OML Premium Reports Documentation

Versión latest

06 de julio de 2022

Índice general

1. Que es el Reporting Pro? **1**

2. Requisitos **3**
2.1. Cómo lo obtengo ? 3
2.2. Reportes 4
2.3. Analizando resultados 7
2.4. Changelog 21

CAPÍTULO 1

Que es el Reporting Pro?

Dentro del ecosistema de extensiones y addons que pueden agregarse a OmniLeads, Reporting Pro es un componente clave a la hora de obtener precisión en las mediciones analíticas de actividad de un Contact Center. Este Addon permite generar múltiples métricas de productividad y eficiencia, a la vez que combina la información estadística con el objeto de ofrecer mayor "granularidad" a la hora del despliegue de información, lo que permite una mejora sustancial en la presentación de la información para la toma de decisiones. Dentro del compendio de métricas existentes, se incluyen:

- Identificación de números llamantes o números discados
- Distribución por Campaña, Horario, Mes, Semana, Dia y Hora.
- Detalle de llamadas atendidas por Campaña, Agente, Horario
- Detalle de llamadas fallidas
- Número de intentos
- Tiempos de Waiting Totales y Promedios
- Tiempos al Habla Totales y Promedios
- Tiempos de Sesión Totales y Promedios
- Tiempos de Pausa Totales y Promedios
- Disponibilidad de Agentes: Tiempos de Inicio-Fin para Sesiones y Pausas
- Número de Agentes por Día y Hora
- Motivos de Desconexión para cada llamada establecida, por Campaña
- Motivos de No Conexión para cada intento de llamada, por Campaña
- Horarios de llamadas y destinos de enrutamiento, con sus correspondientes tiempos de espera y estados de finalización.
- Exhaustiva Granularidad de Filtrado: por Tipo de Campaña, Por Campaña, Por Grupos de Agentes y/o Agentes Invidivuales, Por teléfono y/o ID de Llamada, por Tipo de Conexión, por Franja Horaria continua o No Contigua.
- Ajustes por Zona horaria (ideal para sedes en zonas geográficas diferentes)
- Nivel de Servicio personalizable.

- Exportación de Resultados a CSV
- Descarga y Escucha de Grabaciones desde reporte.

CAPÍTULO 2

Requisitos

1. Una instancia de OMniLeads

- **release-1.5.0** minimamente instalado para el **release-1.1.0** del Premium Reports.
- **release-1.12.0** minimamente instalado para el **release-1.2.0** del Premium Reports.
- **release-1.14.0** minimamente instalado para el **release-1.3.0** del Premium Reports.
- **release-1.24.0** minimamente instalado para el **release-1.3.7** del Premium Reports.

2.1 Cómo lo obtengo ?

2.1.1 Instalación

Para instalar este Addon, debe:

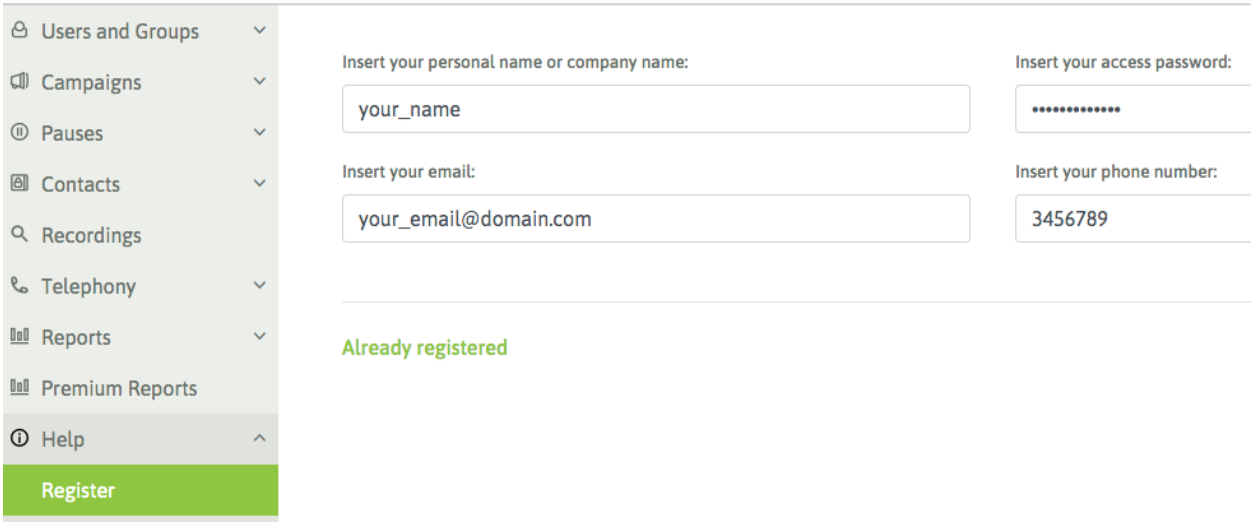
1. Descargar el .tar.gz que se encuentra disponible en esta URL **dentro de una instancia con OMniLeads instalado**, en la siguiente ubicación: */opt/omnileads/addons*
2. Ejecutar los siguientes comandos con el usuario root:

```
# tar xzvf premium_reports_app-latest.tar.gz
# cd premium_reports_app
# ./install.sh
```

3. El mismo instalador le dirá si terminó satisfactoriamente o si hubo algún error.
4. Ejecutar *service omnileads restart*, tal como dice el instalador.

2.1.2 Registro de Key OMniLeads

Es condición necesaria que la instancia esté registrada, acción que se efectúa desde el Menú Ayuda>Registrar del planel de Administración:



Reporting Pro está disponible para versiones de OmniLeads 1.5.0 o superiores. Si tiene dudas en cómo obtener la key de activación, contacte a info@omnileads.net.

2.1.3 Acerca del Licenciamiento

Reporting Pro es un módulo comercial, motivo por el cual su funcionamiento está sujeto a la activación de producto a partir de la vinculación de una key (llave de acceso) con el Servidor de Llaves.

El esquema de licenciamiento es de carácter permanente (key definitiva), y se brinda 1 año de actualizaciones para cobertura de bug-fixing y nuevas features sobre el release instalado. En caso de precisar upgrades de releases superado el año de la compra, se puede actualizar la key a un costo módico.

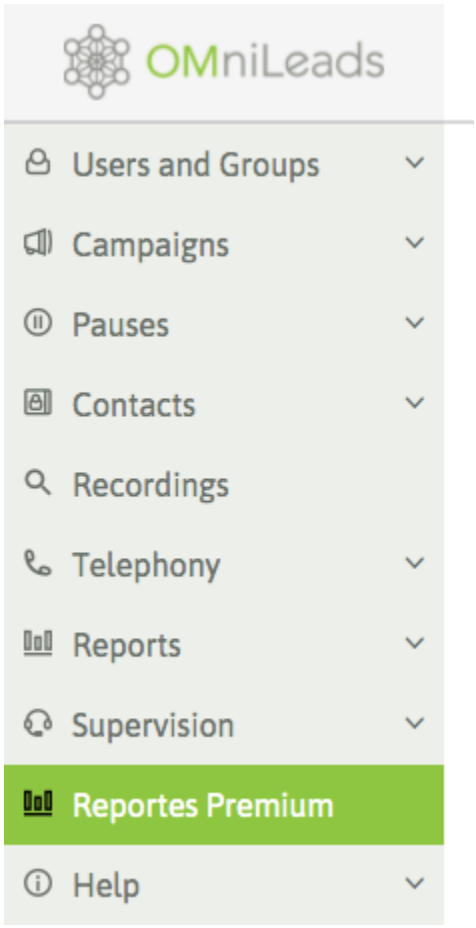
La key permite activar el módulo en 1 (una) sola instancia a la vez, y no está sujeta a la cantidad de agentes operando en la plataforma.

Si tiene dudas en cómo obtener la key de activación, contacte a info@omnileads.net.

