

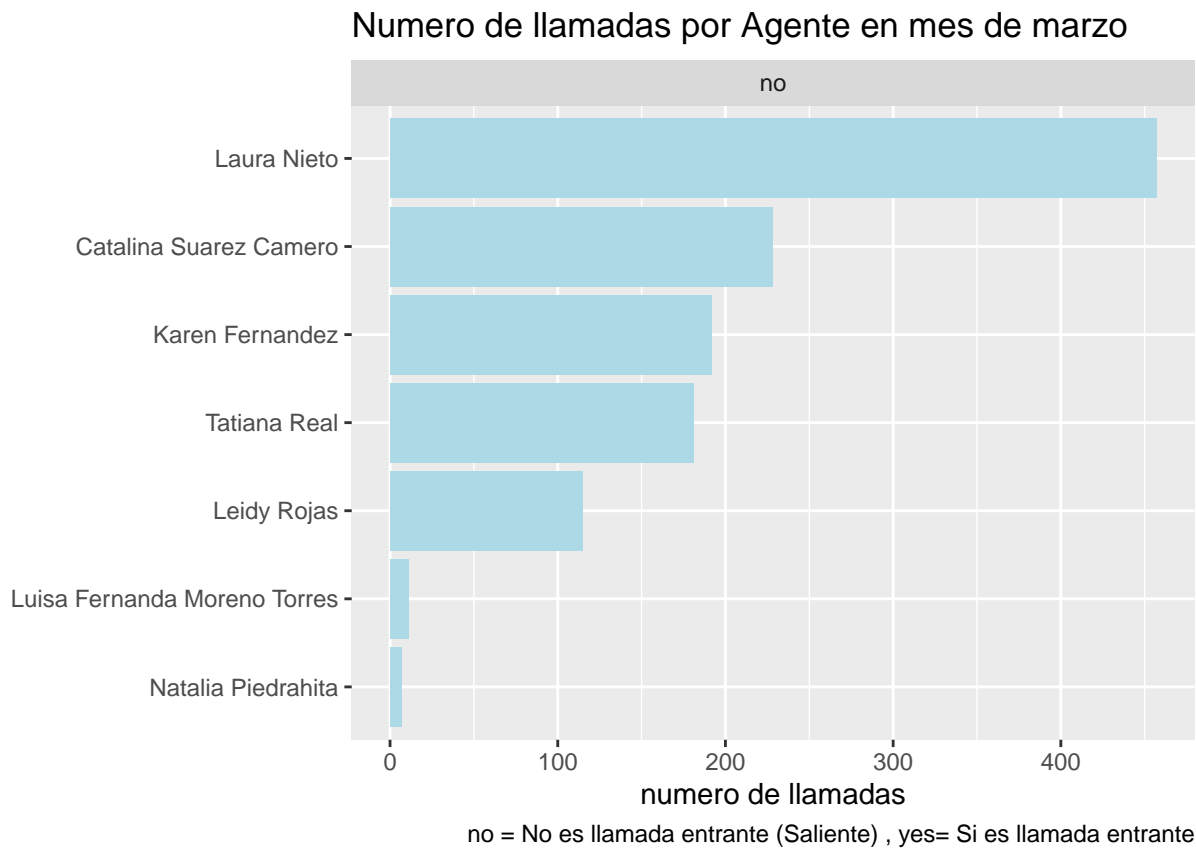
Voximplant

Luis Barrios

29/3/2022

Historial de llamadas

Historial de llamadas en marzo



Se puede observar que no tenemos en la data de voximplant separado por agente las llamadas entrantes, habria que consultar que se puede hacer, en lo conversad con cristhian vemos que el phone B, engloba a todos los agentes/coordinadores como sip:scenario_30650

Total y promedio de duración de llamada entrante

El mayor promedio de duración de llamada entrante lo presenta Jose Jhiovanni

Agent A	promedio_llamada	suma_llamada
Leidy Rojas	4.0	1977.8
Tatiana Real	3.5	2738.3
Catalina Suarez Camero	3.4	3419.7
Karen Fernandez	3.1	2208.3
Natalia Piedrahita	2.4	319.8
Luisa Fernanda Moreno Torres	1.1	1.1

¹ Valores en minutos

Porcentaje llamadas entrantes y no entrantes

Aproximadamente el 80% de las llamadas presentes en la data de voximplant son salientes, mientras que el 20% son llamadas entrantes.

Is incoming	n	porcentaje
no	12418	79.9
yes	3120	20.1

Mensaje de la llamada resultante

Cabe consultar a que se refiere con “end of the scenario”

Call result message	n	porcentaje_total
End of the scenario	9931	80.0
Initiated by the callee	1910	15.4
Service error	327	2.6
The callee is unavailable	106	0.9
Call is forbidden	75	0.6
Invalid number	36	0.3
The number is busy	29	0.2
The call has been declined	4	0.0

Promedio de dialing time por agente A

No se observan diferencias significativas entre los tiempos promedio por agente, por lo tanto la variable no resulta importante para su rendimiento.

Agent A	promedio_dialing_time	suma_llamada
Karen Fernandez	25.0	11282
Laura Nieto	22.4	20815
Luisa Fernanda Moreno Torres	21.6	431
Natalia Piedrahita	21.5	322
Leidy Rojas	21.4	4719
Catalina Suarez Camero	21.1	9679
Tatiana Real	20.3	7402

