

ENREACH CONTACT REPORTING APP

DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO

Fecha: enero 2026

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| Reporting App | 3 |
| 1.1 Interfaz de usuario | 3 |
| 1.1.1 Iniciar sesión | 3 |
| 1.1.2 Cerrar sesión | 3 |
| 1.1.3 Visión general | 3 |
| 1.1.4 Ver un informe | 5 |
| 1.2 Tipos de informe | 5 |
| 1.2.1 Estadísticas de colas | 5 |
| 1.2.2 Estadísticas de agentes | 7 |
| 1.2.3 Estadísticas de agentes por cola | 8 |
| 1.2.4 Ocupación de la cola | 9 |
| 1.2.5 Detalles de llamadas en cola | 10 |
| 1.2.6 Informe de nivel de servicio | 11 |
| 1.3 Gestionar informes | 13 |
| 1.4 Ajustes | 16 |

1 REPORTING APP

1.1 INTERFAZ DE USUARIO



Para información sobre la licencia de la aplicación de informes, consulta la descripción del servicio. Para acceder a la Reporting App, cada usuario necesita un permiso establecido en Operator por el administrador.

1.1.1 INICIAR SESIÓN


- 1 Accede a Enreach Contact Reporting App a través de la [URL hub.enreach.com](https://hub.enreach.com) en tu navegador web.
O
- 1 Accede en tu cliente Enreach Contact haciendo clic en  | [Colas y herramientas](#) | [Reporting App](#).
- 2 Introduce tu [Dirección de correo electrónico](#) y tu [Contraseña](#) y haz clic en [INICIAR SESIÓN](#).
 - ✓ Una vez que hayas iniciado sesión correctamente, se abrirá Enreach Contact Reporting App.




Las datos de acceso son los datos de tu cuenta Enreach Contact. Si has olvidado tus credenciales o tienes un problema de licencia, ponte en contacto con tu administrador o proveedor.

- Si todavía no se ha creado ningún informe, haz clic en [CREAR INFORME](#) y continúa con el paso (2) en *Así creas un informe o una tarea*, página 13 para ver las funciones que se describen a continuación.
- Si has creado al menos un informe, continúa con *1.1.3 Visión general*, página 3.

1.1.2 CERRAR SESIÓN

- 1 En la parte superior derecha, haz clic en  con las iniciales de tu cuenta.
- 2 Haz clic en [Cerrar sesión](#).
 - ✓ Se cierra tu sesión y se te redirige a la página de inicio de sesión.

1.1.3 VISIÓN GENERAL

- **Última actualización: hace X:** Para actualizar los datos de la Reporting App, haz clic en  en la parte superior derecha.

Puedes elegir entre las siguientes pestañas:

[Informes](#) (vista por defecto)


[Calendario](#)


[Tareas](#)

Así buscas un informe


- 1 Puedes introducir un término en la barra de [Búsqueda](#). La búsqueda sólo se aplica a los nombres de los informes.
 - ✓ La búsqueda se realiza inmediatamente.
- 2 Si no se encuentran resultados para tu búsqueda, haz clic en [BORRAR FILTRO](#) para volver a la página anterior.

Así se filtra un tipo de informe

- 1 Haz clic en  y selecciona el tipo de informe que quieres, ver *1.2 Tipos de informe*, página 5.
 - ✓ Un número en el icono indica cuántos filtros has activado y los tipos de informe seleccionados aparecen como botones.
- 2 Para borrar un filtro, pulsa el botón correspondiente
O

Haz clic en  y desmarca los tipos de informe correspondientes. Aquí también puedes hacer clic en [Borrar filtro](#) para deseleccionar todo.

Informes

- En la página de inicio, selecciona la pestaña  **Informes**. Hay tres secciones:
 - **Disponibles:** Muestra todos los informes completados
 - **Recurrentes:** Muestra las tareas (informes recurrentes) con el estado programado
 - **Planificados:** Muestra los informes que están pendientes, en ejecución o tienen un estado desconocido

Los informes se muestran en una lista con la siguiente información:

| Etiqueta | Explicación |
|--------------------|---|
| Tipo de informe | Muestra el tipo de informe, ver 1.2 Tipos de informe , página 5. |
| Fecha | <p>Informes no recurrentes: Muestra la fecha en que se programó el informe.</p> <p>Informes recurrentes: Muestra la fecha programada para el siguiente informe.</p> |
| Nombre del informe | El nombre del informe. |
| Descripción | Si está disponible, muestra la descripción añadida para el informe. |

| Etiqueta | Explicación |
|----------|---|
| Estado | <p>Informes/Tareas pueden tener los siguientes estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listo: El informe está terminado y generado. ● En curso: El informe se está ejecutando. ● Programado: El informe está programado (por una tarea) y aún no se ha ejecutado. ● Cancelado: La ejecución de la tarea se canceló mientras el trabajo estaba en estado "Programado". ● Error: El informe/La tarea se ha completado pero se ha producido una excepción durante la ejecución o ha fallado debido a un problema concreto. Se ha producido un error al crear el informe. |




- Haz clic en un informe para consultarlo. Ver [1.1.4 Ver un informe](#), página 5.

Calendario

- En la página de inicio, selecciona la pestaña  **Calendario**.


La sección Calendario ofrece una visión general de las fechas en las que se han creado informes y cuándo se generarán informes recurrentes en el futuro.

Los informes se muestran debajo de las fechas respectivas.


