

# QueueMetrics

call center suite

**Loway presenta:  
El nuevo QueueMetrics 15.02**

**Su Camino**  
**hacia la administración de Call-Center !**

Presentado por:

Francesco Prior  
*Representante para Latinoamérica*



@priorfra

QueueMetrics

# Loway Suiza



Desde 2004, Loway es líder en el desarrollo de soluciones avanzadas de software para **PBX Asterisk®**.

Con QueueMetrics establecemos normas modernas para la medición del desempeño de Call-Center.

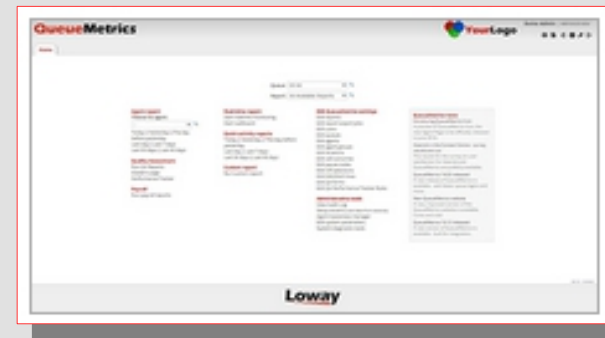
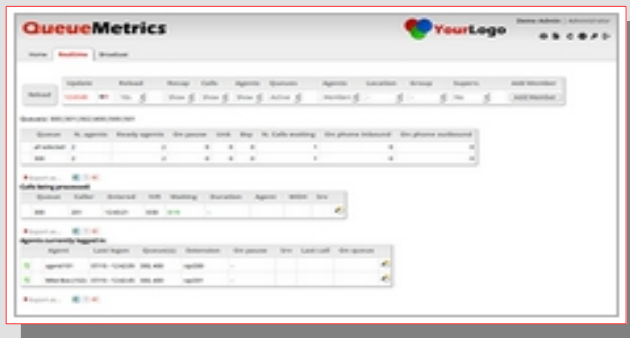
Nuestra Misión es poner pasión suiza por la precisión y fiabilidad en el servicio de los clientes.

➡ Visite nuestro sitio corporativo: <http://loway.ch/>

# QueueMetrics

# Introduciendo el Nuevo QueueMetrics

Loway publicó en febrero la nueva versión de su reconocida Suite para Call-Center **QueueMetrics**.



- **QueueMetrics** 15.02 es un lanzamiento centrado en la facilidad de uso y cambios que hacen que todo el seguimiento y la gestión de un Call-Center sea una experiencia más rica.

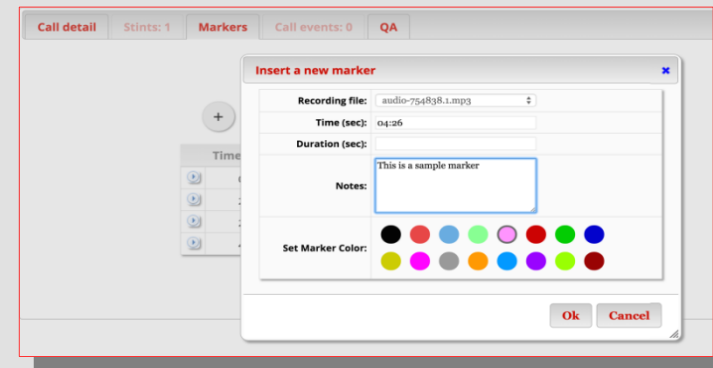
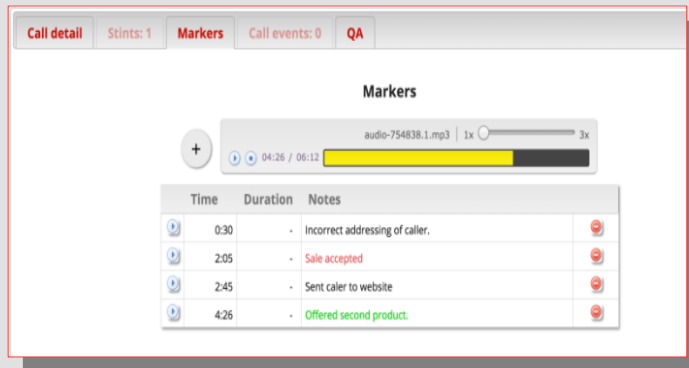
Esta nueva versión es totalmente compatible con *Asterisk® 13.1*, así como todas las versiones anteriores.

