

# Estadísticas ACD mediante Queueometrics



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

Subdirección de Telecomunicaciones y Servicios  
Dirección de Informática

# Introducción y Términos

- ✓ ¿Qué es Queuemetrics?
- ✓ Paso a paso
- ✓ Prestaciones



# QueueMetrics



Es un sistema de supervisión de Call Center,  
desarrollado para sistemas basados en  
Telefonía IP Asterisk.

Permite...

- ✓ Informes controlados sobre las llamadas, dividida por la Cola, filtrado por el agente y el período de tiempo
- ✓ Observar los detalles de la actividad del Call Center
- ✓ Contar con un panel en tiempo real que muestra la actividad del Call Center
- ✓ Posibilidad de escuchar las llamadas de los agentes
- ✓ Rastreo de estados de llamadas

# Paso 1: Ingresar al sistema Queuemetrics

<http://omilen.uc.cl:8080/queuemetrics/>

http://buraeo.uc.cl:8080/queuemetrics

Loway QueueMetrics versio...

 Pontificia Universidad Católica de Chile  
Dirección de Informática

**QueueMetrics**  
call center monitor

## Autenticación de Usuario

Cuenta:

Clave:

Lenguaje: Español (Latin Amer) ▼

Please ask your system administrator for the correct credentials to access this instance of QueueMetrics.

03/19 - 15:21:38

**Loway**  
research  
Loway - Switzerland

## Paso 2: Seleccionar cola y tipo de estadística



**QueueMetrics Home Page**

Cola:

Report:

Supervisión:

► **Informes breves de actividad**

Muestra detalle de ACD para llamadas entrantes y salientes

Muestra detalle de ACD para llamadas entrantes

Muestra detalle de ACD para llamadas salientes

# Paso 3: Seleccionar tipo de estadística



## QueueMetrics Home Page

Cola: Salud\_Mental

Report: All Reports

Supervisión: No

### ► Informes breves de actividad

Hoy | Ayer | Antes de ayer  
Ultimo dia | Ultimos 7 dias | Ultimos 30 dias | Ultimos