- Haz clic en  para ir a la semana anterior o  para ir a la siguiente.
- Haz clic en  **Hoy** para saltar a la fecha de hoy.
- Haz clic en un informe recurrente para ver la tarea.

Tareas

La pestaña Tareas ofrece una vista general de todas las tareas programadas y los informes completados en una tabla.

- En la página de inicio, selecciona la pestaña  **Tareas**.
 - ✓ Aparecerá una tabla con tus informes mostrando la siguiente información:

| Etiqueta | Explicación |
|-------------------|---|
| Nombre | Nombre del informe. |
| Descripción | Descripción del informe. |
| Tipo | Tipo de archivo del informe: PDF (diseño fijo, sólo lectura), CSV (formato de texto plano, separado por comas) o XLS (tabla de Excel) |
| Estado | <p>Informes/Tareas pueden tener los siguientes estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Listo: El informe está terminado y generado. ● En curso: El informe se está ejecutando. ● Programado: El informe está programado (por una tarea) y aún no se ha ejecutado. ● Cancelado: La ejecución de la tarea se canceló mientras el trabajo estaba en estado "Programado". ● Error: El informe/La tarea se ha completado pero se ha producido una excepción durante la ejecución o ha fallado debido a un problema concreto. Se ha producido un error al crear el informe. |
| Siguiente informe | Si el informe es recurrente, muestra la fecha en la que está programado el siguiente informe. |
| Inicio | Fecha de inicio del informe. |
| Fin | Fecha de finalización del informe. |
| Intervalo | <p>Informes recurrentes: Intervalo en el que están programados los informes recurrentes.</p> <p>Informes no recurrentes: Suma del tiempo en el intervalo (desde el inicio al fin).</p> |
| Repeticiones | Muestra la frecuencia con la que se repite el informe. |

- 2 Para ordenar la tabla por el valor de una columna en orden ascendente ▲ o descendente ▼, haz clic en las flechas correspondientes.
- 3 Para cancelar una tarea de informes recurrentes, haz clic en  y confirma con **CANCELAR TAREA**.

- 4 Para eliminar un informe, haz clic en  y confirma con **ELIMINAR**.

1.1.4 VER UN INFORME

- 1 En la pestaña **Informes** o **Calendario**, haz clic en el informe que quieres ver.
- 2 Si hay varios informes (para informes recurrentes) en la lista, selecciona el informe deseado de la **lista desplegable**. También puedes hacer clic en **Ver todos los informes creados** para acceder a una vista general.

Para más información sobre los datos mostrados y los respectivos tipos de informe, ver **1.2 Tipos de informe**, página 5.

1.2 TIPOS DE INFORME

Hay 6 tipos de informe diferentes:

- *Estadísticas de colas*
- *Estadísticas de agentes*
- *Estadísticas de agentes por cola*
- *Ocupación de la cola*
- *Detalles de llamadas en cola*
- *Informe de nivel de servicio*

1.2.1 ESTADÍSTICAS DE COLAS



El informe Estadísticas de colas muestra los datos basados en una lista de colas. Ofrece una visión general de la gestión global de las llamadas, mostrando el nivel de ocupación de cada cola, el número de llamadas y la rapidez con la que se contestan.

El informe incluye la siguiente información:

| Elemento de cabecera | Explicación |
|-------------------------|--|
| Propiedades del informe | Muestra el tipo de informe y el nombre del informe. |
| Periodo del informe | El periodo de tiempo seleccionado que se cubrirá en el informe. |
| Repetición | Indica si el informe es recurrente. Si no, se crea como informe único. |
| Programado para | La fecha (dd/mm/aaaa) y la hora (hh:mm) en que se ha generado el informe. |
| Extensiones incluidas | Lista de las extensiones de cola incluidas en el informe. Si se han seleccionado colas manualmente para el informe, se enumeran con sus extensiones. |
| Destinatarios (X) | Los destinatarios seleccionados para recibir el informe aparecen con sus direcciones de correo electrónico. |
| Programado por | Dirección de correo electrónico de la persona que creó el informe. |
| Descripción | Descripción opcional del informe añadida al crear el informe. |
| ID del informe | Sólo está disponible cuando está activado el modo de depuración, consulta <i>Así activas el modo de depuración</i> , página 16. Haz clic en Copiar al portapapeles para copiar el ID del informe correspondiente al portapapeles. |

| Elemento de la tabla | Explicación |
|--------------------------|---|
| Nombre de la cola | Muestra las nombres de cola. |
| Extensión de cola | Muestra las extensiones de cola. |
| Estrategia | La estrategia de cola, ver help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/es-ES/index.html#context/help/QUEUE_STRATEGY_\$. |
| Número total de llamadas | Número total de llamadas ofrecidas a la cola en el periodo del informe seleccionado. |

