



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.





SC 2918-1




CONTACT CENTER

COSMITET LTDA

 Calle 64G # 88A - 88, Bogotá D.C.
 Carrera 34 # 7 - 00 Barrio El Templete, Cali - Valle del Cauca

 Teléfono: (601) 7422299

 Teléfono: (602) 518 5000



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



CONTACT CENTER COSMITET LTDA

COSMITET LTDA. Crea el contact center ante la necesidad de asegurar la oportuna y correcta comunicación entre nuestros usuarios y los distintos servicios a fin de garantizar una óptima atención.

Para ello, bajo la premisa de creer en las personas, contamos con un equipo de trabajo comprometido, que se desempeña en un entorno de trabajo amigable que le permite desarrollarse de manera positiva, con una clara orientación hacia la excelencia, lo cual se ve reflejado en la atención que ofrecemos a nuestros usuarios, con un trato amable, cercano y siempre enfocado en garantizar un acompañamiento de principio a fin para su total satisfacción. Siendo esta ORIENTACION AL CLIENTE, nuestro principal pilar, que se encuentra enmarcado en la GARANTIA DE CALIDAD, mediante el uso de herramientas de TECNOLOGIA DE AVANZADA que facilitan la efectividad del servicio.

Es así como el Contact Center de COSMITET LTDA, se constituye en un proceso confiable, estructurado estratégicamente para brindar soluciones y resultados efectivos. Que implica en sí mismo distintas etapas para el logro de este objetivo, de la siguiente manera:

ESTRUCTURA DE TRABAJO

PLANIFICACION:

- Análisis de necesidades
- Análisis de objetivos
- Funciones específicas del equipo de trabajo

PREPARACION:

- Desarrollo de script telefónicos
- Configuración del sistema
- Actividades formativas
- Evaluaciones formativas



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



INICIO DE ACTIVIDADES:

Revisión de evaluaciones formativas

Inicio del servicio

Seguimiento y auditorias al equipo

Todo mediante un riguroso control de calidad que nos permite realizar evaluaciones antes, durante y después de cada una de las fases para realizar los ajustes y valoraciones a que haya lugar y actuar de forma , predictiva, preventiva y correctiva, ajustando las actividades para minimizar cualquier impacto negativo que pudiera presentarse en el servicio y atención.

TECNOLOGIA:

El Contact Center de COSMITET LTDA cuenta con distintas opciones de atención mediante su plataforma tecnológica, para lo que cabe resaltar cuenta con un back support que nos permite garantizar su efectividad de manera permanente.

De ello resaltamos:

- Identificación de llamada y distribución de los agentes asignados
- Desbordamiento de llamadas
- Callback
- Monitorización online
- Informes en tiempo real
- Scripting
- Sistema de marcación automática y predictiva
- Grabación de llamadas
- Control de escucha
- Sistema CRM

SERVICIOS:

SERVICIOS DE LLAMADAS INBOUND:



- **Atención a pacientes :** Atención de pacientes o familiares de forma directa, para brindar una atención al usuario integral brindando los servicios que requieran y/o soliciten.
- **Atención al cliente e información:** Atención a pacientes y usuarios , creando un canal directo de comunicación con el fin de fidelizarlos. Atendemos: informaciones, gestiones, PQRS, soporte, ETC
- **Soporte :** Atención a pacientes y usuarios que necesiten asesoría o apoyo en todo lo relacionado con soporte técnico, realizando validaciones telefónicas con el fin de sondear y brindar posibles soluciones inmediatas. También todo tipo de reporte de fallas técnicas y asignación de tickets de servicio técnico.
- **Contact Center 24/7 :** Somos un Contact center con atención 24/7 para mejorar atentos y dispuestos para la atención de las necesidades y solicitudes de pacientes y usuarios, asegurando una comunicación permanente y oportuna.
- **Auditorías del servicio al cliente :** Realizamos auditorías de las llamadas de nuestros Agentes con el fin de mejorar todo tipo de atención y de los KPI establecidos como metas con el fin de eliminar toda brecha de información y con los resultados establecer programas de capacitación y retroalimentación a nuestros colaboradores.

SERVICIOS DE LLAMADAS OUTBOUND:

- **Presentación o invitación a programas :** Mediante las llamadas telefónicas saliente y una base de usuarios se puede realizar invitación y presentación de programas o actividades del servicio.
- **Confirmación de asistencias :** Se realizan llamadas telefónicas para garantizar el éxito y el cumplimiento de las asistencias.



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



- **Callback:** Herramienta de nuestros aplicativos que permite que el usuario escoja que se devuelva la llamada de manera automática.

- **Actividades específicas del servicio**

Plataforma Contact Center Cosmitet

Actualmente COSMITET SA cuenta con una plataforma de Contact Center en modalidad de operación 7x24 (Lunes a Domingo, 24 horas) basada en una plataforma de telefonía IP en alta disponibilidad a nivel de servidores, dicha solución se conecta a la Red de Telefonía Pública Conmutada a través de diferentes operadores bajo protocolo SIP como son Emcali, Claro y Telefónica, a través de Claro se cuenta con un servicio llamadas llamado SIP – PBX Distribuido, lo cual le permite a nuestra operación de Call Center contar con numeración fija en 165 ciudades del territorio nacional, dicho servicio le permite a nuestra operación poner a disposición de nuestros usuarios numeración local exclusiva para aquellas llamadas de servicios prestados desde el Call Center, esto en hasta de brindar una atención oportuna y de calidad a los usuarios de cada sede o región en temas relacionados con la accesibilidad a los servicios de salud.

El Contact Center permite una difusión permanente de las condiciones de accesos a los servicios de salud, ubicación de la red de servicios y calidad de estos. De igual manera facilita la selección de los prestadores de servicios de salud por parte de los afiliados y sus beneficiarios.

Aplicativos

La plataforma actual cuenta con herramientas que permiten optimizar la operación de la atención telefónica de los usuarios, herramientas como los IVR Transaccionales que nos permiten evitar largos tiempos de espera para el usuario navegando a través de las funcionalidades del sistema, monitoreo de llamadas en tiempo real, el cual permite tomar decisiones en tiempo real en cuanto al tratamiento de llamadas, un dashboard para el monitoreo de los indicadores, a continuación se



detallan las funcionalidades con las cuales cuenta actualmente la plataforma:



Configuración Agentes

Un agente representa en el sistema a la persona o personas que reciben o realizan llamadas. Un agente se identifica con un código numérico que le permite ingresar al sistema desde cualquier extensión que lo tenga permitido. El módulo de Agentes permite realizar las siguientes acciones:

Búsquedas agentes

La pantalla de búsqueda permite localizar rápidamente un agente por código o por nombre.



Agentes

Showing 1-20 of 46 items.

#	Código	Login	Nombre	
1	301	301	Agente 1 Milena Galindez	
2	302	302	Agente 2 Vanessa Morales	
3	303	303	Agente 3 Jhonatan Collazos	
4	307	307	Agente 7 Jeisson Carabali	
5	305	305	Agente 5 Sergio Aparicio	
6	312	312	Agente 12 Saray Insignares	
7	306	306	Agente 6 Daniela Aguiar	
8	309	309	Agente 9 Stephany Tenorio	
9	313	313	Agente 13 Carolina Gomez	

Métricas Agentes

En este reporte tendremos los resultados de indicadores y tiempos de ocupación de los agentes:

Tiempo hablando:

El tiempo usado por el Agente en contestar o realizar una gestión telefónica

Tiempo sesión:

Es la suma de los logueos realizados por el Agente

Tiempo disponible:

Es la suma de los tiempos de los Agentes que registra el aplicativo cuando no se encuentran realizando alguna gestión telefónica.

Tiempo de pausas:

Es la suma de todas las pausas registradas por los Agentes.

Adherencia:

Es la cantidad de tiempo que los agentes están activos

Ocupación



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



Este indicador define el tiempo en porcentaje que el Agente le dedica a su labor que es la atención telefónica con el tiempo que está conectado al sistema.

Métricas Descargar Excel

Código	Nombre	Tiempo sesión	Tiempo hablando	Tiempo disponible	Tiempo pausas	Adherencia	Ocupación
301	Agente 1 Milena Galindez	59:42:48	04:56:17	00:00:00	59:01:48	8.27%	100.00%
302	Agente 2 Vanessa Morales	88:46:57	10:56:22	58:34:30	19:16:05	78.30%	15.74%
303	Agente 3 Jhonatan Collazos	86:44:33	17:35:21	62:36:32	06:32:40	92.46%	21.93%
307	Agente 7 Jeisson Carabali	86:03:15	43:24:18	27:56:55	14:42:02	82.92%	60.83%
305	Agente 5 Sergio Aparicio	72:31:22	36:27:23	24:58:30	11:05:29	84.71%	59.34%
312	Agente 12 Saray Insignares	138:00:14	46:49:56	74:35:57	16:34:21	87.99%	38.57%
306	Agente 6 Daniela Aguilar	92:05:20	48:00:39	11:56:35	32:08:06	65.10%	80.08%
309	Agente 9 Stephany Tenorio	99:19:25	29:41:58	14:27:43	55:09:44	44.46%	67.25%
313	Agente 13 Carolina Gomez	96:06:21	41:33:39	27:48:48	26:43:54	72.19%	59.91%
311	Agente 11 Tatiana Torres	96:10:33	49:02:10	28:12:15	18:56:08	80.31%	63.49%
314	Agente 14 Maria Fernanda Andrade	71:55:10	33:20:28	27:47:16	10:47:26	85.00%	54.54%

Modificar Agentes

[Crear Nuevo](#) [Lista](#) [Detalle](#)

Modificar Agente

Nombre *	Agente 1 Milena Galindez	Código *	301
Login *	301	Contraseña	301
Categoría llamada saliente	Aplicado por sistema		

[Guardar](#)



Código

El código permite identificar a un agente desde cualquier extensión, este campo es de tipo numérico y será solicitado en el momento en el que el agente intente ingresar al sistema.

