



SonataSuite

Stats



www.vitalpbx.org

CONTENIDO

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
SONATA STATS.....	4
1.- INSTALACIÓN.....	4
2.- MENÚ	8
3.- PARÁMETROS DE LOS REPORTES.....	11
3.1.- <i>Queues</i>	11
3.2.- <i>Agents</i>	12
3.3.- <i>Date</i>	13
3.4.- <i>Shifts (Optional)</i>	14
3.5.- <i>Filters</i>	14
3.6.- <i>Time Interval</i>	14
3.7.- <i>Max Session Allowed (hours)</i>	14
3.8.- <i>Max Pause Allowed (minutes)</i>	15
3.9.- <i>Exportar Datos</i>	15
4.- CONFIGURACIONES.....	16
4.1.- <i>Configuración de Email</i>	16
4.2.- <i>Configuración de Reportes</i>	17
4.3.- <i>Configuraciones de PBX</i>	18
5.- AJUSTES REPORTES.....	20
5.1.- <i>Turnos</i>	20
5.2.- <i>Plantillas de Email</i>	21
5.3.- <i>Constructor de Reportes</i>	22
5.4.- <i>Reportes Programados</i>	23
6.- ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS.....	24
6.1.- <i>Perfiles</i>	24
6.2.- <i>Usuarios</i>	24
7.- REPORTES.....	25
7.1.- <i>Reporte de Llamadas</i>	26
7.2.- <i>Tráfico</i>	39
7.3.- <i>Agentes</i>	44
A.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	51

Introducción

Sonata Suite es un grupo de aplicaciones que se integran con VitalPBX, a continuación, mostramos un listado de las aplicaciones disponibles en Sonata Suite:

- Switchboard
- Call Accounting System
- Recording Management System
- **Call Center Reports (Stats)**
- Dialer

Sonata Stats

Sonata Stats es una aplicación mediante la cual se obtiene reportes que reflejan toda la actividad de nuestro Centro de Llamadas de VitalPBX.

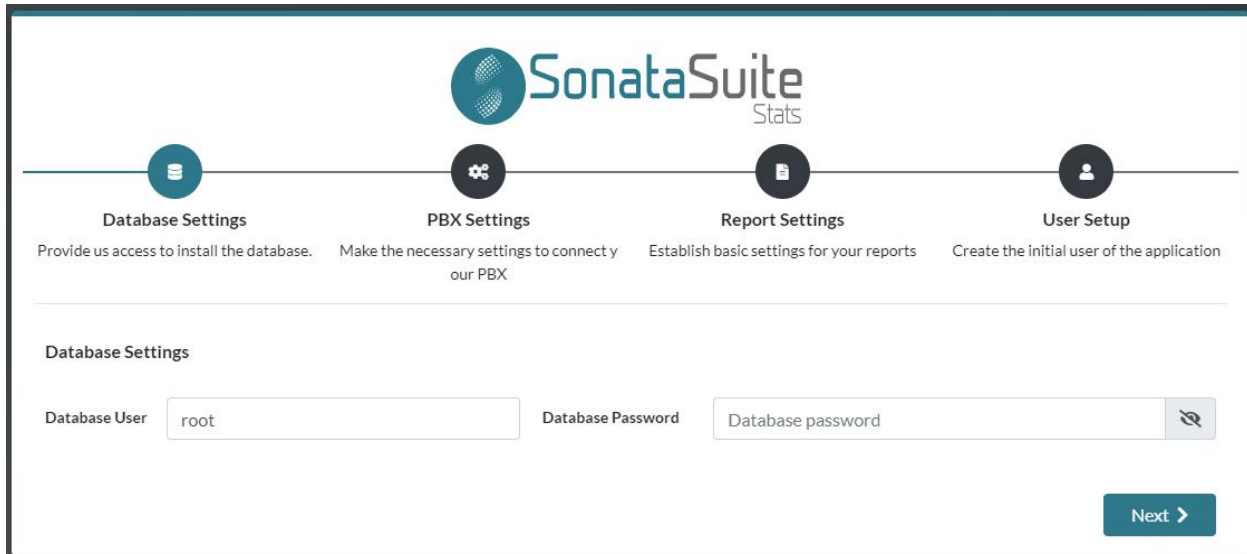
1.- Instalación

Sonata Stats solo funciona con VitalPBX 3.0 en adelante. Para instalar Sonata Stats es necesario ir a Add-ons en VitalPBX, buscar en la lista y presionar el botón de Instalar y esperar unos minutos, una vez terminado de instalar debemos ir a la url presionando el Addon llamado Sonata Stats.

Ahora se nos mostrará un wizard que nos guiará para finalizar la configuración.

a.- Database Settings:

- **Database User**, usuario de MySQL, si estamos en el mismo servidor, se puede dejar el usuario root sin clave, de lo contrario hay que crear un usuario en Mariadb para poder acceder de forma remota.
- **Database Password**, si estamos en el mismo servidor el usuario root usualmente no tiene clave, si estamos acesando de forma remota se debe de crear el usuario y clave en Mariadb.



Sonata Suite Stats

Database Settings PBX Settings Report Settings User Setup

Provide us access to install the database. Make the necessary settings to connect y our PBX Establish basic settings for your reports Create the initial user of the application

Database Settings

Database User: Database Password:

Next >

b.- PBX Settings:

- **Host**, si lo instalamos en el mismo servidor es recomendable escribir **localhost** de lo contrario debemos de escribir el host o IP remota.
- **Port**, si nuestro servidor tiene un certificado valido y todas las peticiones se redireccionan al https deberíamos de configurar el puerto 443 y no tenemos https configuremos el puerto 80. Si vamos a acceder de forma remota recordar abrir estos puertos en el firewall.
- **App key**, si Sonata Stats está en el mismo servidor de VitalPBX no es necesario configurar el API Key ya que se obtiene de forma automática. Si Sonata Stats está instalado en un servidor diferente que VitalPBX es necesario crear un App Key en VitalPBX para poder conectarse, para lo cual vamos al menú de VitalPBX, ADMIN/Admin/Application Keys, crear una nueva, copiarla y escribirla aquí.
- **Secure**, indica que es una conexión segura https, usualmente al seleccionar esta opción se utiliza el puerto 443.

The screenshot shows the 'PBX Settings' step in the Sonata Suite Stats installation wizard. At the top, there are four navigation tabs: 'Database Settings', 'PBX Settings' (which is active), 'Report Settings', and 'User Setup'. Below the tabs, there are four descriptive boxes for each step. The 'PBX Settings' section contains the following fields:

- Host:** A text input field containing 'localhost' with a green checkmark to its right.
- Port:** A text input field containing '443'.
- App Key:** A text input field with the placeholder text 'Enter app key'. To its right are two small icons: a magnifying glass and a refresh icon.
- Secure:** A toggle switch that is currently turned on.

Below the 'App Key' field, there is a small note: 'Required when the application will be installed on a separate server from your PBX'. At the bottom right of the form, there are two buttons: a red button labeled '< Previous' and a blue button labeled 'Next >'.

c.- Report Settings:

- **Company Name**, el nombre de la compañía a mostrar en el encabezado de todos los reportes exportados a PDF.
- **Timezone**, la zona horaria a utilizar para la evaluación de la fecha y hora.
- **PDF Paper Size**, el tamaño de papel a utilizar para los reportes exportados a PDF.

SonataSuite Stats

Database Settings | PBX Settings | **Report Settings** | User Setup

Provide us access to install the database. | Make the necessary settings to connect y our PBX | Establish basic settings for your reports | Create the initial user of the application

Report Settings

Company Name: Timezone:

PDF Paper Size:

[← Previous](#) [Next >](#)

d.- User Setup

- **Full Name**, nombre completo del usuario administrador del sistema Sonata Stats.
- **Admin User**, usuario administrador del sistema Sonata Stats. Usualmente es admin.
- **Password y Password Confirmation**, clave del administrador.

SonataSuite Stats

Database Settings | PBX Settings | Report Settings | **User Setup**

Provide us access to install the database. | Make the necessary settings to connect y our PBX | Establish basic settings for your reports | Create the initial user of the application

User Setup

Full Name: Admin User:

Password: Password Confirmation:

The password is valid | Passwords match

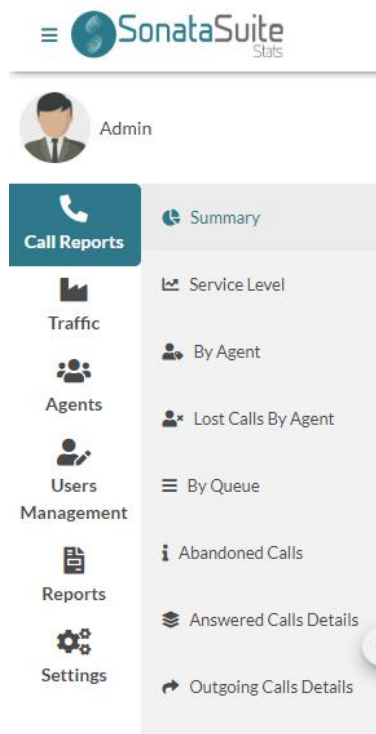
[Create User](#)

e.- Ingresar con el usuario y clave creada previamente.



The image shows a login form for Sonata Suite Stats. At the top is the logo, which consists of a teal circle with a white grid pattern followed by the text "SonataSuite" in a large teal font and "Stats" in a smaller teal font below it. Below the logo are two input fields. The first field has a person icon on the left and contains the text "admin". The second field has a key icon on the left, contains ten black dots representing a password, and has a teal eye icon on the right to toggle visibility. Below these fields is a teal button with the text "Login" in white.

2.- Menú



En el menú tenemos las siguientes opciones:

- **Call Reports**, aquí podremos ver todas las llamadas tomando en cuenta las colas y agentes:
 - **Summary**, muestra el total de Llamadas Atendidas, Llamadas Abandonadas y el Nivel de Servicio
 - **Service Level**, muestra el Nivel de Servicio de forma gráfica y un poco más específica.
 - **By Agent**, muestra un detalle de llamadas por agentes, cuantas llamadas contestadas y no contestadas por cada agente, promedio por llamada y total duración de todas las llamadas.
 - **Lost Calls By Agent**, aquí se muestra un listado de las llamadas no contestadas por cada agente y sus respectivos eventos en cada llamada, por ejemplo, cuanto tiempo estuvo repicando y si fue atendida por otro agente.
 - **By Queue**, muestra un listado de todas las colas y su totalizado de llamadas atendidas, abandonadas, tiempos de espera y más. Se puede ver detalles de cada llamada en la cola.
 - **Abandoned Calls**, muestra un detalle de todas las llamadas abandonadas y la causa del abandono, por ejemplo, el llamante colgó, tiempo de espera excedido y otras más.
 - **Answered Calls Details**, muestra un listado de todas las llamadas atendidas y los eventos que se dieron por cada llamada, estos eventos por ejemplo son, llamada ingresa a la cola, se conecta con un agente, llamada finalizada por el agente.

- **Outgoing Calls Details**, se muestra un detalle de todas las llamadas salientes hechas por cada agente.
- **Traffic**, aquí se muestran reportes de distribución de llamadas tomando en cuenta horas, días, días de la semana y mes.
 - **By Hour**, en este reporte podemos evaluar las horas de más alto tráfico de nuestro Centro de Llamadas. Se muestra un gráfico muy ilustrativo del comportamiento.
 - **By Day**, muestra el total de llamadas por día de forma gráfica y también nos brinda información como, por ejemplo, llamadas contestadas, llamadas abandonadas, duración promedio de llamadas entre otras.
 - **By Day Of Week**, muestra gráficamente el total de llamadas por día de la semana al igual que llamadas contestadas, llamadas abandonadas, promedio por llamada entre otros.
 - **By Month**, muestra gráficamente el total de llamadas por mes al igual que llamadas contestadas, llamadas abandonadas, promedio por llamada entre otros.
 - **Lost Calls By Hour**, muestra resumen de las llamadas perdidas por los agentes por hora.
- **Agents**, aquí podemos obtener información variada de nuestros agentes, por ejemplo:
 - **Session Details**, detalle de la sesión de cada agente, cuantas veces ingreso a las colas, duración promedio por sesión, pausas, tiempo promedio por pausa, etc.
 - **Availability**, se muestra la disponibilidad de cada agente, cuantos agentes se evaluaron, cuanto tiempo estuvieron en conversación, en pausa, en espera y disponibles.
 - **Pauses**, muestra informe detallado y resumido de todas las pausas de cada agente en cada cola.
 - **Session By Hour**, se muestra el total en sesión por hora de cada agente.
 - **By Hour**, aquí podemos ver cuántos agentes estaban disponibles según el día y la hora, también se muestra la lista de los agentes que estaban disponibles.
- **User Management**, aquí creamos los usuarios del sistema con sus respectivos privilegios.
 - **Roles**, son los privilegios de que se asignaran a cada usuario.
 - **Users**, aquí crearemos los usuarios con el role creado previamente.
- **Reports**, aquí se configuran algunos parámetros para utilizar al momento de generar los reportes, también es posible crear reportes que se generen de forma automática en una fecha y hora predeterminada.
 - **Shift**, es posible crear horarios de trabajo, por ejemplo, si tenemos nuestro Centro de Llamadas que tiene 3 jornadas y una de ellas es de 8 am a 5 pm, aquí creamos esa jornada y después la podemos aplicar a cualquiera de nuestros reportes vistos previamente.
 - **Email Templates**, ya que es posible crear reportes para ser enviados de forma automática por emails, aquí se crean los formatos del email a enviar en cada reporte.

- **Report Builder**, aquí creamos el reporte que deseamos enviar por email de forma automática a una fecha y hora determinada.
- **Report Scheduler**, aquí programamos la fecha, hora y periodicidad a enviar el reporte programado previamente con el formato de email seleccionado.
-
- **Settings**, en esta sección se configuran los parámetros.
 - **Email Settings**, es este formulario se configuran los parámetros para la cuenta de email desde donde se enviarán los reportes automáticos.
 - **Report Settings**, en este formulario se configuran los parámetros generales del sistema como encabezados de reportes, logos, etc.
 - **PBX Settings**, en este formulario se configura la conexión con el host de donde vamos a extraer la información a mostrar.


3.- Parámetros de Los Reportes

Antes de comenzar a generar reportes usted debe de conocer las diferentes opciones a aplicar en el momento de generar los reportes.