| Elemento de la tabla | Explicación |
|---------------------------|---|
| Llamadas contestadas | Número de llamadas contestadas por un agente o atendidas por otro usuario. |
| Llamadas sin respuesta | La suma del número total de llamadas menos el número de llamadas contestadas. Las llamadas pueden quedar «sin respuesta» porque la persona que llama utilizó la opción de ruptura de cola, abandonó la llamada, o porque la llamada fue transferida por la cola o se perdió. |
| Llamadas fuera de la cola | Número de llamadas desviadas a otro destino porque la persona que llama seleccionó la opción de ruptura de cola. |
| Llamadas interrumpidas | Número de llamadas que fueron desconectadas por la persona que llama antes de ser atendidas por un agente. |
| Llamadas atendidas | Número de llamadas que fueron contestadas mediante captura de llamadas por otro usuario y no contestadas por el agente al que se ofreció la llamada. Las llamadas atendidas se cuentan como contestadas. |
| Llamadas desviadas | Llamadas desviadas por la cola. Las llamadas en cola se desviarán cuando: <ul style="list-style-type: none"> ● La opción de reenvío Ocupado / Sin respuesta está activada y la cola está llena y ocupada o se ha agotado el tiempo límite para el reenvío ● cuando la opción Ningún agente ha iniciado sesión está activada y no había agentes conectados en la cola cuando se recibió la llamada |
| Llamadas perdidas | Número de llamadas perdidas y fallidas que se terminaron porque... <ul style="list-style-type: none"> ● la cola estaba llena y la opción de reenvío Ocupado / Sin respuesta está desactivada (por lo que las llamadas no se desviaron) o ● las llamadas no fueron contestadas por otra razón que no sea Sin respuesta, Ruptura de cola, Interrumpidas o Desviadas (por ejemplo, debido a problemas técnicos) |

| Elemento de la tabla | Explicación |
|------------------------------|---|
| Tiempo medio de espera | El tiempo medio que han esperado las personas que han llamado en la cola. |
| Tiempo total de espera | El tiempo total que las personas que llaman esperan antes de que las llamadas fueran contestadas, desviadas o finalizadas. Esto incluye el tiempo en la cola y el tiempo de timbre. |
| Tiempo medio de timbre | El tiempo medio durante el cual las llamadas de esta cola sonaron a un agente. |
| Tiempo total de timbre | El tiempo total durante el cual las llamadas de esta cola sonaron a un agente. |
| Duración media de llamada | La duración media de todas las llamadas entrantes de la cola. |
| Duración total de llamada | La duración total de todas las llamadas entrantes de la cola. |
| Tiempo medio de conversación | El tiempo medio de conversación de todas las llamadas entrantes de la cola. |
| Tiempo total de conversación | El tiempo total de conversación de todas las llamadas entrantes de la cola. |

Los informes «Estadística de colas» contienen también diagramas que sirven de ayuda visual:

- Al hacer clic en [Diagrama de porcentajes](#) o [Diagrama de números](#), puedes acceder a una vista general del porcentaje o número de llamadas contestadas y interrumpidas para las respectivas colas.
- Pasa el ratón por encima de una barra para ver el número exacto.
- Haz clic en [Contestadas](#) o [Interrumpidas](#) para ocultar las barras correspondientes.
- Puedes descargar el diagrama utilizando el botón [DESCARGAR](#) en la parte inferior derecha.

1.2.2 ESTADÍSTICAS DE AGENTES



El informe Estadísticas de agentes muestra estadísticas de cada uno de los agentes seleccionados. Esto ayuda a seguir el rendimiento de cada agente para identificar a los mejores o a aquellos que necesitan apoyo. Permite entrenar el rendimiento y asignar mejor los recursos.

El informe incluye la siguiente información:

| Elemento de cabecera | Explicación |
|-------------------------|--|
| Propiedades del informe | Muestra el tipo de informe y el nombre del informe. |
| Periodo del informe | El periodo de tiempo seleccionado durante el cual se generarán las estadísticas del agente. |
| Repetición | Indica si el informe es recurrente. Si no, se crea como informe único. |
| Programado para | La fecha (dd/mm/aaaa) y la hora (hh:mm) en que se ha generado el informe. |
| Extensiones incluidas | Lista de las extensiones de agentes incluidas en el informe. Si se han seleccionado agentes manualmente para el informe, se enumeran con sus extensiones. |
| Destinatarios (X) | Los destinatarios seleccionados para recibir el informe aparecen con sus direcciones de correo electrónico. |
| Programado por | Dirección de correo electrónico de la persona que creó el informe. |
| Descripción | Descripción del informe añadida opcionalmente por el dueño del informe. |
| ID del informe | Sólo está disponible cuando está activado el modo de depuración, consulta Así activas el modo de depuración , página 16. Haz clic en Copiar al portapapeles para copiar el ID del informe correspondiente al portapapeles. |

| Elemento de la tabla | Explicación |
|------------------------------|--|
| Nombre del agente | Muestra los nombres de los agentes. |
| Extensión del agente | Muestra los números de extensión de los agentes. |
| Llamadas ofrecidas | Número de llamadas entrantes ofrecidas al agente correspondiente. |
| Llamadas contestadas | Número de llamadas entrantes contestadas por el agente. |
| Llamadas sin respuesta | Número de llamadas que se ofrecieron al agente pero que no fueron contestadas por uno de estos motivos: <ul style="list-style-type: none"> ● El agente no contestó dentro del tiempo de espera configurado y la llamada fue redirigida de nuevo a la cola, ● el agente rechazó la llamada, ● la llamada fue redirigida por el agente o la cola. |
| Llamadas rechazadas | Número de llamadas rechazadas por el agente. |
| Llamadas atendidas | Número de llamadas a la cola que fueron contestadas mediante captura de llamadas (utilizando *8) por otro usuario distinto del agente al que se ofreció la llamada. |
| Llamadas transferidas | Número de llamadas desviadas o transferidas por el agente o la cola. |
| Tiempo medio de conversación | El tiempo medio de conversación para todas las llamadas entrantes atendidas por el agente. |
| Tiempo total de conversación | El tiempo total de conversación para todas las llamadas entrantes atendidas por el agente. |

1.2.3 ESTADÍSTICAS DE AGENTES POR COLA



El Informe «Estadísticas de agentes por cola» muestra datos basados en una lista de agentes que, a su vez, se subdivide en sus respectivas colas. Este tipo de informe es útil si los agentes están conectados a

varias colas y quieres conocer el rendimiento de los agentes en diferentes colas.