2.2 Reportes

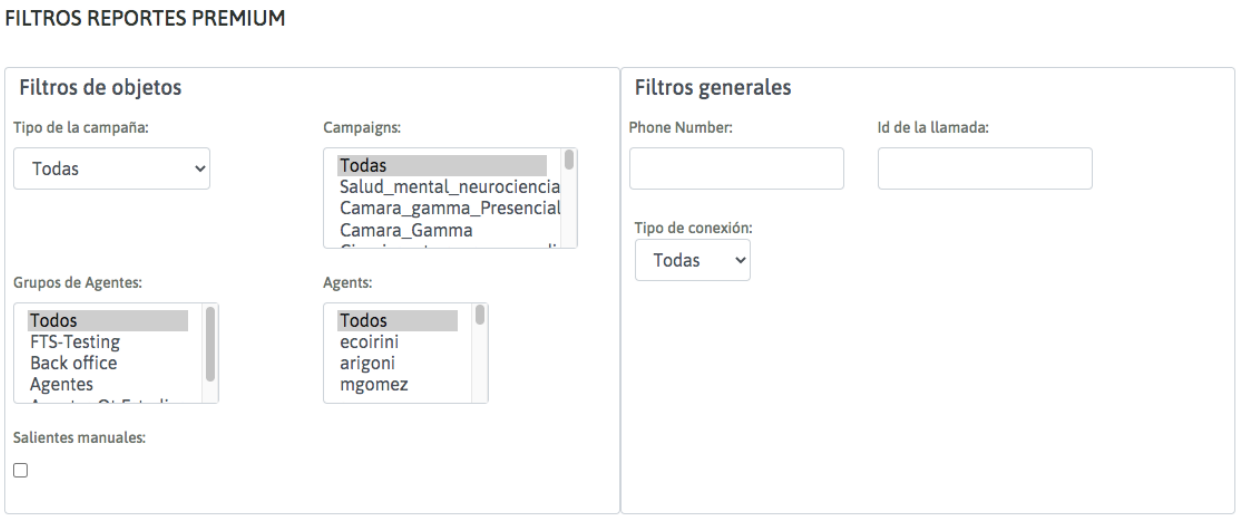
2.2.1 Reportes de Actividad

Una vez que el Addon fue activado de manera satisfactoria, el menú de Administración desplegará el apartado correspondiente:



La primer pantalla ofrece un Panel de Filtrado amplio, que podemos dividirlo en 2 partes:

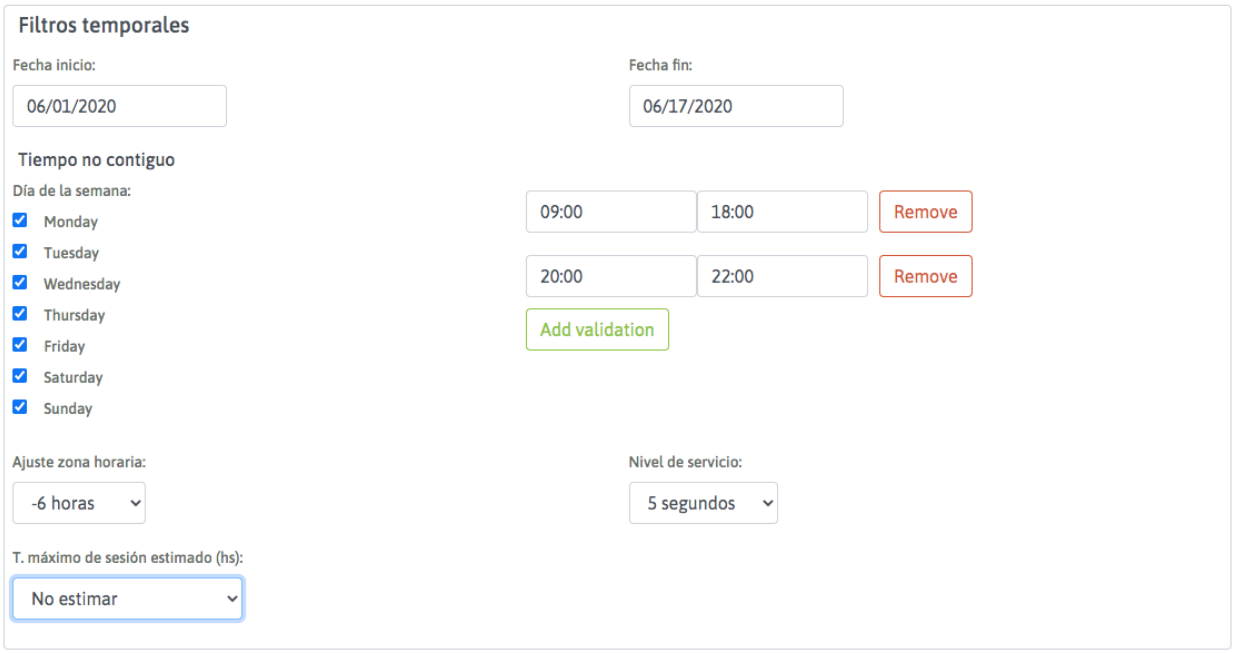
Parámetros Fijos



- **Tipo de Campaña:** permite seleccionar el tipo de campaña, si es Entrante, Saliente Manual, Saliente Dialer, Saliente Preview, Todas.

- **Campañas específicas:** el tipo de campaña pre-selecciona los nombres de campaña relacionados al tipo de campaña. Se puede seleccionar Todas, una o varias al mismo tiempo.
- **Grupos de Agente:** selecciona el grupo de agentes previamente creado por el Administrador.
- **Agentes específicos:** permite seleccionar agentes específicos de la/s campaña/s en cuestión.
- **Inclusión de Llamadas Manuales:** es posible excluir o incluir a gusto las llamadas del tipo Manual que hayan efectuado los agentes en nombre de la campaña.
- **Número Telefónico:** permite el filtrado por CallerID o número telefónico del prospecto.
- **CallID de Llamada:** vincula la variable de Asterisk que identifica la llamada, a los fines técnicos de seguimiento de canal.
- **Tipo de Conexión:** permite filtrar por las Fallidas (llamadas que no se pudieron establecer), las Exitosas (llamadas conectadas y satisfactorias), o Todas.