3.1.- Queues

Aquí se seleccionan las Colas (Queues) a incluir en la evaluación del reporte, con solo presionar el campo de Colas (Queues) se mostrará un dialogo en el cual se seleccionan las Colas (Queues) a incluir en el reporte, si deseamos incluir todas las colas solo se debe seleccionar el check box.

Queues

15 queues selected 

Select queues (15)
×

Add all <input type="checkbox"/>	Remove all <input type="checkbox"/>
505 - DANGEROUS AUTO +	500 - SUPER AUTO -
506 - DANGEROUS HOME +	501 - SUPER HEALTH -
507 - DANGEROUS HEALTH +	502 - SUPER HOME -
508 - THE OAK AUTO +	503 - SAFE AUTO -
509 - BEER AUTO +	504 - SAFE HEALTH -
510 - BEER HEALTH +	517 - INTERNATIONAL TECHNICAL -
511 - REMOTE ASSISTANCE +	518 - INTERNATIONAL HEALTH -
512 - REMOTE AUTO +	520 - UNITY INSURANCE -
513 - FOREIGN AUTO +	521 - FOLLOW UP -
514 - SUPPLIERS +	522 - EXTRA HOME -
515 - ROBLE BREWERY +	523 - AIRPAK -
516 - EXTRA AUTO +	524 - FLEXY-AUTOS -

Close

3.2.- Agents

Aquí se seleccionan los Agentes (Agents) a incluir en la evaluación del reporte, con solo presionar el campo de Agentes (Agents) se mostrará un dialogo en el cual se seleccionan los Agentes (Agents) a incluir en el reporte:

Agents

14 agents selected ☰

Select agents (14)
✕


Add all	Search agent	Remove all
Bette Davis - 2002	+	Gregory Peck - 2009
Leonardo DiCaprio - 2011	+	James Stewart - 2044
Cate Blanchett - 2012	+	Steve McQueen - 2045
Marilyn Monroe - 2042	+	Bruce Lee - 2046
Spencer Tracy - 2022	+	Shah Rukh Khan - 2027
Audrey Hepburn - 2021	+	Morgan Freeman - 2047
Kate Winslet - 2026	+	Judy Garland - 2048
Viola Davis - 2035	+	Grace Kelly - 2049
Sophia Loren - 2036	+	Johnny Depp - 2050
Cary Grant - 2038	+	Greta Garbo - 2051
Vivien Leigh - 2039	+	Juie Andrews - 2052
Laurence Olivier - 2043	+	Halle Berry - 2053

Close

3.3.- Date

Aquí configuramos el rango de fecha y horas a evaluar en el reporte, al presionar el campo se nos mostrará un calendario con varias opciones.

Date

 2020-05-09 00:00 - 2020-05-09 23:59

Tenemos rangos predeterminados que nos facilitan la selección, por ejemplo:

- **Today**, se evalúan solo las llamadas del día de hoy.
- **Yesterday**, se evalúan las llamadas del día de ayer.
- **This week**, se evalúan las llamadas de la semana actual comenzando por el lunes.
- **Last week**, se evalúan las llamadas de la semana pasada comenzando por el lunes.
- **This month**, se evalúan las llamadas del mes actual.
- **Last month**, se evalúan las llamadas del mes pasado.
- **This year**, se evalúan las llamadas del año actual.
- **Last year**, se evalúan las llamadas del año pasado.
- **Custom**, también podemos seleccionar fechas específicas presionando en el calendario que se nos muestra.

Date

 2020-08-01 00:00 - 2020-08-31 23:59

Today	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> < Sep 2020 > </div>									
Yesterday	W	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su		
This week	36	31	1	2	3	4	5	6		
Last week	37	7	8	9	10	11	12	13		
This month	38	14	15	16	17	18	19	20		
Last month	39	21	22	23	24	25	26	27		
This year	40	28	29	30	1	2	3	4		
Last year	41	5	6	7	8	9	10	11		
	00	∨	:	00	∨	23	∨	:	59	∨
2020-08-01 00:00:00 - 2020-08-31 23:59:00								Cancel	Apply	

3.4.- Shifts (Optional)

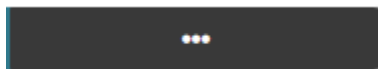
En los Centro de Llamadas es norma que tengamos turnos de trabajo, por ejemplo:

- Turno 1: 08:00 AM a 04:00 PM
- Turno 2: 04:00 PM a 12:00 PM
- Turno 3: 12:00 PM a 08:00 AM

En Sonata Stats es posible crear estos turnos para ser tomado en cuenta al momento del reporte, si no seleccionamos ningún turno se tomarán las 24 horas del día.

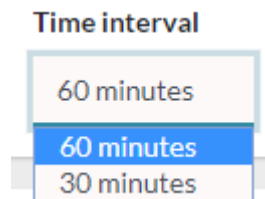
3.5.- Filters

Algunos reportes poseen una opción adicional que son filtros, podemos ver que en estos reportes se agrega un botón con tres puntos (...). Al presionar este botón nos aparecerá los datos a configurar en el filtro. Cada uno de estos datos a configurar serán explicados en su momento.



3.6.- Time Interval

En algunos reportes se muestra la opción de Time Interval, este dato se utiliza para que podamos ver los reportes con el intervalo seleccionado.



3.7.- Max Session Allowed (hours)




Un dato muy importante que hay que tomar en cuenta es que algunas veces el periodo evaluado no incluye ciertos eventos como por ejemplo el registro del agente en las colas, para esto tenemos el parámetro **Max Session Allowed (hours)**, el valor predeterminado es 7, este nos indica que si no se encuentra el evento de **Login/Logout** que completa el evento el tiempo máximo de sesión del agente será de 7 horas. Esto suele pasar cuando evaluamos periodos muy cortos menores a 24 horas. En algunas ocasiones se encuentra eventos huérfanos como por ejemplo un evento **UnPause** sin que le precediera el evento **Pause**, para este caso existe el parámetro **Max Pause Allowed (minutes)**.

3.8.- Max Pause Allowed (minutes)

En algunas ocasiones se encuentra eventos huérfanos como por ejemplo un evento **UnPause** sin que le precediera el evento Pause, para este caso existe el parámetro **Max Pause Allowed (minutes)**. Es el tiempo máximo de pausa para aplicar en caso de evento huérfano. El valor predeterminado es de 15 minutos.

3.9.- Exportar Datos

Todos los reportes tienen la opción de ser exportados en diferentes formatos, a continuación, se muestran las opciones disponibles:

-  PDF, exporta a PDF con un formato predeterminado por el sistema.
-  Excel, exporta toda la información en formato Excel.
-  CSV, exporta toda la información en formato de texto CSV. Este puede ser leído por Excel o cualquier editor de texto.

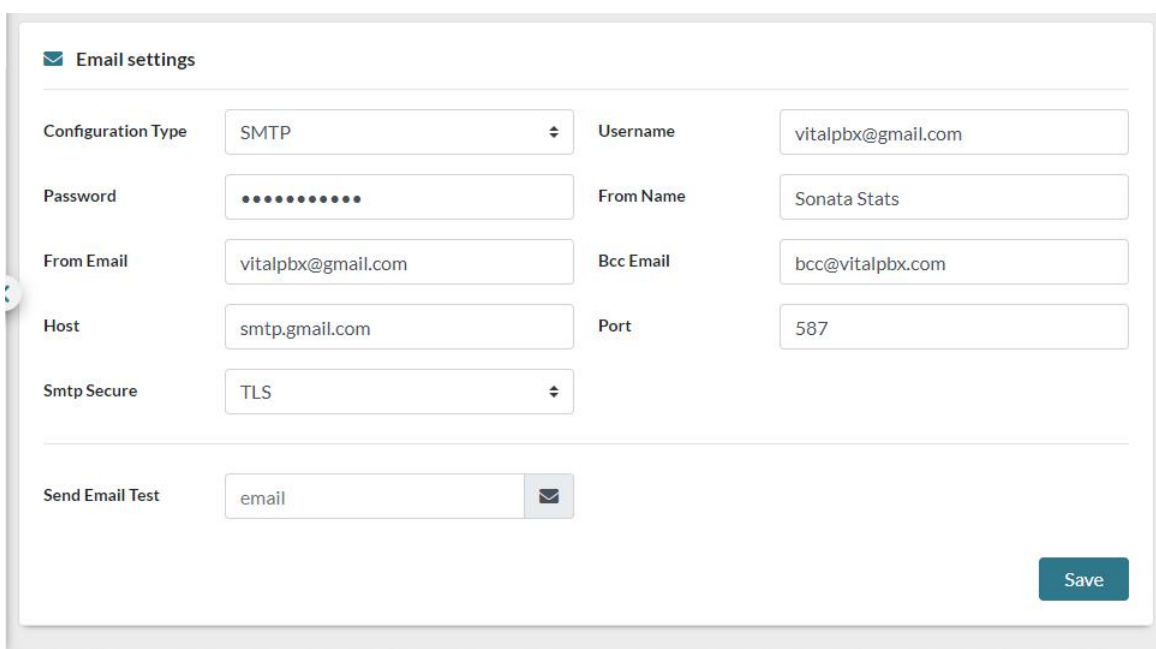
4.- Configuraciones

En esta sección se configuran los siguientes parámetros.

- **Email Settings**, configuración de cuenta de emails a utilizar.
- **Reports Settings**, parámetros para la configuración de formatos de reportes y otros.
- **PBX Settings**, configuración de conexión para extraer la información desde la PBX.

4.1.- Configuración de Email

En este formulario se configuran los parámetros para la cuenta de email desde donde se enviarán los reportes automáticos.




The screenshot shows a web form titled "Email settings" with a mail icon. The form contains the following fields:

Configuration Type	SMTP	Username	vitalpbx@gmail.com
Password	••••••••	From Name	Sonata Stats
From Email	vitalpbx@gmail.com	Bcc Email	bcc@vitalpbx.com
Host	smtp.gmail.com	Port	587
Smtplib Secure	TLS		

At the bottom, there is a "Send Email Test" section with a text input containing "email" and a mail icon button. A "Save" button is located in the bottom right corner.

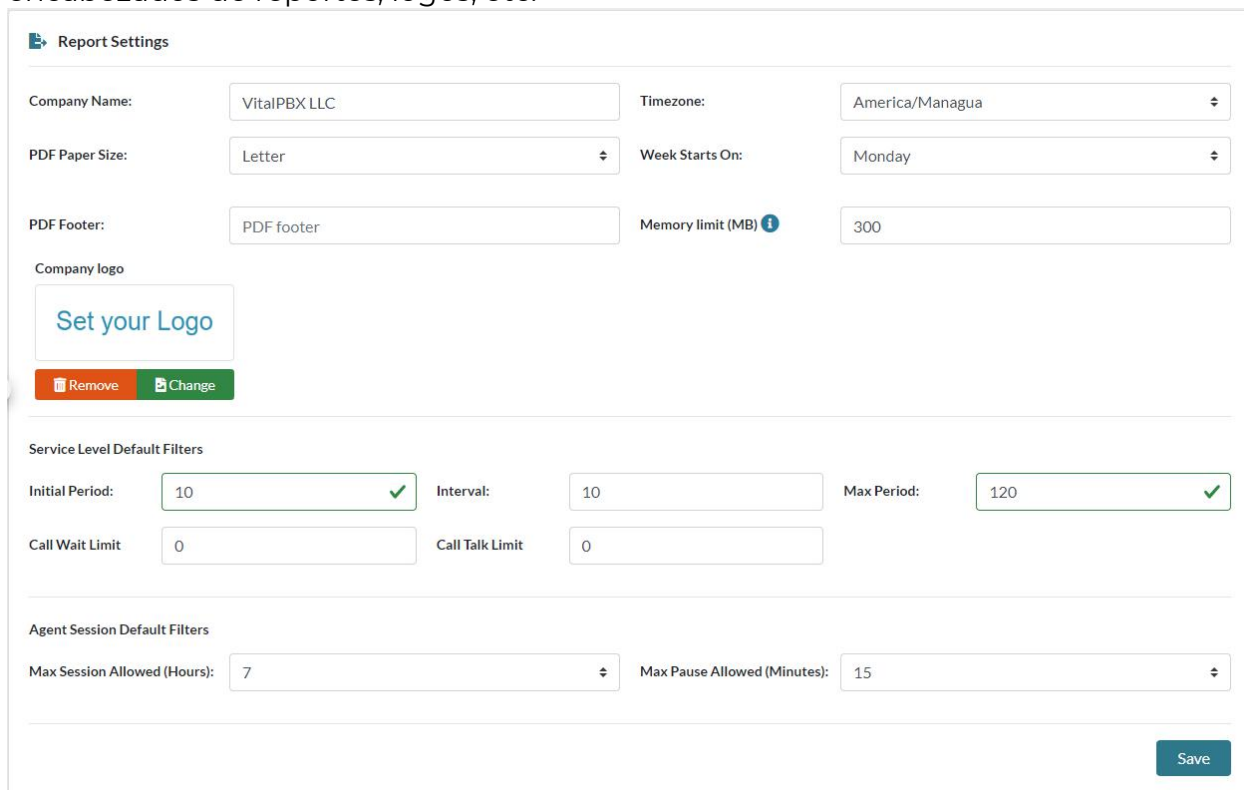
La información necesaria para poder configurar una cuenta de correo es la siguiente:

- **Username**, usuario para poder registrarse al servidor de correo.
- **Password**, clave para poder registrarse al servidor de correo.
- **From Name**, nombre del que va a enviar el correo.
- **From Email**, email del que va a enviar el correo.
- **Bcc Email**, si deseamos enviar una copia oculta del correo, aquí se configura el email.
- **Host**, dirección del servidor a conectarnos.
- **Port**, puerto a utilizar para el envío del correo.
- **Smtplib Secure**, aquí existen dos opciones, verificar cual utiliza su servidor de correo:
 - SSL
 - TLS

- **Send Email Test**, se puede realizar una prueba para verificar que la configuración este correcta, aquí se debe incluir el correo a donde deseamos enviar la prueba y después presionar el sobre  .

4.2.- Configuración de Reportes

En este formulario se configuran los parámetros generales del sistema como encabezados de reportes, logos, etc.