El informe incluye la siguiente información:

| Elemento de cabecera | Explicación |
|-------------------------|---|
| Propiedades del informe | Muestra el tipo de informe y el nombre del informe. |
| Periodo del informe | El periodo de tiempo cubierto por el informe. |
| Repetición | Indica si el informe es recurrente. Si no, se crea como informe único. |
| Programado para | La fecha (dd/mm/aaaa) y la hora (hh:mm) en que se ha generado el informe. |
| Extensiones incluidas | Lista de los agentes por cola incluidos en el informe. Si se han seleccionado agentes manualmente para el informe, se enumeran con sus extensiones. Se añaden todas las colas de los agentes incluidos. |
| Destinatarios (X) | Los destinatarios seleccionados para recibir el informe aparecen con sus direcciones de correo electrónico. |
| Programado por | Dirección de correo electrónico de la persona que creó el informe. |
| Descripción | Descripción opcional del informe añadida al crear el informe. |
| ID del informe | Sólo está disponible cuando está activado el modo de depuración, consulta <i>Así activas el modo de depuración</i> , página 16. Haz clic en Copiar al portapapeles para copiar el ID del informe correspondiente al portapapeles. |

| Elemento de la tabla | Explicación |
|----------------------|--|
| Nombre del agente | Muestra los nombres de los agentes. |
| Extensión del agente | Muestra las extensiones de los agentes. |
| Nombre de la cola | Muestra las colas de los respectivos agentes. |
| Extensión de cola | Muestra las extensiones de las colas de los agentes. |

| Elemento de la tabla | Explicación |
|------------------------------|---|
| Llamadas ofrecidas | Número total de llamadas entrantes ofrecidas al agente correspondiente. |
| Llamadas contestadas | Número de llamadas a las que ha contestado el agente. |
| Llamadas sin respuesta | La suma del número total de llamadas menos el número de llamadas contestadas. Las llamadas pueden quedar sin respuesta porque el agente rechazó la llamada, la persona que llamó abandonó la llamada o el agente la desvió o transfirió. |
| Llamadas rechazadas | Número de llamadas rechazadas por el agente. |
| Llamadas atendidas | Número de llamadas a la cola que fueron contestadas mediante captura de llamadas (utilizando *8) por otro usuario distinto del agente al que se ofreció la llamada. |
| Llamadas transferidas | Número de llamadas que fueron redirigidas (desviadas o transferidas) por el agente o la cola. |
| Tiempo medio de conversación | El tiempo medio de conversación para todas las llamadas entrantes atendidas por el agente. |
| Tiempo total de conversación | El tiempo total de conversación para todas las llamadas entrantes atendidas por el agente. |
| Disponibilidad | El tiempo que el agente pasó en estado activo (inició sesión en la cola). |
| Disponibilidad (%) | El tiempo en porcentaje en que el agente tenía un estado activo en la cola y estaba disponible para recibir llamadas de la cola. |
| Tiempo no disponible | El tiempo que el agente pasó en estado inactivo (no inició sesión en la cola) o no era miembro de la cola. |
| Ocupación (%) | El tiempo en porcentaje que el agente estuvo activo gestionando interacciones para la respectiva cola, basado en el Tiempo total de conversación de los agentes en relación con su Disponibilidad . |

1.2.4 OCUPACIÓN DE LA COLA



El informe Ocupación de colas muestra para cada cola la tasa de ocupación de cada agente. Muestra el tiempo en porcentaje que un agente está ocupado en una cola, lo que puede utilizarse para medir el rendimiento de los agentes.

El informe incluye la siguiente información:

| Elemento de cabecera | Explicación |
|-------------------------|--|
| Propiedades del informe | Muestra el tipo de informe y el nombre del informe. |
| Periodo del informe | El periodo de tiempo cubierto por el informe. |
| Repetición | Indica si el informe es recurrente. Si no, se crea como informe único. |
| Programado para | La fecha (dd/mm/aaaa) y la hora (hh:mm) en que se ha generado el informe. |
| Extensiones incluidas | Lista de las extensiones de agentes incluidas en el informe. Si se han seleccionado agentes manualmente para el informe, se enumeran con sus extensiones. |
| Destinatarios (X) | Los destinatarios seleccionados para recibir el informe aparecen con sus direcciones de correo electrónico. |
| Programado por | Dirección de correo electrónico de la persona que creó el informe. |
| Descripción | Descripción opcional del informe añadida al crear el informe. |
| ID del informe | Sólo está disponible cuando está activado el modo de depuración, consulta <i>Así activas el modo de depuración</i> , página 16. Haz clic en Copiar al portapapeles para copiar el ID del informe correspondiente al portapapeles. |

