

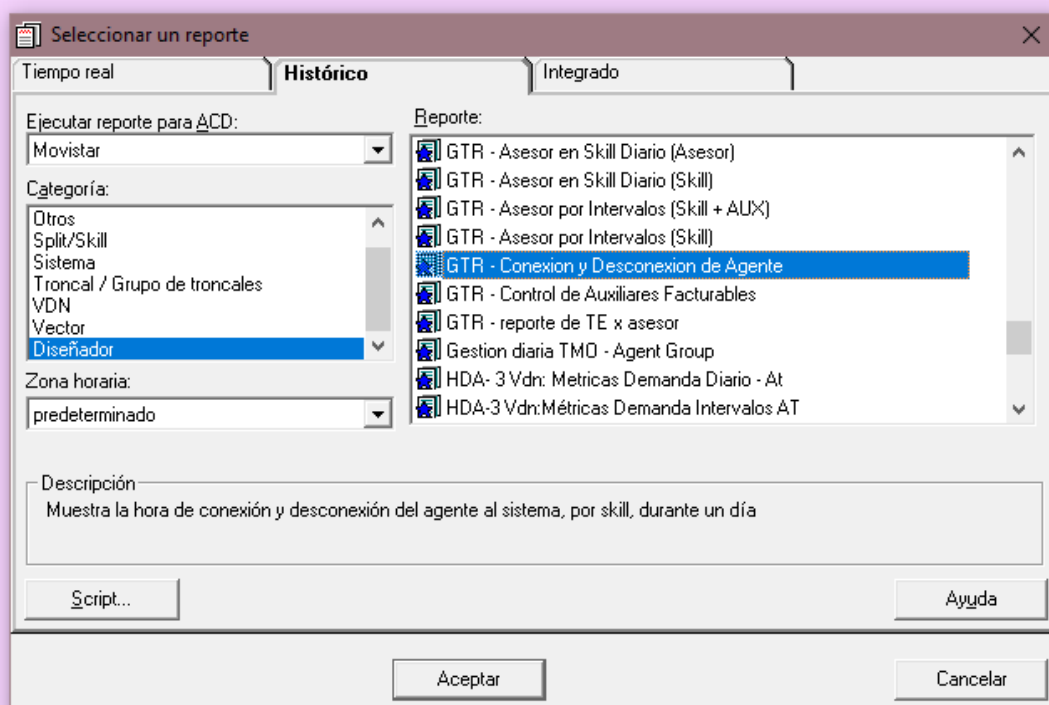
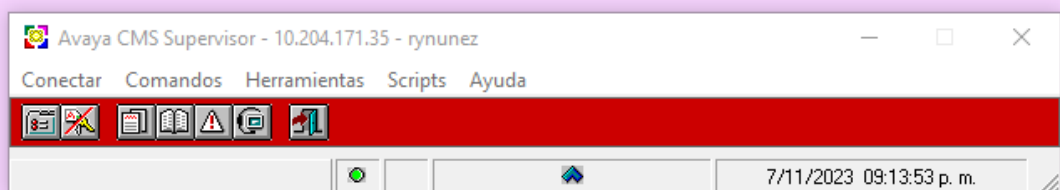
RUTAS PARA SEGUIMIENTO DE USO DE AUXILIARES

En el siguiente documento encontraran las rutas para realizar seguimiento al uso de AUX de los asesores.

CONEXIÓN Y DEDSCONEXIÓN AGENTE:


En este reporte podremos observar el horario en que se conectó y se desconectó el asesor en el día.


- **HISTORICO – DISEÑADOR – GTR – CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DEL AGENTE**



GTR - Conexion y Desconexion de Agente


Entradas

Agentes: 

Fechas: 

Destino

☒ Ver reporte en pantalla

☐ Imprimir reporte en: 

Haremos clic en estos iconos y con ellos podremos acceder a configurar nuestro reporte

Examinar agentes

Use las opciones de la izquierda para crear la lista de Agentes en la derecha.

Opciones

☒ Agentes disponibles

☐ Rango de la identif. de conexión de Agentes

Primer: al Último:

Agentes Seleccionados (Máximo 50 Agentes)

GSMZ VINCE 44438654

Seleccionados: 1

Examinar fechas

Seleccionar fechas

noviembre 2023							diciembre 2023							enero 2024							
dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	
			1	2	3	4							1	2		1	2	3	4	5	6
5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	
12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	
19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	
26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	31				
							31														

Esta será la vista de nuestro reporte.