### ► Informe en Tiempo Real

Iniciar monitorización en Tiempo real  
Arrancar Wallboard

### ► Informe Flexible

Ejecutar informe flexible

### ► Evaluación de la Calidad (QA)

Ejecutar Informes QA

### ► Agent Awareness manager

-

Filtrado por ubicación | Agentes bajo supervision

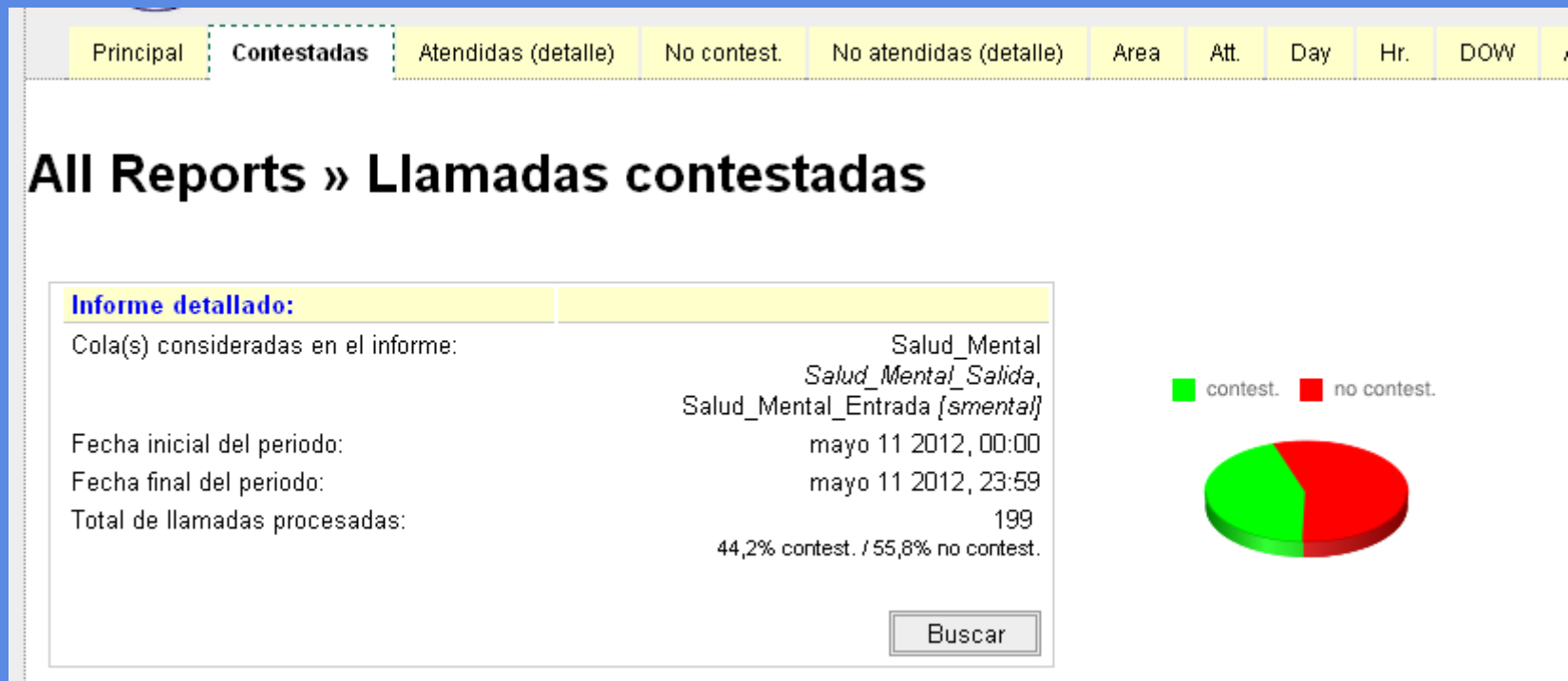
### ► Ver informacion sobre la licencia

Muestra informes por fechas

Muestra agentes conectados  
y su estado, ocupado o  
disponible en tiempo real

# Reporte breves de actividad

El modo más rápido de obtener un análisis es seleccionando la Cola que usted quiere analizar y luego pulsar sobre el plazo de tiempo apropiado debajo de los "Reportes breves de actividad" desde la página inicial del supervisor. En la parte superior de la página, usted puede ver un menú; pulsando sobre las etiquetas se puede seleccionar la sección del informe que se desea analizar.





# Reporte en tiempo real

Para observar el panel de Monitoreo en Tiempo Real usted debe pulsar "Iniciar Monitoreo en Tiempo Real" desde el menú principal. Esto mostrará una página similar a la siguiente:

Recargar

Update

15:15:41

Reload

18s

Recap

Show

Calls

Show

Agents

Show

Queues

Active

Agents

Member:

Location

-

Group

-

Superv.

No

Cola(s): Salud\_Mental\_Salida|smental

	Cola	N. agentes	Agents dispon	En pausa	Unk	Ocupados	N. llamadas en espera	Al teléfono entrante	Al teléfono saliente
	all selected	2	1	1	0	0	1	0	
	Salud_Mental_Entrada	2	1	1	0	0	1	0	

► Exportar como...

**Llamadas en proceso:**

	Cola	Llamante	Entró	Esperando	Duración	Agente	Srv
	Salud_Mental_Entrada	27356708	15:03:31	12:10	-	Recepción 1 (8690) #21	

► Exportar como...

**Agentes registrados:**

	Agente	Ultimo registro	Cola(s):	Extensión	En pausa	Srv	Ultima llamada	En cola
	Telefono 2 (8598)	05/11 - 09:04:47	Salud_Mental_Entrada		12:53		12:53:05	Salud_Mental_Salida
	Recepción 1 (8690)	05/11 - 14:06:48		8690	-		15:03:11	Salud_Mental_Entrada

► Exportar como...

Rojo

: Agente en Pausa

Naranja

: Agente hablando

Verde

: Agente Disponible



# Reporte Flexible



Están disponibles pulsando sobre “correr reporte flexible” en la Página inicial.  
Un nuevo menú aparecerá, pidiendo los parámetros del reporte flexible:

**Cola**, es la Cola que usted quiere analizar

**Fecha inicial**, selecciona el inicio del período que usted quiere analizar

**Fecha final**, selecciona el fin del período que usted quiere analizar

**Archivo**, es el archivo donde se encuentran los registros que usted quiere analizar.

### Análisis informe flexible

▼

Informe detallado:

Cola:

Salud\_Mental

▼

Report

All Reports

▼

Fecha inicial:

2012-05-11

,

0

▼

00

▼

Fecha final:

2012-05-11

,

23

▼

59

▼

Archivo:

/var/log/asterisk/queue\_log

►

Criterio filtro de llamadas

Ejecutar informe flexible

Iniciar monitorización en tiempo real

Lista de llamadas



Subdirección de Telecomunicaciones y Servicios  
Dirección de Informática