Nombre

El nombre permite identificar un agente por su nombre real o una descripción, el campo es alfanumérico.

Contraseña

La contraseña le permite al agente ingresar al sistema, se usa en el proceso de autenticación.

Categoría llamada saliente

La categoría llamada saliente permite definir con qué categoría marcar las llamadas salientes del agente.

Detalle de Agente

La pantalla de detalle del agente despliega toda la información relacionada con este.

Crear Nuevo	Lista	Modificar	Eliminar
Detalle de Agente			
Código	301		
Login	301		
Nombre	Agente 1 Milena Galindez		
Contraseña	301		

Configuración Grupos

Un grupo define una cantidad de agentes que serán destinados a atender diferentes llamadas, sobre estos grupos los agentes se registran. Adicionalmente define de qué forma serán asignadas las llamadas.



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1






























Búsqueda grupos

La pantalla de búsqueda permite localizar rápidamente un grupo por nombre, descripción o estrategia.

Crear Nuevo

Grupos

Showing 1-9 of 9 items.

#	Nombre	Estrategia	Estrategia	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
1	Grupos_Citas_Call	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	  
2	Grupo_Citas_Covid_Call	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	  
3	Grupos_ReyDavid_Cosmitet	ringall	Timbrar a todos (ringall)	  
4	Grupos_Citas_Web	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	  
5	Grupo PRUEBA	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	  
6	Grupo_Referencia_Hospitalaria	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	  
7	Grupo_TICs_Implementacion	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	  
8	Grupo_TICs_Soporte y Comunicaciones	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	  
9	Call_TICs_Implementacion_N2	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	  

Cada registro permite acceder a las acciones de Visualización y Edición. Sobre cada ítem se tiene una columna de acciones representadas con íconos:



Ver detalle de grupo



Editar grupo



Modificar Grupo:

[Crear Nuevo](#) [Lista](#) [Detalle](#)

Modificar Grupo

Nombre *	Estrategia *
<input type="text" value="Grupo_Citas_Covid_Call"/>	<input type="text" value="Round Robin con memoria (rmer)"/>
Anuncio periódico	Frecuencia de anuncio periódico [s]
<input type="text" value="citas"/>	<input type="text" value="0"/>
Anunciar posición	Frecuencia de anuncio de posición [s]
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text" value="0"/>
Mostrar en monitoreo IPPBX	Habilitar Press One
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Nombre

Permite identificar al grupo en los sistemas de monitoreo.

Tiempo máximo espera

Define el tiempo máximo que una llamada puede permanecer en espera en la cola de llamadas.

Tiempo de descanso

Define el tiempo que un Agente debe permanecer “no disponible” después de terminar una llamada.

Estrategias:

La estrategia define la forma en la cual la Cola PBX distribuye las llamadas en los miembros o extensiones asociadas.



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



Las estrategias disponibles son:

Estrategia	Descripción
<i>Timbrar a todos</i>	Llama a todos los miembros de la cola, asigna la llamada al que primero Contesto.
<i>Menos reciente</i>	Asigna la llamada al miembro de la cola que más tiempo de inactividad tenga.
<i>Menos llamadas</i>	Asigna la llamada al miembro de la cola que menos llamadas haya recibido.
<i>Aleatorio</i>	Asigna la llamada a cualquier miembro de la cola de manera aleatoria.
<i>RRMemory</i>	Realiza una ronda sobre los miembros de la cola buscando el primero que encuentre disponible. La ronda se empieza a hacer a partir del último miembro asignado.
<i>Lineal</i>	Realiza la búsqueda de miembros de cola disponibles empezando siempre desde el primero.

Música de espera

La música de espera son los archivos de audio que se reproducen a los usuarios mientras esperan a ser atendidos por alguno de los agentes.

Agentes Asociados



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



Permite agregar o eliminar agentes del grupo. Los agentes asociados se encuentran en el listado izquierdo, los agentes disponibles se encuentran en el listado de la derecha.

Detalle de grupo:

La pantalla de detalle de grupo despliega toda la información relacionada con este.

Crear Nuevo	Lista	Modificar	Eliminar
Detalle de Grupo			
Nombre	Grupo_Citas_Covid_Call		
Estrategia	rmemory		
Anuncio periódico	citas cada 0 segundos		
Anunciar posición	SI, cada 0 segundos		
Habilitar Press One	SI		
Agentes	301Agente 1 Milena Galíndez 303Agente 3 Jhonatan Collazos 307Agente 7 Jelsson Caraball 305Agente 5 Sergio Aparicio 312Agente 12 Saray Insigñares 306Agente 6 Daniela Aguiar 309Agente 9 Stephany Tenorio 313Agente 13 Carolina Gomez 311Agente 11 Tatiana Torres 314Agente 14 Maria Fernanda Andrade 315Agente 15 Beatriz Castro 316Agente 16 Laura Daniela Arias 317Agente 17 Ivan Andres Plaza 318Agente 18 Julieth Martinez		
Configuración adicional			

Configuración Categorías:

Una categoría permite identificar o diferenciar las llamadas atendida por un mismo grupo o en general todas las llamadas. Un ejemplo de uso de categorías es diferenciar el origen de las llamadas, las llamadas que ingresan por las líneas de celular podrían acceder a una categoría diferente a la de las llamadas de una línea 018000.

Búsqueda de categorías:



La pantalla de búsqueda permite localizar rápidamente un grupo por nombre, extensión o descripción.

Crear Nuevo

Categorías

Showing 1-13 of 13 items.

#	Nombre	Extensión	Grupo Call Center	Música de espera	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
1	Call_Citas_Fijo_Cosmitet	60002	Grupos_Citas_Call	citas	
2	Call_Citas_Movil_SantaSofia	60003	Grupos_Citas_Call	citas	
3	Call_Citas_Covid	450000	Grupo_Citas_Covid_Call	citas	
4	Recepcion_Rey_David_	60013	Grupos_ReyDavid_Cosmitet	supersalud	
5	Call_Soporte_Web	440000	Grupos_Citas_Web	Default	
6	Call_Citas_Movil_Cosmitet	60004	Grupos_Citas_Call	citas	
7	Categoría Prueba	60005	Grupo PRUEBA	citas	
8	Referencia_Hospitalaria	8000002	Grupo_Referencia_Hospitalaria	citas	
9	Call_01800	60010	Grupos_Citas_Call	citas	
10	Call_TICs_Implementacion	60011	Grupo_TICs_Implementacion	Audio_Deespera_TICs	
11	Call_TICs_Soporte y Comunicaciones	60012	Grupo_TICs_Soporte y Comunicaciones	Audio_Deespera_TICs	

Cada registro permite acceder a las acciones de Visualización y Edición. Sobre cada ítem se tiene una columna de acciones representadas con íconos:



Ver detalle de categoría

Editar categoría



Modificar Categoría:

Crear Nuevo

Lista

Detalle

Modificar Categoría

Nombre *

Call_Citas_Fijo_Cosmitet

Extensión *

60002

Grupo Call Center *

Grupos_Citas_Call

Música de espera *

citas

Audio Previo

Ninguno

Anuncio de agente

Ninguno

Tiempo máximo de espera *

3600

After Call Work [s] *

5

Tipo de callback

Ninguno

Modificar nombre en CallerID

No modificar

Script Call Center

Ninguno

Horarios

Ninguno

Grupos de tipificacion

Disponibile

Seleccionado

UP

ADD

ADDALL

RECALL

REM

DOWN

Guardar

Nombre



Permite identificar la categoría en los sistemas de reporte.

Extensión

Permite acceder a las categorías a través de este número, ya sea directamente o por transferencia.

Cola de Atención

Permite establecer el grupo que atenderá las llamadas de esta categoría.

Música de espera

Este campo permite “sobre-escribir” la música de espera configurada en el grupo o cola de atención

Horarios

Permiten establecer los horarios de atención de la categoría, en caso de que la llamada ingrese por fuera de los horarios de atención, esta será desviada hacia otro destino.

Desvíos

Tipo Desvio por Horario	Cola PBX
Valor Desvio Horario	ventas
Tipo Desvio por Timeout	Cola PBX
Valor Desvio Timeout	ventas

Desvío de horario

Permite configurar el destino de la llamada cuando esta se encuentra fuera de los horarios de atención.

Desvío por time out



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



Permite configurar el destino de la llamada cuando esta sobrepasa el tiempo máximo de espera en el grupo o cola de atención.

Agentes (Aplica sólo para llamadas salientes)

Agentes	(100) Edwin Artunc	Subir	(999) 999
		<	
		<<	
		>>	
		>	
		Bajar	

Asignación de agentes para llamadas salientes

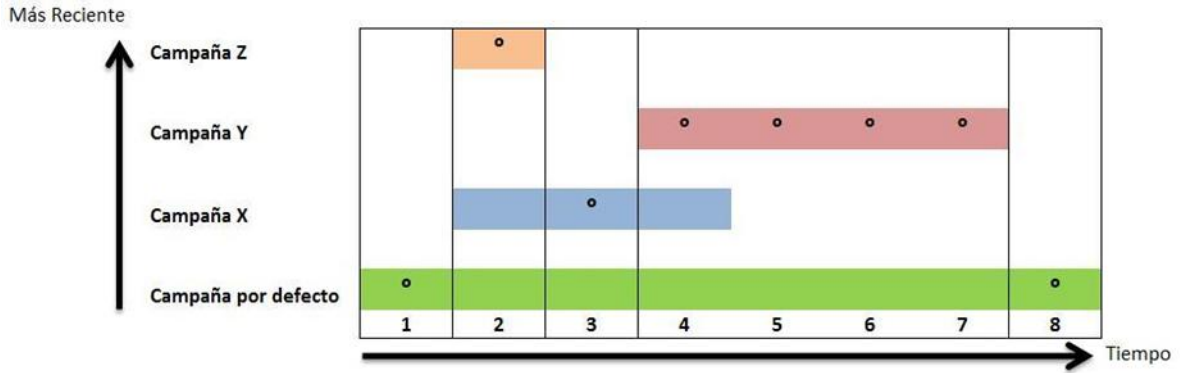
Permite asignar la categoría como categoría para llamadas salientes de los agentes seleccionados. Al asignar los agentes, en cada uno de ellos se modifica el campo Categoría llamada saliente y se asigna la nueva categoría.