GTR - Conexion y Desconexion de Agente - GSMZ VINCE 44438654									
Reporte Editar Formato Herramientas Opciones Ayuda									
Fecha	Identif. de conexión	Identif. de conexión	Interno	Conexion	Desconexion	Fecha Desconexion	Skill	Nivel	
7/11/2023	562714	562714	528021	08:30	13:40	7/11/2023	860	1	1
7/11/2023	562714	562714	528021	13:40	13:40	7/11/2023	860	1	1
7/11/2023	562714	562714	528021	13:41	14:31	7/11/2023	860	1	1

USO DE AUXILIARES:

En los siguientes reportes podrán ver diferentes rutas que nos ayudarán a crear un informe de seguimiento del uso de auxiliares, diario, por intervalo e integrado.

- **HISTORICO – DISEÑADOR – AUX DIARIO**

En este reporte podremos ver los tiempos de uso de cada aux durante el día.

Seleccionar un reporte

Tiempo real **Histórico** Integrado

Ejecutar reporte para ACD: Movistar

Categoría: Otros Split/Skill Sistema Troncal / Grupo de troncales VDN Vector **Diseñador**

Zona horaria: predeterminado

Reporte:

- ATENTO - CI - HAGENT
- ATENTO - CI - HAGENT n
- ATENTO - CI - HSPLIT
- ATENTO - CIM - Agentes por intervalo
- ATENTO - CIM - VDN por intervalos
- AUX diario**
- Backup_SQL_Agente por Skill x Intervalo (ID)
- Backup_SQL_Agente por Skill x Intervalo (Skill)
- Backup_SQL_Agente por Skill x Intervalo (Skill)_Viejo
- CH+ Llamadas Atendidas por REP

Descripción: Muestra el tiempo que un agente ocupó en cada código de motivo AUX para uno o más días

Script... Ayuda

Aceptar Cancelar

GTR - Conexion y Desconexion de Agente

Entradas

Agentes:

Fechas:

Destino

☒ Ver reporte en pantalla

☐ Imprimir reporte en:

Haremos clic en estos iconos y con ellos podremos acceder a configurar nuestro reporte

Es importante destacar que en este tipo de reportes debemos elegir un intervalo de días de la semana, para poder obtener mayor información.

Examinar fechas

Seleccionar fechas

noviembre 2023							diciembre 2023							enero 2024						
dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.
			1	2	3	4						1	2		1	2	3	4	5	6
5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13
12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20
19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27
26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	31			
							31													

Luego de finalizar nuestra configuración esta será la vista que obtendremos de dicho reporte. Se obtiene información del uso de auxiliares de los días previamente configurados.

AUX diario - GSMZ BORDO 44248163

Reporte

Editar

Formato

Herramientas

Opciones

Ayuda

Agente: GSMZ BORDO 44248163

Fecha	Tiempo con personal	Tiempo AUX	Tiempo en 0	AUX11	AUX12	AUX13	AUX14	AUX15	AUX16	AUX17	AUX18	AUX19	Tiempo en AUX 10-99	Notificaciones de interrupción	Interrupciones aceptadas	Interrupciones rechazadas
Totales	24:28:13	6:52:57	:31:38	1:53:02	:00:00	2:54:54	1:05:46	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:27:37	6:21:19	0	0	0
1/11/2023	6:05:53	1:17:26	:06:58	:28:03	:00:00	:42:25	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	1:10:28	0	0
2/11/2023	6:09:04	1:58:48	:10:02	:24:34	:00:00	:43:38	:40:34	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	1:48:46	0	0	0
3/11/2023	6:09:33	1:46:53	:10:19	:28:29	:00:00	:42:53	:25:12	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	1:36:34	0	0	0
6/11/2023	6:03:43	1:49:50	:04:19	:31:56	:00:00	:45:58	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:00:00	:27:37	1:45:31	0	0	0

- **HISTORICO – DISEÑADOR – GTR – ASESOR (SKILL – AUX)**

En este reporte veremos el uso de auxiliares de cada asesor durante el día.