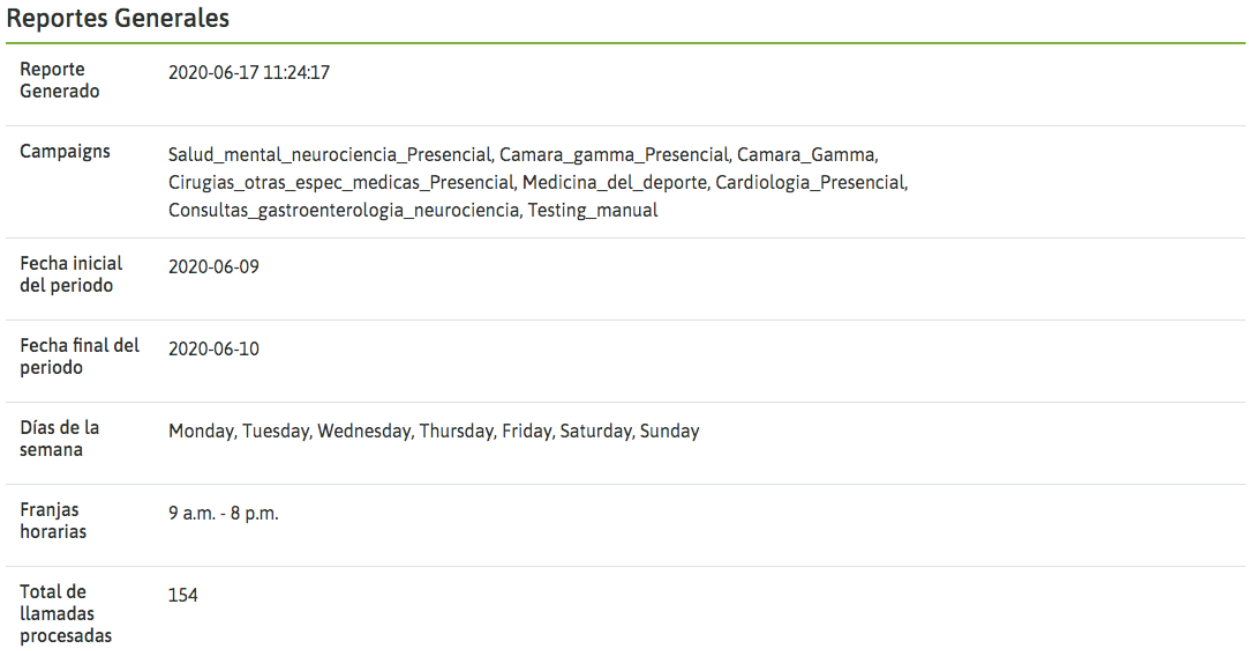
Parámetros Temporales



- **Fecha de Inicio:** fecha de inicio de la búsqueda.
- **Fecha Fin:** fecha de fin de la búsqueda.
- **Dias de la Semana:** dia/s de la semana en la que se ejecuta el filtro.
- **Rango Horario contiguo y no contiguo:** permite agregar uno o más rangos horarios no contiguos, selección muy útil a la hora de obtener estadísticas por grupos horarios.
- **Ajuste de Zona Horaria:** parámetro de offset que se pre-selecciona con el objetivo de desfasar el horario en función de la región donde se encuentre el grupo de agentes en cuestión, y cuya zona horaria difiera de la correspondiente a la instancia.
- **Service Level:** permite la selección de un nivel de servicio distribuido en bloques de segundos, con el objetivo de contabilizar las llamadas atendidas en cada bloque de interés.

2.3 Analizando resultados

Luego de seleccionar las opciones de filtrado correspondiente y Aplicar la búsqueda, los resultados se obtienen a través de la disposición que se muestra debajo. La distribución general permite obtener información respecto a la cantidad de llamadas atendidas, cantidad de llamadas perdidas o no atendidas, y promedios en función del período seleccionado.



Reportes Generales

Reporte Generado	2020-06-17 11:24:17
Campaigns	Salud_mental_neurociencia_Presencial, Camara_gamma_Presencial, Camara_Gamma, Cirugias_otras_espec_medicas_Presencial, Medicina_del_deporte, Cardiologia_Presencial, Consultas_gastroenterologia_neurociencia, Testing_manual
Fecha inicial del periodo	2020-06-09
Fecha final del periodo	2020-06-10
Días de la semana	Monday, Tuesday, Wednesday, Thursday, Friday, Saturday, Sunday
Franjas horarias	9 a.m. - 8 p.m.
Total de llamadas procesadas	154

- **Generación del Reporte:** fecha y hora de generación del reporte.
- **Campañas:** nombres de las campañas pre-seleccionadas en el filtro general.
- **Período Inicial y Final:** rango de fechas sobre el cual se desplegará el reporte de actividad.
- **Dias de la semana:** dias pre-seleccionados sobre los que se analizará la información.
- **Rango Horario:** rango/s horario/s de análisis.
- **Total Llamadas Procesadas:** número de llamadas procesadas de acuerdo al filtrado inicial de reporte.
- **Porcentaje de Atendidas:** Porcentaje de Llamadas atendidas, respecto al número total de llamadas procesadas en el rango de fecha y hora seleccionado.
- **Porcentaje de No Atendidas:** Porcentaje de Llamadas No Atendidas, respecto al número total de llamadas procesadas en el rango de fecha y hora seleccionado.

2.3.1 Distribución general

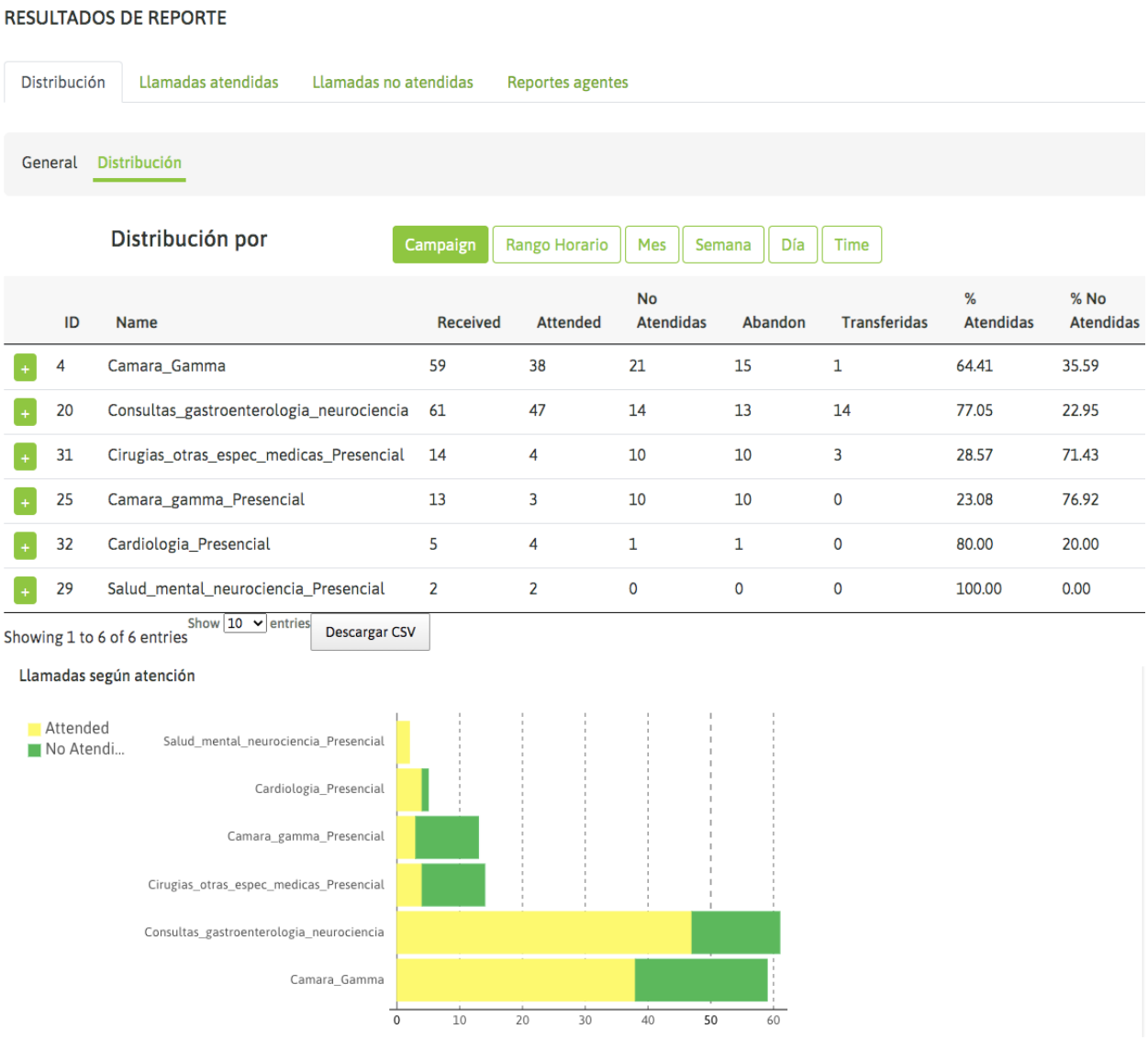
Aquí se visualizan los contadores globales de llamadas:

- **Recibidas:** llamadas recibidas por la campaña.
- **Atendidas:** llamadas atendidas y derivadas a un agente
- **No Atendidas:** llamadas no atendidas.
- **Llamadas Abandonadas:** llamadas que fueron abandonadas antes de poder ser derivadas a un agente.
- **Transferidas:** llamadas transferidas por el agente hacia otros destinos.

- **Atendidas:** porcentaje de llamadas atendidas respecto al total de recibidas en campaña.
- **No atendidas:** porcentaje de llamadas no atendidas respecto al total de recibidas en campaña.
- **Tiempo Promedio de Espera:** tiempo promedio que la llamada debió esperar para ser atendida. Resulta de la división entre la suma de los tiempos de espera y el total de llamadas.
- **Tiempo Promedio al habla:** tiempo promedio de conversación. Resulta de la división entre la suma de tiempos al habla para cada llamada, y el total de llamadas atendidas.