Configuración Campañas:

Una campaña es una marca global de registro, esta permite separar registros de diferentes categorías en un rango de tiempo definido. Un ejemplo básico del uso de campañas es la asignación de días festivos, se configura una campaña para cada día festivo del año y de esta forma se separan los registros de estos días de los registros normales.

En el caso de existir varias campañas en un mismo instante de tiempo se aplica la campaña más reciente.

En caso de no existir ninguna campaña se aplica la campaña por defecto.



En el esquema de ejemplo vemos tres campañas creadas X,Y y Z,

En los espacios de tiempo donde ninguna de estas campañas se aplica se toma la campaña por defecto (Espacios de tiempo 1 y 8).

En los espacios de tiempo donde aplique más de una campaña se registra la campaña más reciente (Espacios de tiempo 2 y 4).

Búsqueda de campaña:

Crear Nuevo

Grupos

Showing 1-9 of 9 items.

#	Nombre	Estrategia	Estrategia	
1	Grupos_Citas_Call	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	🔍 ✎ 🗑️
2	Grupo_Citas_Covid_Call	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	🔍 ✎ 🗑️
3	Grupos_ReyDavid_Cosmitet	ringall	Timbrar a todos (ringall)	🔍 ✎ 🗑️
4	Grupos_Citas_Web	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	🔍 ✎ 🗑️
5	Grupo PRUEBA	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	🔍 ✎ 🗑️
6	Grupo_Referencia_Hospitalaria	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	🔍 ✎ 🗑️
7	Grupo_TICs_Implementacion	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	🔍 ✎ 🗑️
8	Grupo_TICs_Soporte y Comunicaciones	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	🔍 ✎ 🗑️
9	Call_TICs_Implementacion_N2	rrmemory	Round Robin con memoria (rrmemory)	🔍 ✎ 🗑️



Ver detalle de campaña

Editar campaña

Cada registro permite acceder a las acciones de Visualización y Edición. Sobre cada ítem se tiene una columna de acciones representadas con íconos:

Ver detalle de campaña Editar Campaña

Modificar Campaña:

Nombre

Permite identificar las campañas en los registros y estadísticas.

Fecha inicio y hora inicio

Indican el instante de inicio de la campaña.

Fecha fin y hora fin

Indican el instante de finalización de la campaña.



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1

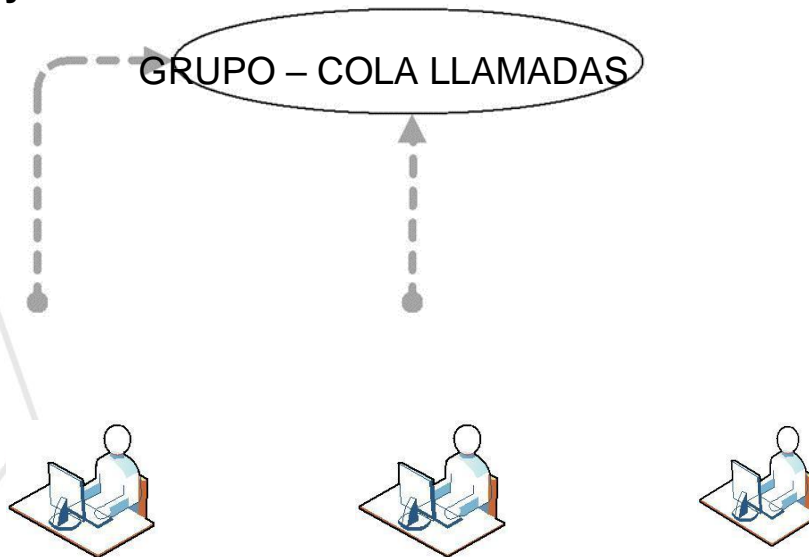


Detalle de campaña

La pantalla de detalle de campaña despliega toda la información relacionada con este.

Crear Nuevo Lista Modificar Eliminar	
Detalle de Grupo	
Nombre	Grupos_Citas_Call
Estrategia	rmemory
Anuncio periódico	citas cada 30 segundos
Anunciar posición	Si, cada 20 segundos
Habilitar Press One	Si
Agentes	301Agente 1 Milena Galindez 303Agente 3 Jhonatan Collazos 307Agente 7 Jeisson Carabali 305Agente 5 Sergio Aparicio 312Agente 12 Saray Insignares 306Agente 6 Daniela Agular 309Agente 9 Stephany Tenorio 313Agente 13 Carolina Gomez 311Agente 11 Tatiana Torres 314Agente 14 Maria Fernanda Andrade 315Agente 15 Beatriz Castro 308Agente 10 Cristian Garces 316Agente 16 Laura Daniela Arias 317Agente 17 Ivan Andres Plaza 318Agente 18 Julieth Martinez
Configuración adicional	wrapuptime=5

Comandos y Servicios:





COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



Código

Agente:

100

Extensi

ón: 200

Código

Agente: 101

Extensión:

201

Código

Agente:

102

Extensi

ón: 202

Comandos de agente:

Ingreso de agentes

El comando ingreso de agentes permite a cada agente ingresar al grupo (cola de llamadas) al cual pertenece, de esta forma su extensión se habilita para atender llamadas. El procedimiento es el siguiente:

- El agente, desde su extensión, realiza la marcación al código *10.
- El sistema solicita código de agente.
- El sistema notifica que el ingreso del agente fue exitoso.

Salida de Agente :

El comando salida de agentes permite a cada agente salir del grupo (cola de llamadas) al cual pertenece, de esta forma su extensión se inhabilita para atender llamadas. El procedimiento es el siguiente:

- El agente, desde su extensión, realiza la marcación al código *11.
- El sistema notifica que la desconexión del agente fue exitosa.

Pausa de Agente

El comando pausa de agentes permite a cada agente dejar de recibir llamadas del grupo sin necesidad de salir de éste, por ejemplo, para descansos, tareas especiales, etc. El procedimiento es el siguiente:



Calle 64G # 88A - 88, Bogotá D.C.



Carrera 34 # 7 - 00 Barrio El Templete, Cali - Valle del Cauca



Teléfono: (601) 7422299



Teléfono: (602) 518 5000



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



- El agente, desde su extensión, realiza la marcación al código *20.
- El sistema solicita el motivo de la pausa.
- El sistema notifica que el agente fue pausado exitosamente.

Des pausa de agente

El comando despausa de agentes permite a cada agente nuevamente recibir llamadas del grupo. El procedimiento es el siguiente:

- El agente, desde su extensión, realiza la marcación al código *21.
- El sistema notifica que el agente fue despausado exitosamente.

Comandos de supervisor:

Espiar agente por extensión (sin susurro)

Permite al supervisor espiar llamadas de un agente sin que el cliente o el agente tengan conocimiento de ello.

El procedimiento es el siguiente:

- El supervisor, desde su extensión, realiza la marcación al código *600.
- El sistema solicita el número de extensión del agente.
- El sistema accede a los recursos de audio de la llamada del agente.

Espiar agente por extensión (Con susurro)



Permite al supervisor espiar llamadas de un agente, pero en este caso el supervisor puede hablar con el agente (el cliente no escucharía al supervisor).

El procedimiento es el siguiente:

- El supervisor, desde su extensión, realiza la marcación al código *601.
- El sistema solicita el número de extensión del agente.
- El sistema accede a los recursos de audio de la llamada del agente.

Espiar agente por código de agente (Sin susurro)

Permite al supervisor espiar llamadas de un agente sin que el cliente o el agente tengan conocimiento de ello.

El procedimiento es el siguiente:

El supervisor, desde su extensión, realiza la marcación al código *610.

El sistema solicita el código de agente.

El sistema accede a los recursos de audio de la llamada del agente.

Espiar agente por código de agente (Con susurro)

Permite al supervisor espiar llamadas de un agente, pero en este caso el supervisor puede hablar con el agente (el cliente no escucharía al supervisor).

El procedimiento es el siguiente:



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



El supervisor, desde su extensión, realiza la marcación al código *611.

El sistema solicita el código de agente.

El sistema accede a los recursos de audio de la llamada del agente.

Monitoreo: Monitoreo de Llamadas

El monitoreo de llamadas permite visualizar las llamadas en espera y contestadas, la información que se puede consultar es la siguiente:

Parámetro	Descripción
Fecha	Fecha de ingreso de la llamada
Cliente	Identificador de llamada del cliente
Dirección	Describe si la llamada es entrante o saliente
Agente	Si la llamada ha sido contestada indica el código del agente que está atendiendo la llamada
Categoría	Categoría por la cual ingresó la llamada
Estado	Describe el estado de la llamada (No contestada, Contestada)
T. Atención	Tiempo de atención de la llamada
T. IVR	Tiempo que el cliente estuvo en IVR antes de ingresar a la cola de llamadas
T. Espera	Tiempo que el cliente lleva esperando, en la cola de llamadas, a ser atendido por un agente.