Report Settings

Company Name: VitalPBX LLC Timezone: America/Managua

PDF Paper Size: Letter Week Starts On: Monday

PDF Footer: PDF footer Memory limit (MB): 300

Company logo

Set your Logo

Remove Change

Service Level Default Filters

Initial Period: 10 Interval: 10 Max Period: 120

Call Wait Limit: 0 Call Talk Limit: 0

Agent Session Default Filters

Max Session Allowed (Hours): 7 Max Pause Allowed (Minutes): 15

Save

Los datos configurables del sistema para el formato de los reportes son los siguientes:

- **Company Name**, el nombre de la compañía a mostrar en el encabezado de todos los reportes exportados a PDF.
- **Timezone**, la zona horaria a utilizar para la evaluación de la fecha y hora.
- **PDF Paper Size**, el tamaño de papel a utilizar para los reportes exportados a PDF.
- **Week Starts On**, seleccionar en que día comienza la semana, esto es muy útil para cuando deseamos seleccionar en los reportes las fecha predeterminadas como **This Week o Last Week**.
- **PDF Footer**, el texto que deseamos que aparezca en el pie de página en los reportes exportados a PDF.
- **Week Starts On**, día en que se considera que comienza la semana, esto es muy útil para cuando al momento de seleccionar la fecha la opción de **This week o Last week**.

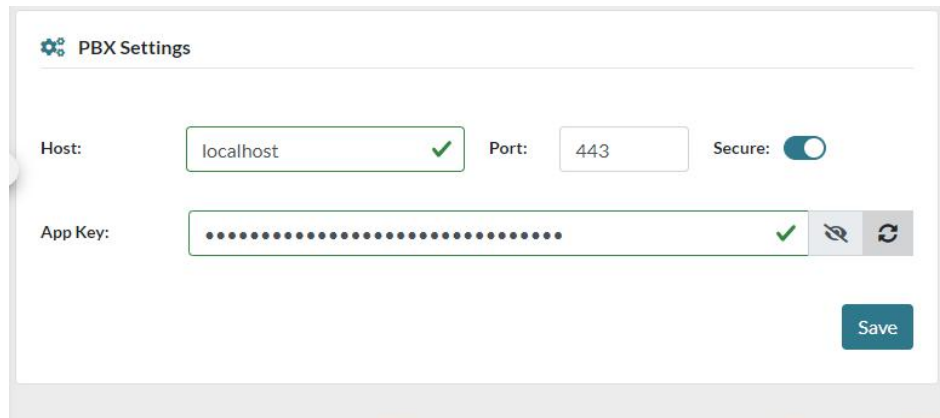
- **Memory Limit (MB)**, this sets the maximum amount of memory in bytes that a script is allowed to allocate. This helps prevent poorly written scripts for eating up all available memory on a server. Note that to have no memory limit, set this directive to -1. Some processes require more memory resources (especially if you have a lot of data to process), increase memory if reporting delays.
- **Company Logo**, el logo de la compañía que aparecerá en los reportes exportados a PDF.

También tenemos las opciones configurables de forma predeterminadas en los filtros a aplicar en los reportes, entre estas opciones están:

- **Initial Period**, periodo inicial para obtener reportes de nivel de servicio (SLA), este dato indica que primer dato a obtener.
- **Interval**, intervalo para mostrar datos de nivel de servicio (SLA), cada este valor se mostrarán los datos.
- **Max Period**, el tiempo máximo para mostrar datos de nivel de servicio (SLA), todos los datos obtenidos después de este valor se indicarán con el formato valor+ (si el valor es 80, se mostrará 80+).

4.3.- Configuraciones de PBX

En este formulario se configura la conexión con el host de donde vamos a extraer la información a mostrar.



The screenshot shows a 'PBX Settings' form with the following fields and controls:

- Host:** A text input field containing 'localhost' with a green checkmark icon to its right.
- Port:** A text input field containing '443'.
- Secure:** A toggle switch currently turned on (blue).
- App Key:** A text input field containing a series of dots, with a green checkmark icon to its right and two small icons (a key and a refresh symbol) to its left.
- Save:** A blue button located at the bottom right of the form.

Los datos para tomar en cuenta son los siguientes:

- **Host**, si Sonata Stats este instalado en el mismo servidor donde esta VitalPBX, recomendamos utilizar localhost.
- **Port**, en dependencia de si tenemos certificado para https o no se debe de escoger el puerto en el cual nos vamos a conectar.
- **Secure**, indica que es una conexión segura https, usualmente al seleccionar esta opción se utiliza el puerto 443.

- **App Key**, si Sonata Stats está en el mismo servidor de VitalPBX no es necesario configurar el App Key ya que se obtiene de forma automática. Si Sonata Stats está instalado en un servidor diferente que VitalPBX es necesario crear un API Key en VitalPBX para poder conectarse, para lo cual vamos al menú de VitalPBX, ADMIN/Admin/Application Keys, crear una nueva, copiarla y aplicarla en este Sonata Stats.

5.- Ajustes Reportes

En Reportes se configuran y crean las siguientes opciones.

- **Shifts**, creación y modificación de turnos.
- **Email Templates**, creación y modificación de formatos de email a enviar.
- **Report Builder**, creación de perfil de reportes automáticos.
- **Report Scheduler**, creación de fecha y hora para enviar reportes automáticos.

5.1.- Turnos

Es posible crear horarios de trabajo, por ejemplo, si tenemos nuestro Centro de Llamadas que tiene 3 jornadas y una de ellas es de 8 am a 5 pm, aquí creamos esa jornada y después la podemos aplicar a cualquiera de nuestros reportes.

Create Shift

Shift Name: Working Days

Set Shift Days And Hours

TIME	AM											PM												
DAY	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
SUNDAY																								
MONDAY																								
TUESDAY																								
WEDNESDAY																								
THURSDAY																								
FRIDAY																								
SATURDAY																								

Drag to select hours

Reset Selected

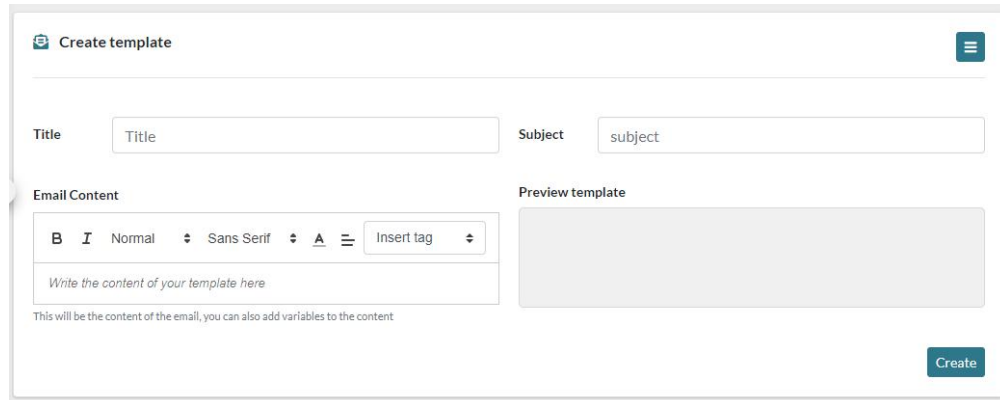
Create Shift

Para crear un Turno es necesario configurar la siguiente información:

- Shift Name, un nombre corto que nos permita recordar con facilidad el nombre del turno.
- Set Shift Days And Hours, seleccione presionando la cuadrícula las horas y días a incluir en el turno.

5.2.- Plantillas de Email

En este formulario vamos a crear los diferentes formatos de email que deseamos que se utilicen cuando enviamos un reporte de forma automática, este formato será utilizado cuando configuremos la fecha y hora a enviar el reporte por email en **Report Scheduler**.



Los datos para tomar en cuenta para una correcta configuración de un Email Templates son:

- **Title**, el nombre para identificar el template.
- **Subject**, asunto para que el remitente pueda identificar mejor el email recibido.
- **Email Content**, contenido del email a enviar, aquí es posible agregar variables, las variables disponibles son:
 - `{{ $user }}`, se sustituye por el nombre del que envía.
 - `{{ $to }}`, se sustituye por el correo va a enviar.
 - `{{ $report_name }}`, se sustituye por el nombre del reporte que se está enviando.
 - `{{ $repeat_mode }}`, se sustituye por la periodicidad del envío.
 - `{{ $stardate }}`, se sustituye por el día del primer inicio.
 - `{{ $link_to_report }}`, se sustituye por el link para poder ver el reporte en línea.

5.3.-Constructor de Reportes

En este formulario vamos a crear perfiles de diferentes Reportes a enviar en forma automática.

The screenshot shows a 'Create report' form with the following fields and their current values:

- Name:** Report builder name (Required)
- Report:** Select a report (Required)
- Shift:** Select a shift
- Queues:** 0 queues selected
- Agents:** 0 agents selected
- Format:** Select a format (Required)
- Period:** Select a period (Required)

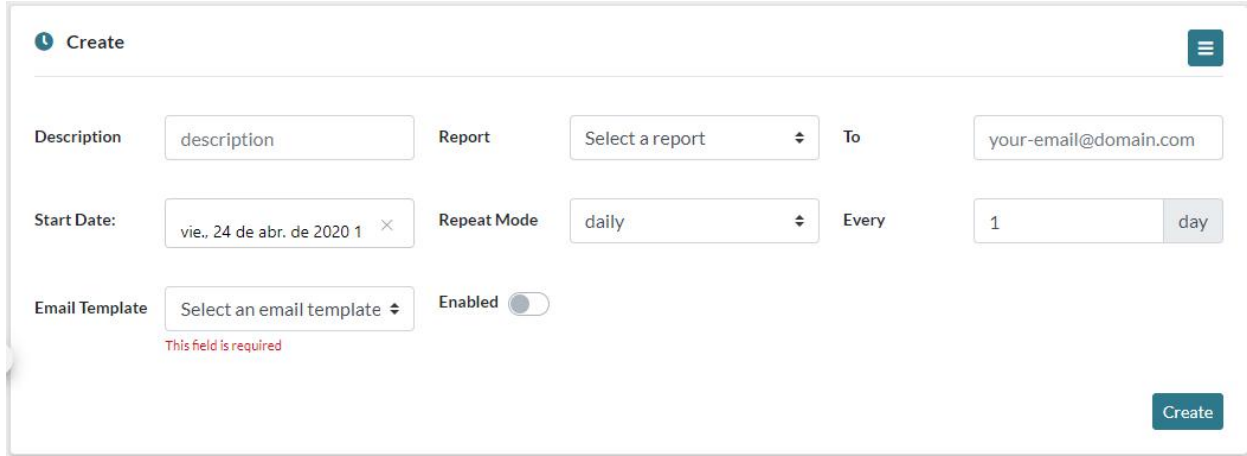
A 'Create Report' button is located at the bottom right of the form.

Los datos para configurar para que podamos utilizar la opción de envío de reportes de forma automática son los siguientes:

- **Title**, título del reporte, este título se utiliza para identificarlo al momento de crear el **Report Scheduler**.
- **Report**, tipo de reporte que deseamos enviar de forma automática.
- **Shift**, si deseamos aplicar un turno al reporte, seleccionamos el turno deseado.
- **Queues**, colas a incluir en el reporte.
- **Agents**, agentes a incluir en el reporte.
- **Format**, formato en el que deseamos enviar el reporte, puede ser PDF, Excel o CSV.
- **Period**, fechas a evaluar en el reporte a enviar. Aquí es muy importante tomar en cuenta que al seleccionar cualquier opción que no sea custom, esta opción se validara por la fecha de envío del reporte al utilizar opción custom la fecha de inicio y final serán utilizadas la primera vez que se envía el reporte, sin embargo, si en la creación del **Report Scheduler** en **Repeat Mode** seleccionamos weekly, estas fechas se van a sumar una semana y así en dependencia del **Repeat Mode** que seleccionemos.

5.4.- Reportes Programados

Aquí vamos a crear la fecha, hora y periodicidad con la que se enviara el reporte creado previamente.



The screenshot shows a 'Create' form with the following fields and options:

- Description:** A text input field containing 'description'.
- Report:** A dropdown menu with 'Select a report'.
- To:** A text input field containing 'your-email@domain.com'.
- Start Date:** A date picker showing 'vie., 24 de abr. de 2020 1'.
- Repeat Mode:** A dropdown menu with 'daily'.
- Every:** A text input field with '1' and a 'day' unit selector.
- Email Template:** A dropdown menu with 'Select an email template'. Below it, a red error message reads 'This field is required'.
- Enabled:** A toggle switch currently turned off.
- A 'Create' button is located at the bottom right of the form.

Los datos para configurar para que podamos enviar los reportes automáticamente son los siguientes:


- **Description**, breve descripción para poder identificar el horario a enviar el reporte.
- **Report**, reporte a enviar, este se creó previamente en **Report Builder**.
- **To**, a email vamos a enviar el reporte.
- **Start Date**, que fecha y hora deseamos que se envíe el reporte.
- **Repeat Mode**, con que periodicidad deseamos que se envíe el reporte.
- **Every**, cada cuanto deseamos que se aplique el **Repeat Mode**, por ejemplo, si deseamos que se envíe weekly, pero cada dos semanas, aquí debemos seleccionar 2.
- **Weekdays**, esta opción aparece solamente cuando seleccionamos en **Repeat Mode weekly**. Aquí seleccionamos los días de la semana que deseamos que se ejecute la tarea.
- **Email Template**, aquí seleccionamos el email template creado previamente.
- **Enabled**, habilitamos o deshabilitamos el envío programado. Esta opción es muy útil ya que nos permite deshabilitar un envío programado sin necesidad de borrarlo.

6.- Administración de Usuarios

Cuando ingresamos por primera vez a Sonata Stats utilizamos el usuario administrador creado en el Wizard de la instalación, para crear nuevos usuarios es necesario ingresar a Users Management/Users, pero primero recomendamos crear el role (permisos) de este nuevo usuario.

6.1.- Perfiles

Los Roles son los permisos que va a tener el usuario, cada usuario puede tener uno o mas Roles asociado.

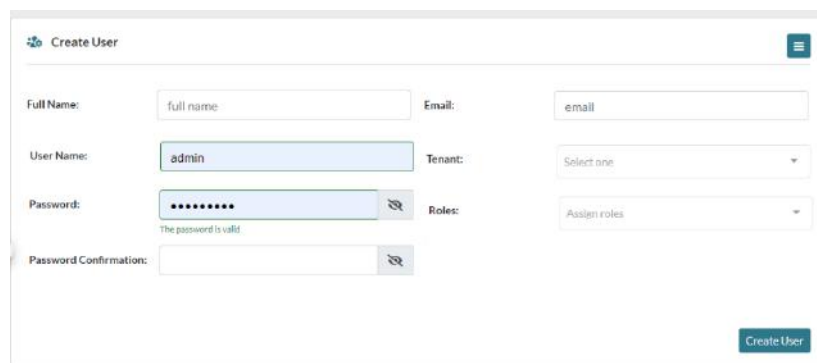


La información para tomar en cuenta al momento de crear un Role es,

- **Role Name**, nombre corto con el cual vamos a identificar al Role.
- **Assign Permissions**, permisos que van a estar asociados a este Role.