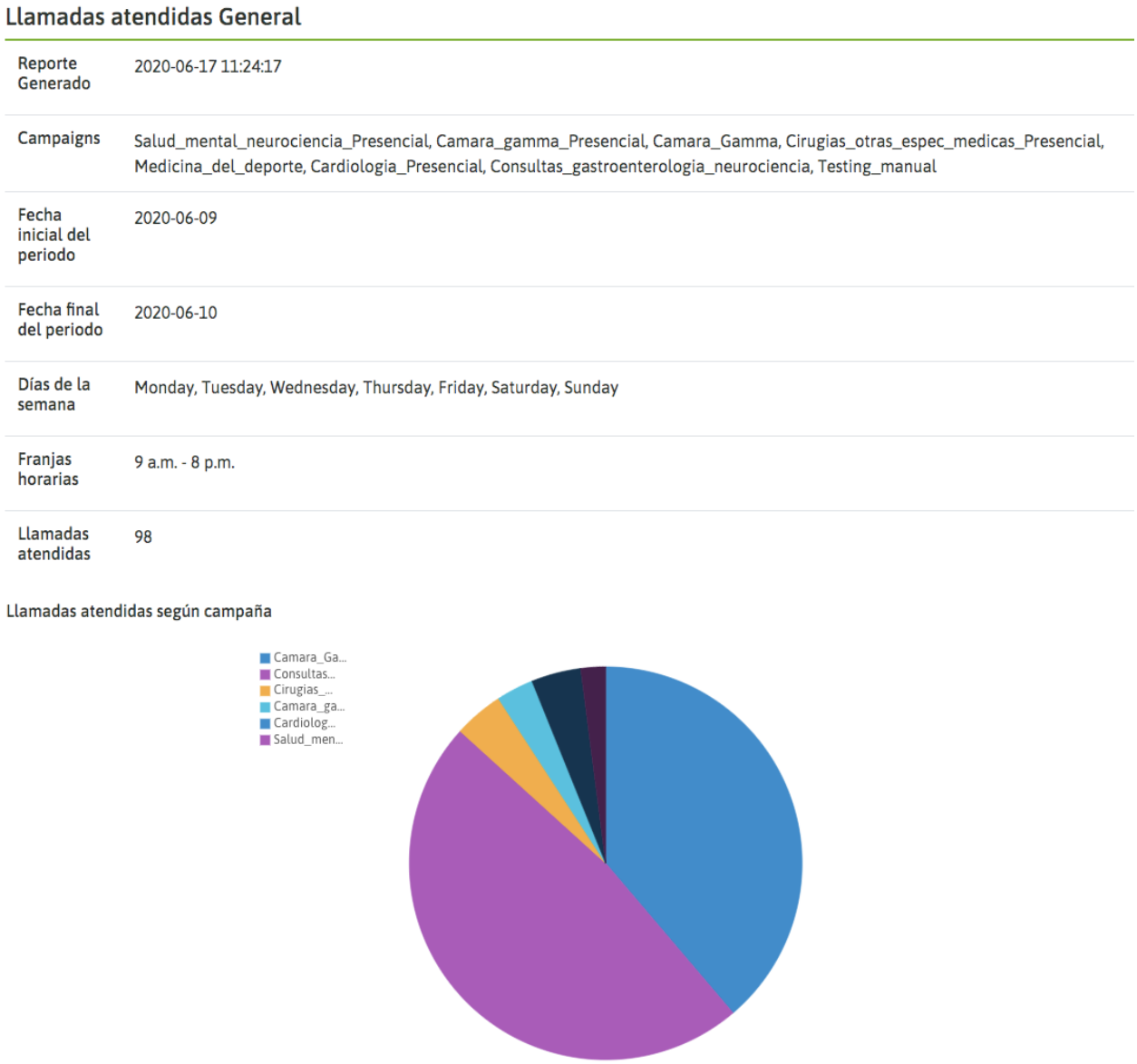
Estos resultados pueden discriminarse por Campaña, por Rango Horario, por Mes, Semana, Dia de la Semana y Hora del dia. Cada Registro de campaña puede ampliarse clickeando en el signo "más" (+), a los fines de obtener mayor granularidad estadística.

El botón de "Descarga CSV", permite descargar el output de la pestaña actual del reporte en el formato estándar CSV, para su correspondiente presentación y análisis en Excel o LibreOffice.



2.3.2 Llamadas atendidas

En este apartado se ofrece una vista general de distribución de atendidas por campaña, de acuerdo al filtrado seleccionado. Sin embargo, el módulo ofrece mayor detalles de las transacciones de llamadas en los siguientes menúes del tópico:



- **Generación del Reporte:** fecha y hora de generación del reporte.
- **Campañas:** nombres de las campañas pre-seleccionadas en el filtro general.
- **Período Inicial y Final:** rango de fechas sobre el cual se desplegará el reporte de actividad.
- **Dias de la semana:** dias pre-seleccionados sobre los que se analizará la información.
- **Rango Horario:** rango/s horario/s de análisis.
- **Total Llamadas Atendidas:** número de llamadas atendidas de acuerdo al filtrado inicial de reporte.

Detalle llamadas atendidas

Donde se visualizan los siguientes campos:

- **Fecha y Hora:** "datetime" de la llamada.
- **Número Telefónico:** callerID llamante.
- **Nombre de Campaña:** nombre de la campaña para la que se registra la transacción.
- **Tipo de campaña:** ID de tipo de campaña.
- **Nombre de Agente:** agente que procesó la llamada
- **Tiempo de espera:** tiempo que esperó el llamante para ser atendido por un agente.
- **Duración de la conversación:** tiempo al habla para la transacción telefónica.
- **Causa de Desconexión:** incorpora a la estadística "la fuente" del corte de la llamada o evento de hang up (si corta el cliente, o si corta el agente).
- **Calificación de la llamada:** calificación que guardó el agente para el cierre de dicha gestión.
- **Archivo de Grabación:** enlace para escucha online o descarga correspondiente de la grabación

---

Nota: La campaña requiere activar la grabación de llamadas para tal efecto

---

Service level

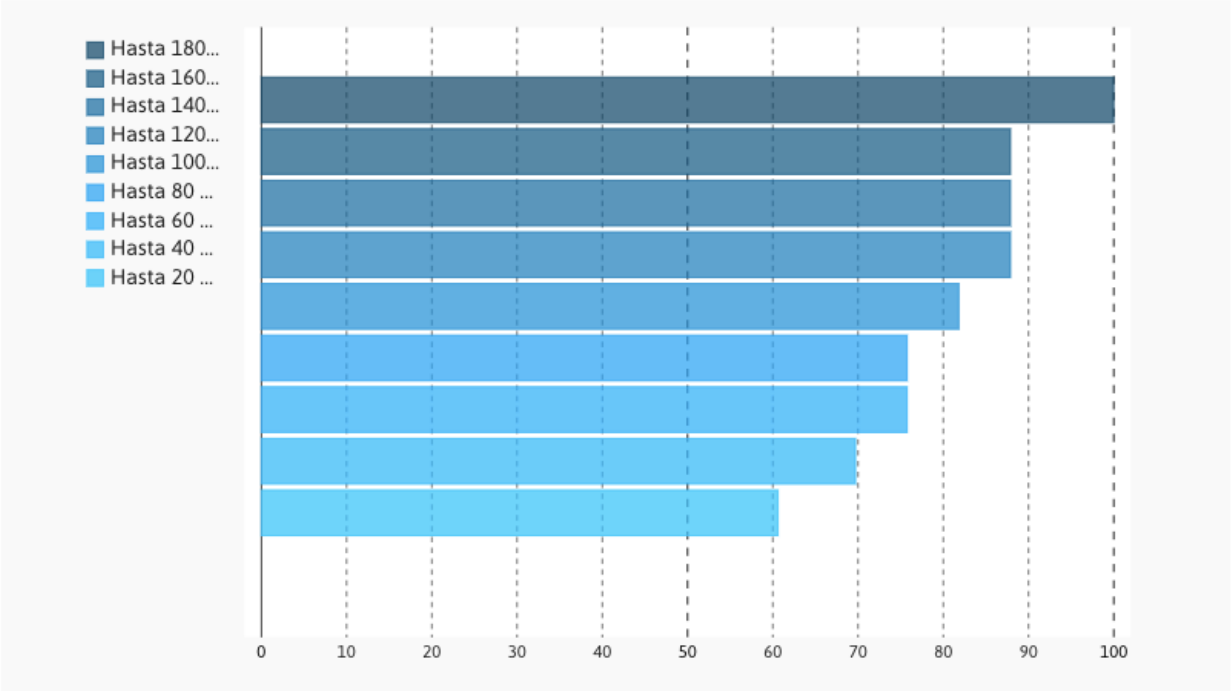
Este segmento permite observar la distribución de los tiempos de espera, distribuidos en bloques pre-definidos de segundos. Básicamente muestra la cantidad de llamadas que fueron atendidas dentro de un slot de tiempo (el bloque de tiempo incremental puede ser definido en el filtro inicial de reporte).