Seleccionar un reporte

Tiempo real | **Histórico** | Integrado

Ejecutar reporte para ACD: Movistar

Categoría: Otros
Split/Skill
Sistema
Troncal / Grupo de troncales
VDN
Vector
Diseñador

Zona horaria: predeterminado

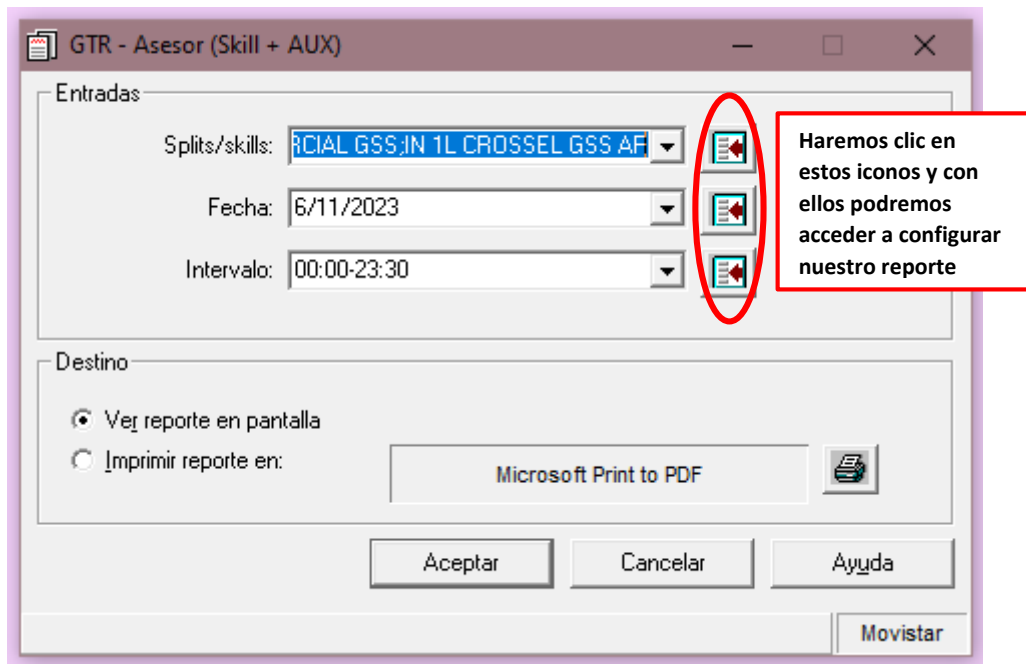
Reporte:

- GDT_EST_HSPLIT
- GDT_EST_HSPLIT - Nuevo
- GDT_EST_HVDN
- GTR - Acceso/desconexión al sistema (skill)
- GTR - Asesor (Skill + AUX)**
- GTR - Asesor en Skill Diario (Asesor)
- GTR - Asesor en Skill Diario (Skill)
- GTR - Asesor por Intervalos (Skill + AUX)
- GTR - Asesor por Intervalos (Skill)
- GTR - Conexion y Desconexion de Agente

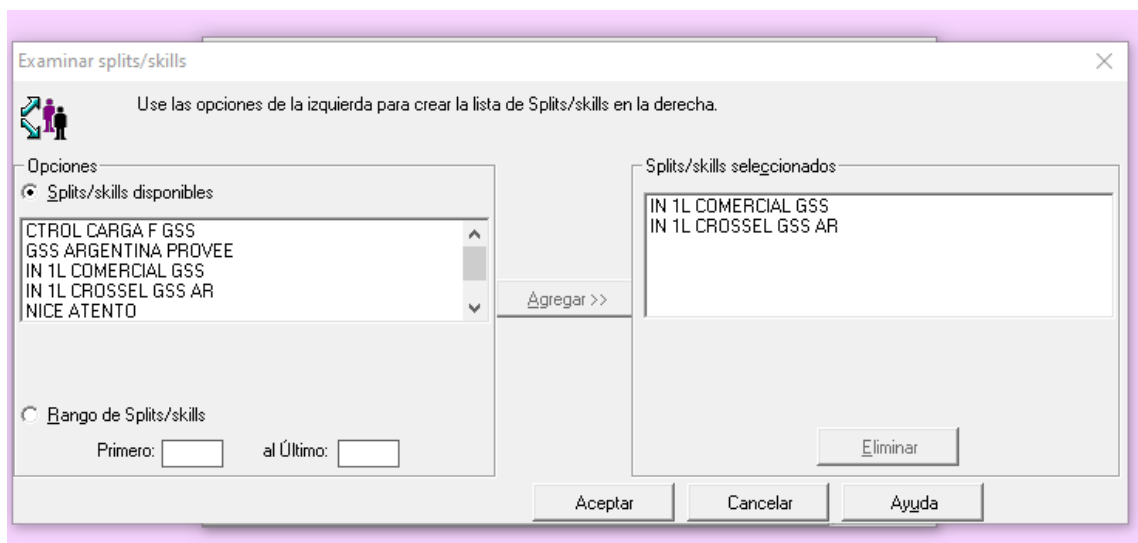
Descripción

Script... Ayuda

Aceptar Cancelar



En este reporte deberemos configurar con los dos PCRC para poder ver a todos los asesores.