6.2.- Usuarios

En este formulario procederemos a crear los usuarios del sistema.



Los datos para tomar en cuenta son los siguientes,

- **Full Name**, nombre completo del usuario con fines descriptivos.
- **Email**, email del usuario.
- **User Name**, nombre de usuario que se le solicitara al momento de ingresar al sistema.
- **Tenant**, con que Tenant de VitalPBX va a estar asociado el usuario.
- **Roles**, que permisos va a tener el usuario.
- **Password y Password Confirmation**, password para ingresar al sistema.

7.- Reportes

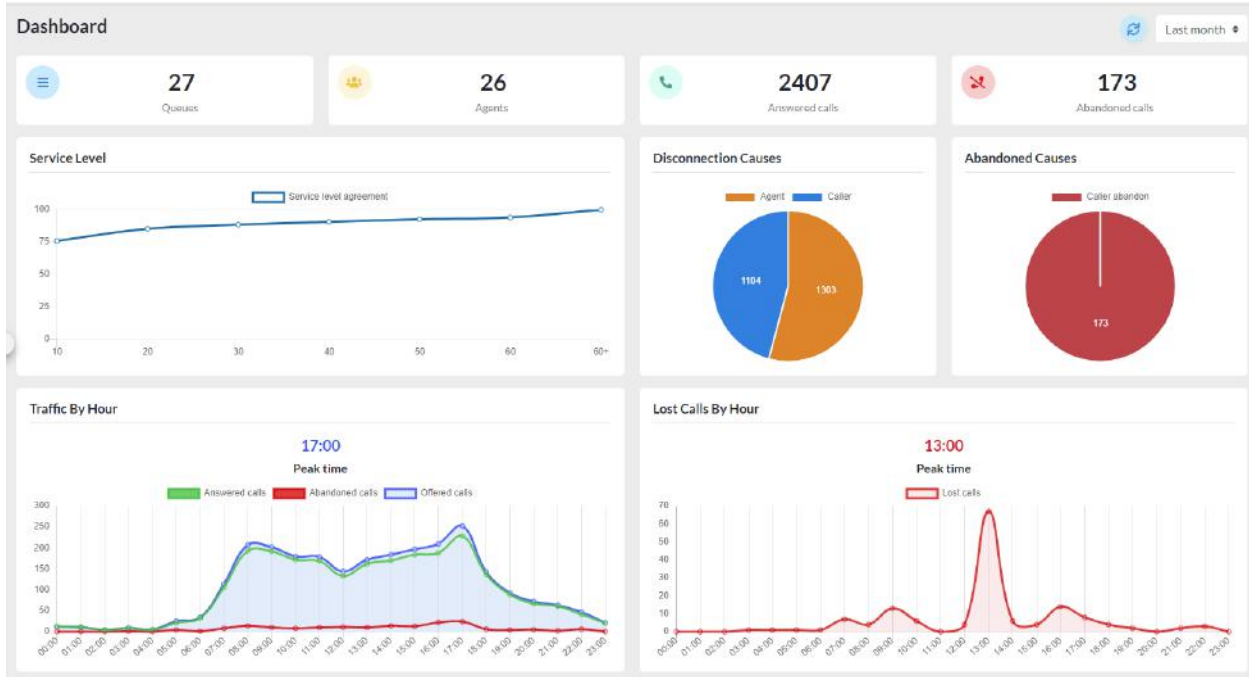
Sonata Stats posee una gran variedad de reportes agrupados en tres categorías:

- **Call Reports**, aquí encontraremos los reportes resumidos y detallados por llamadas tomando en cuenta las colas (Queues) y los agentes (Agents). Los tipos de reportes son:
 - **Summary**, reporte resumido donde se muestra en una misma pantalla el total de llamadas atendidas y abandonadas, así como el nivel de servicio.
 - **Service Level**, reporte detallado del nivel de servicio.
 - **By Agent**, reporte resumido y detallado de llamadas atendidas y perdidas por Agente.
 - **Lost Calls By Agents**, reporte detallado de llamadas perdidas por Agente, con la posibilidad de inspeccionar si al final la llamada fue atendida por otro agente.
 - **By Queue**, reporte resumido y detallado por cola de llamada.
 - **Abandoned Calls**, reporte detallado de llamadas abandonadas en las colas y su respectiva causa.
 - **Answered Calls Details**, reporte detallado de llamadas entrantes a cada cola, con la posibilidad de ver todos los eventos relacionado con la llamada.
 - **Outgoing Calls Details**, reporte detallado de llamadas salientes por Agente.
- **Distribution**, aquí obtenemos reportes resumidos por día, hora y día de la semana.
 - **Traffic By Hour**, muestra gráficamente a qué hora hay mayor tráfico de llamadas, este reporte se puede obtener cada hora o cada media hora. También muestra las llamadas abandonadas y perdidas por hora.
 - **Traffic By Day**, reporte gráfico resumido de llamadas por día.
 - **Traffic By Day of Week**, reporte gráfico resumido de llamadas por día de la semana.
 - **Traffic By Month**, reporte gráfico resumido de llamadas por mes.
- **Agents**, en reportes por agentes podemos observar la siguiente información:
 - **Session Details**, reporte resumido y detallado de las sesiones de cada agente.
 - **Availability**, reporte detallado de la disponibilidad de los agentes.
 - **Pauses**, muestra informe detallado y resumido de todas las pausas de cada agente en cada cola.
 - **Session By Hour**, aquí podemos ver el total de duración de la sesión de los agentes por hora.
 - **By Hour**, en este reporte podemos ver cuántos agentes habían registrados en una fecha y hora exacta y el listado de los mismo.

7.1.- Reporte de Llamadas

Aquí encontraremos los reportes resumidos y detallados por llamadas tomando en cuenta las colas (Queues) y los agentes (Agents).

7.1.1.- Dashboard



7.1.2.- Resumido

Reporte resumido donde se muestra en una misma pantalla el total de llamadas atendidas y abandonadas, así como el nivel de servicio.

Aquí se muestran las colas (Queues) evaluadas y el total de llamadas contestadas y abandonadas, así como la causa de terminación de las llamadas.

Call Reports Summary

Queues Considered	500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 520 521 522 523 524 525 526 527
Total Calls Processed	2,407 answered / 173 abandoned
Percent	93.29% answered / 6.71% abandoned
Disconnection Causes	1,303 by Agent (54.13%) / 1,104 by Caller (45.87%)

También podemos observar el Nivel de servicio en intervalos de 10 segundos, estos intervalos pueden se configurados en Settings/Report Settings.

Service Level Call Type

Waiting Time (Seconds)	Number Calls	Delta	Percent
10	1960	0	75.97%
20	2199	+ 239	85.23%
30	2281	+ 82	88.41%
40	2338	+ 57	90.62%
50	2391	+ 53	92.67%
60	2427	+ 36	94.07%

Ahora vemos un resumen de las llamadas contestadas, duración promedio, tiempo de espera promedio y otros datos.

Answered Calls

Answered calls	2407
Average calls length	00:02:29
Min calls length	00:00:00
Max calls length	00:21:01
Total calls length	99:54:17
Average calls waiting time	00:00:13
Min waiting time	00:00:03
Max waiting time	00:04:27
Total waiting time	08:41:59

Answered Calls

También podemos ver en resumen de las llamadas abandonadas con la información de tiempo promedio de espera y otros datos adicionales.

Abandoned Calls

Abandoned calls	173
Average calls waiting time	00:00:46
Min waiting time	00:00:00
Max waiting time	00:03:05
Total waiting time	02:14:02

Abandoned calls

7.1.3.- Nivel de Servicio (SLA)

En todos los Centro de Llamadas el nivel de servicio (SLA) es lo más importante ya que un buen SLA nos garantiza una buena atención al cliente. En este reporte es posible crear filtros para parametrizar el nivel de servicio, estos datos son los siguientes:

More filters ×

SLA: initial period

SLA: max period

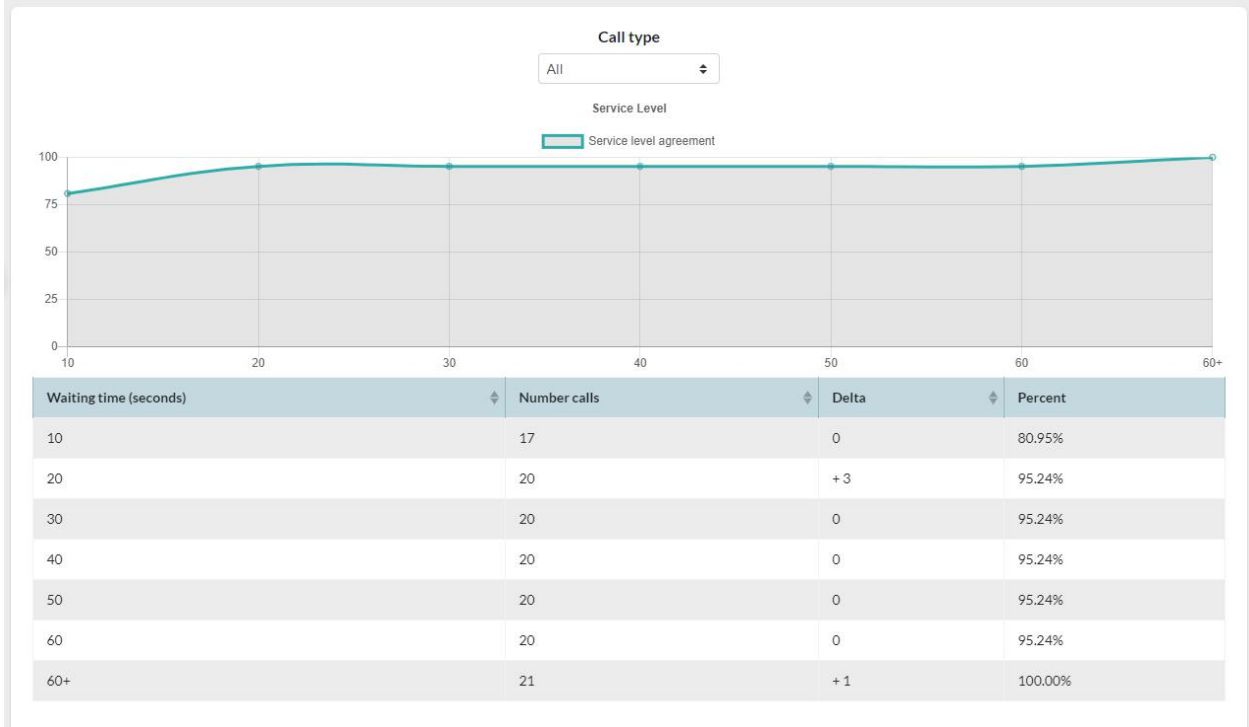
SLA: interval

Short Call Wait Limit

Short Call Talk Limit

- **SLA: initial period**, desde que segundo deseamos que se muestre el SLA, usualmente se muestra desde el segundo 10.
- **SLA: max period**, hasta que segundo deseamos evaluar el SLA, se recomienda 90
- **SLA: interval**, el intervalo de evaluación del SLA, es decir cada cuando deseamos un dato de SLA, se recomienda entre 5 y 10 segundos.
- **Short Call Wait Limit**, el tiempo de espera mínimo para poder considerar una llamada como valida. Muchas veces los llamantes cuelgan las llamadas demasiado rápido y esto podría afectar las estadísticas de nuestro Centro de Llamadas.
- **Short Call Talk Limit**, tiempo mínimo de conversación para considerar una llamada como valida, en algunas ocasiones los llamantes cuelgan la llamada apenas el agente responde, esto podría afectar las estadísticas.

A continuación, se mostrará un gráfico donde se puede observar el comportamiento del nivel de servicio (SLA).

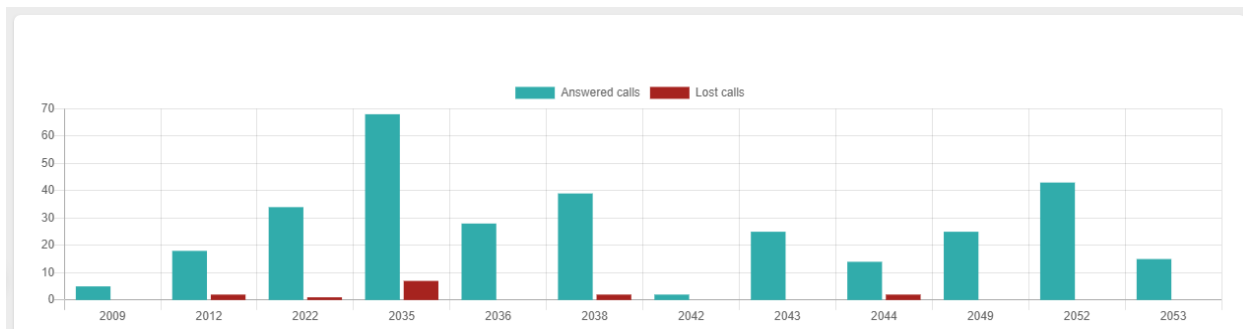


Y los datos reflejados en una tabla.

Hangup	Number calls	Delta	Percent
Within 10 seconds	6180	0	82.39%
Within 20 seconds	7003	+ 823	93.36%
Within 30 seconds	7170	+ 167	95.59%
Within 40 seconds	7263	+ 93	96.83%
Within 50 seconds	7336	+ 73	97.80%
Within 60 seconds	7388	+ 52	98.49%
Within 60+ seconds	7501	+ 113	100.00%

7.1.4.- Por Agentes

Son reportes resumidos y detallados de llamadas atendidas y perdidas por cada Agente. A continuación, mostramos gráfico.



También se puede ver una tabla un poco más detallada con los siguientes datos:

- **Answered Calls**, total de llamadas contestadas por el agente.
- **Answered Calls %**, porcentaje de llamadas contestadas con respecto a todos los agentes evaluados.
- **Avg Call Time**, duración promedio de las llamadas contestadas.
- **Lost Calls**, total de llamadas no contestadas por el agente.
- **Lost Calls %**, porcentaje de llamadas no contestadas con respecto a todos los agentes evaluados.
- **Total Call Time**, duración total de todas las llamadas atendidas.