➔ [http://manuals.loway.ch/QM\\_WhatsNew-chunked/ch11.html](http://manuals.loway.ch/QM_WhatsNew-chunked/ch11.html)

# QueueMetrics

# Facilidad de uso y Diseño mejorados

## El nuevo reproductor de audio HTML5.

















- **Q**ueueMetrics ha siempre ofrecido facilidades para vincular las llamadas a las grabaciones y reproducirlas a través del navegador. Esto solía hacerse en otra ventana del navegador, por lo que la reproducción era autónoma con respecto al módulo **Q**ueueMetrics y no muy flexible.
- **A**hora es posible reproducir el audio en un control interno, por lo que es fácil de saltar hacia atrás y adelante. También es posible acelerar grabaciones LP para marcar puntos específicos para nuevas inspecciones o acelerar los audios de las llamadas para revisarlos más rápidamente.
- **T**ambién es posible marcar puntos específicos visualmente en una llamada y saltar a ellos haciendo clic en el enlace.

# Facilidad de uso y Diseño mejorados

**Loway hizo una serie de cambios para que Icon tenga nuevas características clave y amplíe su capacidad de uso para los escenarios entrantes/salientes.**



...	Start of call	Waiting	Talking	Caller	Queue	URL	Transfer to	Outcome	...	...
	14:58:22	0:41	0:00	204	OUT-Spill [351]					
	14:56:27	0:07	0:44	204	OUT-Spill [351]					
	14:55:30	0:01	0:08	204	A300 [300]					
	14:54:57	0:07	0:16	204	A300 [300]					

## Función de Llamadas Perdidas

Las 'Llamadas Perdidas' aparecen ahora de forma nativa en Icon.

En el panel de Lista de Llamadas hay una columna que muestra la lista de las llamadas *entrantes* y *salientes* con nuevos iconos.

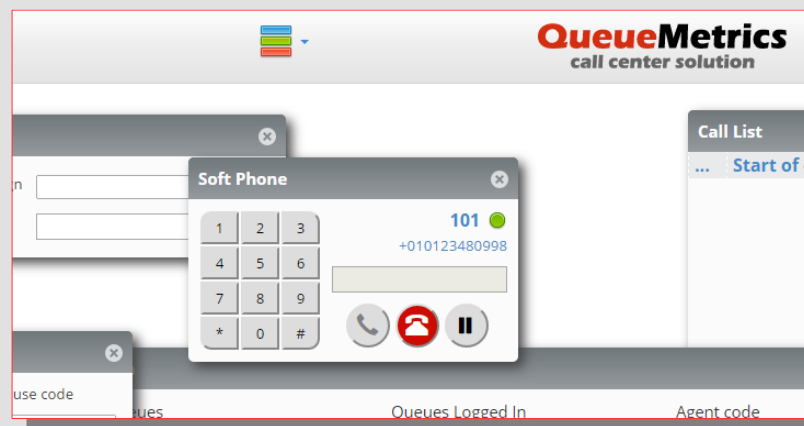
El panel también muestra que hay llamadas perdidas.

## Facilidad de uso y Diseño mejorados

### Softphone Caller ID

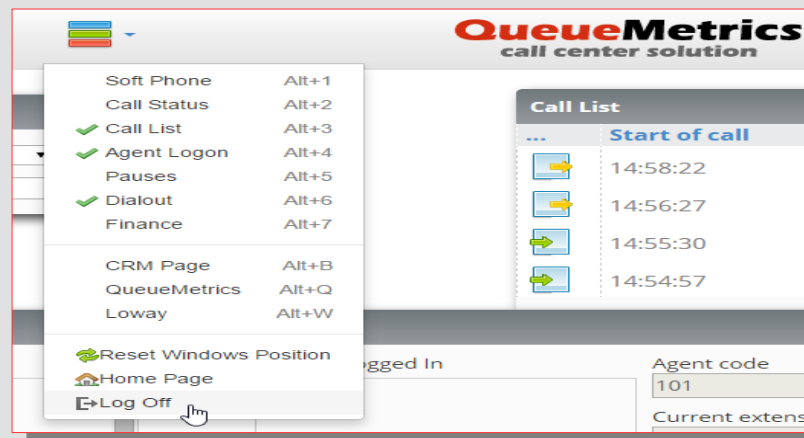
La nueva página de agentes en tiempo real integra un **softphone WebRTC**. Ahora el agente puede iniciar una llamada escribiendo el número y haciendo clic en el botón "Iniciar llamada".

Además, el softphone fue rediseñado para mejorar la usabilidad. Ahora muestra el identificador de llamadas para todas las llamadas entrantes.