Distribucion General | Detalle llamadas atendidas | Nivel de servicio | Llamadas atendidas | Causas de desconexión

Service Level

Atendida	Number	Delta	Porcentaje
Dentro de 5 seconds	47	47	%47.96
Dentro de 10 seconds	57	10	%58.16
Dentro de 15 seconds	61	4	%62.24
Dentro de 20 seconds	64	3	%65.31
Dentro de 25 seconds	64	0	%65.31
Dentro de 30 seconds	65	1	%66.33
Dentro de 35 seconds	66	1	%67.35
Dentro de 40 seconds	69	3	%70.41

Nivel de servicio



- **Atendidas antes de los X segundos:** todas aquellas llamadas atendidas dentro de los X segundos de espera, donde X se define en el filtrado inicial de reporte (parámetro Service Level).
- **Número:** número de llamadas que se atienden.
- **Delta:** valor de incremento "absoluto" para cada slot de tiempo, expresado en cantidad de llamadas.
- **Porcentaje:** porcentaje del total de llamadas recibidas, para cada slot de tiempo.

Atendidas por agente

Donde se aprecian los detalles de:

- **Nombre de agente:** nombre del agente que atendió la llamada.
- **Número de Atendidas:** número de llamadas atendidas por el agente.
- **Transferidas:** Número de llamadas transferidas por el agente.
- **Atendidas:** Porcentaje de llamadas atendidas por el agente, respecto al total.
- **Tiempo Total al Habla:** tiempo en segundos, que el agente ha pasado al habla durante la operación.
- **Tiempo promedio al Habla:** tiempo promedio al habla, que resulta de dividir el tiempo total al habla sobre la cantidad de llamadas atendidas.
- El signo "más" (+) ofrece mayor granularidad de la llamada en cuestión.

Causas de desconexión

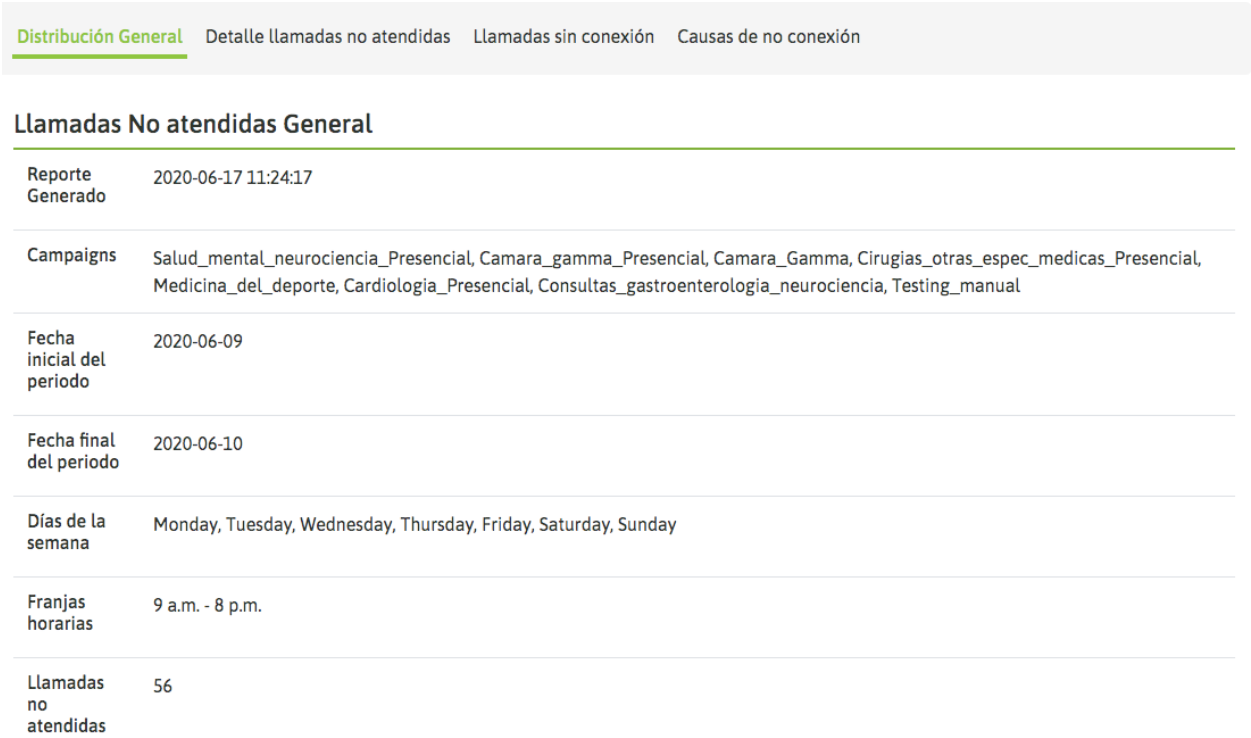
El sistema permite detectar si el corte de la llamada atendida proviene del Agente o del prospecto/cliente. De esta manera ofrece contadores por evento y porcentajes globales para el filtro seleccionado.

- **Causas:** el evento COMPLETEOUTNUM refiere a un corte proveniente del extremo remoto o cliente. Por otro lado COMPLETEAGENT refiere a un evento de corte proveniente del agente.
- **Número de llamadas:** número de transacciones que cayeron en cada evento de corte.
- **Porcentaje:** porcentaje de llamadas que caen dentro del evento de corte, respecto al total de llamadas procesadas.

2.3.3 Llamadas no atendidas

En este apartado se ofrece una vista general de distribución de no atendidas por campaña, de acuerdo al filtrado seleccionado. Es decir, contabiliza las llamadas perdidas que por diferentes motivos no pudieron ser conectadas a un agente (ya sea porque el llamante abandonó, o expiró el tiempo de espera en cola, o se obtuvo algún evento de falla al momento de enrutar la llamada).

Para ahondar en mayor granularidad, el módulo ofrece mayores detalles de las transacciones de llamadas en los siguientes menúes del tópico:



- **Generación del Reporte:** fecha y hora de generación del reporte.
- **Campañas:** nombres de las campañas pre-seleccionadas en el filtro general.
- **Período Inicial y Final:** rango de fechas sobre el cual se desplegará el reporte de actividad.
- **Días de la semana:** días pre-seleccionados sobre los que se analizará la información.
- **Rango Horario:** rango/s horario/s de análisis.
- **Total Llamadas No Atendidas:** número de llamadas no atendidas de acuerdo al filtrado inicial de reporte.