Agent	Answered calls	Answered calls %	Avg call time	Lost calls	Lost calls %	Total call time
+2009 Gregory Peck	64	2.66%	00:02:37	0	0.00%	02:47:42
+2012 Cate Blanchett	132	5.48%	00:02:37	4	2.70%	05:45:34
+2022 Spencer Tracy	269	11.18%	00:02:22	1	0.68%	10:38:33
+2027 Shah Rukh Khan	3	0.12%	00:01:03	1	0.68%	00:03:11
+2035 Viola Davis	376	15.62%	00:02:19	28	18.92%	14:32:09
+2036 Sophia Loren	225	9.35%	00:02:03	0	0.00%	07:44:36
+2038 Cary Grant	226	9.39%	00:02:48	72	48.65%	10:35:22
+2042 Marilyn Monroe	9	0.37%	00:03:20	0	0.00%	00:30:07
+2043 Laurence Olivier	220	9.14%	00:02:34	11	7.43%	09:26:58
+2044 James Stewart	134	5.57%	00:02:24	7	4.73%	05:23:00
+2049 Grace Kelly	147	6.11%	00:02:47	7	4.73%	06:51:19
+2052 Jule Andrews	369	15.33%	00:02:46	15	10.14%	17:03:42
+2053 Halle Berry	233	9.68%	00:02:11	2	1.35%	08:32:04
Total	2407	100.00%	00:31:51	148	100.01%	99:54:17

Es posible ver un detalle de las llamadas de cada agente presionando el símbolo de más (+) que se encuentra adelante del número de agente.

2022 Spencer Tracy	34	10.76%	00:02:49	1	7.14%	01:36:14
--------------------	----	--------	----------	---	-------	----------

PDF Excel CSV

Total Records: 6 All Answered Lost

Date	Queue	Caller	Hold time	Duration	Disconnection	Event	Position
2020-08-08 21:55:08	517 - INTERNATIONAL TECHNICAL	50325376640	00:00:05	00:00:30	Agent	COMPLETEAGENT	1
2020-08-10 07:22:09	501 - SUPER HEALTH	86889418	00:00:06	00:00:30	Caller	COMPLETECALLER	1
2020-08-10 10:22:03	518 - INTERNATIONAL HEALTH	50322187800	00:01:17	00:09:05	Caller	COMPLETECALLER	1
2020-08-10 15:45:41	501 - SUPER HEALTH	22556900	00:00:13	00:03:27	Agent	COMPLETEAGENT	1
2020-08-12 16:40:30	527 - FUNERAL BEER	89029250	00:00:07	00:01:45	Agent	COMPLETEAGENT	1
2020-08-14 17:26:18	501 - SUPER HEALTH	87969332	00:00:15	00:06:11	Caller	COMPLETECALLER	1

7.1.5.- Llamadas Perdidas por Agentes

En este reporte vamos a obtener un detalle de las llamadas no contestadas por los agentes, con los siguientes datos:

- **Date**, fecha y hora de la llamada.
- **Queue**, cola por la cual ingresó la llamada.
- **Agent**, agente que no contesto la llamada. Aquí hay que hacer notar que, aunque un agente no contestó la llamada esta pudo haber sido atendida por otro agente. Ver nota posterior a la imagen.
- **Caller**, número telefónico de que llamo a nuestro Centro de Llamadas.

148 lost calls

Date	Queue	Agent	Caller
2020-08-08 04:35:13	505 - DANGEROUS AUTO	2038 - Cary Grant	86791806
2020-08-08 16:21:15	509 - BEER AUTO	2035 - Viola Davis	22558484
2020-08-08 16:57:12	510 - BEER HEALTH	2044 - James Stewart	22558484
2020-08-08 16:57:43	509 - BEER AUTO	2049 - Grace Kelly	22558461
2020-08-08 17:18:07	514 - SUPPLIERS	2035 - Viola Davis	88458845
2020-08-08 18:27:49	509 - BEER AUTO	2035 - Viola Davis	22558484
2020-08-08 18:35:35	514 - SUPPLIERS	2035 - Viola Davis	76625142
2020-08-08 18:35:56	514 - SUPPLIERS	2035 - Viola Davis	76625142
2020-08-08 19:23:09	509 - BEER AUTO	2044 - James Stewart	22558484
2020-08-08 19:51:54	500 - SUPER AUTO	2044 - James Stewart	84456834

Si observamos cada llamada tiene un icono en la última columna, al presionar este icono podemos investigar que paso al final con la llamada no contestada por el

agente, ya que existe la posibilidad que al final la termino atendiendo o es posible que otro agente la atienda, a continuación, vemos un ejemplo donde el agente 2044 no contesto la llamada, pero sin embargo la llamada fue atendida por el agente 2036.

2020-08-08 16:57:12		510 - BEER HEALTH		2044 - James Stewart		22558484	
Track Caller in the rest of the day.							
Date	Agent	Event	Duration				
2020-08-08 16:57:12	-	ENTERQUEUE	00:00:00				
2020-08-08 16:57:12	2044 - James Stewart	RINGNOANSWER	00:00:00				
2020-08-08 16:57:36	2036 - Sophia Loren	CONNECT	00:00:24				
2020-08-08 16:58:23	2036 - Sophia Loren	COMPLETECALLER	00:00:47				

7.1.6.- Por Cola

En reporte por Cola (Queue) vamos a obtener un resumen de toda la actividad en cada cola de llamada con los siguientes datos:

- **Queue**, cola de llamada.
- **Answered Calls**, total de llamadas atendidas por los agentes.
- **Abandoned Calls**, total de llamadas no atendidas del todo por los agentes.
- **Offered Calls**, total de llamadas que ingresaron a la cola.
- **Max Callers**, máxima posición de un llamante en la cola, menor es mejor.
- **Answered %**, porcentaje de llamadas atendidas con respecto a las que ingresaron a la cola.
- **Abandoned %**, porcentaje de llamadas no atendidas con respecto a las que ingresaron a la cola.
- **Avg Calls Length**, duración promedio de llamadas atendidas.
- **Total Calls Length**, total duración de las llamadas atendidas.
- **Avg Calls Waiting Time**, tiempo de espera promedio.
- **Total Waiting Time**, suma de todos los tiempos de espera en la cola.
- **Service Level**, el nivel de servicio con respecto al valor programado al momento de crear la cola de llamada en VitalPBX.

Queue	Answered calls	Abandoned calls	Offered calls	Max callers	Answered %	Abandoned %	Avg Call Length	Total Call Length	Avg Call Waiting Time	Total Waiting Time	SLA target	Service level
+514 SUPPLIERS	973	74	1047	1	92.93%	7.07%	00:02:01	32:43:58	00:00:14	04:20:38	30	86.53%
+500 SUPERAUTO	275	25	300	1	91.67%	8.33%	00:02:34	11:47:40	00:00:14	01:13:41	30	83.67%
+509 BEER AUTO	767	50	817	1	93.88%	6.12%	00:02:49	36:08:43	00:00:13	03:09:31	30	86.78%
+505 DANGEROUS AUTO	156	9	165	1	94.55%	5.45%	00:02:53	07:32:16	00:00:14	00:39:16	30	84.85%
+502 SUPERHOME	6	0	6	1	100.00%	0.00%	00:03:58	00:23:50	00:00:08	00:00:49	30	100.00%
+510 BEER HEALTH	123	8	131	1	93.89%	6.11%	00:02:59	06:08:46	00:00:21	00:47:27	30	77.86%
+517 INTERNATIONAL TECHNICAL	6	1	7	1	85.71%	14.29%	00:03:10	00:19:00	00:00:32	00:03:47	30	85.71%
+507 DANGEROUS HEALTH	66	5	71	1	92.96%	7.04%	00:02:49	03:06:22	00:00:27	00:32:26	30	78.87%
+501 SUPERHEALTH	19	0	19	1	100.00%	0.00%	00:02:07	00:40:24	00:00:12	00:03:52	30	89.47%
+526 VALUE PHARMACY	1	0	1	1	100.00%	0.00%	00:06:16	00:06:16	00:00:07	00:00:07	30	100.00%
+527 FUNERAL BEER	5	0	5	1	100.00%	0.00%	00:02:09	00:10:47	00:00:13	00:01:09	30	80.00%
+525 TRAVEL INSURANCE	2	0	2	1	100.00%	0.00%	00:09:40	00:19:21	00:00:06	00:00:12	30	100.00%
+506 DANGEROUS HOME	5	1	6	1	83.33%	16.67%	00:03:08	00:15:43	00:00:16	00:01:40	30	83.33%
+518 INTERNATIONAL HEALTH	2	0	2	1	100.00%	0.00%	00:05:31	00:11:02	00:00:41	00:01:22	30	50.00%
+508 THE OAK AUTO	1	0	1	1	100.00%	0.00%	00:00:09	00:00:09	00:00:04	00:00:04	30	100.00%
Total	2407	173	2580	1.0	93.29%	6.71%	00:52:13	99:54:17	00:04:02	10:56:01		85.80%

Es posible ver un detalle de las llamadas de cada cola presionando el símbolo de más (+) que se encuentra adelante del número de cola.

Queue	Answered calls	Abandoned calls	Offered calls	Max callers	Answered %	Abandoned %	Avg Call Length	Total Call Length	Avg Call Waiting Time	Total Waiting Time	SLA target	Service level
+514 SUPPLIERS	973	74	1047	1	92.93%	7.07%	00:02:01	32:43:58	00:00:14	04:20:38	30	86.53%

Date	Queue	Hold time	Duration	Position	Disconnection	Event	Agent	Caller
+2020-08-08 05:21:01	514 - SUPPLIERS	00:00:09	00:02:27	1	Caller	COMPLETECALLER	2038 - Cary Grant	82310703
+2020-08-08 05:54:53	514 - SUPPLIERS	00:00:08	00:05:10	1	Caller	COMPLETECALLER	2038 - Cary Grant	82310703
+2020-08-08 06:06:26	514 - SUPPLIERS	00:00:09	00:02:52	1	Agent	COMPLETEAGENT	2038 - Cary Grant	83525210
+2020-08-08 06:15:03	514 - SUPPLIERS	00:00:07	00:02:59	1	Caller	COMPLETECALLER	2038 - Cary Grant	88647514
+2020-08-08 08:24:18	514 - SUPPLIERS	00:00:05	00:00:12	1	Agent	COMPLETEAGENT	2036 - Sophia Loren	88496929
+2020-08-08 08:25:55	514 - SUPPLIERS	00:00:05	00:02:23	1	Agent	COMPLETEAGENT	2044 - James Stewart	58291732
+2020-08-08 08:26:58	514 - SUPPLIERS	00:00:05	00:01:43	1	Caller	COMPLETECALLER	2044 - James Stewart	88807190
+2020-08-08 08:29:20	514 - SUPPLIERS	00:00:21	00:01:49	2	Agent	COMPLETEAGENT	2036 - Sophia Loren	87718046
+2020-08-08 08:31:45	514 - SUPPLIERS	00:00:05	00:00:16	1	Agent	COMPLETEAGENT	2044 - James Stewart	88903413
+2020-08-08 08:34:04	514 - SUPPLIERS	00:00:04	00:00:59	1	Agent	COMPLETEAGENT	2044 - James Stewart	88496929

Es posible ver un detalle de los eventos de cada llamada presionando el símbolo de más (+) que se encuentra delante de la fecha.

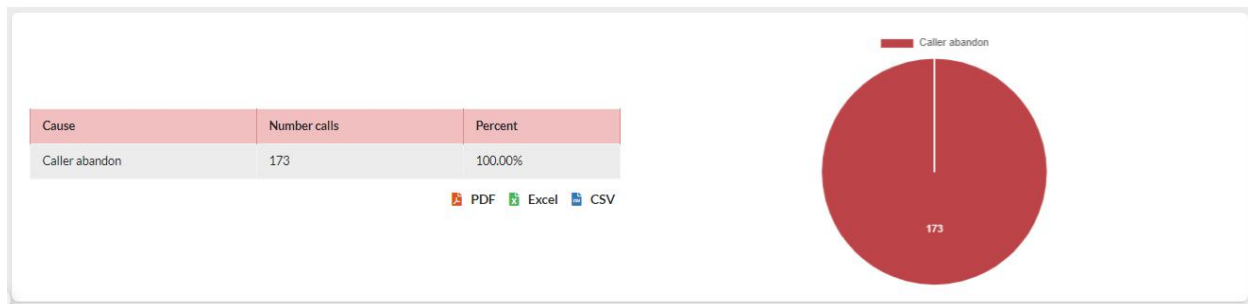
Date	Queue	Hold time	Duration	Position	Disconnection	Event	Agent	Caller
+2020-08-08 05:21:01	514 - SUPPLIERS	00:00:09	00:02:27	1	Caller	COMPLETECALLER	2038 - Cary Grant	82310703

Date	Duration	Event	Agent
2020-08-08 05:18:25	00:00:00	ENTERQUEUE	NONE
2020-08-08 05:18:34	00:00:09	CONNECT	2038 - Cary Grant
2020-08-08 05:21:01	00:02:27	COMPLETECALLER	2038 - Cary Grant

7.1.7.- Llamadas Abandonadas

Reporte detallado de llamadas abandonadas en las colas y su respectiva causa, a continuación, mostramos un gráfico, hay que tomar en cuenta que las posibles causas de llamadas abandonadas son las siguientes:

- **Caller Abandoned**, significa que el llamante se decidió no seguir esperando y corto la llamada.
- **Exit With Timeout**, significa que el llamante espero el tiempo máximo de timeout programado en la cola y la cola cortó la llamada.
- **Exit With Key**, significa que el llamante presiono una tecla para salir de la cola y tomar otra alternativa para su atención. Esto sucede cuando en la cola programamos un IVR con un mensaje de disuacion para invitar al llamante que tome otra alternativa de atención.
- **Exit With Empty**, significa que cuando el llamante ingreso a la cola no había agentes disponibles y su llamada fue rechazada.



A continuación, mostramos una tabla del detalle de las llamadas abandonadas, con los siguientes datos:

- **Date**, fecha y hora de la llamada abandonada.
- **Queue**, cola donde se abandonó la llamada.
- **Caller**, número telefónico del llamante.
- **Position**, posición en la cola cuando se abandonó la llamada.
- **Disconnection**, causa de abandono de la llamada.
- **Wait**, tiempo que estuvo esperando el llamante.

