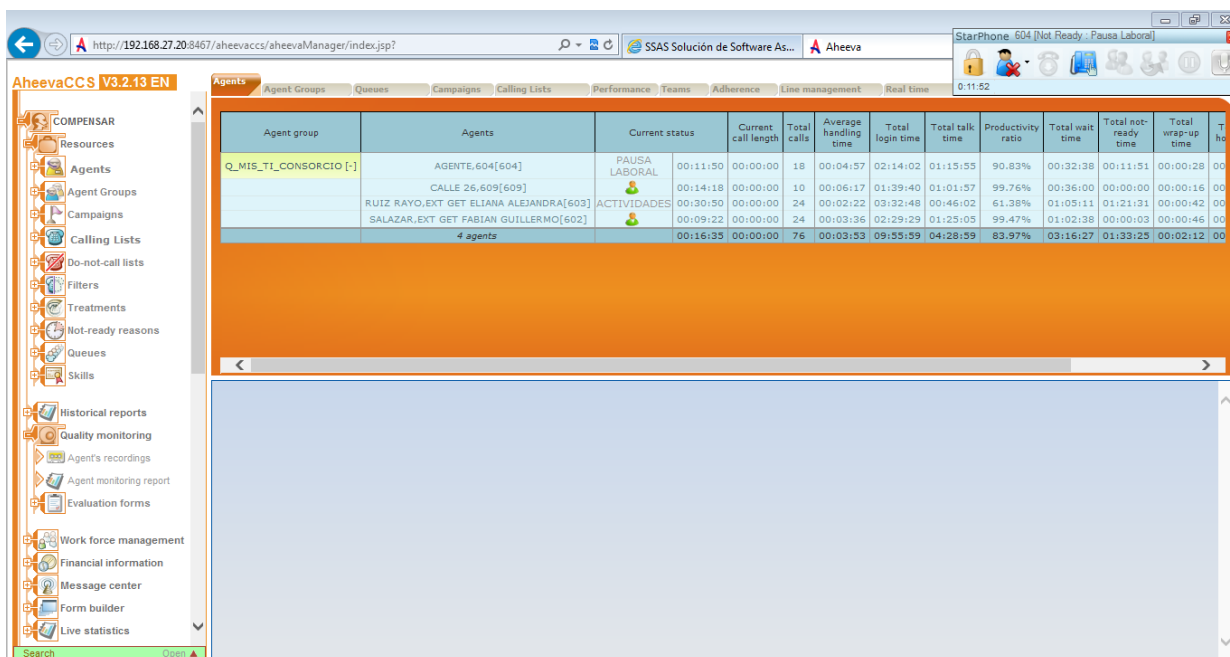


MANUAL DE CONSULTAR Y EXPORTAR AUDIOS DE AHEEVA

Versión 1.0

FEBRERO 05 DE 2018

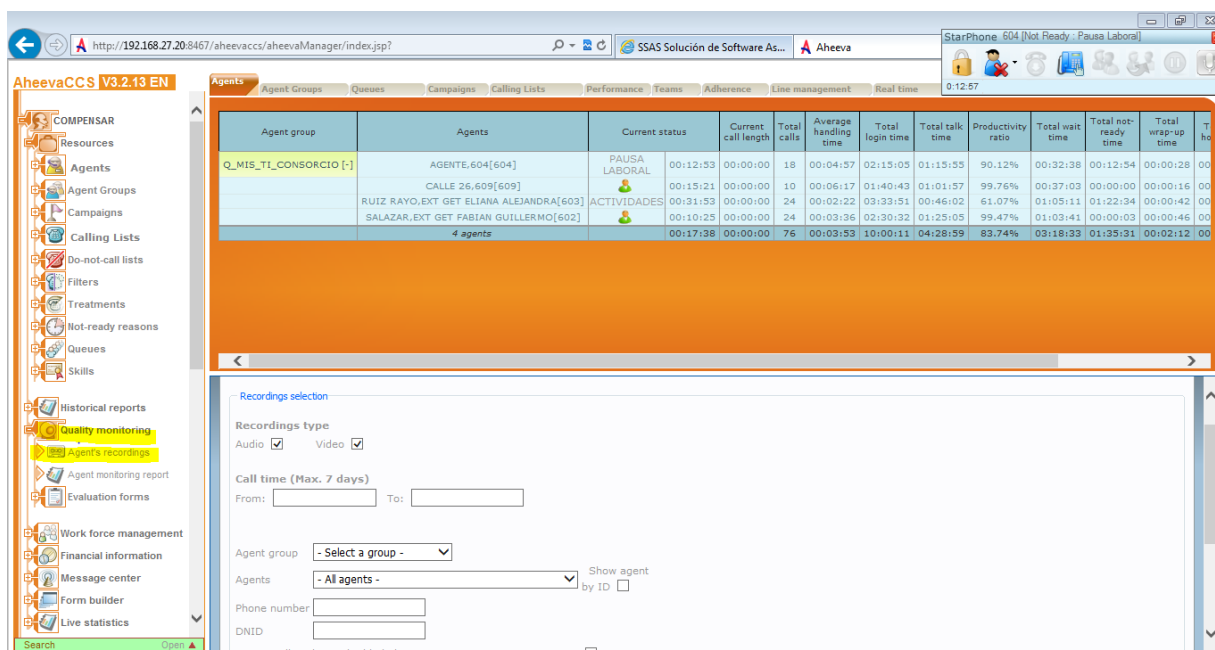
Se ingresa a la página <http://192.168.27.20:8467/aheevaccs/aheevaManager/index.js> con las respectivas credenciales que actualmente estén configuradas en la mesa de Consorcio: Actualmente esta Consorcio_ti como nombre de usuario y contraseña Consorcio_ti2019



The screenshot shows the AheevaManager interface. On the left is a sidebar menu with categories like COMPENSAR, Resources, Agents, Agent Groups, Campaigns, Calling Lists, Do-not-call lists, Filters, Treatments, Not-ready reasons, Queues, Skills, Historical reports, Quality monitoring, Work force management, Financial information, Message center, Form builder, and Live statistics. The main area displays a table of agents with the following data:

Agent group	Agents	Current status	Current call length	Total calls	Average handling time	Total login time	Total talk time	Productivity ratio	Total wait time	Total not-ready time	Total wrap-up time	T h
Q_MIS_TI_CONSORCIO [-]	AGENTE.604[604]	PAUSA LABORAL	00:11:50	00:00:00	18	00:04:57	02:14:02	01:15:55	90.83%	00:32:38	00:11:51	00:00:28
	CALLE 26.609[609]		00:14:18	00:00:00	10	00:06:17	01:39:40	01:01:57	99.76%	00:36:00	00:00:00	00:00:16
	RUIZ RAYO,EXT GET ELIANA ALEJANDRA[603]	ACTIVIDADES	00:30:50	00:00:00	24	00:02:22	03:32:48	00:46:02	61.38%	01:05:11	01:21:31	00:00:42
	SALAZAR,EXT GET FABIAN GUILLERMO[602]		00:09:22	00:00:00	24	00:03:36	02:29:29	01:25:05	99.47%	01:02:38	00:00:03	00:00:46
	4 agents		00:16:35	00:00:00	76	00:03:53	09:55:59	04:28:59	83.97%	03:16:27	01:33:25	00:02:12