Detalle llamadas no atendidas

Cada registro provee la siguiente información:

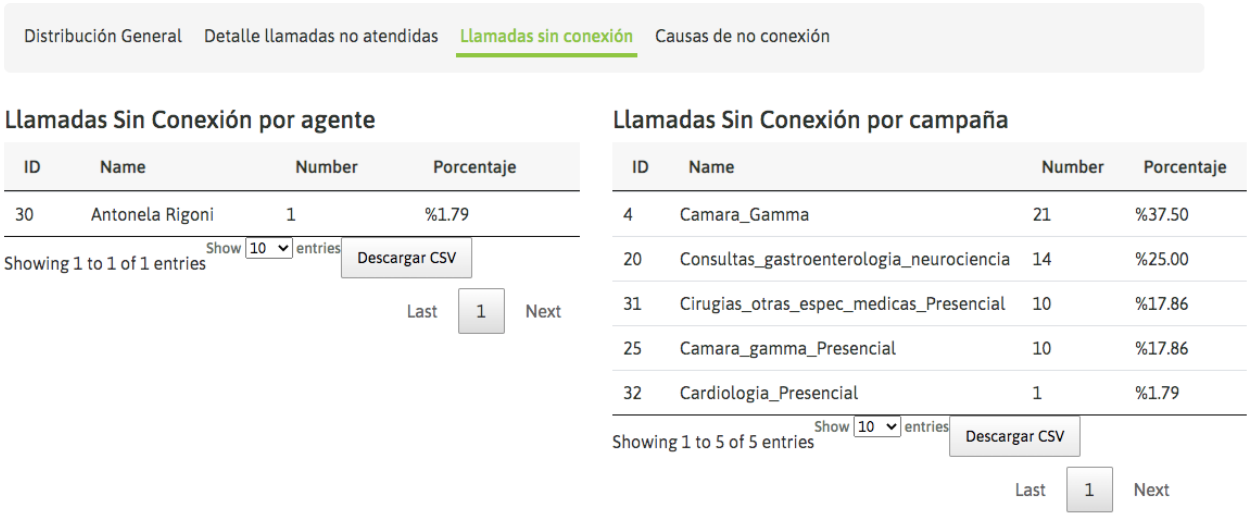
- **Fecha:** o “datetime” de la transacción telefónica.
- **Número Telefónico:** representa el CallerID llamante
- **ID Campaña:** Identificador de Campaña.
- **Nombre de Campaña:** nombre de la campaña donde se registra la transacción telefónica.
- **Tipo de Campaña:** ID de identificación de tipo de campaña.

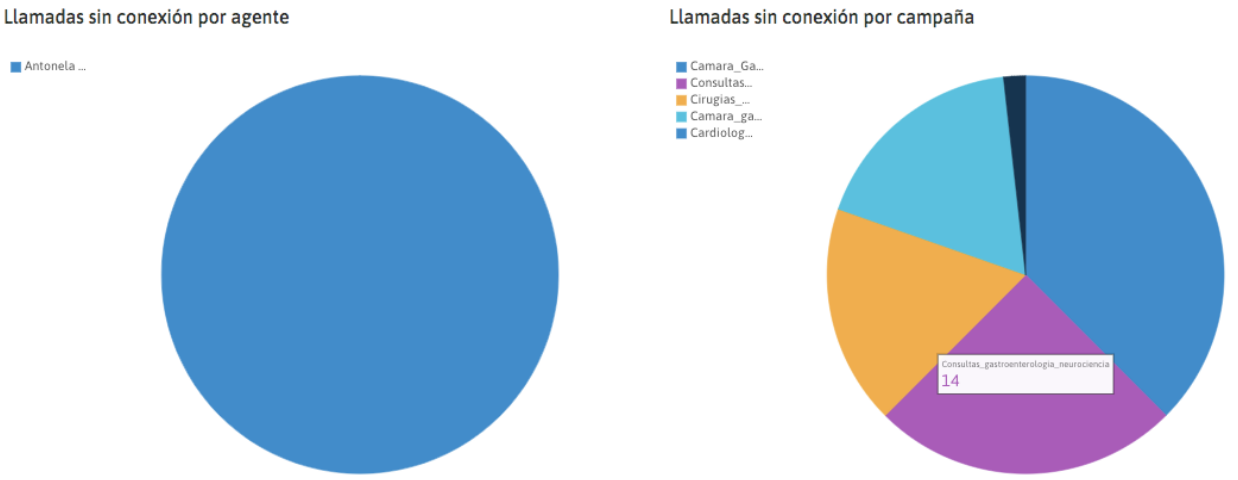
- **ID de Agente:** Identificador de Agente.
- **Tiempo de Espera:** tiempo que debió esperar el cliente antes de finalizar la transacción.
- **Causas de no conexión:** motivo por el cual la llamada no se derivó a un agente.

Porcentaje de llamadas no atendidas

Los apartados ofrecen contadores y porcentajes tanto por campaña como por agente.

- **No Conexiones por Agente:** refiere a llamadas manuales no conectadas originadas por agentes.
- **No Conexiones por Campaña:** refiere llamadas no conectadas originadas por campaña.
- **Número:** número de llamadas no atendidas.
- **Porcentaje:** porcentaje de llamadas no conectadas respecto del total de no atendidas.

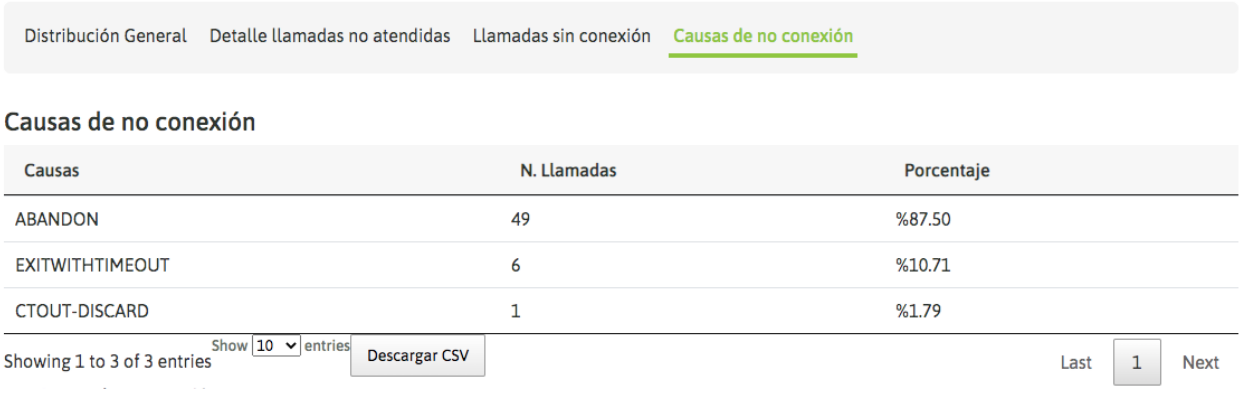


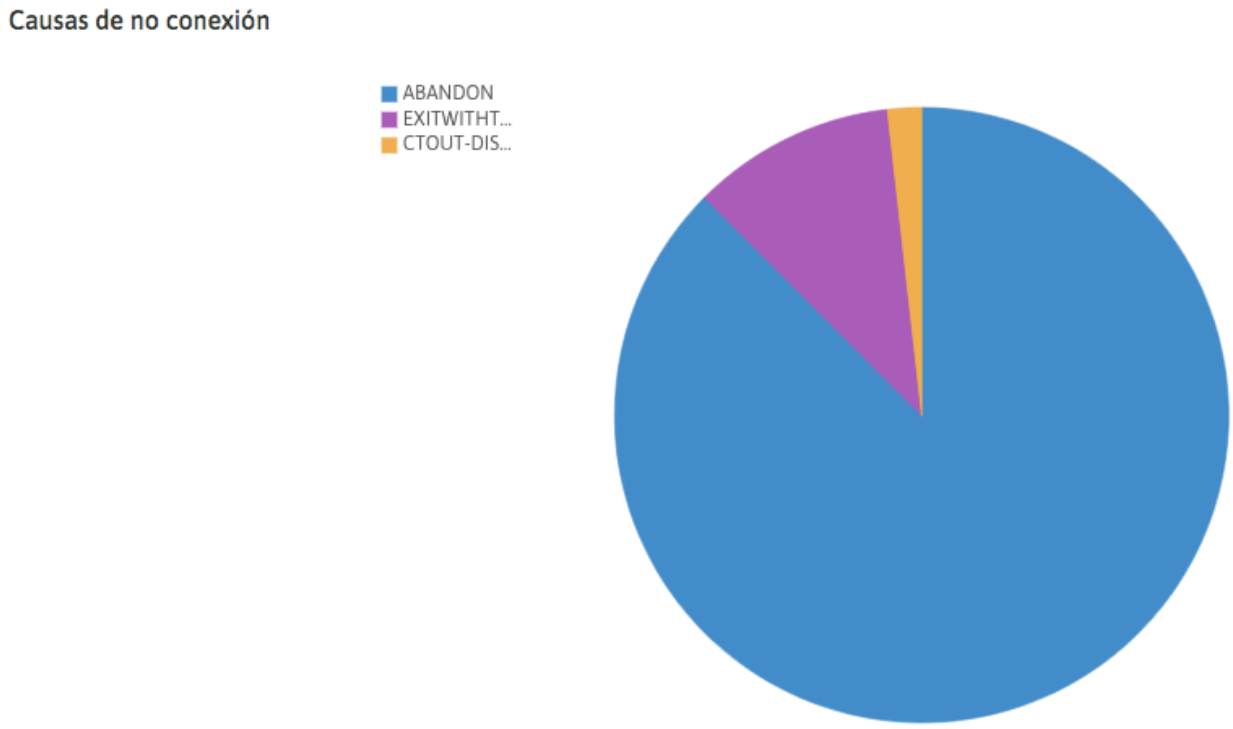


Causas de No conexión

Donde se contabilizan los diferentes motivos que originaron la no-conexión de la llamada, en términos globales y porcentuales. Dentro de las causas de no conexión se presentan las más comunes:

- **EXITWITHTIMEOUT:** evento de corte por parte del cliente, luego de alcanzar el tiempo máximo de espera en cola.
- **ABANDON:** evento de corte por parte del cliente, luego de desistir a la espera en cola.
- **CONGESTION:** señal de congestión en los intentos de efectuar salientes.
- **NONDIALPLAN:** evento de falla producto de no encontrar una ruta saliente válida para la llamada que se intenta cursar.

