



QueueMetrics de Loway

Su guía para la administración del Call Center Asterisk

Resumen de las funcionalidades

Un sistema de monitoreo y generación de informes es el componente más importante de cualquier Call Center. La puesta a punto y nivelación de todos los mecanismos y comunicaciones internas que conforman el complejo ecosistema de un Call Center dependen de la precisión de numerosas mediciones y del valor de los informes analíticos. Como la práctica lo demuestra, la administración eficiente de un Call Center que incorpora retroalimentación y mediciones precisas puede impulsar el desempeño de los agentes en un 50 a 100 % o más, mientras que mantiene la satisfacción del cliente o, incluso, la mejora.

El monitoreo y la generación de informes detallados sobre el desempeño del Call Center son tareas claves de QueueMetrics.

La totalidad del alcance operativo de QueueMetrics (QM) se puede dividir en cuatro categorías principales:

- 1. Informes.** Recopilación de datos detallados y generación de informes analíticos exhaustivos que incluyen más de 150 métricas. El sistema muestra los informes en un cómodo formato de tablas y gráficos.
- 2. Página del Supervisor del Call Center.** Monitoreo en tiempo real de las operaciones del Call Center y visualización de los datos correspondientes en la "Página del Supervisor del Call Center". Esta información permite controlar la situación actual e influenciar el trabajo de los agentes.
- 3. Página del Agente Icon.** Interacción con un agente de Call Center a través de la "página del Agente". Se trata de una estación de trabajo en la que el agente puede hacer un seguimiento de las llamadas entrantes, conectarse con colas asignadas, desconectarse de las colas durante los descansos e ingresar toda información necesaria relacionada con los llamados en el CRM y otras aplicaciones que podrían aparecer en las ventanas correspondientes.
- 4. Evaluación de calidad.** Esta característica le permite definir un conjunto de métricas que se utilizarán para calificar las llamadas. Gracias a esta característica, el equipo a cargo del control de calidad podrá calificar las llamadas mientras se las está procesando o a partir de grabaciones históricas, y podrá así realizar informes completos por cola y por agente.

1. Informes

1.1. Llamadas completadas

QM genera informes sobre las llamadas completadas y muestra los siguientes datos:

- cuándo ingresó la llamada;
- quién inició la llamada, quién la procesó y en qué cola;
- el tiempo de espera antes de que se conectara a la persona que llama con un agente y el tiempo que el agente necesitó para procesar la llamada;

- la cantidad de intentos realizados por la persona que llamó antes de ser atendida;
- cómo (y por qué motivo) finalizó la llamada;
- qué número se marcó;
- qué opciones fueron elegidas en el menú de voz (IVR);
- cuál fue el resultado de la llamada;
- durante cuánto tiempo estuvo en espera la llamada después de la conexión con un agente;
- a qué agente se transfirió la llamada;
- y más.