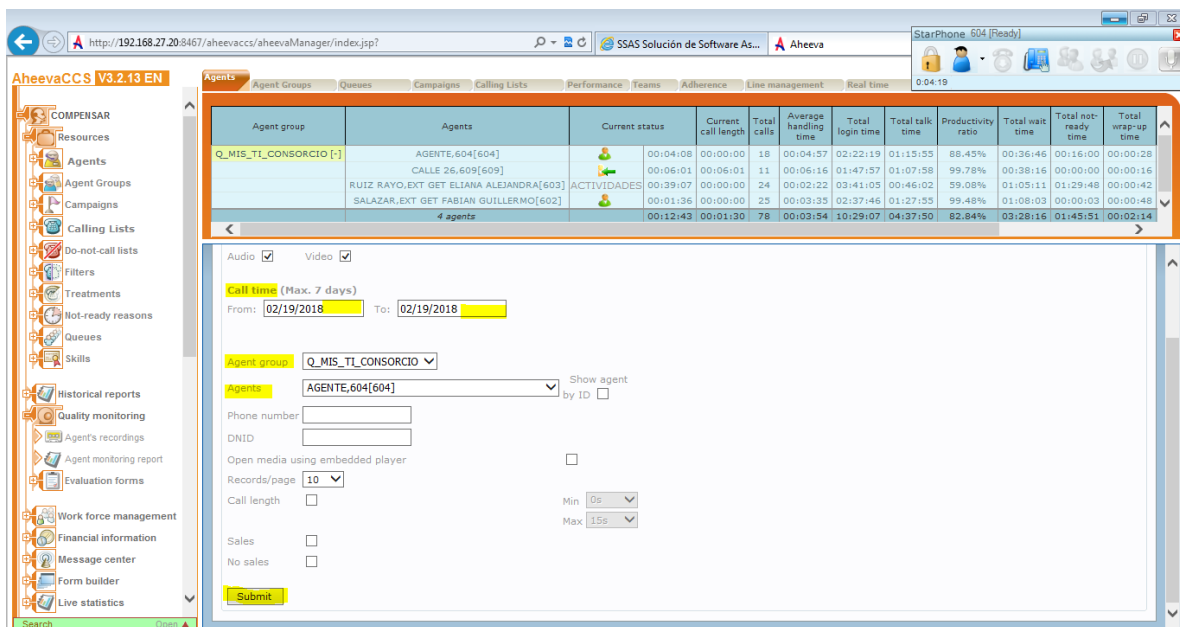
En la parte superior izquierda donde aparece el panel de configuración del Aheeva seleccionamos Agents Recording del Menu Quality Monitoring.



The screenshot shows the AheevaManager interface with the 'Recordings selection' dialog box open. The dialog box has the following fields and options:

- Recordings type:** Audio ☒ Video ☒
- Call time (Max. 7 days):** From: To:
- Agent group:** - Select a group -
- Agents:** - All agents -
- Phone number:**
- DNID:**

En las Opciones Call Time, seleccionamos el rango de fechas o el día a explorar el audio que deseamos exportar, en Agent Group y muy importante siempre seleccionar **Q_MIS_TI_CONSORCIO** Ya que al seleccionar un grupo diferente así contenga el nombre de consorcio, al momento de diligenciar los check list o formatos de hora hora no van a concordar con el ingreso de llamadas al día por agente, Luego elegimos el Agente a buscar en este caso haremos la prueba con el AGENTE 604 y ejecutamos la opción SUBMIT.



AheevaCCS V3.2.13 EN

Agents

Agent group	Agents	Current status	Current call length	Total calls	Average handling time	Total login time	Total talk time	Productivity ratio	Total wait time	Total not-ready time	Total wrap-up time
Q_MIS_TI_CONSORCIO [-]	AGENTE.604[604]	00:04:08	00:00:00	18	00:04:57	02:22:19	01:15:53	88.45%	00:36:46	00:16:00	00:00:28
	CALLE 26.609[609]	00:06:01	00:00:00	11	00:06:16	01:47:57	01:07:58	99.78%	00:38:16	00:00:00	00:00:16
	RUIZ RAYO,EXT GET ELIANA ALEJANDRA[603]	00:39:07	00:00:00	24	00:02:22	03:41:05	00:46:02	59.08%	01:05:11	01:29:48	00:00:42
	SALAZAR,EXT GET FABIAN GUILLERMO[602]	00:01:36	00:00:00	25	00:03:35	02:37:46	01:27:55	99.48%	01:08:03	00:00:03	00:00:48
4 agents			00:12:43	00:01:30	78	00:03:54	10:29:07	82.84%	03:28:16	01:45:51	00:02:14

Audio ☒ Video ☒

Call time (Max. 7 days)
From: 02/19/2018 To: 02/19/2018

Agent group: Q_MIS_TI_CONSORCIO

Agents: AGENTE.604[604] Show agent by ID ☐

Phone number:

DNID:

Open media using embedded player ☐

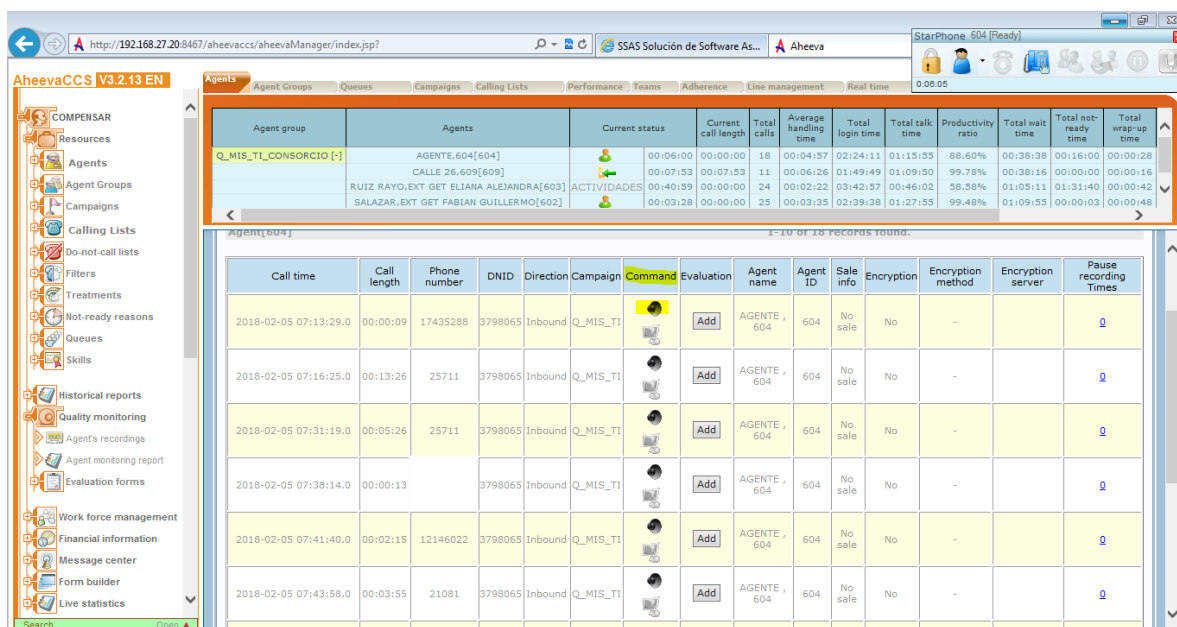
Records/page: 10

Call length: Min: 05 Max: 15s

Sales ☐ No sales ☐

Submit

Nos aparecerá el siguiente menú donde nos muestra las llamadas del día o rango de fecha seleccionado, Luego de validar efectivamente la fecha en la fila Call Time, nos dirigimos a la referenciada en la imagen COMMAND Y seleccionamos el Icono del Parlante