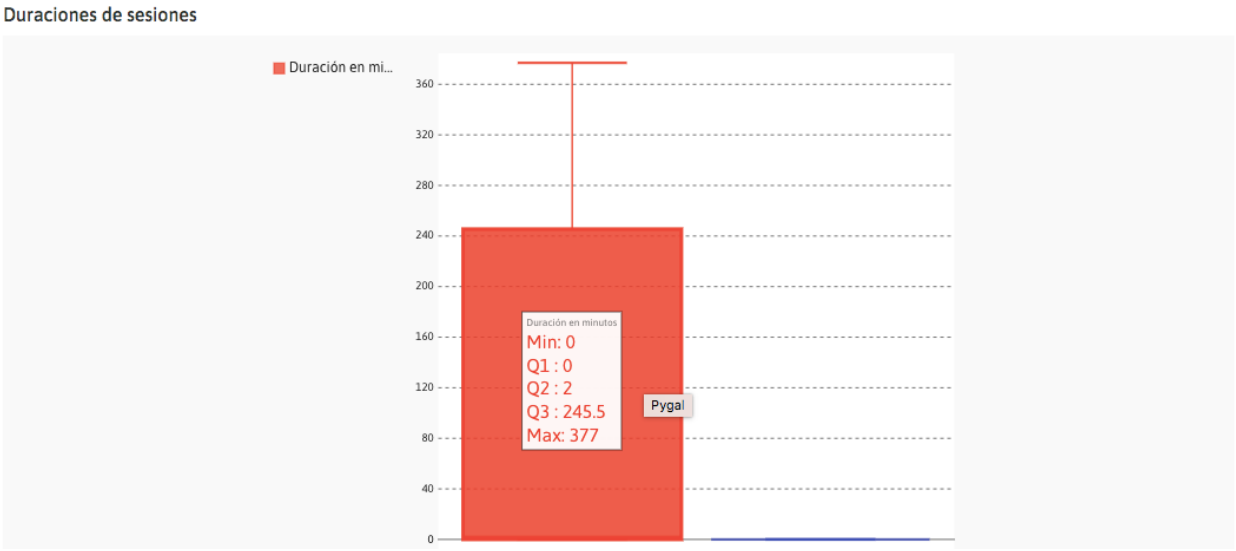




2.3.4 Reportes de agente

Las estadísticas de agente resultan clave a la hora de determinar la performance del Contact Center y la Productividad de la dotación de Agentes.

Por dicho motivo se ofrece información detallada en términos de actividad y disponibilidad de agentes, métricas relevantes para acompañar y corregir el desempeño de la Operación.

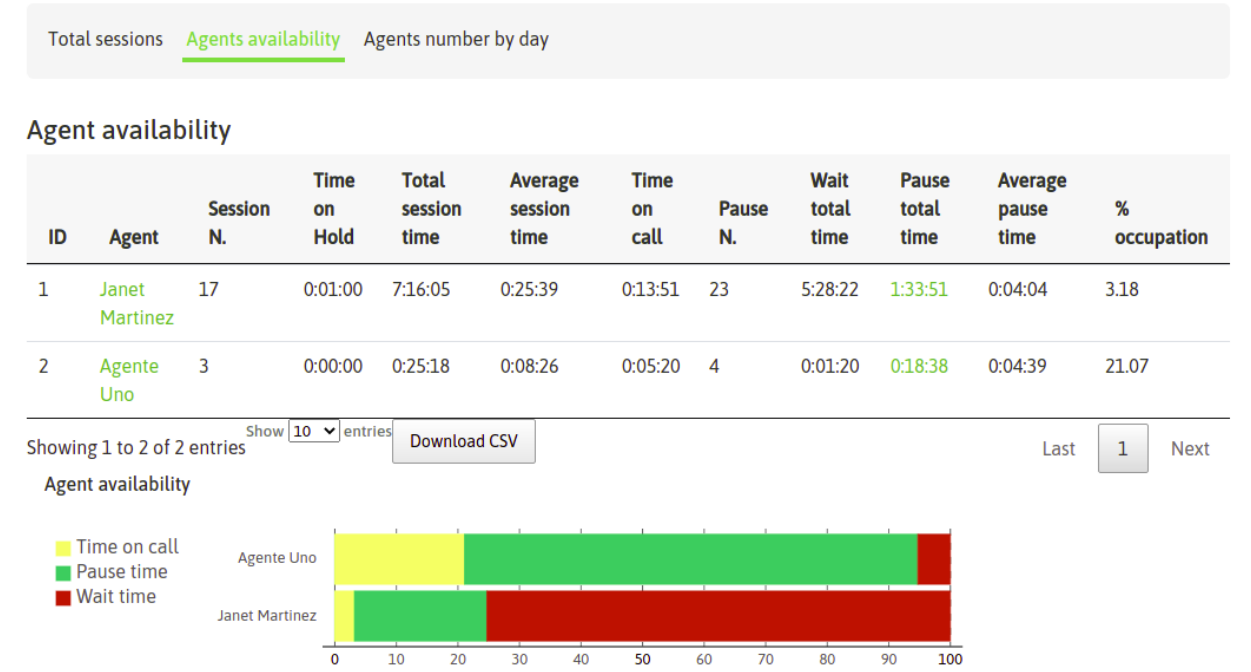


- **Agentes Disponibles:** cantidad de agentes disponibles para el rango de fecha y hora seleccionado.
- **Tiempo promedio de agente:** tiempo promedio de sesión, que resulta de dividir la suma de todas las sesiones sobre el total de sesiones detectado para el filtro seleccionado.
- **Tiempo mínimo de agente:** tiempo de sesión mínima registrado en la plataforma.
- **Tiempo máximo de agente:** tiempo de sesión de mayor duración registrado en la plataforma.
- **Tiempo Total de Agente:** Suma de Todos los tiempos de sesión registrados en filtro inicial.