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1

Detalle de llamada

ID	3351900
Fecha	2023-03-13 08:38:11
Caller ID	"Call_Citas_Movil_SantaSofia" <3182148687>
Origen(src)	3182148687
Destino(dst)	60003
Contexto destino	cosmitetcali_categorias_dialvox
Canal	SIP/CLARO-MOVIL-0008cdb1
Canal Destino	
Última app	Hangup
Últimos datos	
Duración total	0
Duración	0
Disposition	ANSWERED
Amaflags	3
Accountcode	
UniquelD	1678713760.4245460
Campo de usuario	
LinkedID	1678713760.4245460
Secuencia	715924
Peeraccount	
Estado	CONTESTADA
Estado Colas	CONTINUE-
Destino	60003
Origen	3182148687
Centro de costo	
Costo	0
DID	3103157414
Módulo	CALLCENTER
Tipo	F
Entrante	1
Saliente	0
Troncal Entrada	CLARO-MOVIL
Troncal Salida	
Ruta grabación	/var/grabaciones/cosmitetcali/2023-03-13/1678713760.4245460.715583.wav
Grabación por demanda Origen	
Grabación por demanda Destino	
Ruta de salida	
Ruta de salida general	
Ruta de salida incluida	
Área	
Departamento	
Usuario virtual	
Tenant	cosmitetcali
ID de Call Center	423256
Categoría	Call_Citas_Movil_SantaSofia
Grupo Call Center	Grupos_Citas_Call
Fecha Call Center	2023-03-13 08:23:25
Tiempo Atención	555
Tiempo Espera	330
Estado Especifico	AGENTE
Estado General	CONTESTADA
Código Agente	307
Extensión de Agente	2802
Contacto ID	
Rm ID	
Duración Grabación	555



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



Monitoreo de estado de agentes:

Permite conocer el estado de los agentes, los estados y la información desplegada son las siguientes:

Estado	Parámetro	Descripción
Todos	Código	Código de agente
	Extensión	Extensión de agente
	Agente	Nombre de agente
Hablando	Tiempo Hablando	Tiempo transcurrido desde que el agente contestó la llamada.
	Acción	Botón que permite desconectar al agente (No cuelga la llamada)
Disponibles	Fecha de ingreso	Fecha y hora en la que el agente inició sesión
	Tiempo Sesión	Tiempo transcurrido desde que el agente inició sesión.
	Acción	Botón que permite desconectar al agente (No cuelga la llamada)
Pausado	Fecha de ingreso	Fecha y hora en la que el agente ingresó a la pausa
	Tiempo Sesión	Tiempo transcurrido desde que el agente inició la pausa.
	Acción	Botón que permite despausar al agente.
Desconectado	Fecha de salida	Fecha y hora en la que el agente se desconectó del sistema



Acción

Botón que permite desconectar al agente (En caso que un agente reporte que el sistema no lo deja ingresar)

Monitoreo de agentes

Grupo: Disponibles: ON No disponibles: ON Pausados: ON Hablando: ON

Estado	Código	Extensión	Nombre	Tiempo	Cliente	Grupo	Categoría	Acción
NO DISPONIBLE	201		Recepcion_Rey_David					+ -
NO DISPONIBLE	202		Recepcion_Rey_David_2					+ -
HABLANDO	301	2777	Agente 1 Milena Galindez	00:03:00	3104069529	Grupos_Citas_Call	Call_Citas_Movil_SantaSofia	+ -
DISPONIBLE	302	2779	Agente 2 Vanessa Morales	00:57:33				+ -

Monitoreo de colas de llamadas

Permite ver en tiempo real el estado de los agentes, y las llamadas en espera de una forma más amigable

La información que podemos ver es la siguiente:

- Llamadas en espera
- Identificador de llamada del cliente
- Tiempo de espera
- Llamadas contestadas
- Agentes Disponibles, Timbrando, En uso
- Tiempo de atención de la llamada



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1

| Tenant: **cosmitetcali** | En línea Renovar

Páneles mezclados | Extensiones/Troncales | Canales/Llamadas | Llamadas parquedas | **Colas PBX y Grupos Call Center**

Cola PBX: COVL_19-2

Estadísticas			
Máxi:	0	LLlamadas:	0
Completado:	0	Abandonada:	0
Tiempo de espera:	0	Tiempo llamada:	0
Nivel de servicio:	0	Porcentaje nivel de servicio:	0.0

Miembros/agentes (0)			Clientes (0)	
Ubicación/Nombre	Llamadas atendidas	Estado		

Grupo Call Center: Call_TiCa_Implementacion_N2

Estadísticas			
Máxi:	0	LLlamadas:	0
Completado:	0	Abandonada:	0
Tiempo de espera:	0	Tiempo llamada:	0
Nivel de servicio:	0	Porcentaje nivel de servicio:	0.0

Miembros/agentes (7)			Clientes (0)	
Ubicación/Nombre	Llamadas atendidas	Estado		
504	0	Disponible		
505	0	Disponible		
507	0	Disponible		
508	0	Pausado 02:00:03		
509	0	Pausado 02:00:13		
510	0	Disponible		
511	0	Disponible		

Cola PBX: Cola_Recepcion_Plac1

Estadísticas			
Máxi:	0	LLlamadas:	3
Completado:	2816	Abandonada:	+360
Tiempo de espera:	38	Tiempo llamada:	80
Nivel de servicio:	0	Porcentaje nivel de servicio:	2.5

Miembros/agentes (2)			Clientes (3)	
Ubicación/Nombre	Llamadas atendidas	Estado		
SIP/2000	0	Timbrando	3113121784 <3113121784>	00-01-04
SIP/2101	96	Ocupado	3218814130 <3218814130>	00-00-19

Cola PBX: Cola_Referencia

Estadísticas			
Máxi:	0	LLlamadas:	0
Completado:	0	Abandonada:	0
Tiempo de espera:	0	Tiempo llamada:	0
Nivel de servicio:	0	Porcentaje nivel de servicio:	0.0

Miembros/agentes (1)			Clientes (0)	
Ubicación/Nombre	Llamadas atendidas	Estado		
SIP/2301	0	Disponible		

Registro:

Detalle de llamadas Contact Center

Permite ver cada uno de los registros relacionados con Contact Center, el listado permite usar filtros para realizar búsquedas detalladas. Toda la información puede ser exportada en un archivo de Excel.

La información entregada en el registro es la siguiente:

Campo	Descripción
Fecha	Fecha en la cual se recibió/realizó la llamada
Dirección	Indica si es llamada entrante o saliente
Cliente	Identificador de llamada del cliente



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



Agente	Si la llamada es entrante indica qué agente contestó la llamada. Si la llamada es saliente indica qué agente realizó la llamada.
Extensión	Número de extensión del agente
Categoría	Categoría de la llamada
Estado	Indica si la llamada fue o no contestada
Razón	Indica el motivo por el cual una llamada fue o no contestada: Para llamadas entrantes indica si la llamada fue terminada por agente, terminada por el cliente o abandonada. Para llamadas salientes indica si el destino estaba ocupado, no contesta, había congestión o si fue cancelada.
T. Atención	Tiempo de atención de la llamada
T. IVR	Tiempo que el cliente estuvo en IVR antes de ingresar a la cola de llamadas
T. Espera	Tiempo que el cliente lleva esperando, en la cola de llamadas, a ser atendido por un agente.



Detalle de llamadas

Mostrando 1 - 20 de 438 ítems

« 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 »

Búsqueda avanzada Exportar Grabaciones Exportar Excel

#	Fecha	DID	Origen	Destino	Duración	Estado	Ruta de salida	
	2023-03-13 - 202							
1	2023-03-13 08:35:41	6024850268	3242166025	60015	00:00:00	CONTESTADA		🔊🔍
2	2023-03-13 08:34:06	6024850268	6023080780	60014	00:00:00	CONTESTADA		🔊🔍
3	2023-03-13 08:33:09	3103157140	3168267435	60014	00:00:00	CONTESTADA		🔊🔍
4	2023-03-13 08:33:02	3103157140	anonymous	60014	00:00:00	CONTESTADA		🔊🔍
5	2023-03-13 08:32:32	3103157140	3117492951	60014	00:01:04	NO-CONTESTADA		🔊🔍
6	2023-03-13 08:31:50	6024850268	3122167367	60014	00:00:00	CONTESTADA		🔊🔍
7	2023-03-13 08:31:24	3103157140	3242970921	60014	00:00:00	CONTESTADA		🔊🔍
8	2023-03-13 08:31:08	3103157414	3164739982	60003	00:00:00	CONTESTADA		🔊🔍
9	2023-03-13 08:30:06	3103157140	3003917281	60014	00:00:00	CONTESTADA		🔊🔍
10	2023-03-13 08:30:03	3103157414	3177610610	60003	00:00:00	CONTESTADA		🔊🔍

Eventos de agentes

Permite ver los eventos generados por el agente, los eventos son los siguientes:

- Inicio sesión
- Inicio descanso
- Finaliza sesión
- Finaliza descanso

El registro puede ser exportado en un archivo de Excel.



Log Agentes

Showing 1-10 of 10 items.
[Exportar Excel](#)

#	Fechas inicio - fin	Extensión	Código Agente	Evento	Motivo Pausa
	2023-03-13 - 2023-03-13				
1	2023-03-13 06:05:03 - 2023-03-13 06:05:33	2802	307	Pausa	Motivo pausa 5 Capacitacion
2	2023-03-13 06:15:26 - 2023-03-13 06:23:36	2775	306	Sesión	
3	2023-03-13 07:01:17 - 2023-03-13 07:18:28	2779	302	Pausa	Motivo pausa 4 tarea Especial
4	2023-03-13 07:04:19 - 2023-03-13 08:09:18	2793	317	Sesión	
5	2023-03-13 07:22:35 - 2023-03-13 07:24:49	2772	304	Pausa	Motivo pausa 3 Baño
6	2023-03-13 07:39:25 - 2023-03-13 07:42:58	2770	311	Pausa	Motivo pausa 3 Baño
7	2023-03-13 07:45:20 - 2023-03-13 07:49:00	2802	307	Pausa	Motivo pausa 3 Baño
8	2023-03-13 08:05:52 - 2023-03-13 08:09:07	2803	308	Pausa	Motivo pausa 3 Baño
9	2023-03-13 08:06:23 - 2023-03-13 08:07:32	2898	313	Pausa	Motivo pausa 3 Baño
10	2023-03-13 08:16:02 - 2023-03-13 08:18:50	2777	301	Pausa	Motivo pausa 3 Baño

Estadísticas:

Estadísticas agentes

Permite verificar la actividad de llamadas y de eventos de un agente.