Sort -- none -- Asc Per Page 10

Abandoned Calls (173) PDF Excel CSV

Date	Queue	Caller	Position	Disconnection	Wait
+2020-08-08 08:49:00	509 - BEER AUTO	22558484	1	Caller abandon	00:00:16
+2020-08-08 10:45:13	500 - SUPER AUTO	89441630	1	Caller abandon	00:00:10
+2020-08-08 11:10:07	507 - DANGEROUS HEALTH	81607866	1	Caller abandon	00:00:38
+2020-08-08 11:19:05	509 - BEER AUTO	22558484	1	Caller abandon	00:00:03
+2020-08-08 14:32:32	507 - DANGEROUS HEALTH	88858250	1	Caller abandon	00:01:19
+2020-08-08 15:42:40	509 - BEER AUTO	22558484	1	Caller abandon	00:01:01
+2020-08-08 16:06:21	500 - SUPER AUTO	83536963	1	Caller abandon	00:00:11
+2020-08-08 16:58:31	509 - BEER AUTO	22558461	1	Caller abandon	00:01:17
+2020-08-08 18:02:20	505 - DANGEROUS AUTO	81183988	1	Caller abandon	00:00:05
+2020-08-08 18:10:43	509 - BEER AUTO	22558484	2	Caller abandon	00:00:50

Sonata Stats - 2020

« 1 2 3 4 ... »

Es posible ver un detalle de los eventos de las llamadas abandonadas presionando el símbolo de más (+) que se encuentra delante de la fecha.

Date	Queue	Caller	Position	Disconnection	Wait
-2020-08-08 08:49:00	509 - BEER AUTO	22558484	1	Caller abandon	00:00:16

Call Events

Date	Duration	Event	Agent
2020-08-08 08:48:44	00:00:00	ENTERQUEUE	NONE
2020-08-08 08:49:00	00:00:16	ABANDON	NONE

También es posible ver si esta llamada fue atendida posteriormente el mismo día presionando el icono del teléfono (☎) que se encuentra a la derecha de cada llamada.

Abandoned Call Tracking

Agent	Date	Event	Duration	Queue
2035 - Viola Davis	2020-08-08 10:50:03	COMPLETEAGENT	00:04:15	500 - SUPER AUTO

+2020-08-08 11:10:07	507 - DANGEROUS HEALTH	81607866	1	Caller abandon	00:00:38
+2020-08-08 11:19:05	509 - BEER AUTO	22558484	1	Caller abandon	00:00:03
+2020-08-08 14:32:32	507 - DANGEROUS HEALTH	88858250	1	Caller abandon	00:01:19
+2020-08-08 15:42:40	509 - BEER AUTO	22558484	1	Caller abandon	00:01:01
+2020-08-08 16:06:21	500 - SUPER AUTO	83536963	1	Caller abandon	00:00:11
+2020-08-08 16:58:31	509 - BEER AUTO	22558461	1	Caller abandon	00:01:17
+2020-08-08 18:02:20	505 - DANGEROUS AUTO	81183988	1	Caller abandon	00:00:05
+2020-08-08 18:10:43	509 - BEER AUTO	22558484	2	Caller abandon	00:00:50

7.1.8.- Detalle de Llamadas Contestadas

Reporte detallado de llamadas entrantes a cada cola, con la posibilidad de ver todos los eventos relacionado con la llamada con los siguientes datos:

- **Date**, fecha y hora de la llamada.
- **Queue**, cola por donde ingresó la llamada.
- **Caller**, nuero telefónico del llamante.
- **Position**, posición del llamante cuando la llamada fue atendida.
- **Disconnected By**, quien termino la llamada, hay dos posibilidades, el agente o el llamante.
- **Wait**, tiempo d espera antes de ser atendida la llamada.
- **Duration**, duracion total de la llamada.
- **Agent**, agente que atendió la llamada.

Sort: --none-- Asc Per Page: 10

Answered Calls (2407)

Date	Queue	Caller	Position	Disconnected by	Wait	Duration	Agent
+ 2020-08-08 04:40:39	505 - DANGEROUS AUTO	86791806	1	Caller	00:00:37	00:05:04	2038 - Cary Grant
+ 2020-08-08 04:47:11	500 - SUPER AUTO	86791806	1	Caller	00:00:09	00:02:39	2038 - Cary Grant
+ 2020-08-08 05:21:01	514 - SUPPLIERS	82310703	1	Caller	00:00:09	00:02:27	2038 - Cary Grant
+ 2020-08-08 05:54:55	514 - SUPPLIERS	82310703	1	Caller	00:00:08	00:05:10	2038 - Cary Grant
+ 2020-08-08 06:08:26	514 - SUPPLIERS	85352513	1	Agent	00:00:09	00:02:52	2038 - Cary Grant
+ 2020-08-08 06:15:03	514 - SUPPLIERS	88647514	1	Caller	00:00:07	00:02:59	2038 - Cary Grant
+ 2020-08-08 07:06:39	500 - SUPER AUTO	89454141	1	Agent	00:00:11	00:03:57	2035 - Viola Davis
+ 2020-08-08 07:08:57	509 - BEER AUTO	22558484	1	Caller	00:00:07	00:06:07	2049 - Grace Kelly
+ 2020-08-08 07:23:03	509 - BEER AUTO	22558484	1	Caller	00:00:06	00:01:37	2049 - Grace Kelly
+ 2020-08-08 07:39:32	509 - BEER AUTO	22558484	1	Agent	00:00:08	00:02:03	2035 - Viola Davis

Sonata Stats - 2020

« ‹ 1 2 3 4 ... › »

Es posible ver un detalle de los eventos de cada llamada presionando el símbolo de más (+) que se encuentra delante de la fecha.

Date	Queue	Caller	Position	Disconnected by	Wait	Duration	Agent
- 2020-08-08 04:40:39	505 - DANGEROUS AUTO	86791806	1	Caller	00:00:37	00:05:04	2038 - Cary Grant

Call events

Date	Duration	Event	Agent
2020-08-08 04:34:58	00:00:00	ENTERQUEUE	NONE
2020-08-08 04:35:13	00:00:15	RINGNOANSWER	2038 - Cary Grant
2020-08-08 04:35:35	00:00:37	CONNECT	2038 - Cary Grant
2020-08-08 04:40:39	00:05:04	COMPLETECALLER	2038 - Cary Grant

7.1.9.- Detalle de Llamadas Salientes

Aquí vamos a ver un detalle de todas las llamadas salientes de los agentes, los datos a mostrar son los siguientes:

- **Date**, fecha y hora de la llamada.
- **Agent**, agente que realizó la llamada.
- **Destination**, numero marcado por el agente.
- **Disposition**, tipo de final de la llamada.
- **Duration**, duración de la llamada.
- **Wait Time**, tiempo de repique antes de que la llamada fuera atendida.
- **Trunk**, troncal por donde salió la llamada.

Outgoing Calls (3675) Sort: -- none -- Asc Per Page: 10

Date	Agent	Extension	Destination	Disposition	Duration	Wait time	Trunk
2020-08-07 18:04:02	2043 - Laurence Oliver	2043	084315482	ANSWERED	00:00:36	00:00:17	4
2020-08-07 18:04:59	2043 - Laurence Oliver	2043	085552678	ANSWERED	00:00:39	00:00:13	3
2020-08-07 18:07:15	2043 - Laurence Oliver	2043	084315482	ANSWERED	00:00:49	00:00:16	4
2020-08-07 18:13:07	2043 - Laurence Oliver	2043	089881362	ANSWERED	00:00:05	00:00:05	3
2020-08-07 18:13:19	2043 - Laurence Oliver	2043	089881362	ANSWERED	00:00:07	00:00:05	3
2020-08-07 18:13:32	2043 - Laurence Oliver	2043	089881362	ANSWERED	00:00:14	00:00:32	3
2020-08-07 18:14:20	2043 - Laurence Oliver	2043	089881362	ANSWERED	00:00:11	00:00:28	3
2020-08-07 18:15:05	2043 - Laurence Oliver	2043	077325721	ANSWERED	00:00:15	00:00:16	3
2020-08-07 18:21:12	2035 - Viola Davis	2035	018004040	ANSWERED	00:00:14	00:00:00	1
2020-08-07 18:26:45	2009 - Gregory Peck	2009	086760256	ANSWERED	00:02:44	00:00:15	3

Sonata Stats - 2020

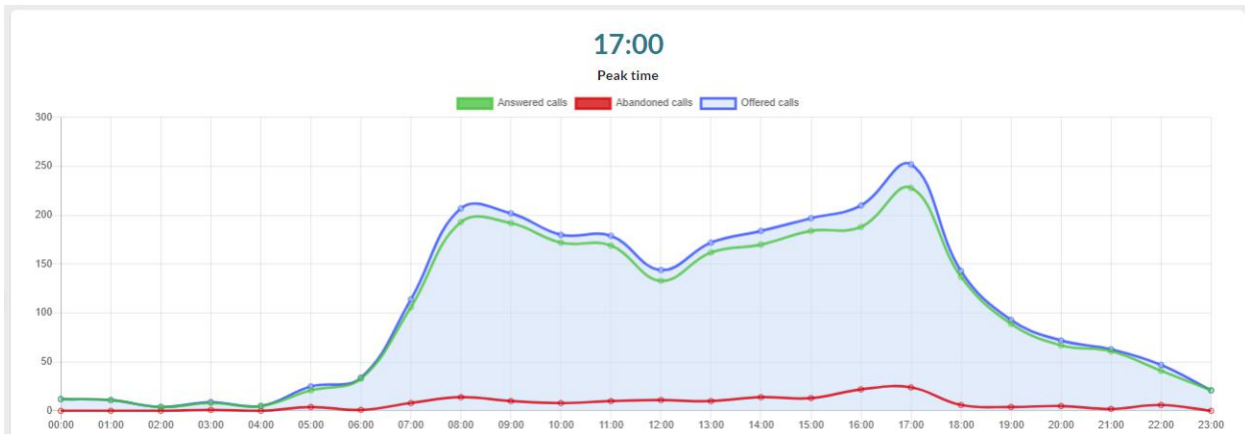
« ‹ 1 2 3 4 ... › »

7.2.- Tráfico

En Traffic vamos a encontrar reportes que tiene que ver con las llamadas en dependencia de la fecha, mes, día de la semana u hora.

7.2.1.- Por Hora

En este reporte vamos a observar de forma gráfica las horas de más alto tráfico de llamadas en nuestro Centro de Llamadas, esta información es muy útil ya que nos ayuda a tomar decisiones para saber cuántos agentes necesitamos en dependencia de la hora. También es posible obtener este reporte cada media hora.



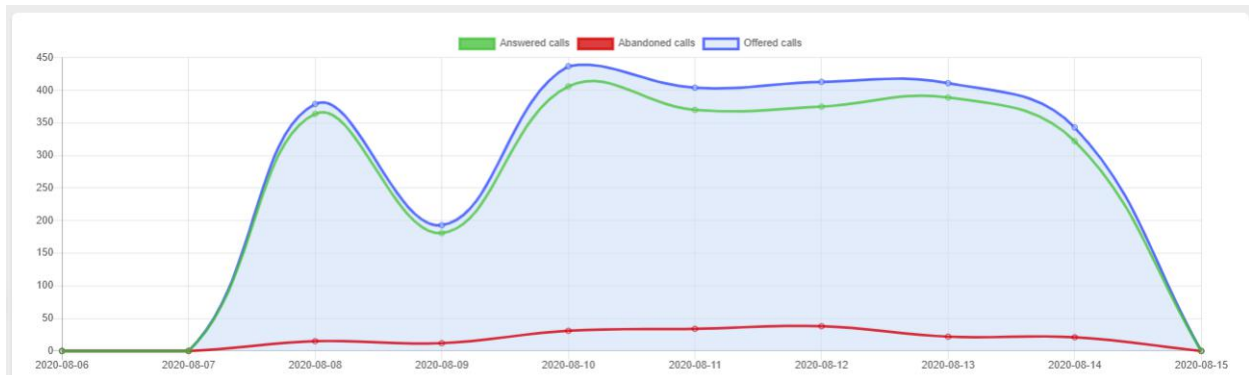
Igualmente observamos debajo del grafico una tabla con los siguientes datos:

- **Hour**, rango de hora a evaluar información.
- **Offered Calls**, cantidad de llamadas que ingresaron a las colas.
- **Answered Calls**, cantidad de llamadas contestadas.
- **Abandoned Calls**, cantidad de llamadas abandonadas.
- **Answered Calls %**, porcentaje de llamadas contestadas en este rango de tiempo
- **Avg Call Call Time**, duración promedio por llamada.

Hour	Offered calls	Answered calls	Abandoned calls	Answered calls %	Avg call time	Min call time	Max call time
00:00	12	12	0	100.00%	00:03:23	00:00:31	00:08:16
01:00	11	11	0	100.00%	00:02:02	00:00:17	00:05:22
02:00	4	4	0	100.00%	00:03:34	00:01:13	00:05:18
03:00	9	8	1	88.89%	00:01:11	00:00:11	00:02:28
04:00	5	5	0	100.00%	00:02:46	00:00:44	00:05:04
05:00	25	21	4	84.00%	00:02:21	00:00:14	00:06:37
06:00	34	33	1	97.06%	00:02:16	00:00:02	00:05:08
07:00	114	106	8	92.98%	00:02:15	00:00:01	00:06:07
08:00	207	193	14	93.24%	00:02:22	00:00:02	00:09:45
09:00	202	192	10	95.05%	00:02:40	00:00:00	00:17:46
10:00	180	172	8	95.56%	00:02:36	00:00:01	00:18:26

7.2.2.- Por Día

En este reporte vamos a obtener las Llamadas Ofrecidas (que ingresaron a la cola), Contestadas y Abandonadas totalizadas por día.



También se muestra una tabla con información completa resumida por día con los siguientes datos:

- **Day**, día a mostrar información.
- **Offered Calls**, total de llamadas que ingresaron a las colas.
- **Answered Calls**, total de llamadas contestadas por los agentes.
- **Abandoned Calls**, total de llamadas abandonadas en las colas.
- **Answered Calls %**, porcentaje de llamadas contestadas respecto a las que ingresaron a las colas.
- **Avg Call Time**, tiempo promedio de las llamadas contestadas.
- **Min Call Time**, duración mínima de las llamadas contestadas.
- **Max Call Time**, duración máxima de las llamadas contestadas.
- **Avg Call Wait Time**, tiempo de espera promedio de todas las llamadas.
- **Min Call Wait Time**, tiempo mínimo de espera de las llamadas.
- **Max Call Wait Time**, tiempo máximo de espera de las llamadas.
- **Abandoned Calls %**, porcentaje de llamadas abandonadas.
- **Avg Abandoned Call Wait Time**, duración promedio de espera cuando una llamada es abandonada.
- **Min Abandoned Call Wait Time**, duración mínima de espera cuando una llamada es abandonada.
- **Max Abandoned Call Wait Time**, duración máxima de espera cuando una llamada es abandonada.