AheevaCCS V3.2.13 EN

Agents

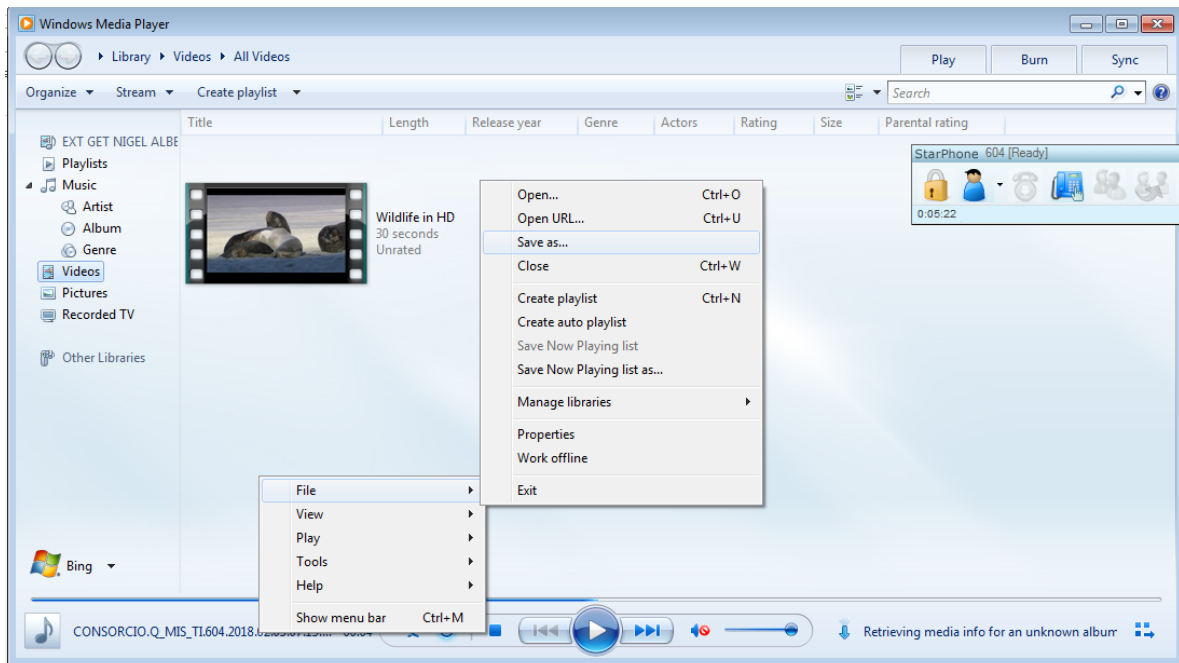
Agent group	Agents	Current status	Current call length	Total calls	Average handling time	Total login time	Total talk time	Productivity ratio	Total wait time	Total not-ready time	Total wrap-up time
Q_MIS_TI_CONSORCIO [-]	AGENTE.604[604]	00:06:00	00:00:00	18	00:04:57	02:24:11	01:15:53	88.60%	00:38:38	00:16:00	00:00:28
	CALLE 26.609[609]	00:07:53	00:00:00	11	00:06:26	01:49:49	01:09:50	99.78%	00:38:16	00:00:00	00:00:16
	RUIZ RAYO,EXT GET ELIANA ALEJANDRA[603]	00:40:39	00:00:00	24	00:02:22	03:42:57	00:46:02	58.58%	01:05:11	01:31:40	00:00:42
	SALAZAR,EXT GET FABIAN GUILLERMO[602]	00:03:28	00:00:00	25	00:03:35	02:39:38	01:27:55	99.48%	01:09:55	00:00:03	00:00:48

Agent [604]

1-10 of 16 records found.

Call time	Call length	Phone number	DNID	Direction	Campaign	Command	Evaluation	Agent name	Agent ID	Sale info	Encryption	Encryption method	Encryption server	Pause recording Times
2018-02-05 07:13:29.0	00:00:09	17435288	3798065	Inbound	Q_MIS_TI		Add	AGENTE , 604	604	No sale	No	-		0
2018-02-05 07:16:25.0	00:13:26	25711	3798065	Inbound	Q_MIS_TI		Add	AGENTE , 604	604	No sale	No	-		0
2018-02-05 07:31:19.0	00:05:26	25711	3798065	Inbound	Q_MIS_TI		Add	AGENTE , 604	604	No sale	No	-		0
2018-02-05 07:38:14.0	00:00:13		3798065	Inbound	Q_MIS_TI		Add	AGENTE , 604	604	No sale	No	-		0
2018-02-05 07:41:40.0	00:02:15	12146022	3798065	Inbound	Q_MIS_TI		Add	AGENTE , 604	604	No sale	No	-		0
2018-02-05 07:43:58.0	00:03:55	21081	3798065	Inbound	Q_MIS_TI		Add	AGENTE , 604	604	No sale	No	-		0

Luego de ejecutar este icono automáticamente se nos abrirá con el Windows Media Player como se evidencia en la imagen, en la parte inferior izquierda donde nos aparece el nombre del archivo, le damos clic derecho y guardar.



A continuación se debe guardar el archivo en la ruta \\toronja\ACD\$\Auditoria llamadas\2018\01.Enero\Semana 2 del 09 al 12 de Enero\BIRGITTE LOZANO PINEDA, Cabe destacar que lo seleccionado anteriormente en color azul y negrilla se modifica dependiendo el agente, mes, y la respectiva semana.