Estadísticas agentes

Fecha: 2023-03-01 - 2023-03-31

Código Agente Disponible: [Empty] | Seleccionado: 302 - Agente 2 Vanessa, 303 - Agente 3 Jhonatai, 307 - Agente 7 Jeisson, 305 - Agente 5 Sergio A, 312 - Agente 12 Saray I, 306 - Agente 6 Daniela, 309 - Agente 9 Stephan, 313 - Agente 13 Carolin, 311 - Agente 11 Tatiana, 314 - Agente 14 Maria F

UP, ADD, ADDALL, REMALL, REM, DOWN

- Tipo de reporte llamadas entrantes -
- Tipo de reporte llamadas salientes -
- Tipo de reporte resumen entrantes/salientes -
- Tipo de reporte Pausas -
- Tipo de reporte Métricas -

Contestadas por agente

Permite generar estadística de llamadas contestadas por agente y promedio de duración.



Entrantes contestadas

Descargar Excel

LLAMADAS ENTRANTES CONTESTADAS POR AGENTE

CODIGO AGENTE	NOMBRE AGENTE	TOTAL LLAMADAS CONTESTADAS	TOTAL DURACIÓN LLAMADAS	PROMEDIO DURACIÓN LLAMADA
301	Agente 1 Milena Galindez	28	01:08:13	00:02:26
302	Agente 2 Vanessa Morales	109	10:17:35	00:05:39
303	Agente 3 Jhonatan Collazos	468	17:35:19	00:02:15
304	Agente 4 Nicolas Paz	84	04:51:17	00:03:28
305	Agente 5 Sergio Aparicio	662	36:31:16	00:03:18
306	Agente 6 Daniela Aguilar	878	48:09:08	00:03:17
307	Agente 7 Jeisson Carabali	610	44:00:45	00:04:19
308	Agente 10 Cristian Garces	222	15:35:33	00:04:12
309	Agente 9 Stephany Tenorio	289	21:04:12	00:04:22
311	Agente 11 Tatiana Torres	900	48:49:18	00:03:15
312	Agente 12 Saray Insignares	919	46:11:18	00:03:00
313	Agente 13 Carolina Gomez	891	39:41:25	00:02:40
314	Agente 14 Maria Fernanda Andrade	776	33:42:48	00:02:36
316	Agente 16 Laura Daniela Arias	804	31:22:51	00:02:20
317	Agente 17 Ivan Andres Plaza	878	38:36:35	00:02:38

Realizadas por agente

Permite generar estadística de llamadas realizadas por agente y promedio de duración.

Salientes contestadas

Descargar Excel

LLAMADAS SALIENTES CONTESTADAS POR AGENTE

CODIGO AGENTE	NOMBRE AGENTE	TOTAL LLAMADAS CONTESTADAS	TOTAL DURACIÓN LLAMADAS	PROMEDIO DURACIÓN LLAMADA
302	Agente 2 Vanessa Morales	26	00:22:48	00:00:52
303	Agente 3 Jhonatan Collazos	3	00:01:36	00:00:32
304	Agente 4 Nicolas Paz	1	00:01:11	00:01:11
305	Agente 5 Sergio Aparicio	22	01:00:17	00:02:44
306	Agente 6 Daniela Aguilar	25	00:57:11	00:02:17
307	Agente 7 Jeisson Carabali	10	00:44:23	00:04:26
308	Agente 10 Cristian Garces	18	00:30:49	00:01:42
309	Agente 9 Stephany Tenorio	188	07:43:05	00:02:27
311	Agente 11 Tatiana Torres	38	00:52:29	00:01:22
312	Agente 12 Saray Insignares	19	00:45:42	00:02:24
313	Agente 13 Carolina Gomez	105	01:55:03	00:01:05
314	Agente 14 Maria Fernanda Andrade	8	00:26:36	00:03:19
317	Agente 17 Ivan Andres Plaza	1	00:00:12	00:00:12
318	Agente 18 Julieth Martinez	247	06:02:10	00:01:27
401	Agente 1 Jenifer bacca	7	00:04:31	00:00:38



Pausas por agente

Permite ver el registro de pausas por agente mostrando fecha y hora de entrada, fecha y hora de salida y el tiempo de descanso.

Pausas						Descargar Excel
CODIGO AGENTE	NOMBRE AGENTE	FECHA ENTRADA	FECHA SALIDA	MOTIVO PAUSA	TIEMPO DESCANSO	
302	Agente 2 Vanessa Morales	2023-03-01 07:27:26	2023-03-01 07:42:05	Motivo pausa 4 tarea Especial	00:14:39	
302	Agente 2 Vanessa Morales	2023-03-01 08:26:23	2023-03-01 08:32:06	Motivo pausa 4 tarea Especial	00:05:43	
302	Agente 2 Vanessa Morales	2023-03-01 08:55:57	2023-03-01 09:04:53	Motivo pausa 1 Descanso	00:08:56	
302	Agente 2 Vanessa Morales	2023-03-01 09:05:02	2023-03-01 09:10:24	Motivo pausa 4 tarea Especial	00:05:22	
302	Agente 2 Vanessa Morales	2023-03-01 09:31:05	2023-03-01 09:36:35	Motivo pausa 3 Baño	00:05:30	
302	Agente 2 Vanessa Morales	2023-03-01 10:24:52	2023-03-01 10:33:59	Motivo pausa 4 tarea Especial	00:09:07	
302	Agente 2 Vanessa Morales	2023-03-01 11:01:30	2023-03-01 11:08:08	Motivo de pausas 9 pausas activas	00:06:38	
302	Agente 2 Vanessa Morales	2023-03-01 11:25:30	2023-03-01 11:29:36	Motivo pausa 3 Baño	00:04:06	
302	Agente 2 Vanessa Morales	2023-03-01 13:02:50	2023-03-01 13:37:09	Motivo pausa 2 Almuerzo	00:34:19	
302	Agente 2 Vanessa Morales	2023-03-01 14:44:53	2023-03-01 14:49:48	Motivo pausa 3 Baño	00:04:55	
302	Agente 2 Vanessa Morales	2023-03-01 15:16:57	2023-03-01 15:31:56	Motivo pausa 4 tarea Especial	00:14:59	
302	Agente 2 Vanessa Morales	2023-03-01 16:12:55	2023-03-01 16:15:26	Motivo pausa 4 tarea Especial	00:02:31	

Cantidad de pausas por agente/ motivo

Muestra la cantidad de pausas por motivo de pausa (de cada agente), de cada una de estas permite ver la cantidad, tiempo acumulado y promedio de duración.



Cantidad Pausas

Descargar Excel

CODIGO AGENTE	NOMBRE AGENTE	MOTIVO DE PAUSA	CANTIDAD PAUSAS	ACUMULADO PAUSAS	PROMEDIO PAUSA
301	Agente 1 Milena Galindez	Motivo pausa 4 tarea Especial	16	39:32:06	02:28:15
301	Agente 1 Milena Galindez	Motivo pausa 2 Almuerzo	4	04:11:03	01:02:45
301	Agente 1 Milena Galindez	Motivo pausa 1 Descanso	3	15:18:39	05:06:13
301	Agente 1 Milena Galindez	Motivo pausa 3 Baño	1	00:02:48	00:02:48
302	Agente 2 Vanessa Morales	Motivo pausa 4 tarea Especial	17	06:52:25	00:24:15
302	Agente 2 Vanessa Morales	Motivo pausa 1 Descanso	13	02:37:04	00:12:04
302	Agente 2 Vanessa Morales	Motivo pausa 3 Baño	18	01:25:54	00:04:46
302	Agente 2 Vanessa Morales	Motivo de pausas 9 pausas activas	6	00:32:15	00:05:22
302	Agente 2 Vanessa Morales	Motivo pausa 2 Almuerzo	7	06:35:03	00:56:26
302	Agente 2 Vanessa Morales	Motivo pausa 5 Capacitacion	1	00:01:42	00:01:42
302	Agente 2 Vanessa Morales	Motivo pausa 6 Permiso	1	01:24:36	01:24:36
302	Agente 2 Vanessa Morales	Motivo pausa 7 Falla Tecnica	1	00:04:17	00:04:17
303	Agente 3 Jhonatan Collazos	Motivo pausa 1 Descanso	6	01:01:35	00:10:15

Estadísticas Llamadas

Permite ver estadísticas sobre entrada y salida de llamadas, promedios de atención, nivel de servicio, rechazo de llamadas, entre otros. Cada uno de estos ítems puede ser exportado a archivos de Excel y PDF.