### Procedimiento de Log-in Agente Directo

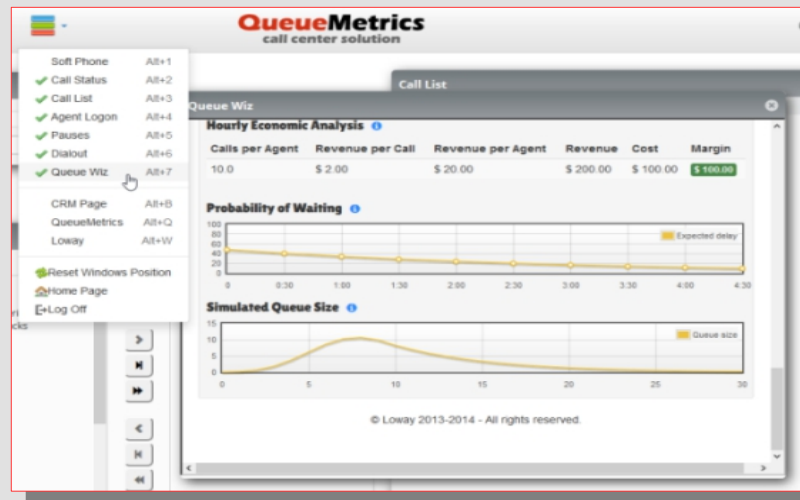
Los Agentes habilitados para usar Icon serán ahora dirigidos directamente a su página de agente en Tiempo Real en lugar de su página de inicio.



# Facilidad de uso y Diseño mejorados

## Panel Interior personalizable por el Agente

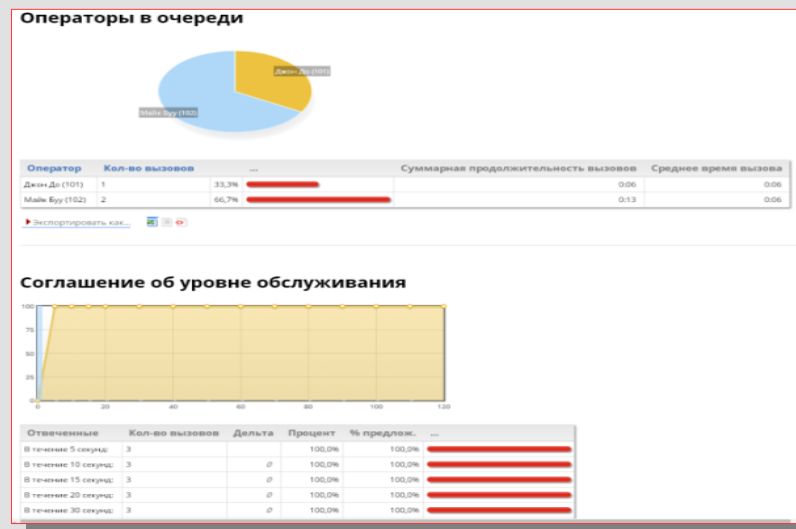
Un nuevo panel web personalizable es usado para incrustar un determinado sitio web o una página Intranet externos. El panel es actualizado cada vez que es seleccionado o cambiado de lugar, por lo que es posible utilizarlo para mostrar métricas de un sistema existente. El objetivo de este panel es permitir la integración con indicadores y/o mensajes personalizados.



## Completo soporte UTF-8

QueueMetrics es ahora completamente compatible con el set de caracteres **UTF-8**, con lo cual es posible utilizar cualquier caracter UTF-8 en la definición de los agentes, formularios QA, anotaciones y en cualquier elemento de los informes.

La codificación UTF-8 cubre ahora todas las funcionalidades, incluyendo la presentación de informes estadísticos, la página de operadores y funciones de QA, lo que hace que sea posible plena compatibilidad con todas las instalaciones a nivel internacional.



# Facilidad de uso y Diseño mejorados

## Nuevo informe "Agente por hora"

Este nuevo informe detalla el número de agentes disponibles en las colas seleccionadas por cada hora de cada día. La primera columna muestra la fecha a la cual se refiere el registro corriente.

**Agents by Hour**

Day	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Total
2014-11-09	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2014-11-10	1	1	1	1	1	3	3	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2014-11-11	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2014-11-12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	-	-	-	-	-	-	7

Export as...   

Las siguientes 24 columnas informan el número de agentes encontrados durante al menos un segundo en la hora asociada. Los números son mostrados en negro si la franja horaria fue cubierta completamente por los agentes, o mostrada en rojo si al menos un agente no está presente durante toda la hora. La última columna informa sobre los agentes vistos, durante al menos un segundo, durante el día.

# Facilidad de uso y Diseño mejorados

## Corrección de errores

Se solucionaron una serie de errores importantes así como un número de asuntos varios de menor entidad.