| Elemento de la tabla | Explicación |
|------------------------------|---|
| Nombre de la cola | Muestra los colas. |
| Extensión de cola | Muestra las extensiones de las colas. |
| Nombre del agente | Muestra los nombres de los agentes de la cola correspondiente. |
| Extensión del agente | Muestra las extensiones de los agentes de la cola correspondiente. |
| Tiempo total de timbre | Todo el tiempo durante el cual las llamadas de esta cola sonaron en la extensión del agente. |
| Tiempo total de conversación | El tiempo total de conversación de todas las llamadas entrantes atendidas por el agente para la cola correspondiente. |
| Disponibilidad | El tiempo que el agente pasó en estado activo (inició sesión en la cola). |
| Disponibilidad (%) | El tiempo en porcentaje en que el agente tenía un estado activo en la cola y estaba disponible para recibir llamadas de la cola. |
| Tiempo no disponible | El tiempo que el agente pasó en estado inactivo (no inició sesión en la cola) o no era miembro de la cola. |
| Ocupación (%) | El tiempo en porcentaje que el agente estuvo activo gestionando interacciones para la respectiva cola, el Tiempo total de conversación de los agentes en relación con su Disponibilidad . |

Los informes «Ocupación de colas» contienen también diagramas que sirven de ayuda visual:

- Haciendo clic en **Diagrama de ocupación** puedes acceder a una vista general que muestra, por cola, la ocupación en porcentaje para cada agente.
- Pasa el ratón por encima de una barra para ver el número exacto.
- Haz clic en el nombre de un agente para ocultarlo del diagrama.
- Puedes descargar un diagrama utilizando el botón **DESCARGAR** en la parte inferior derecha.

1.2.5 DETALLES DE LLAMADAS EN COLA



El Informe «Detalles de llamadas en cola» proporciona una lista de información detallada sobre todas las llamadas. Contiene la información necesaria para seguir todos los pasos desde la perspectiva de la persona que llama.

Si el informe se creó con la opción **Mostrar sólo llamadas repetidas** activada, las llamadas únicas no se incluirán en el informe.

| Elemento de cabecera | Explicación |
|-------------------------|--|
| Propiedades del informe | Muestra el tipo de informe y el nombre del informe. |
| Periodo del informe | El periodo de tiempo cubierto por el informe. |
| Repetición | Indica si el informe es recurrente. Si no, se crea como informe único. |
| Programado para | La fecha (dd/mm/aaaa) y la hora (hh:mm) en que se ha generado el informe. |
| Colas incluidas (X) | Lista de las colas incluidas en el informe. Si se han seleccionado colas manualmente para el informe, se enumeran con sus extensiones. |
| Destinatarios (X) | Los destinatarios seleccionados para recibir el informe aparecen con sus direcciones de correo electrónico. |
| Programado por | Dirección de correo electrónico de la persona que creó el informe. |
| Descripción | Descripción opcional del informe añadida al crear el informe. |
| Sólo llamadas repetidas | Si para este informe se activó la opción Mostrar sólo llamadas repetidas . Sí: Sólo aparecen en el informe las personas que llamaron al menos dos veces. No: Todas las llamadas aparecen en la lista. |

| Elemento de cabecera | Explicación |
|----------------------|--|
| ID del informe | Sólo está disponible cuando está activado el modo de depuración, consulta <i>Así activas el modo de depuración</i> , página 16. Haz clic en Copiar al portapapeles para copiar el ID del informe correspondiente al portapapeles. |

| Elemento de la tabla | Explicación |
|------------------------|---|
| Fecha de inicio | Fecha en la que la llamada entró en la cola. |
| Hora de inicio | Hora a la que la llamada entró en la cola. |
| Número de llamada | El número de la persona que llama. |
| Número llamado | Número marcado por la persona que llama. |
| Nombre de la cola | El nombre de la cola. |
| Extensión de cola | La extensión de la cola. |
| Estrategia | La estrategia de cola, ver help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/es-ES/index.html#context/help/QUEUE_STRATEGY_\$. |
| Tiempo de espera | El tiempo total que la persona que llama estuvo esperando antes de que la llamada fue contestada, desviada o finalizada. Esto incluye el tiempo en la cola y el tiempo de timbre. |
| Tiempo de timbre | El tiempo total durante el cual la llamada estuvo sonando en un agente. |
| Tiempo de conversación | El tiempo total que la persona que llama estuvo conectado con el agente. |
| Duración de llamada | El tiempo total de la llamada (Tiempo de timbre + Tiempo de conversación). |
| Interrumpida | Si la llamada fue finalizada por la persona que llamó: Sí / No. |
| Intentos | El número de veces que se ofreció la llamada a un agente. |
| Nombre del agente | El nombre del agente que atendió la llamada. |

| Elemento de la tabla | Explicación |
|-----------------------------|--|
| Extensión del agente | La extensión de la agente que atendió la llamada. |
| Otros agentes | Lista de agentes a los que también se ofreció la llamada (separados por comas). |
| Destino externo | Muestra la extensión a la que se redirigió la llamada utilizando la opción de ruptura de cola. El campo está vacío, cuando la llamada no fue redirigida. |
| Destino del reenvío | Muestra la extensión a la que se desvió la llamada. El campo está vacío, cuando la llamada no fue desviada. |
| Destino de transferencia | Muestra la extensión a la que un agente transfirió la llamada. El campo está vacío, cuando la llamada no fue transferida. |
| Transferencia realizada | Si la llamada fue contestada por el destino de la transferencia y, por tanto, se contabilizó como transferida con éxito: Sí / No. |
| Agentes disponibles | Número de agentes disponibles cuando la llamada entró en la cola. |
| Posición inicial en la cola | La posición de la llamada cuando entró en la cola. |

1.2.6 INFORME DE NIVEL DE SERVICIO



El Informe de Nivel de Servicio te permite controlar el rendimiento de tu organización definiendo niveles de servicio para tus colas y midiendo cuántas llamadas se responden dentro de esos niveles de servicio. Muestra el número y el porcentaje de llamadas contestadas y abandonadas dentro del nivel de servicio predefinido para cada cola seleccionada.