Estadísticas Call Center

Formulario de configuración para las estadísticas de llamadas:

- Categoría:** Disponible
- Seleccionado:** UP, ADD, ADDALL, REMALL, REM, DOWN
- Lista de categorías:** Call_Citas_Fijo_Cosmit, Call_Citas_Movil_Santa, Call_Citas_Covid, Recepcion_Rey_David, Call_Soporte_Web, Call_Citas_Movil_Cosm, Categoría Prueba, Referencia_Hospitalaria, Call_01800, Call_TICS_Implementac
- Fecha:** 2023-03-01 - 2023-03-31
- Tipo de reporte llamadas entrantes:** Nivel de servicio, Contestadas, No Contestadas, Resumen Categorías, Distribución Dia Semana, Distribución Dia Calendario, Distribución Dia Del Mes, Distribución Hora del Dia, Todos los reportes



Nivel de servicio

Permite conocer el nivel de atención de las llamadas, el cálculo se realiza de la siguiente forma:

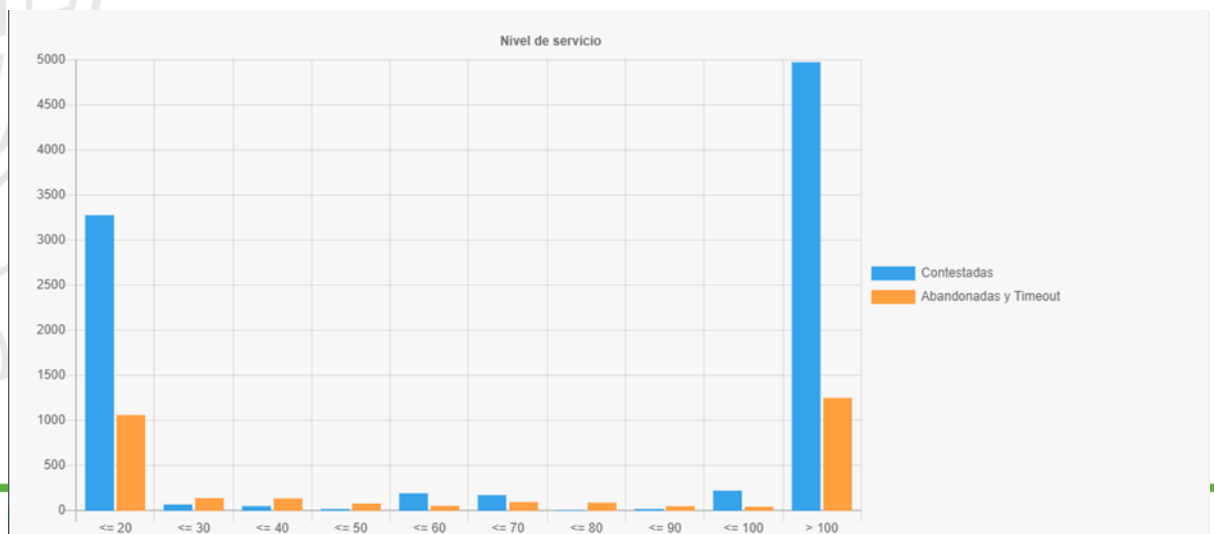
Parametro	Descripción
Cantidad de llamadas contestadas en nivel sobre los servicios	Corresponde a la cantidad de llamadas contestadas en el rango según el tiempo de servicio
Total llamadas contestadas	Corresponde a la totalidad de llamadas contestadas
Total llamadas abandonadas	Corresponde a la totalidad de llamadas abandonadas

Nivel de servicio

[Descargar Excel](#)

TOTAL ATENDIDAS: 8984 | TOTAL ABANDONOS y TIMEOUT: 2986 | TOTAL LLAMADAS: 11970

TIEMPO ESPERA	CONTESTADAS	ABANDONADAS y TIMEOUT	NIVEL DE SERVICIO
Menor o igual a 20s	3274	1060	27.35 %
Menor o igual a 30s	3344	1198	27.94 %
Menor o igual a 40s	3394	1332	28.35 %
Menor o igual a 50s	3410	1409	28.49 %
Menor o igual a 60s	3602	1461	30.09 %
Menor o igual a 70s	3772	1556	31.51 %
Menor o igual a 80s	3776	1643	31.55 %
Menor o igual a 90s	3793	1692	31.69 %
Menor o igual a 100s	4013	1736	33.53 %
Mayor a 100s	4971	1250	





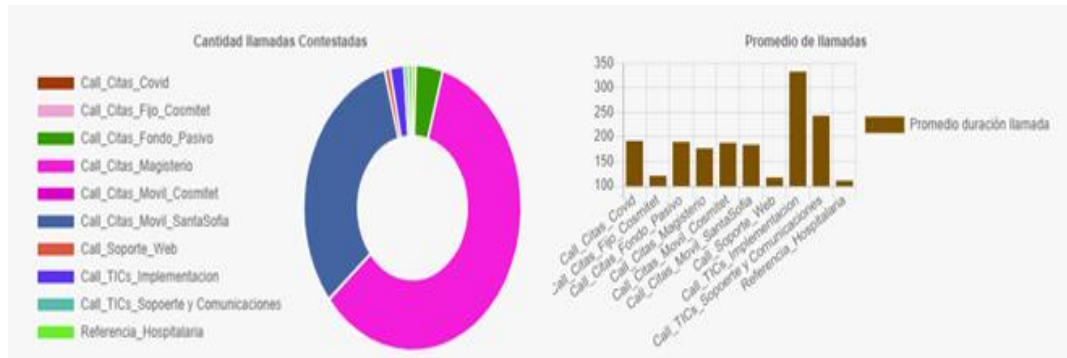
Contestadas

Permite conocer, de las llamadas contestadas la siguiente información:

- Cantidad total de llamadas contestadas
- Tiempo máximo, mínimo, promedio de atención
- Tiempo máximo, mínimo, promedio de espera
- Cantidad de llamadas contestadas por categoría
- Tiempo total de atención por categoría
- Tiempo promedio de atención por categoría

Contestadas		Descargar Excel
RESUMEN LLAMADAS CONTESTADAS		
Ítem	Valor	
Total Llamadas Contestadas	8973	
Total Tiempo Atencion	455:57:20	
Promedio Tiempo Atencion	00:03:03	
Maximo Tiempo Atencion	00:47:16	
Tiempo Total Espera	1045:20:18	
Tiempo Promedio Espera	00:06:59	
Tiempo Maximo Espera	00:59:59	

LLAMADAS CONTESTADAS POR CATEGORIA					
CATEGORIA	LLAMADAS CONTESTADAS	DURACION TOTAL LLAMADAS	PROMEDIO DURACION LLAMADA	DURACION TOTAL ESPERA	PROMEDIO TIEMPO DE ESPERA
Call_Citas_Covid	42	02:14:37	00:03:12	00:17:20	00:00:24
Call_Citas_Fijo_Cosमित	3	00:06:05	00:02:01	00:07:26	00:02:28
Call_Citas_Fondo_Pasivo	363	19:13:33	00:03:10	45:16:25	00:07:28
Call_Citas_Magisterio	5327	262:11:49	00:02:57	622:31:19	00:07:00
Call_Citas_Movil_Cosमित	5	00:15:44	00:03:08	00:25:20	00:05:04
Call_Citas_Movil_SantaSofia	2863	146:49:14	00:03:04	373:39:36	00:07:49
Call_Soporte_Web	70	02:16:42	00:01:57	00:16:28	00:00:14
Call_TICs_Implementacion	186	17:14:17	00:05:33	02:05:53	00:00:40
Call_TICs_Soporte y Comunicaciones	56	03:47:13	00:04:03	00:25:46	00:00:27
Referencia_Hospitalaria	58	01:48:06	00:01:51	00:14:45	00:00:15
TOTAL	8973	455:57:20	00:03:03	1045:20:18	00:06:59



No contestadas

Permite conocer la cantidad de llamadas no contestadas por categoría y la razón por la cual no fueron contestadas.

- **Llamadas abandonadas:** corresponden a las llamadas donde el cliente colgó antes de ser atendido por un agente.
- **Llamadas desviadas por time out:** corresponden a las llamadas que sobrepasaron el tiempo máximo de espera en cola.
- **Llamadas desviadas por horario:** corresponden a las llamadas ingresaron por fuera del horario de servicio.

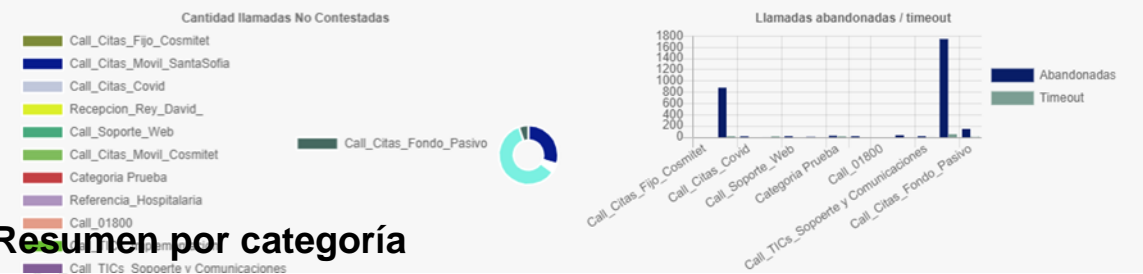


No Contestadas

Descargar Excel

LLAMADAS CONTESTADAS POR CATEGORIA

CATEGORÍA	LLAMADAS ABANDONADAS	DESVIADAS POR TIMEOUT
Call_Citas_Fijo_Cosmitet	0	0
Call_Citas_Movil_SantaSofia	878	17
Call_Citas_Covid	11	0
Recepcion_Rey_David_	1	10
Call_Soporte_Web	19	0
Call_Citas_Movil_Cosmitet	3	0
Categoria Prueba	23	11
Referencia_Hospitalaria	17	0
Call_01800	0	0
Call_TiCs_Implementacion	30	0
Call_TiCs_Sopoerte y Comunicaciones	17	2
Call_Citas_Magisterio	1743	50
Call_Citas_Fondo_Pasivo	147	6
TOTAL	2889	96



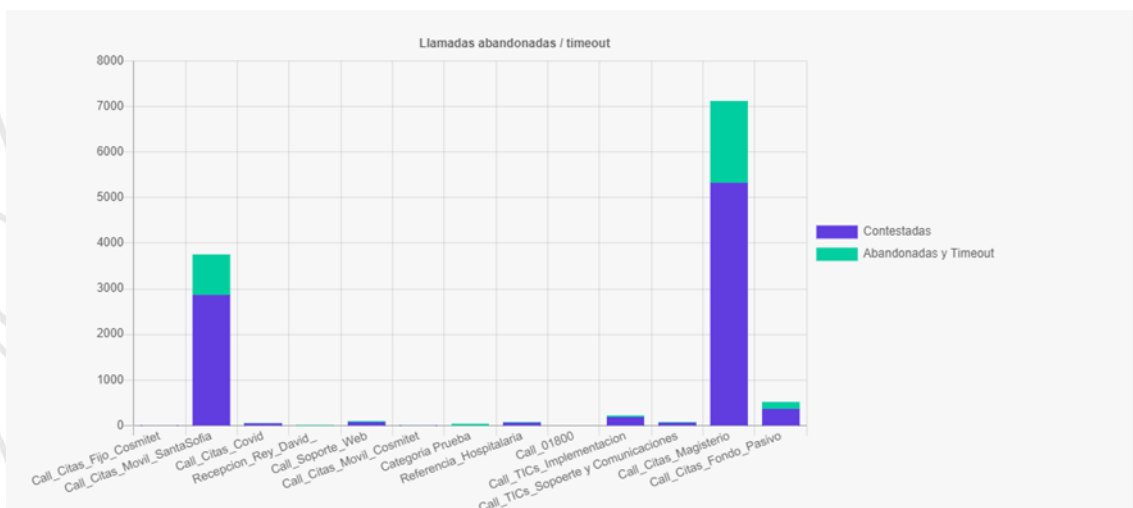
Resumen por categoría

Permite comparar rápidamente el total de llamadas contestadas y abandonadas por categoría.



