

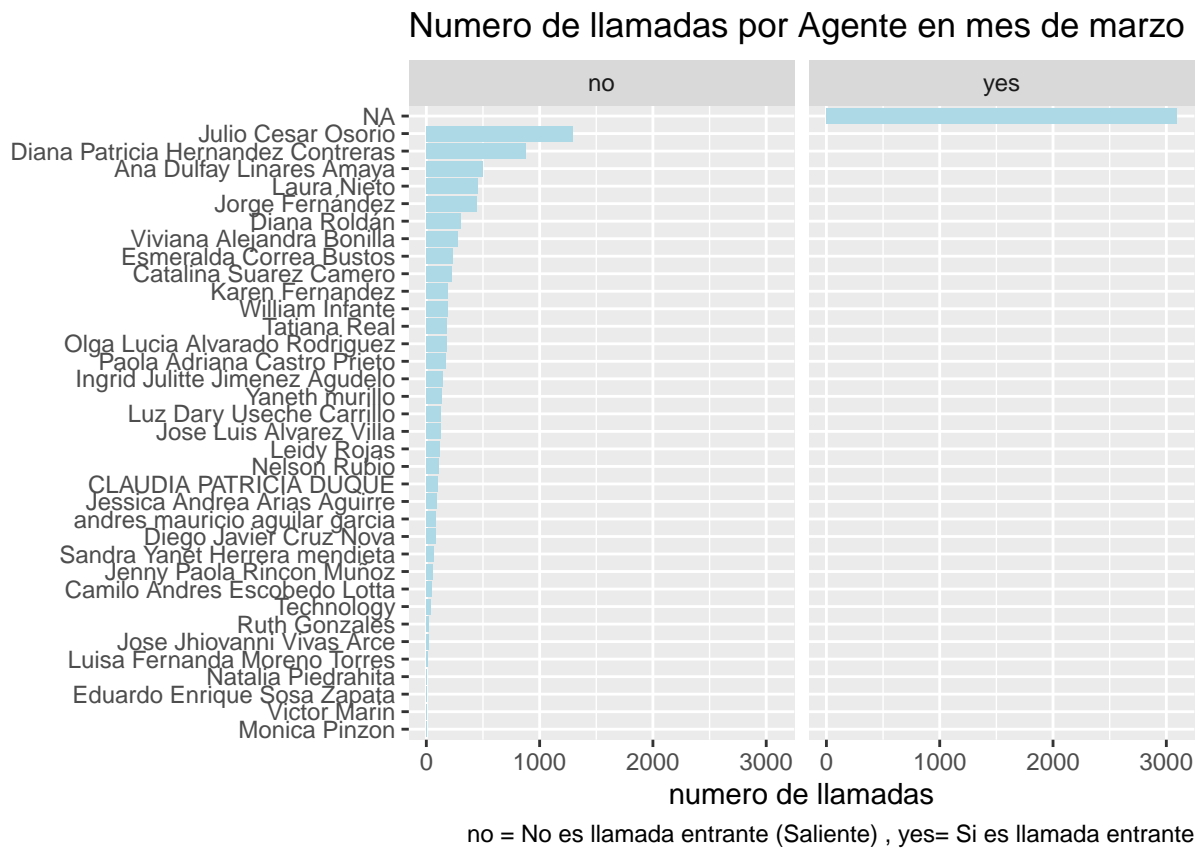
Voximplant

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 | 3.9 | 853.4 |
| Tatiana Real | 3.7 | 1339.1 |
| Catalina Suarez Camero | 3.3 | 1505.5 |
| Laura Nieto | 2.8 | 2587.3 |
| Karen Fernandez | 2.7 | 1235.7 |
| Natalia Piedrahita | 1.2 | 17.7 |
| Luisa Fernanda Moreno Torres | 0.6 | 11.3 |

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 |