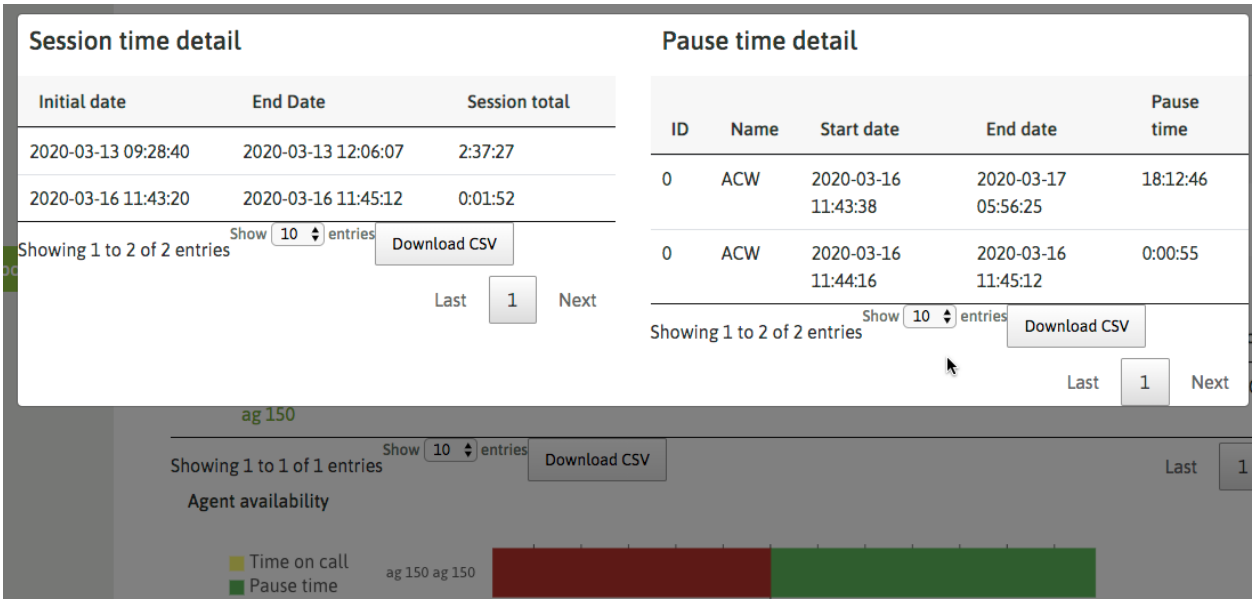
Disponibilidad de Agente

En este menú se registra información inherente a la actividad del agente, como ser tiempos de sesión, tiempos de pausa, tiempos al habla, etc..

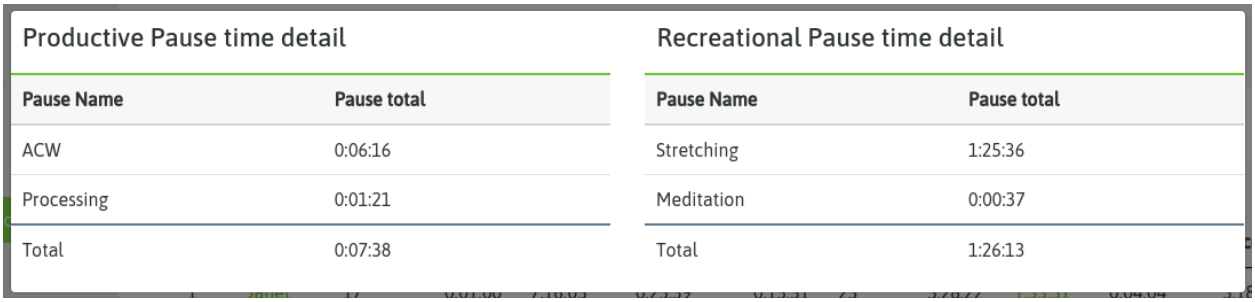
- **ID:** Identificador de Agente
- **Agente:** nombre de agente.
- **Número de Sesiones:** cantidad de eventos de Login y Logout que se contabilizan para el rango de fecha y hora seleccionada.
- **Tiempo de Hold:** acumulado de tiempo en Hold para el filtro de fecha y hora seleccionada.
- **Tiempo Total de Sesion:** acumulado de tiempo de sesión para el filtro de fecha y hora seleccionada.
- **Promedio de Sesión:** promedio resultante de dividir la suma total de tiempos de sesión sobre la cantidad de sesiones.
- **Tiempo On Call:** Tiempo total en que el agente estuvo al habla.
- **Número de Pausas:** número total de eventos de pausa registradas.
- **Tiempo Total de Waiting:** tiempo total en el que el agente estuvo en espera, listo para recibir llamadas.
- **Tiempo Total de Pausa:** tiempo total en que el agente estuvo pausado.
- **Promedio de Pausa:** tiempo promedio de cada pausa, resultante de dividir el tiempo total de pausa sobre la cantidad de pausas registradas.
- **% de ocupación:** Porcentaje de ocupación del agente, resultante de dividir la cantidad de tiempo que estuvo al habla sobre el total de tiempo de sesión registrado.



- Clickeando sobre el agente, se obtiene mayor granularidad en la información sobre las sesiones y las pausas de agente.



- Clickeando sobre el tiempo total de pausa, se obtiene información de los tiempos de pausa totales para cada pausa agrupadas en pausas Productivas y Recreativas.



Productive Pause time detail

Pause Name	Pause total
ACW	0:06:16
Processing	0:01:21
Total	0:07:38

Recreational Pause time detail

Pause Name	Pause total
Stretching	1:25:36
Meditation	0:00:37
Total	1:26:13

Número de agentes por día

Esta métrica permite tener un pantallazo general de la distribución de la dotación de agentes por día y hora de la semana dentro del rango seleccionado en el filtro del reporte.

Totales de sesiones | Disponibilidad Agentes | Numero de Agentes por día

Número de agentes por día y hora

Día	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
2020-06-09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	3	6	8	10	6	6	3	2	1	0	0
2020-06-10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	5	6	7	9	8	7	5	4	4	0	0

Showing 1 to 2 of 2 entries Show 10 entries Descargar CSV Last 1 Next

Agentes por dia

2.3.5 Eventos de resultados de llamadas

Log	Description
ABANDON	Abandon of a call in a queue
ABANDON-CTOUT	The customer abandoned the call in a CT is in progress between an agent an external number
ABANDONWEL	The customer abandons when is listening the entrance audio of queue
ANSWER	Attended outbound calls
BTOUT-ANSWER	Transfer attended between an agent and external number
BTOUT-TRY	Transfer attempt between an agent and external number
CANCEL	Cancelled outbound calls
CHANUNAVAIL	Channel unavailable for outbound calls
COMPLETE-BTOUT	Blind transfer attend to an external number
COMPLETE-CTOUT	Consultative transfer to an external number
COMPLETEAGENT	Agent hangups the call
COMPLETEOUTNUM	Customer hangups the call
CT-ANSWER	Attended consultative transfer
CT-BUSY	Busy consultative transfer
CT-DISCARD	Consultative transfer discarded by agent
CT-TRY	Try of consultative transfer
CTOUT-ABANDON	Consultative transfer abandon to external numbers
CTOUT-ACCEPT	Consultative transfer accept of external numbers
CTOUT-ANSWER	Consultative transfer answer of external numbers
CTOUT-CHANUNAVAIL	Channel unavailable of consultative transfer of external numbers
CTOUT-DISCARD	Discard of consultative transfer of external numbers
CTOUT-TRY	Try of consultative transfer of external numbers
DIAL	Dial try of an outbound call
ENTERQUEUE	Call ingress to a queue (for Inbound and Dialer)
EXITWITHTIMEOUT	Timeout in queue
NOANSWER	Outbound call not attended
NONDIALPLAN	No outbound route for outbound call
COMPLETE-CT	Agent hangups counsultative transfer

2.4 Changelog

Release 1.0.0:

- Initial release, possibility of use of all the features of addon

Release 1.1.0:

- Compatibility with OMniLeads from release 1.6.0 to release 1.11.0
- Added CallID field in details of calls
- Fixed a bug that made the browser crash due to overload of response content when there were too much call data.
- Fixed a bug that made show the reports in UTC timezone.

Release 1.2.0:

- Erased the dependencie of use of recording table of OMniLeads database

Release 1.2.1:

- Fixed error when building .po files

Release 1.3.0:

- New Modal window showing agent pauses totals by Pause, distinguishing Productive from Recreational.
- On Hold time is now reflected on reports.
- Fixed calls attended by agent .csv report headers.
- Better handling of possible inconsistences in agent event logs.

Release 1.3.1:

- Distribution by day shows Weekday name.
- Agent's full name shown in filters.
- Fixed a bug that made the addon crash when HOLD logs from non filtered Agents where detected.

Release 1.3.2:

- Show only agents related to filtered campaigns.
- Show first login and last logout to Agents availability.
- Queries optimization.

Release 1.3.3:

- Fixes missing stats for calls without agent.

Release 1.3.4:

- Adds descriptions to call events codes.

Release 1.3.5:

- Adds agents usernames on several tables.

Release 1.3.6:

- Fix historical dispositions are now listed in call details report.
- Fix unnasigned agents are now included in reports if activity detected.

Release 1.3.7:

- Major reports improvements.
- Filter selects allows option searching.