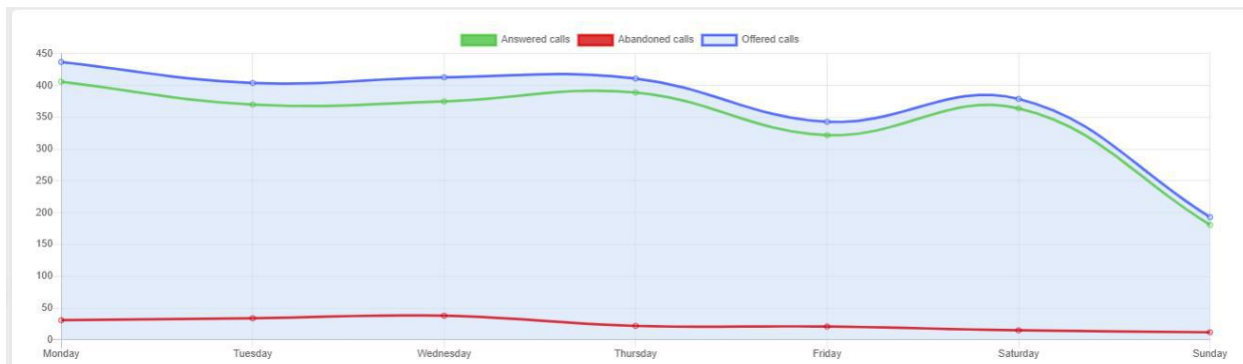
Day	Offered calls	Answered calls	Abandoned calls	Answered calls %	Avg call time	Min call time	Max call time	Avg call wait time	Min call wait time
2020-08-06	0	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
2020-08-07	0	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
2020-08-08	379	364	15	96.04%	00:02:27	00:00:00	00:12:10	00:00:12	00:00:04
2020-08-09	193	181	12	93.78%	00:02:09	00:00:01	00:08:16	00:00:10	00:00:04
2020-08-10	437	406	31	92.91%	00:02:39	00:00:00	00:17:46	00:00:15	00:00:04
2020-08-11	404	370	34	91.58%	00:02:37	00:00:02	00:13:31	00:00:15	00:00:04
2020-08-12	413	375	38	90.80%	00:02:35	00:00:02	00:21:01	00:00:13	00:00:04
2020-08-13	411	389	22	94.65%	00:02:32	00:00:00	00:13:48	00:00:10	00:00:04

En todas las tablas que tengan demasiadas columnas se mostrarán unas flechas indicando que hay más información.

7.2.3.- *Día de la Semana*

En este reporte vamos a obtener las llamadas Ofrecidas (que ingresaron a la cola), Contestadas y Abandonadas totalizadas por día de la semana.

Esta información es muy importante ya que nos ayuda a observar que día de la semana hay más o menos tráfico de llamadas y así de esta forma asignar más o menos agentes.



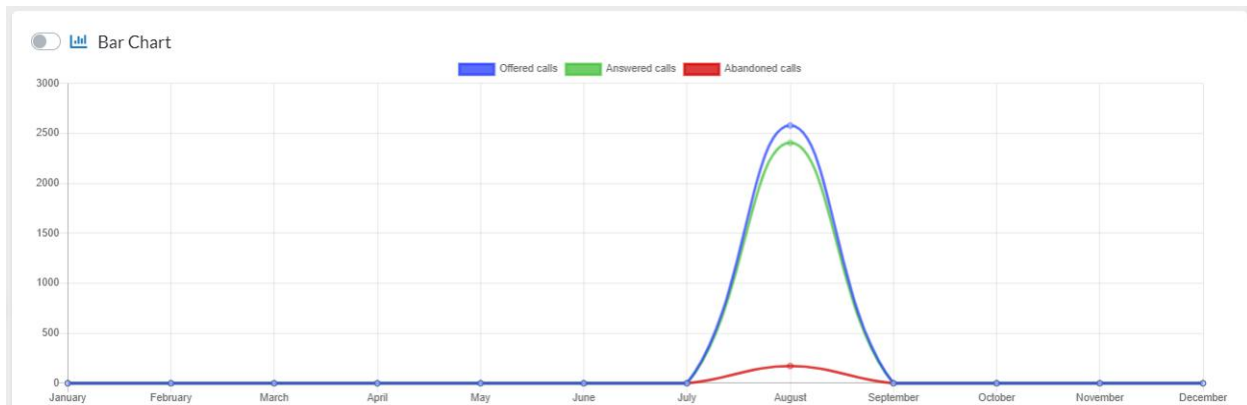
También se muestra una tabla con información completa resumida por día de la semana con los siguientes datos:

- **Day**, día de la semana a mostrar información.
- **Offered Calls**, total de llamadas que ingresaron a las colas.
- **Answered Calls**, total de llamadas contestadas por los agentes.
- **Abandoned Calls**, total de llamadas abandonadas en las colas.
- **Answered Calls %**, porcentaje de llamadas contestadas respecto a las que ingresaron a las colas.
- **Avg Call Time**, tiempo promedio de las llamadas contestadas.
- **Min Call Time**, duración mínima de las llamadas contestadas.
- **Max Call Time**, duración máxima de las llamadas contestadas.
- **Avg Call Wait Time**, tiempo de espera promedio de todas las llamadas.
- **Min Call Wait Time**, tiempo mínimo de espera de las llamadas.
- **Max Call Wait Time**, tiempo máximo de espera de las llamadas.
- **Abandoned Calls %**, porcentaje de llamadas abandonadas.
- **Avg Abandoned Call Wait Time**, duración promedio de espera cuando una llamada es abandonada.
- **Min Abandoned Call Wait Time**, duración mínima de espera cuando una llamada es abandonada.
- **Max Abandoned Call Wait Time**, duración máxima de espera cuando una llamada es abandonada.

Day	Offered calls	Answered calls	Abandoned calls	Answered calls %	Avg call time	Min call time	Max call time	Avg call wait time	Min call wait time
Monday	437	406	31	92.91%	00:02:39	00:00:00	00:17:46	00:00:15	00:00:04
Tuesday	404	370	34	91.58%	00:02:37	00:00:02	00:13:31	00:00:15	00:00:04
Wednesday	413	375	38	90.80%	00:02:35	00:00:02	00:21:01	00:00:13	00:00:04
Thursday	411	389	22	94.65%	00:02:32	00:00:00	00:13:48	00:00:10	00:00:04
Friday	343	322	21	93.88%	00:02:10	00:00:02	00:08:41	00:00:11	00:00:03
Saturday	379	364	15	96.04%	00:02:27	00:00:00	00:12:10	00:00:12	00:00:04
Sunday	193	181	12	93.78%	00:02:09	00:00:01	00:08:16	00:00:10	00:00:04

7.2.4.- Mes

En este reporte vamos a obtener las llamadas Ofrecidas (que ingresaron a la cola), Contestadas y Abandonadas totalizadas por mes.



También se muestra una tabla con información completa resumida por día de la semana con los siguientes datos:

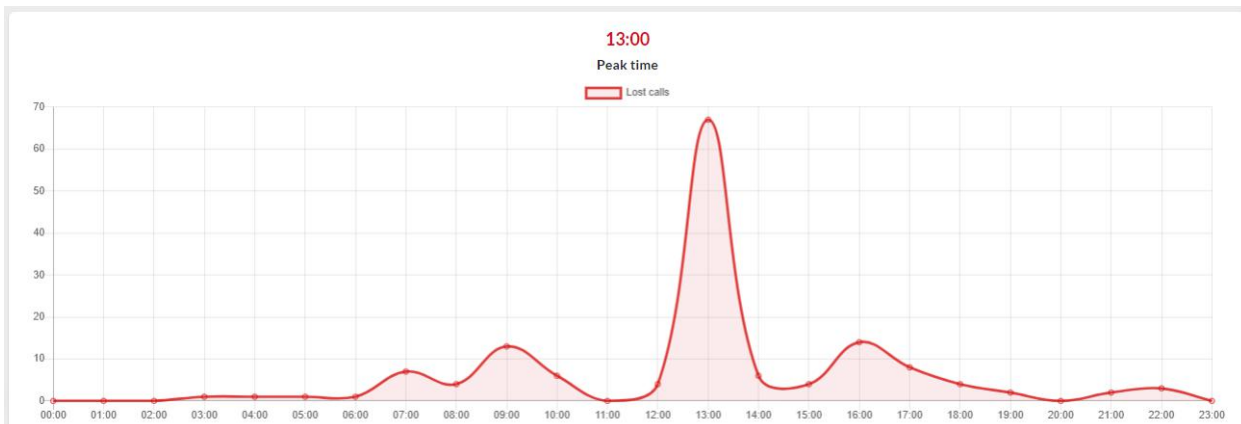
- **Month**, mes a mostrar información.
- **Offered Calls**, total de llamadas que ingresaron a las colas.
- **Answered Calls**, total de llamadas contestadas por los agentes.
- **Abandoned Calls**, total de llamadas abandonadas en las colas.
- **Answered Calls %**, porcentaje de llamadas contestadas respecto a las que ingresaron a las colas.
- **Avg Call Time**, tiempo promedio de las llamadas contestadas.
- **Min Call Time**, duración mínima de las llamadas contestadas.
- **Max Call Time**, duración máxima de las llamadas contestadas.
- **Avg Call Wait Time**, tiempo de espera promedio de todas las llamadas.
- **Min Call Wait Time**, tiempo mínimo de espera de las llamadas.
- **Max Call Wait Time**, tiempo máximo de espera de las llamadas.
- **Abandoned Calls %**, porcentaje de llamadas abandonadas.
- **Avg Abandoned Call Wait Time**, duración promedio de espera cuando una llamada es abandonada.
- **Min Abandoned Call Wait Time**, duración mínima de espera cuando una llamada es abandonada.

- **Max Abandoned Call Wait Time**, duración máxima de espera cuando una llamada es abandonada.

Month	Offered calls	Answered calls	Abandoned calls	Answered calls %	Avg call time	Min call time	Max call time	Avg call wait time	Min call wait time
January	0	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
February	0	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
March	0	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
April	0	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
May	0	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
June	0	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
July	0	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
August	2580	2407	173	93.29%	00:02:29	00:00:00	00:21:01	00:00:13	00:00:03
September	0	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
October	0	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
November	0	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
December	0	0	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

7.2.5.- Llamadas Perdidas por Hora

En este reporte podemos observar el total de llamadas perdidas cada hora o cada 30 minutos. Reporte muy importante para determinar si debemos agregar más agentes a determinada hora.



7.3.- Agentes

En reportes por agentes podemos observar información detallada de las sesiones de cada agente, disponibilidad de los agentes, sesiones por hora de los agentes y agentes registrados por día y hora.

Un dato muy importante que hay que tomar en cuenta es que algunas veces el periodo evaluado no incluye ciertos eventos como por ejemplo el registro del agente en las colas, para esto tenemos el parámetro **Max Session Allowed (hours)**, el valor predeterminado es 7, este nos indica que si no se encuentra el evento de **Login/Logout** que completa el evento el tiempo máximo de sesión del agente será de 7 horas. Esto solo pasa cuando evaluamos periodos muy cortos menores a 24 horas. En algunas ocasiones se encuentra eventos huérfanos como por ejemplo un evento **UnPause** sin que le precediera el evento Pause, para este caso existe el parámetro **Max Pause Allowed (minutes)**.

7.3.1.- Detalles de Sesión

En este reporte mostraremos un resumen con la posibilidad de ver detalles de las sesiones por agente.

Report Details				
Agent	Avg session time	Min session time	Max session time	Avg pause time
+ 2009 - Gregory Peck	0d:8h:52m:19s	0d:2h:24m:17s	0d:11h:56m:41s	0d:0h:6m:29s
+ 2012 - Cate Blanchett	0d:8h:11m:55s	0d:2h:54m:18s	0d:11h:59m:9s	0d:0h:6m:28s
+ 2022 - Spencer Tracy	0d:19h:35m:59s	0d:0h:1m:43s	6d:11h:26m:58s	0d:0h:10m:36s
+ 2027 - Shah Rukh Khan	0d:0h:4m:37s	0d:0h:0m:29s	0d:0h:8m:46s	0d:0h:2m:7s
+ 2035 - Viola Davis	0d:3h:48m:21s	0d:0h:5m:0s	0d:11h:36m:48s	0d:0h:8m:18s
+ 2036 - Sophia Loren	0d:6h:21m:36s	0d:0h:5m:14s	0d:11h:55m:5s	0d:0h:6m:16s
+ 2038 - Cary Grant	0d:17h:25m:18s	0d:0h:10m:45s	6d:13h:17m:24s	0d:0h:10m:19s
+ 2042 - Marilyn Monroe	0d:0h:19m:36s	0d:0h:8m:1s	0d:0h:42m:46s	0d:0h:5m:36s
+ 2043 - Laurence Olivier	0d:6h:57m:17s	0d:0h:1m:58s	0d:12h:0m:18s	0d:0h:7m:39s
+ 2044 - James Stewart	0d:9h:4m:34s	0d:5h:57m:27s	0d:14h:48m:51s	0d:0h:11m:24s
+ 2048 - Judy Garland	0d:0h:26m:36s	0d:0h:0m:41s	0d:1h:23m:19s	0d:0h:0m:0s
+ 2049 - Grace Kelly	0d:6h:20m:26s	0d:1h:0m:38s	0d:10h:52m:57s	0d:0h:14m:31s
+ 2052 - Julie Andrews	0d:10h:1m:33s	0d:4h:12m:0s	0d:12h:3m:30s	0d:0h:5m:58s
+ 2053 - Halle Berry	0d:12h:4m:43s	0d:12h:2m:10s	0d:12h:11m:9s	0d:0h:5m:25s

Es posible ver un detalle de los eventos de cada agente presionando el símbolo de más (+) que se encuentra delante del número del agente.