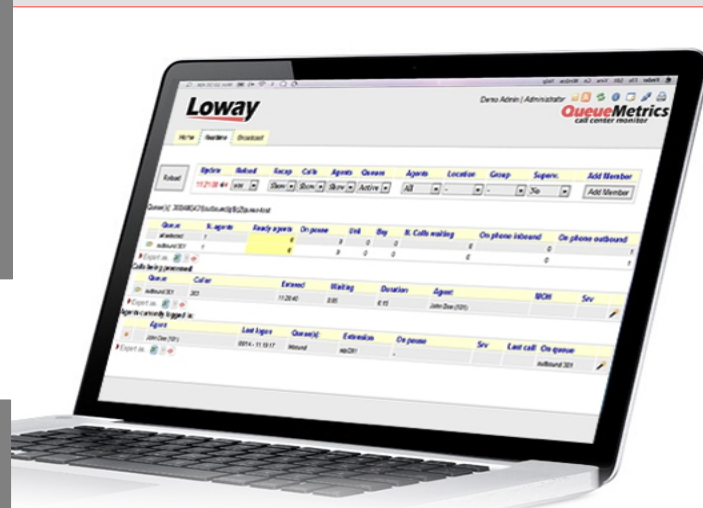
- #2609 Gráficos Flot operando en Retina Display.
- #2560 Todos los valores predeterminados para UTF-8.
- #2431 Json API: las variables decodificadas no se decodifican si hay un ID numérico.
- #2577 Transacción AMI operando con Asterisk 13.1.0
- #2360 Test XML-RPC API.
- #2544 Logueo de login fallidos por Fail2ban.
- #2438 QueueMetrics permite campos duplicados.
- #2368 Entrar y salir de pausa en el mismo segundo no funciona.
- #2556 Json API: hashcode incorrecto.
- #2606 Filtro Agente no funciona en el analizador de rendimiento.
- #2378 Monitoreo de llamado no está habilitado en Tiempo Real.
- #2559 QA: nombres en Cirílico no funcionan en QA.
- #2423 La pagina dbtest falla cuando se ejecuta el pool: URI.
- #2561 Cambios de nombres existentes TAGS a MARKERS.
- #2630 Colas definidas con gran cantidad de colas atómicas.
- #2541 Problemas leyendo desde DB Realtime usando useRowCache=true.
- #2437 Log verbose reducido con streaming de audio.
- #2604 Parametros por reportes no contiguos no son mantenidos correctamente.
- #2376 Ejecutando un informe cambia el código por defecto del agente.

# Prueba 100% Gratuita!

**Loway**  
Measure. Improve.

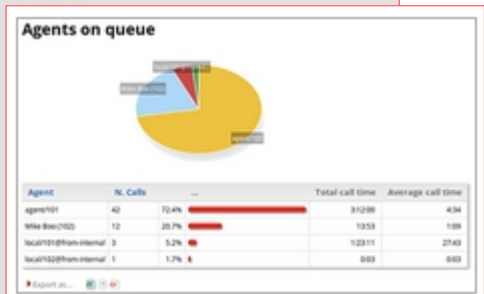
## Obtenga Hoy su Prueba Libre y Gratuita de QueueMetrics !

➔ <http://queuemetrics.com/try-free.jsp>



A screenshot of the QueueMetrics interface showing a list of call details. The table has columns for Call ID, Range, Status, Input, Name, and Quality Assurance. Below the table, there is a section for 'Call details' with fields for Start time, Status, Agent, Agent Group, Call ID, and AUCD. At the bottom, there is a table for 'Engagement' with columns for Code, Description, Status, N/A, and Value.

Code	Description	Status	N/A	Value
001	How positive clear and eager was the use of the Corporate greeting?	Y		
002	How well did the rep display courtesy?	Y		
003	How right's every word throughout the call?	Y		
004	How well did the rep vary the tone and speed of speech?	Y		
005	How clear and concise was the rep's resolution and presentation?	Y		
006	Did the rep use the correct hold procedure?	Y		
007	Did the rep sound pleasant?	Y		
008	Did the rep display active listening skills?	Y		
009	How positive and appropriate was the call closure phrase?	Y		



# QueueMetrics

## Loway: Soluciones a medida para su Call-Center Asterisk !

---

- **QueueMetrics** – el producto de referencia para el monitoreo y generación de informes para Call-Center basados en PBX Asterisk®.

<http://queuemetrics.com>

- **WombatDialer** – el marcador automático de nueva generación para PBX Asterisk®.

<http://wombatdialer.com>

- **QueueMetricsLive** – ejecute la misma instancia de QueueMetrics localmente o alojada – usted elige – camino natural de modernización.

<http://queuemetrics-live.com>

- **QueueWiz** – una aplicación *free* para el dimensionamiento de Call-Center, simulación de costos y ganancias.

<http://queuwiz.queuemetrics.com>

**Su consulta nos interesa**

**Loway**  
Measure. Improve.

**Escriba, comente, reserve su Webinar, para  
conocer más sobre **QueueMetrics** !**



**francesco.prior@loway.ch**

**Loway**

**Medir, Mejorar.**

**QueueMetrics**