Hay cuatro niveles de servicio posibles (en segundos), del SL1 (tiempo más corto) al SL4 (tiempo más largo). Sólo se muestran los niveles de servicio configurados.

El tiempo definido del nivel de servicio respectivo se muestra detrás del elemento de nivel de servicio correspondiente, por ejemplo, Nivel de servicio 1 ajustado a 10 segundos = (<10s).

| Elemento de cabecera | Explicación |
|-------------------------|--|
| Propiedades del informe | Muestra el tipo de informe y el nombre del informe. |
| Periodo del informe | El periodo de tiempo cubierto por el informe. |
| Repetición | Indica si el informe es recurrente. Si no, se crea como informe único. |
| Programado para | La fecha (dd/mm/aaaa) y la hora (hh:mm) en que se ha generado el informe. |
| Colas incluidas (X) | Lista de las colas incluidas en el informe. Si se han seleccionado colas manualmente para el informe, se enumeran con sus extensiones. |
| Destinatarios (X) | Los destinatarios seleccionados para recibir el informe aparecen con sus direcciones de correo electrónico. |
| Programado por | Dirección de correo electrónico de la persona que creó el informe. |
| Descripción | Descripción opcional del informe añadida al crear el informe. |
| Niveles de servicio | Lista los tiempos definidos para todos los niveles de servicio configurados en segundos. |
| ID del informe | Sólo está disponible cuando está activado el modo de depuración, consulta <i>Así activas el modo de depuración</i> , página 16. Haz clic en Copiar al portapapeles para copiar el ID del informe correspondiente al portapapeles. |

| Elemento de la tabla | Explicación |
|----------------------|----------------------------------|
| Nombre de la cola | Muestra las nombres de cola. |
| Extensión de cola | Muestra las extensiones de cola. |

| Elemento de la tabla | Explicación |
|---------------------------------------|--|
| Nº de respuestas dentro del NS1 | Número de llamadas que fueron contestadas por un agente dentro del tiempo de nivel de servicio especificado. NS1 significa nivel de servicio 1, que tiene el tiempo configurado más corto. Repítelo para los demás niveles de servicio configurados. |
| Nº de abandonos dentro del NS1 | Número de llamadas abandonadas dentro del tiempo de nivel de servicio especificado. Repítelo para los demás niveles de servicio configurados. |
| [%] contestadas dentro del NS1 | Porcentaje de llamadas que fueron contestadas por un agente dentro del tiempo de nivel de servicio especificado. Repítelo para los demás niveles de servicio configurados. |
| [%] abandonadas dentro del NS1 | Porcentaje de llamadas abandonadas dentro del tiempo de nivel de servicio especificado. Repítelo para los demás niveles de servicio configurados. |
| Nº de respuestas fuera del NS (> NS4) | Número de llamadas que fueron contestadas tras superar tiempo de nivel de servicio más alto configurado. |
| Nº de abandonos fuera del NS (> NS4) | Número de llamadas que fueron abandonadas tras superar tiempo de nivel de servicio más alto configurado. |
| [%] contestadas fuera del NS (> NS4) | Porcentaje de llamadas que fueron contestadas tras superar tiempo de nivel de servicio más alto configurado. |
| [%] de abandonos fuera del NS (> NS4) | Porcentaje de llamadas que fueron abandonadas tras superar tiempo de nivel de servicio más alto configurado. |

1.3 GESTIONAR INFORMES

Puedes crear, exportar o eliminar informes.

Así creas un informe o una tarea

Así exportas un informe/varios informes

Así cancelas una tarea

Así eliminas un informe o una tarea

Así creas un informe o una tarea

- 1 En la página de inicio o en cualquier pestaña, haz clic en **CREAR INFORME**.



Todos los ajustes que configuras para el informe se muestran en la parte derecha, lo que te ofrece una vista general de tus entradas.

- 2 Selecciona un tipo de informe. Con el botón **Ocultar descripciones / Mostrar descripciones** puedes ver o esconder las descripciones de los tipos de informe. Confirma tu selección con **SIGUIENTE**.

| Tipo de informe | Explicación |
|----------------------------------|---|
| Estadísticas de colas | Crear un informe que muestre los datos basados en una lista de colas. |
| Estadísticas de agentes | Crear un informe que muestre los datos a partir de una lista de agentes. |
| Estadísticas de agentes por cola | Crear un informe que muestre los datos basados en una lista de agentes, donde los datos además estén subdivididos por las colas respectivas de los agentes. Este tipo de informe es útil si los agentes están conectados a varias colas y quieres especificar sus datos por cola. |

| Tipo de informe | Explicación |
|------------------------------|--|
| Ocupación de la cola | Crear un informe que muestre la tasa de ocupación de cada cola por agente. Muestra el tiempo en porcentaje que un agente está ocupado en una cola, lo que puede utilizarse para medir el rendimiento de los agentes. |
| Detalles de llamadas en cola | Crear un informe que contiene información detallada sobre todas las llamadas para seguir todos los pasos desde la perspectiva de la persona que llama. |
| Informe de nivel de servicio | Crear un informe que muestre el número y el porcentaje de llamadas contestadas y abandonadas dentro de un nivel de servicio predefinido (1-4). |