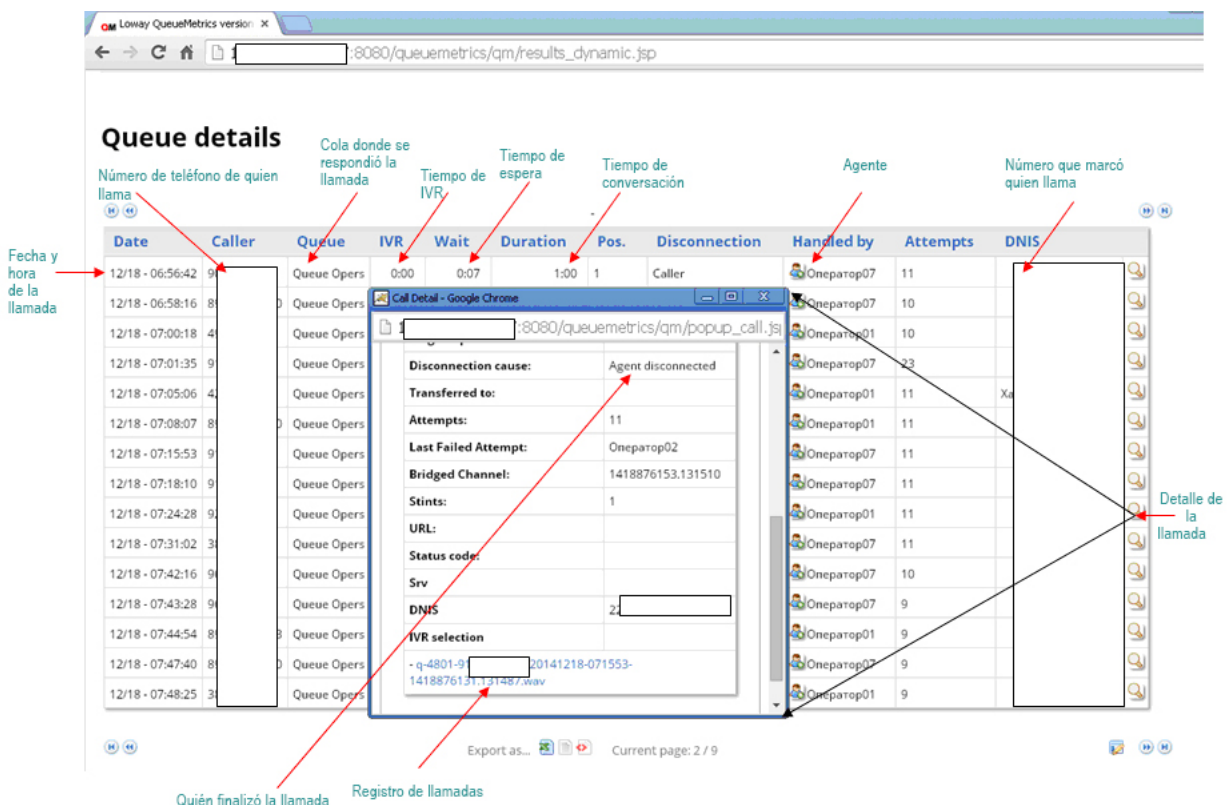


Figura 1

Además de los datos sobre la llamada antes mencionados, el informe de QM sobre llamadas fallidas incluye información acerca del motivo por el cual un agente no respondió una llamada: quizás se agotó el tiempo de espera de la cola, o un cliente abandonó la llamada en espera antes de que el agente respondiera.

También es posible hacer clic en un enlace y escuchar llamadas grabadas, directamente desde la página de detalles.

Con la ayuda de información detallada sobre las llamadas, QM genera informes estadísticos acerca del desempeño del Call Center para diferentes períodos de tiempo que contiene los siguientes datos:

- cantidad de llamadas exitosas y fallidas;

- tiempo de espera máximo, mínimo, promedio y total, y tiempo de procesamiento de las llamadas, así como datos relacionados con la calidad del servicio;
- desglose de llamadas por agente;
- desglose de llamadas por número marcado;
- desglose de llamadas transferidas desde números internos;
- desglose de llamadas por colas;
- desglose de llamadas por dirección (entrante o saliente);
- desglose de llamadas por número de posición en una cola;
- desglose de llamadas por elecciones realizadas en el IVR;
- estadísticas del tiempo en espera después de una conexión, por agente;
- estadísticas de los códigos de país y región desde donde se llama y de los suscriptores marcados;
- y más.