Agent	Avg session time	Min session time	Max session time	Avg pause time
2009 - Gregory Peck	0d:8h:52m:19s	0d:2h:24m:17s	0d:11h:56m:41s	0d:0h:6m:29s

Queue	Sessions	Sessions time	Avg session	Pauses	Pauses time	AVG pauses	Pause %
500 - SUPER AUTO	4	1d:11h:29m:15s	0d:8h:52m:18s	10	0d:1h:4m:59s	0d:0h:6m:29s	3.05%
501 - SUPER HEALTH	4	1d:11h:29m:17s	0d:8h:52m:19s	10	0d:1h:4m:59s	0d:0h:6m:29s	3.05%
502 - SUPER HOME	4	1d:11h:29m:17s	0d:8h:52m:19s	10	0d:1h:4m:59s	0d:0h:6m:29s	3.05%
503 - SAFE AUTO	4	1d:11h:29m:17s	0d:8h:52m:19s	10	0d:1h:5m:0s	0d:0h:6m:30s	3.05%
504 - SAFE HEALTH	4	1d:11h:29m:17s	0d:8h:52m:19s	10	0d:1h:5m:0s	0d:0h:6m:30s	3.05%
505 - DANGEROUS AUTO	4	1d:11h:29m:17s	0d:8h:52m:19s	10	0d:1h:5m:0s	0d:0h:6m:30s	3.05%
506 - DANGEROUS HOME	4	1d:11h:29m:17s	0d:8h:52m:19s	10	0d:1h:5m:0s	0d:0h:6m:30s	3.05%
507 - DANGEROUS HEALTH	4	1d:11h:29m:17s	0d:8h:52m:19s	10	0d:1h:5m:1s	0d:0h:6m:30s	3.05%
508 - THE OAK AUTO	4	1d:11h:29m:17s	0d:8h:52m:19s	10	0d:1h:5m:1s	0d:0h:6m:30s	3.05%
509 - BEER AUTO	4	1d:11h:29m:17s	0d:8h:52m:19s	10	0d:1h:5m:1s	0d:0h:6m:30s	3.05%

Los posibles eventos relacionado con los agentes son:

- **START SESSION**, inicia sesión en las colas de llamadas.
- **END SESSION**, finaliza sesión en las colas de llamadas.
- **PAUSE**, se pone en pausa, este evento posee información que nos permite determinar la causa de la pausa.
- **UNPAUSE**, finaliza pausa.

7.3.2.- Disponibilidad

En este reporte se muestra la información de disponibilidad de agentes, así como diferentes ocupaciones de los mismo.

En el siguiente cuadro podemos ver cuántos agentes estuvieron atendiendo llamadas en el periodo evaluado al igual que la duración promedio de todas estas llamadas por agente.

Summary	
Agent sessions	
Numbers of agents evaluated	14
Average session time	0d:7h:49m:38s
Max session time	0d:0h:0m:0s
Min session time	0d:0h:0m:0s

A continuación, mostramos una tabla con información de la utilización del tiempo de cada uno de nuestros agentes, los datos que mostramos son los siguientes:

- **Agent**, número y nombre del agente a mostrar información.

- **Incoming Call Holdtime**, total tiempo de espera.
- **Incoming Call Talktime**, total tiempo de conversación de llamadas.
- **On Pause**, total tiempo en pausa.
- **Outgoing Call Holdtime**, total tiempo de espera (o tiempo de timbrado) en llamadas salientes.
- **Outgoing Call Talktime**, total tiempo de conversación de llamadas salientes.
- **Productivity**, el porcentaje de tiempo que estuvo el agente en conversación con respecto al tiempo de sesión.
- **Idle Time**, total de sesión del agente menos el total en pausa menos el tiempo de llamadas entrantes.
- **Time**, tiempo total que estuvo registrado en el sistema. Tiempo en sesión.
- **Time %**, porcentaje de tiempo que estuvo registrado el agente con respecto a los demás agentes evaluados.

Agent	AVG session time	AVG pause time	AVG incoming call talktime	Min incoming call talktime	Max incoming call talktime	AVG incoming call holdtime	Min incoming call holdtime	Max incoming call holdtime	AVG outgoing call talktime	Min outgoing call talktime	Max outgoing call talktime
+ 2038 Cary Grant	0d:17h:25m:18s	0d:0h:10m:19s	0d:0h:2m:5s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:17m:30s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:47s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:11m:0s
+ 2035 Viola Davis	0d:3h:48m:21s	0d:0h:8m:18s	0d:0h:2m:7s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:12m:10s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:40s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:10m:40s
+ 2022 Spencer Tracy	0d:19h:35m:59s	0d:0h:10m:36s	0d:0h:2m:20s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:21m:1s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:1m:4s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:10m:19s
+ 2036 Sophia Loren	0d:6h:21m:36s	0d:0h:6m:16s	0d:0h:2m:3s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:17m:46s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:51s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:15m:33s
+ 2044 James Stewart	0d:9h:4m:34s	0d:0h:11m:24s	0d:0h:2m:15s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:8m:12s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:1m:5s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:8m:33s
+ 2049 Grace Kelly	0d:6h:20m:26s	0d:0h:14m:31s	0d:0h:2m:38s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:10m:20s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:49s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:4m:59s
+ 2052 Julie Andrews	0d:10h:1m:33s	0d:0h:5m:58s	0d:0h:2m:37s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:18m:26s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:1m:3s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:10m:7s
+ 2053 Halle Berry	0d:12h:4m:43s	0d:0h:5m:25s	0d:0h:2m:10s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:13m:31s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:39s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:5m:19s
+ 2012 Cate Blanchett	0d:8h:11m:55s	0d:0h:6m:28s	0d:0h:2m:29s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:8m:12s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:48s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:6m:36s
+ 2027 Shah Rukh Khan	0d:0h:4m:37s	0d:0h:2m:7s	0d:0h:0m:47s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:1m:44s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:29s	0d:0h:0m:29s	0d:0h:0m:29s
+ 2048 Judy Garland	0d:0h:26m:36s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:46s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:2m:44s
+ 2009 Gregory Peck	0d:8h:52m:19s	0d:0h:6m:29s	0d:0h:2m:37s	0d:0h:0m:14s	0d:0h:13m:13s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:50s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:7m:8s
+ 2043 Laurence Olivier	0d:6h:57m:17s	0d:0h:7m:39s	0d:0h:2m:26s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:12m:45s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:43s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:11m:42s
+ 2042 Marilyn Monroe	0d:0h:19m:36s	0d:0h:5m:36s	0d:0h:3m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:6m:59s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:1m:28s	0d:0h:0m:2s	0d:0h:4m:7s

7.3.3.- Agents Pauses

Muestra las causas de las pausas por agentes en cada cola, su duración en detalle y un resumen.

Resumen de pausas por agentes.

Agent	Avg pause time	Frequent cause	Actions
2038 - Cary Grant	0d:0h:10m:19s	WC	Show Queues (22)
2035 - Viola Davis	0d:0h:8m:18s	WC	Show Queues (22)
2022 - Spencer Tracy	0d:0h:10m:36s	Administrative	Show Queues (27)
2036 - Sophia Loren	0d:0h:6m:16s	WC	Show Queues (27)
2044 - James Stewart	0d:0h:11m:24s	WC	Show Queues (27)
2049 - Grace Kelly	0d:0h:14m:31s	WC	Show Queues (22)
2052 - Jule Andrews	0d:0h:5m:58s	Administrative	Show Queues (22)
2053 - Halle Berry	0d:0h:5m:25s	WC	Show Queues (27)
2012 - Cate Blanchett	0d:0h:6m:28s	WC	Show Queues (27)
2027 - Shah Rukh Khan	0d:0h:2m:7s	WC	Show Queues (2)
2009 - Gregory Peck	0d:0h:6m:29s	WC	Show Queues (27)
2043 - Laurence Olivier	0d:0h:7m:39s	WC	Show Queues (27)
2042 - Marilyn Monroe	0d:0h:5m:36s	Administrative	Show Queues (26)

« « 1 » »

Resumen de pausas por agentes en cada cola.

Agent	Avg pause time	Frequent cause	Actions
2027 - Shah Rukh Khan	0d:0h:2m:7s	WC	Hide

Queues				
Queue	Frequent cause	Avg pause time	Total pause time	Pauses
514 - SUPPLIERS	WC	0d:0h:2m:7s	0d:0h:2m:7s	1 Show Reasons
524 - FLEXY-AUTOS	WC	0d:0h:2m:7s	0d:0h:2m:7s	1 Show Reasons

« « 1 » »

Details of each pause per agent in each queue.

2027 - Shah Rukh Khan		0d:0h:2m:7s		WC	Hide
Queues					
Queue	Frequent cause	Avg pause time	Total pause time	Pauses	
514 - SUPPLIERS	WC	0d:0h:2m:7s	0d:0h:2m:7s	1	Hide
Reasons					
Reason	Queue	Total pause time	Avg pause time	Pauses	
WC	514 - SUPPLIERS	0d:0h:2m:7s	0d:0h:2m:7s	1	Hide
Details					
Reason	Start time	End time	Duration		
WC	2020-08-10 09:02:48	2020-08-10 09:04:55	0d:0h:2m:7s		
<input type="button" value="«"/> <input type="button" value="<"/> <input type="button" value="1"/> <input type="button" value=">"/> <input type="button" value="»"/>					
514 - FLEXY-AUTOS		WC		0d:0h:2m:7s	
				0d:0h:2m:7s	
				1 Show Reasons	
<input type="button" value="«"/> <input type="button" value="<"/> <input type="button" value="1"/> <input type="button" value=">"/> <input type="button" value="»"/>					

7.3.4.- Sesiones por Hora

En este reporte sumaríamos el total de tiempo que estuvo un agente durante una hora.

Agent	Queue	Hours/Session Duration (HH:MM:SS)									
		00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00
2038 - Cary Grant Total: 1d:17h:33m:27s	SUPER AUTO - 500	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s
		12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00
		0d:2h:34m:10s	0d:5h:0m:0s	0d:5h:0m:0s	0d:5h:0m:0s	0d:5h:0m:0s	0d:4h:2m:14s	0d:4h:0m:0s	0d:3h:51m:0s	0d:3h:51m:0s	0d:3h:51m:0s
2038 - Cary Grant Total: 1d:17h:31m:44s	SUPER HOME - 502	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	
		12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	
		0d:2h:34m:8s	0d:5h:0m:0s	0d:5h:0m:0s	0d:5h:0m:0s	0d:5h:0m:0s	0d:4h:0m:30s	0d:4h:0m:0s	0d:3h:51m:1s	0d:3h:51m:1s	
2038 - Cary Grant Total: 1d:17h:31m:44s	SAFE AUTO - 503	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	
		12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	
		0d:2h:34m:8s	0d:5h:0m:0s	0d:5h:0m:0s	0d:5h:0m:0s	0d:5h:0m:0s	0d:4h:0m:30s	0d:4h:0m:0s	0d:3h:51m:1s	0d:3h:51m:1s	
2038 - Cary Grant Total: 1d:18h:23m:52s	DANGEROUS AUTO - 505	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	0d:0h:0m:0s	
		12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	
		0d:2h:34m:8s	0d:5h:0m:0s	0d:5h:0m:0s	0d:5h:0m:0s	0d:5h:0m:0s	0d:4h:52m:38s	0d:4h:0m:0s	0d:3h:51m:1s	0d:3h:51m:1s	

7.3.5.- Agentes por Hora

En este reporte podemos observar el total de agentes registrados en el sistema por día y hora con la posibilidad de obtener una lista de agentes en un día y hora determinada.

Day	Agents By Hour											
2020-08-08 Total (unique agents): 7	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00
	0	0	0	0	0	0	4	4	4	4	4	4
2020-08-09 Total (unique agents): 7	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00
	0	0	0	0	0	0	4	3	3	3	3	3
2020-08-10 Total (unique agents): 10	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00
	0	0	0	0	0	0	3	3	4	4	3	5

Al presionar uno de los círculos obtenemos la lista de agentes que estaban registrados en esa hora y día.

Number of agents on 2020-08-08 at 12				
Agent	Queue	Start hour	End hour	Duration
2044 - James Stewart	SUPER HOME - 502	2020-08-08 06:43:02	2020-08-08 21:31:53	0d:14h:48m:51s
2049 - Grace Kelly	REMOTE AUTO - 512	2020-08-08 06:53:14	2020-08-08 13:53:54	0d:7h:0m:40s
2044 - James Stewart	DANGEROUS AUTO - 505	2020-08-08 06:43:02	2020-08-08 21:31:53	0d:14h:48m:51s
2036 - Sophia Loren	UNITY INSURANCE - 520	2020-08-08 06:33:23	2020-08-08 16:35:49	0d:10h:2m:26s
2036 - Sophia Loren	SUPER AUTO - 500	2020-08-08 06:33:23	2020-08-08 16:35:49	0d:10h:2m:26s
2035 - Viola Davis	EXTRA AUTO - 516	2020-08-08 07:08:54	2020-08-08 18:35:45	0d:11h:26m:51s
2035 - Viola Davis	ROBLE BREWERY - 515	2020-08-08 07:08:54	2020-08-08 18:35:45	0d:11h:26m:51s
2036 - Sophia Loren	EXTRA AUTO - 516	2020-08-08 06:33:23	2020-08-08 16:35:49	0d:10h:2m:26s
2049 - Grace Kelly	SUPER AUTO - 500	2020-08-08 06:53:13	2020-08-08 13:53:54	0d:7h:0m:41s
2036 - Sophia Loren	SAFE HEALTH - 504	2020-08-08 06:33:23	2020-08-08 16:35:49	0d:10h:2m:26s
2036 - Sophia Loren	BEER HEALTH - 510	2020-08-08 06:33:23	2020-08-08 16:35:49	0d:10h:2m:26s

Al presionar el circulo debajo de la fecha nos da el total de agentes que se registraron en ese día.

Number of unique agents (6) on 2020-08-09		
Viola Davis 2035	Halle Berry 2053	Sophia Loren 2036
Spencer Tracy 2022	Elieth Elena Arcia 2052	Cate Blanchett 2012

A.- Especificaciones Técnicas

Name	Sonata Stats
Version	1.0.0-1
OS	Linux Centos 7 64 bits
Compatibility	VitalPBX 3.x
Database	MariaDB 10x o superior
Developed Language	PHP 7, HTML,
Necessary Memory	2 GB
Necessary HDD	250 MB
Packet Technology	RPM
Dependency	Ya instaladas en VitalPBX 3.x