LLAMADAS CONTESTADAS POR CATEGORIA

CATEGORIA	LLAMADAS CONTESTADAS	LLAMADAS ABANDONADAS y TIMEOUT	TOTAL LLAMADAS	PORCENTAJE LLAMADAS CONTESTADAS
Call_Citas_Fijo_Cosmitet	3	0	3	100,00%
Call_Citas_Movil_SantaSofia	2860	894	3754	76,19%
Call_Citas_Covid	42	11	53	79,25%
Recepcion_Rey_David_	0	11	11	0,00%
Call_Soporte_Web	70	19	89	78,65%
Call_Citas_Movil_Cosmitet	5	3	8	62,50%
Categoria Prueba	0	34	34	0,00%
Referencia_Hospitalaria	58	17	75	77,33%
Call_01800	0	0	0	0,00%
Call_TICs_Implementacion	186	30	216	86,11%
Call_TICs_Soporte y Comunicaciones	56	19	75	74,67%
Call_Citas_Magisterio	5324	1793	7117	74,81%
Call_Citas_Fondo_Pasivo	362	153	515	70,29%
TOTAL	8966	2984	11950	75,03%



Rechazo de Llamadas

Permite conocer la cantidad de llamadas rechazadas por agentes, es importante tener en cuenta que algunos teléfonos tienen la opción DND y esta puede causar que los agentes reporten rechazo de llamada.



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



CANTIDAD LLAMADAS RECHAZADAS POR AGENTE

CODIGO AGENTE	NOMBRE AGENTE	CANTIDAD DE RECHAZOS
203	Johana Calvo	48
207	Dasy Rojas	23
204	Angela Ayala	19
205	Leidy Yojana Quintero	16
109	Diego Florez	12
202	Vanessa Abad	11
206	Juan David Hurtado	10
323	Wilder Johan Quintero CAC E-HOME	6
320	Yenifer Mejia CAC E-Home	5
317	Adrian Ospina	4
201	Claudia Rojas	4
325	Kelly Stefanny Alzate Rodas	2
321	Luisa Fernanda Ospina CAC	1
144	Erika Leandra Muñoz Zapata	1
316	Maria Fernanda	1
322	Julieth Munoz CAC Corp	1
119	Yesica Loaiza	1
TOTAL		165

Distribución de llamadas por días de la semana

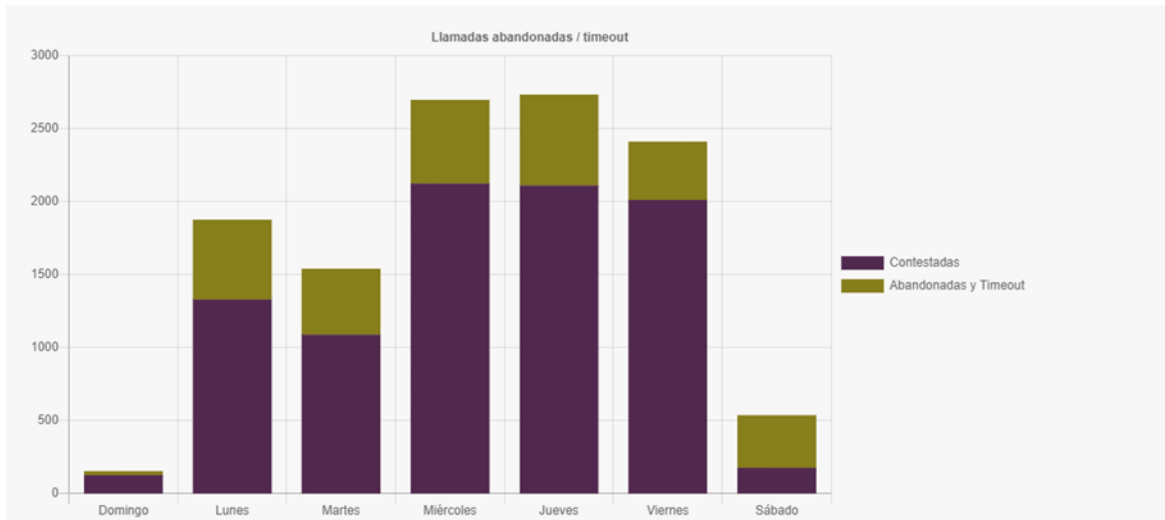
Permite conocer la distribución de las llamadas contestadas y abandonadas por días de la semana (de lunes a domingo), este reporte es acumulativo, es decir, si el rango de fecha contiene más de una semana se suman las cantidades de cada día de cada semana.

Distribución Dia Semana

[Descargar Excel](#)

LLAMADAS CONTESTADAS POR CATEGORIA

DIA DE LA SEMANA	LLAMADAS CONTESTADAS	LLAMADAS ABANDONADAS + TIMEOUT	TOTAL LLAMADAS
Domingo	125	27	152
Lunes	1327	549	1876
Martes	1087	453	1540
Miércoles	2122	573	2695
Jueves	2108	624	2732
Viernes	2010	398	2408
Sábado	176	360	536
TOTAL	8955	2984	11939



Distribución de llamadas por días calendario

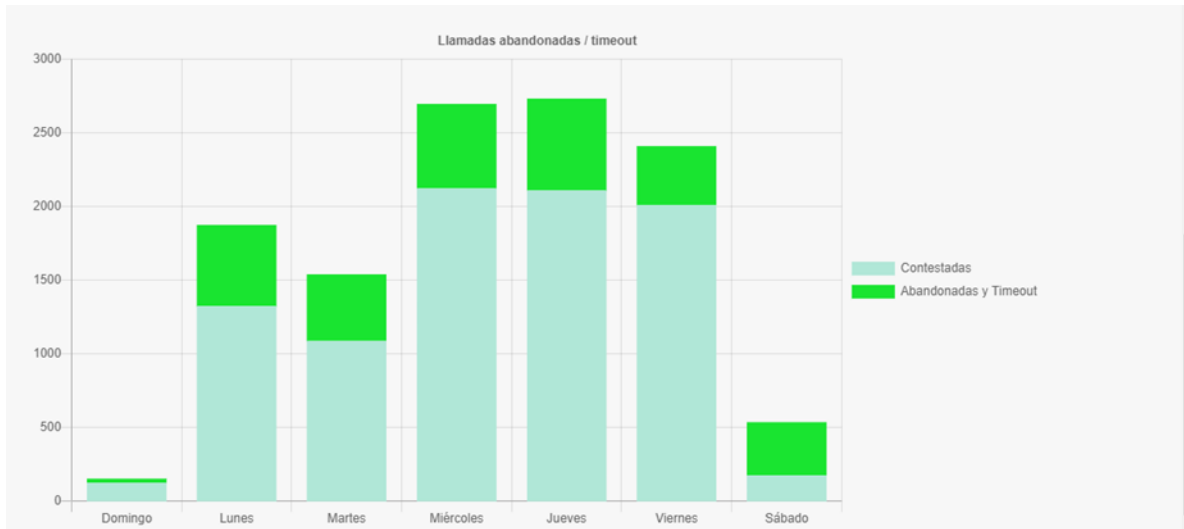
Permite conocer la distribución de las llamadas contestadas y abandonadas por días calendario, se recomienda que el rango de fecha no supere los 30 días.

Distribución Dia Semana

[Descargar Excel](#)

LLAMADAS CONTESTADAS POR CATEGORIA

DÍA DE LA SEMANA	LLAMADAS CONTESTADAS	LLAMADAS ABANDONADAS + TIMEOUT	TOTAL LLAMADAS
Domingo	125	27	152
Lunes	1324	549	1873
Martes	1087	453	1540
Miércoles	2122	573	2695
Jueves	2108	624	2732
Viernes	2010	398	2408
Sábado	176	360	536
TOTAL	8952	2984	11936



Distribución de llamadas por días del mes

Permite conocer la distribución de las llamadas contestadas y abandonadas por días del mes (de 1 a 31) , este reporte es acumulativo, es decir, si el rango de fecha contiene más de un mes se suman las cantidades de cada día de cada mes.