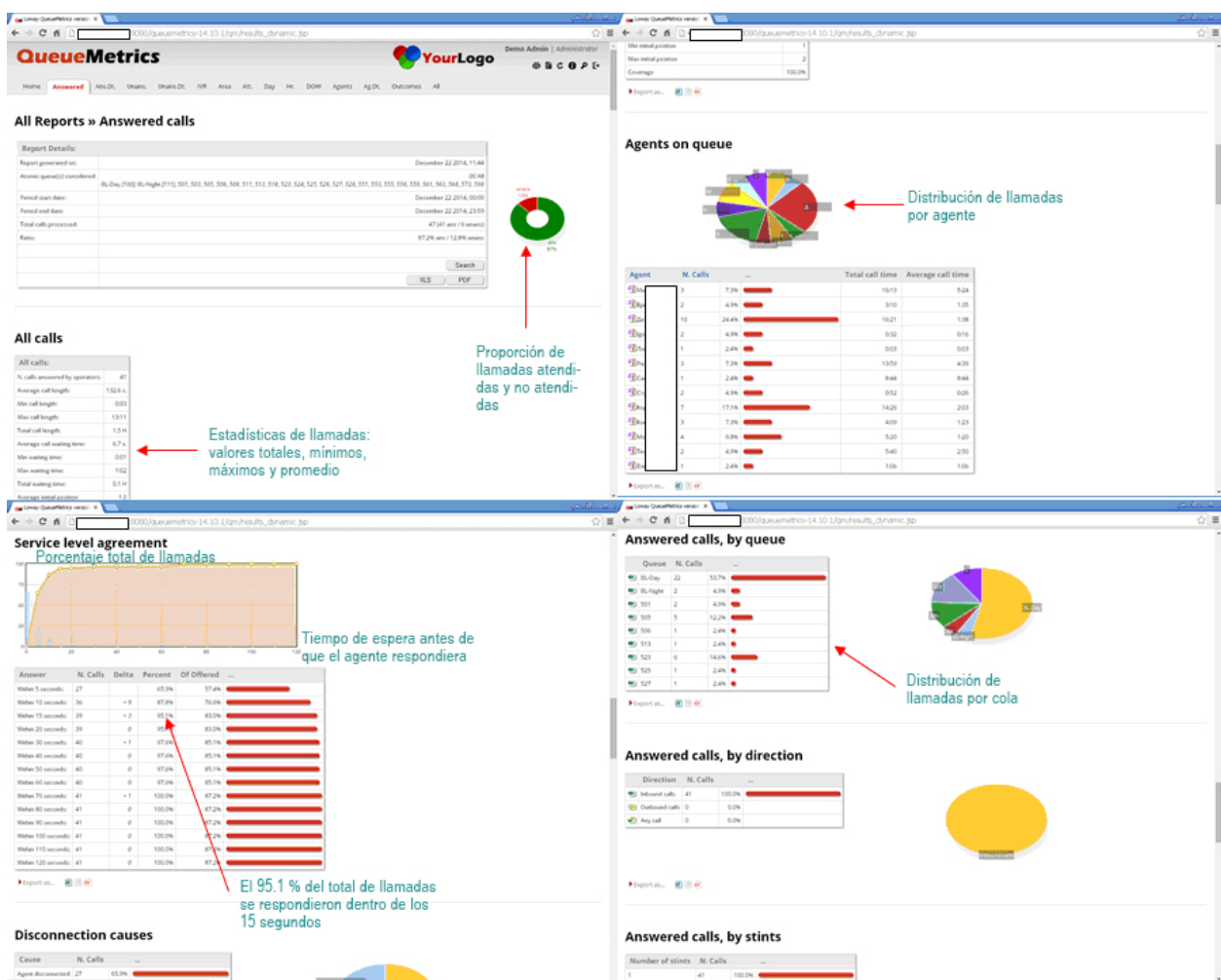


Figura 2

1.2. Sesiones de los agentes

QM también brinda información detallada acerca de las sesiones de trabajo de los agentes del Call Center, como la siguiente:

- horarios de inicio y finalización de la sesión de un agente, horario de ingreso y salida del modo de pausa;
- el motivo de una pausa.

Según la información detallada en lo que respecta a las sesiones de los agentes, QM resume y muestra los siguientes datos para diferentes períodos de tiempo:

- tiempo de trabajo y tiempo de pausa de un agente;
- cantidad de tiempo remunerado y no remunerado de un agente;
- tiempo máximo, mínimo, promedio y total de la sesión de un agente;
- estadísticas de sesiones de agentes por grupo y ubicación física.

