

Diccionario de Datos

- **vru.line:** Línea de VRU que atendió la llamada
- **call_id:** Código identificador de llamada
- **customer_id:** Código identificador del Cliente
- **priority:** Prioridad del Cliente
- **type:** Tipo de Servicio
- **date:** Fecha de la llamada
- **vru_entry:** Hora en que la llamada entra al Call Center
- **vru_exit:** Hora de Salida de la llamada del vru
- **vru_time:** Tiempo en Segundos de la llamada en VRU
- **q_start:** Hora en que la llamada entra en la cola de espera
- **q_exit:** Hora en que la llamada sale de la cola para ser atendida por un agente
- **q_time:** Tiempo en Segundos de la llamada en cola
- **outcome:** Dice si fue atendido o no por un agente o si se cortó
- **ser_start:** Hora en que la llamada comenzó a ser atendida por un agente
- **ser_exit:** Hora en que la llamada culmina
- **ser_time:** Tiempo en Segundos de atención de la llamada por el Agente
- **server:** Nombre de Usuario del agente que atendió la llamada
- **startdate:** No definido