- 3 En los campos de entrada, introduce un **Nombre** (mín. 3 y máx. 16 caracteres) y, si es necesario, una **Breve descripción** (máx. 96 caracteres).
- 4 Selecciona el **Formato de archivo** del informe que se puede descargar y continúa con **SIGUIENTE**.
 - PDF (diseño fijo, sólo lectura)
 - CSV (formato de texto plano, separado por comas)
 - XLS (tabla de Excel)

Ver también *Así exportas un informe/varios informes*.
- 5 En la lista desplegable, haz clic para seleccionar o deseleccionar los agentes o colas que se incluirán en el informe. Aquí también puedes hacer clic en **Seleccionar todo**. Puedes desplazarte por la lista.
 - ✓ A continuación aparece el número de colas o agentes seleccionados. Puedes abrir una lista de todos los usuarios o colas seleccionados haciendo clic aquí. Haz clic en la X del campo correspondiente para deseleccionar el agente o la cola.
- 6 Si estás creando un **Informe de detalles de llamadas en cola** puedes elegir **Mostrar sólo las llamadas repetidas** activando la casilla que aparece a continuación.
- 7 Continúa con **SIGUIENTE**.
- 8 Si estás creando un **Informe de nivel de servicio** puedes configurar los niveles de servicio seleccionando el tiempo deseado en la lista desplegable.



- Puedes seleccionar un tiempo de 5 a 3600 segundos (1 hora) en pasos de 5 segundos.
- Haz clic en el **[+]** para añadir el siguiente Nivel de servicio (hasta 4).
- Haz clic en la **[x]** para eliminar el Nivel de servicio correspondiente.
- Continúa con **SIGUIENTE**.

9 Selecciona si la tarea debe generar un informe **único (10)** o un informe **recurrente (11)**.



Si haces una selección aquí y en el paso siguiente, haz clic en la X de la parte superior derecha del cuadro correspondiente para volver a la selección.

10 Informe único:

- Haciendo clic en la casilla correspondiente, elige entre los días **predefinidos Hoy** o **Ayer**, los periodos predefinidos **Esta semana**, **La semana pasada**, **Este mes** y **El mes pasado**.
- Para introducir un fecha o un periodo **personalizados**, selecciona **Día personalizado**, **Periodo personalizado** o **Últimos X días**.
 - Para el **Día personalizado**, haz clic en  y selecciona un día del calendario. Aquí puedes alternar entre las vistas **Día**, **Mes** y **Año**.
 - Para el **Periodo personalizado**, haz clic en  y selecciona un fecha de inicio y de fin en el calendario. Aquí puedes alternar entre las vistas **Día**, **Mes** y **Año**.
 - Para **Últimos X días**, introduce el número (máx. 2 dígitos) de días en el campo de entrada o utilizando los botones **-** o **+**.



Al crear un informe de detalles de llamadas en cola, solo puedes acceder a los últimos tres 3 meses y la selección está limitada a un máximo de 7 días para evitar que el informe contenga demasiados resultados, lo que impediría su generación.

11 Informe recurrente:

- Elige entre los siguientes periodos de informes recurrentes: **Día actual**, **Día anterior**, **Semana actual**, **Semana anterior**, **Mes actual**

o **Mes anterior** haciendo clic en la casilla correspondiente. Puedes configurar los siguientes:

| Etiqueta | Explicación |
|---|--|
| Seleccionar intervalo de informe | En la lista desplegable, selecciona si el informe recurrente debe generarse en un intervalo Diario , Semanal o Mensual . |
| Seleccionar el día en el que se generará el informe | Sólo es visible si se ha seleccionado el intervalo Semanal o Mensual . En la lista desplegable, selecciona el día en que se generará el informe semanal/mensual. |
| Programar hora | Introduce la hora a la que debe generarse el informe en función del intervalo configurado. |
| Seleccionar inicio | El inicio se introduce automáticamente en función del periodo del informe seleccionado. Para cambiar la fecha de inicio del intervalo de un informe recurrente, haz clic en este campo y selecciona un día en el calendario. En el calendario, puedes alternar entre las vistas Día , Mes y Año . |
| Seleccionar fin | Selecciona una de las tres opciones: <ul style="list-style-type: none"> ● Fecha específica: De forma similar a la fecha de inicio, selecciona una fecha de fin. ● Después de X ocurrencias: El número de veces que debe generarse el informe. Puedes introducir el número en el campo de entrada o utilizar los botones - o + ● Ilimitado: El informe se repite indefinidamente hasta que se elimina la tarea. |


12 Continúa con **SIGUIENTE**.

13 Activa el control deslizante **Enviar informe por correo electrónico** para activar las **Opciones de envío**.

| Etiqueta | Explicación |
|--|--|
| Añadir direcciones de correo electrónico | <p>En el campo de entrada, introduce las direcciones de correo electrónico de los compañeros a quienes debe enviarse el informe. Confirma tu entrada con la tecla Enter o haciendo clic en la línea "Añadir..." que aparece a continuación.</p> <p>Las sugerencias se basan en direcciones de correos electrónicos previamente guardados en el dispositivo utilizado.</p> |
| [correo(s) electrónico(s) indicado(s) a continuación] | Los correos electrónicos añadidos aparecen debajo del campo de entrada. Haz clic en la X del campo con un correo electrónico para eliminarlo de la selección. |

14 Confirma tus entradas con **CREAR**.

- ✓ Se crea el informe o la tarea y se añade a las listas.
- ✓ Aparece una ventana emergente de confirmación. Haz clic en **VER TAREA** para ver el informe o la tarea (presiona la tecla **F5** para actualizar aquí) o haz clic en **CONTINUAR** para ir a la visión general de la Reporting App.