Esta será la vista que obtendremos, como verán incluye a todos los asesores que se conectaron durante el día previamente seleccionado, y nos muestra el uso de auxiliares por intervalo de cada uno de ellos.

GTR - Asesor (Skill + AUX) - IN 1L COMERCIAL GSS																
Reporte Editar Formato Herramientas Opciones Ayuda																
Split/Skill	Fecha	Hora	Identif. de acceso	Identif. de conexión	Llamadas Salientes	Te Real2	Tiempo Efect Saliente	Llamadas Entrantes	Talking Time Saliente	Talking Time Entrante	Tiempo Auxiliar	00"	Aux 11	Aux 12	Aux 13	Aux 14
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ ECHAV 34917763	562822	0	388	388	1	388	0	:23.32	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ FERRE 42010365	562715	0	1405	1405	6	179	0	:06.35	:00.00	:03.32	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ FUNES 43829645	562816	0	1627	1627	4	249	0	:02.53	:00.04	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ GONZA 32502077	562850	0	538	538	1	263	0	:21.02	:00.00	:00.05	:00.00	:00.25	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ GORRI 40072142	562667	0	1372	1371	3	343	0	:07.09	:00.01	:07.08	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ HERNA 38417006	562643	0	1215	1800	0		0	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ LLAMB 41562035	562886	0	1800	1800	5	286	0	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ LOREN 43748602	562701	0	1776	1776	5	255	0	:00.24	:00.24	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ LOZAN 43354285	562702	0	1088	1088	3	331	0	:11.52	:00.55	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ MALAN 34746806	562653	0	1401	1757	3	244	0	:00.43	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ MAYA 38579938	562663	0	1100	879	2	507	0	:15.21	:00.00	:06.36	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ MORET 41368200	562676	0	1480	1480	6	201	0	:05.20	:00.24	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ MUÑOZ 40072663	562656	0	993	1577	2	208	0	:03.40	:00.08	:03.32	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ ORTEG 30965231	562849	0	1800	1800	2	578	0	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ PAGLI 39239362	562878	0	1385	1748	4	240	0	:00.52	:00.52	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ PEREZ 42063811	562795	0	0	0	0		0	:05.12	:05.12	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ PIETR 40825318	562692	0	1238	1296	3	248	0	:03.38	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ QUIRO 41285062	562675	0	0	0	0		0	:07.27	:07.27	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ RIOS 40003025	562687	0	1051	1051	2		820	:12.29	:00.00	:00.00	:00.00	:12.29	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ SOTO 35622322	562780	0	677	1700	0		0	:01.40	:01.40	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ TRONC 39954076	562689	0	0	0	0		0	:00.53	:00.53	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ ULLOA 43635853	562684	0	0	0	0		0	:03.25	:03.25	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ VARGA 32427254	562790	0	1348	1645	3	678	0	:02.35	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ VELAZ 37759025	562658	0	1323	1323	1	1154	0	:07.57	:00.00	:07.57	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ VIDEL 42975604	562696	0	1256	1555	3	199	0	:04.05	:01.20	:02.45	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ VINCE 44438654	562714	0	1640	1701	6	190	0	:01.39	:01.39	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ YAÑEZ 40220021	562748	0	1528	1276	2	251	0	:08.44	:00.00	:08.41	:00.00	:00.03	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	08:30	GSMZ ZINK 43815458	562893	0	0	0	0		0	:05.11	:05.11	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ ALBER 35663282	562678	0	1708	1800	5	300	0	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ ALBER 37624086	562670	0	0	0	0		0	:02.27	:02.27	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ ALE R 44985018	562875	0	1881	1800	4	450	0	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ ARRIO 40594889	562673	4	1083	1133	3	80	252	:16.26	:00.00	:00.00	:00.00	:10:15	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ BORSE 42478187	562706	0	1126	1126	2	493	0	:11.14	:00.00	:11.14	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ CACER 18902640	562833	0	490	490	2	186	0	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ CASTR 29061037	562773	0	1631	1631	3	525	0	:02.49	:02.49	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ CHEVE 29267657	562756	0	1408	1408	3	364	0	:06.32	:00.47	:05.45	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ CIANC 40561996	562718	0	1779	1779	4	372	0	:00.21	:00.21	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ CORTI 38580111	562744	0	908	1357	1	344	0	:07.23	:00.00	:07.23	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ DAVIL 37519056	562835	0	1751	1751	4	332	0	:00.49	:00.49	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ DEL P 44140029	562840	0	1777	1777	6	154	0	:00.23	:00.23	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ DIAZ 31465931	562630	0	1420	1420	3	366	0	:02.11	:02.11	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ ECHAV 34917763	562822	0	1760	1760	1	1197	0	:00.40	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ FERRE 42010365	562715	0	1280	1789	3	190	0	:00.11	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ FUNES 43829645	562816	0	1464	1652	5	258	0	:02.28	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00
IN 1L COMERCIAL GSS	6/11/2023	09:00	GSMZ GONZA 32502077	562850	0	1618	1800	4	324	0	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00	:00.00