Distribución Dia Del Mes

[Descargar Excel](#)

LLAMADAS CONTESTADAS POR CATEGORIA

DÍA DEL MES	LLAMADAS CONTESTADAS	LLAMADAS ABANDONADAS + TIMEOUT	TOTAL LLAMADAS
1	1206	181	1387
2	1208	90	1298
3	1038	130	1168
4	61	221	282
5	63	6	69
6	1172	545	1717
7	1087	453	1540
8	916	392	1308
9	900	534	1434
10	972	268	1240
11	115	139	254
12	62	21	83
13	103	2	105
TOTAL	8903	2982	11885

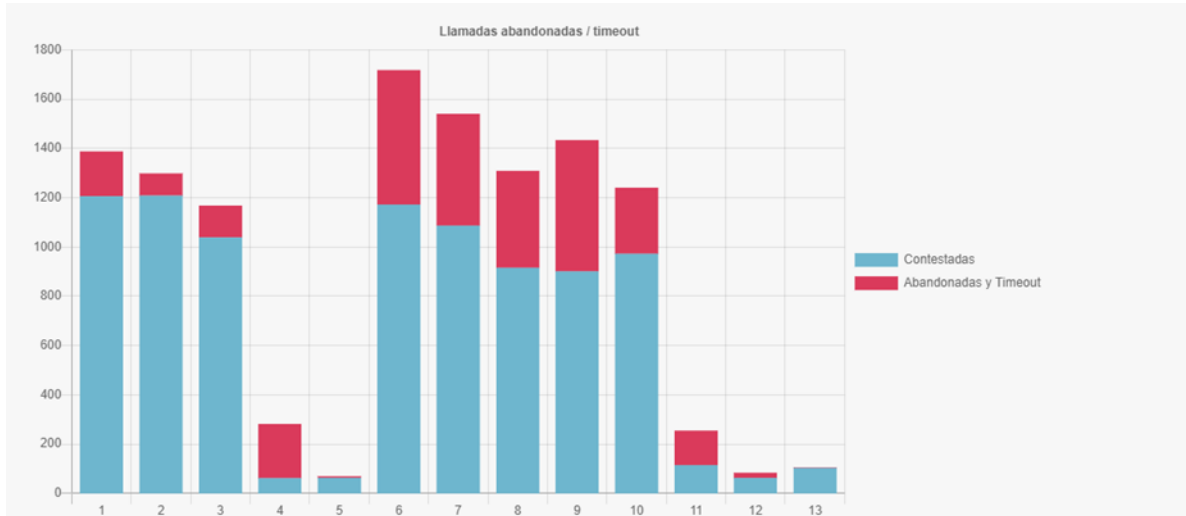


COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



Distribución de llamadas por días del mes

Permite conocer la distribución de las llamadas contestadas y abandonadas por horas del día (de 00h a 24h) , este reporte es acumulativo, es decir, si el rango de fecha contiene más de un día se suman las cantidades de cada hora de cada día.

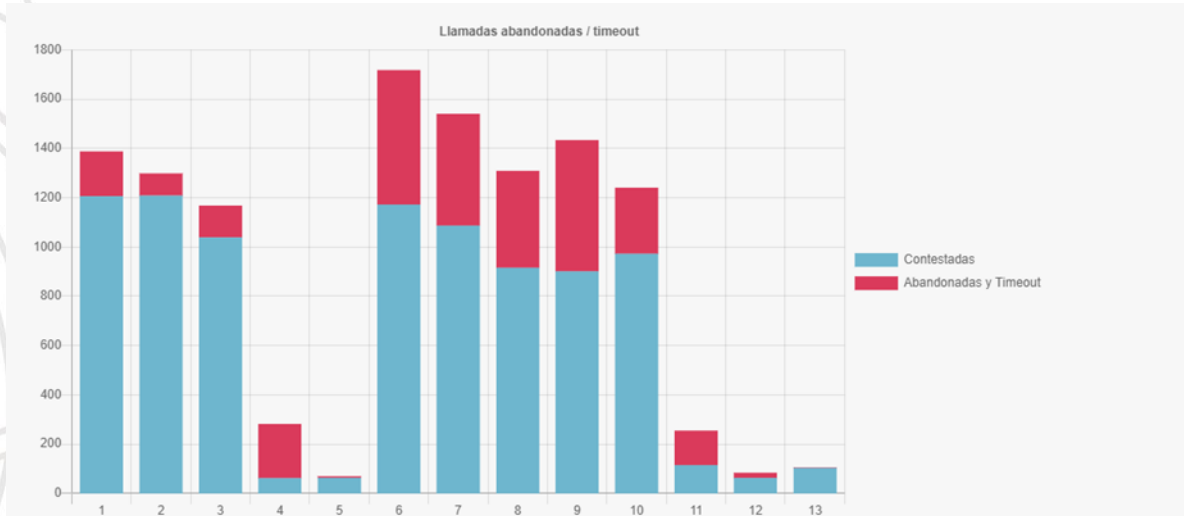


Distribución Dia Del Mes

[Descargar Excel](#)

LLAMADAS CONTESTADAS POR CATEGORIA

DÍA DEL MES	LLAMADAS CONTESTADAS	LLAMADAS ABANDONADAS + TIMEOUT	TOTAL LLAMADAS
1	1206	181	1387
2	1208	90	1298
3	1038	130	1168
4	61	221	282
5	63	6	69
6	1172	545	1717
7	1087	453	1540
8	916	392	1308
9	900	534	1434
10	972	268	1240
11	115	139	254
12	62	21	83
13	103	2	105
TOTAL	8903	2982	11885



Detalle de llamada:

En este Excel que se descarga mediante la plataforma Dialvox, podemos encontrar diversos resultados y datos de cada una de las llamadas tanto recibida como realizada (inbound – outbound).

En este reporte podemos encontrar los siguientes datos:



COSMITET LTDA.

Corporación de Servicios Médicos Internacionales THEM & Cia.



SC 2918-1



- ID'S de las llamadas
- Fecha exacta de la llamada
- Número telefónicos
- Razón de corte (Quién colgó la llamada)
- Duración total de llamada
- Tiempo de atención
- Duración en tiempos de espera
- Identificación de llamada (Entrante o Saliente)
- Grupo y Categoría
- Extensión y código de agente
- Módulo, categoría, grupo, departamento y área de donde ingresa o realiza la llamada.
- Estado de llamada

UniquelID	Secuencia	Fecha	DID	Origen	Destino	Duración	Estado	Entrante	Saliente	Troncal	Entrada	Área	Departamento	Módulo	Categoría	Grupo Call Center	Tiempo Atención	Tiempo Espera	Código Agente	Extensión de Agente
16.787.625.734.229.000	712727	11/03/2023 5:16	3103157140	3158042090	60034	81	CONTESTADA SI	NO	CLARO-MOVIL	Central-de-Citas	Administrativo	CALLCENTER	Call_Citas_Magisterio	Grupos_Citas_Call	0	0				
16.787.625.734.229.000	712729	11/03/2023 5:17	3103157140	3158042090	60034	0	CONTESTADA SI	NO	CLARO-MOVIL			CALLCENTER	Call_Citas_Magisterio	Grupos_Citas_Call	16	9	309		2794	
16.787.626.954.229.000	712730	11/03/2023 5:18	3103157140	3167023303	60034	383	CONTESTADA SI	NO	CLARO-MOVIL	Central-de-Citas	Administrativo	CALLCENTER	Call_Citas_Magisterio	Grupos_Citas_Call	114	12	309		2794	
16.787.637.864.229.100	712745	11/03/2023 5:36	3103157414	3178244219	60003	83	CONTESTADA SI	NO	CLARO-MOVIL	Central-de-Citas	Administrativo	CALLCENTER	Call_Citas_Movil_SantaSofia	Grupos_Citas_Call	27	6	309		2794	
16.787.638.624.229.100	712747	11/03/2023 5:38	3103157414	3178244219	60003	201	CONTESTADA SI	NO	CLARO-MOVIL	Central-de-Citas	Administrativo	CALLCENTER	Call_Citas_Movil_SantaSofia	Grupos_Citas_Call	0	0				
16.787.638.624.229.100	712749	11/03/2023 5:41	3103157414	3178244219	60003	0	CONTESTADA SI	NO	CLARO-MOVIL			CALLCENTER	Call_Citas_Movil_SantaSofia	Grupos_Citas_Call	153	5	309		2794	
16.787.652.424.229.400	712791	11/03/2023 6:00	6024850268	3217574412	60034	230	CONTESTADA SI	NO	CLARO	Call-Center	Call-Center	CALLCENTER	Call_Citas_Magisterio	Grupos_Citas_Call	0	0				
16.787.652.424.229.400	712815	11/03/2023 6:04	6024850268	3217574412	60034	0	CONTESTADA SI	NO	CLARO			CALLCENTER	Call_Citas_Magisterio	Grupos_Citas_Call	208	7	307		2802	
16.787.655.264.229.500	712817	11/03/2023 6:05	3103157140	3185491916	60034	178	CONTESTADA SI	NO	CLARO-MOVIL	Central-de-Citas	Administrativo	CALLCENTER	Call_Citas_Magisterio	Grupos_Citas_Call	0	0				
16.787.655.264.229.500	712820	11/03/2023 6:08	3103157140	3185491916	60034	0	CONTESTADA SI	NO	CLARO-MOVIL			CALLCENTER	Call_Citas_Magisterio	Grupos_Citas_Call	114	8	305		2773	
16.787.657.734.229.600	712821	11/03/2023 6:09	3103157140	3194429003	450000	453	CONTESTADA SI	NO	CLARO-MOVIL	Call-Center	Call-Center	CALLCENTER	Call_Citas_Covid	Grupo_Citas_Covid_Call	0	0				
16.787.659.704.229.600	712825	11/03/2023 6:12	3103157414	3104842645	60003	121	CONTESTADA SI	NO	CLARO-MOVIL	Central-de-Citas	Administrativo	CALLCENTER	Call_Citas_Movil_SantaSofia	Grupos_Citas_Call	0	0				
16.787.659.704.229.600	712828	11/03/2023 6:14	3103157414	3104842645	60003	0	CONTESTADA SI	NO	CLARO-MOVIL			CALLCENTER	Call_Citas_Movil_SantaSofia	Grupos_Citas_Call	64	6	305		2773	
16.787.657.734.229.600	712834	11/03/2023 6:17	3103157140	3194429003	450000	0	CONTESTADA SI	NO	CLARO-MOVIL			CALLCENTER	Call_Citas_Covid	Grupo_Citas_Covid_Call	388	5	307		2802	
16.787.662.574.229.700	712835	11/03/2023 6:17	3103157140	3113349135	60034	261	CONTESTADA SI	NO	CLARO-MOVIL	Call-Center	Call-Center	CALLCENTER	Call_Citas_Magisterio	Grupos_Citas_Call	199	9	307		2802	



Calle 64G # 88A - 88, Bogotá D.C.
Carrera 34 # 7 - 00 Barrio El Templete, Cali - Valle del Cauca



Teléfono: (601) 7422299



Teléfono: (602) 518 5000