- Para **actualizar** los datos de Reporting App, haz clic en  en la parte superior derecha de la página principal.

Así exportas un informe/varios informes




Los informes se pueden generar en un archivo PDF, CSV o XLS que es posible descargar.

Los datos del archivo exportado corresponden a los datos de los respectivos tipos de informe. Para una descripción de los datos, ver *Tipos de informe*.



- 1 En la página principal, selecciona la pestaña **Informes** (o **Calendario**).

- 2 Selecciona el informe que quieres exportar.

Si has seleccionado una tarea para informes recurrentes, puedes seleccionar el informe deseado de la lista desplegable o hacer clic en **Ver todos los informes creados** y seleccionarlo aquí.



- 3 En la parte superior derecha, haz clic en  /  /  (según el tipo de archivo que se haya seleccionado al crear el informe) para exportar y descargar el informe en un archivo .csv, .pdf o .xls. Para descargar varios informes de una tarea recurrente, haz clic en **Ver todos los informes creados** y luego en **Descargar todos los informes**.
 - ✓ Se descargan los informes.

Así cancelas una tarea

- 1 En la página de inicio, selecciona la pestaña **Tareas**.
 - 2 En la fila de la tarea correspondiente, haz clic en .
 - ✓ Aparece una ventana emergente preguntándote si quieres cancelar la tarea.
 - 3 Confirma con **CANCELAR TAREA**.
 - ✓ La tarea se cancela.
- O
- 1 En la página de inicio, selecciona la pestaña **Informes** o **Calendario**.
 - 2 Selecciona el tarea que quieres cancelar.
 - 3 En la parte superior derecha, haz clic en .
 - ✓ Aparece una ventana emergente preguntándote si quieres cancelar la tarea.
 - 4 Confirma con **CANCELAR TAREA**.
 - ✓ La tarea se cancela.

Así eliminas un informe o una tarea

- 1 En la página de inicio, selecciona la pestaña **Tareas**.

- 2 En la fila del informe correspondiente, haz clic en .
 - ✓ Aparece una ventana emergente en la que se te pregunta si realmente quieres eliminar el informe o la tarea.
 - 3 Activa la opción **Descargar todos los informes generados** para guardarlos en tu computadora antes de eliminarlos.
 - 4 Confirma la eliminación con **ELIMINAR**.
 - ✓ Se elimina el informe o la tarea.
- O
- 1 En la página de inicio, selecciona la pestaña **Informes** o **Calendario**.
 - 2 Selecciona el informe o la tarea que quieras eliminar.
 - 3 En la parte superior derecha, haz clic en .
 - ✓ Aparece una ventana emergente en la que se te pregunta si realmente quieres eliminar el informe o la tarea.
 - 4 Activa la opción **Descargar todos los informes generados** para guardarlos en tu computadora antes de eliminarlos.
 - 5 Confirma la eliminación con **ELIMINAR**.
 - ✓ Se elimina el informe o la tarea.

1.4 AJUSTES

Puedes configurar los siguientes ajustes:

Así cambias el idioma de la interfaz de usuario

Así cambias el tema de la interfaz de usuario

Así muestras la versión de la Reporting App

Así accedes a la documentación


Así activas el modo de depuración

Así cambias el idioma de la interfaz de usuario

- 1 Haz clic en .

- 2 Haz clic en el menú desplegable y selecciona el idioma que prefieras de la lista.
 - ✓ El cambio se aplica inmediatamente.


Así cambias el tema de la interfaz de usuario

- 1 Haz clic en .
- 2 Haz clic en el tema deseado:
 - Modo **Claro**
 - **Sistema**: se utiliza la configuración por defecto del navegador de tu sistema
 - Modo **Oscuro**
 - ✓ El cambio se aplica inmediatamente

Así muestras la versión de la Reporting App

- 1 Haz clic en .
 - ✓ Encontrarás la versión actual en la sección **Acerca de**.

Así accedes a la documentación

- 1 Haz clic en  | **Ayuda** para abrir la ayuda en línea en el idioma seleccionado.
- O
- 1 Encuentra el PDF o la Ayuda en línea de la Reporting App, así como otra documentación de Enreach Contact en help.enreach.com/enreach_contact.html.

Así activas el modo de depuración

El **Modo de depuración** puede activarse para ayudar a solucionar problemas.

Cuando está activado, el elemento **ID de informe** aparece en la cabecera de tus informes. Aquí, haz clic en **Copiar al portapapeles** para

copiar el ID del informe correspondiente a tu portapapeles. Este ID puede ser útil para tu administrador o en caso de que quieras informar de un problema con un informe. Al informar de un problema, nos ayuda a identificar tu informe y a acelerar la investigación de tu problema.

- 1 Haz clic en .
- 2 Activa el control deslizante del **Modo de depuración** pulsándolo.