• INTEGRADO – AGENTE – INFORMACIÓN GRAFICA

En este reporte podremos ver en tiempo real el desempeño del asesor durante su jornada.

Seleccionar un reporte

Tiempo real

Histórico

Integrado

Ejecutar reporte para ACD:

Movistar

Categoría:

Agente

Split/Skill

VDN

Diseñador

Reporte:

Información gráfica

Descripción

Muestra, desde la hora de inicio especificada, la información y estadísticas para un agente

Script...


Ayuda

Aceptar

Cancelar

Reporte de información del agente (No responde)

Entradas

Agente: **GSMZ SILVA 37623445** 

Opciones de datos acumulativos

Hora de inicio del reporte de datos: **00:00** **Martes, 7 de Noviembre de 2023**

Opciones en tiempo real

Actualizar cada **30** Segundos

☒ Habilitar Umbrales del reporte

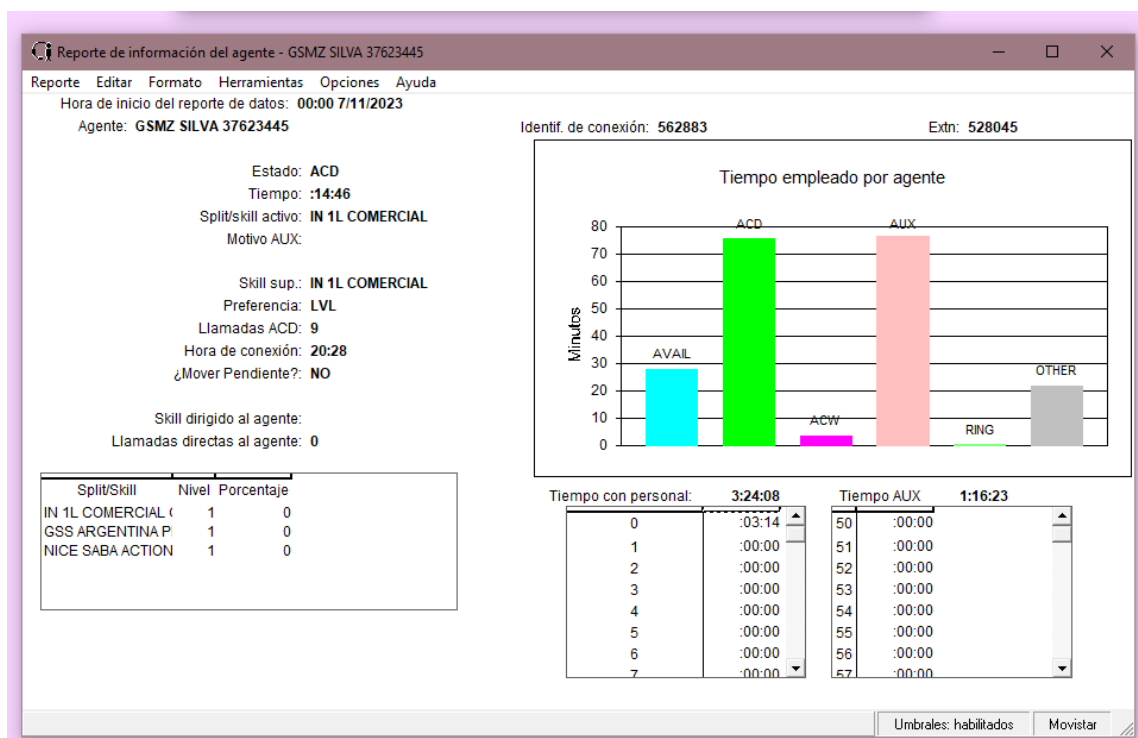
☐ Ejecutar Minimizado

Aceptar Cancelar Ayuda

Preparando consultas de base de datos **Movistar**

Haremos clic en este icono y seleccionaremos el asesor al que necesitamos ver

Podremos configurar cada cuanto queremos que se actualice nuestro reporte



Así veremos nuestro reporte grafico integrado.