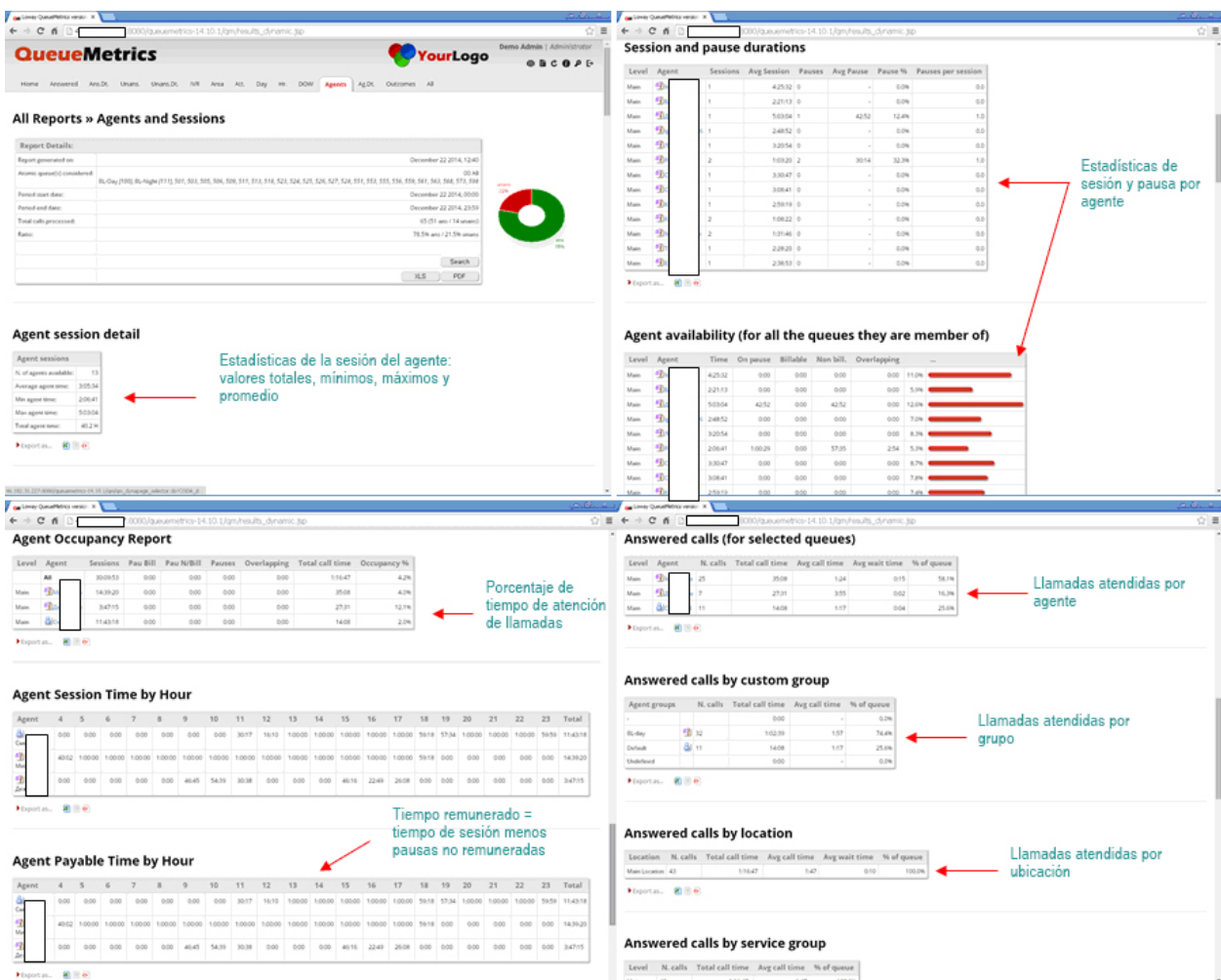


Figura 3

2. Página del Supervisor del Call Center

Un Supervisor de un Call Center puede hacer un seguimiento en tiempo real de los siguientes datos sobre colas, llamadas y agentes:

- colas, cantidad de agentes en cada una de ellas, al igual que la cantidad de agentes disponibles;
- llamadas entrantes actuales: número telefónico de la persona que llama, tiempo de espera, tiempo de conversación y qué agente tomó la llamada;
- cantidad de agentes en línea, un determinado estado (disponible, ocupado, en pausa), tiempo de la última conexión a una cola, duración de la última llamada y nombre de la cola, lugar donde este agente procesó su última llamada.

Es posible recibir notificaciones (visuales y/o sonoras) cuando se exceden valores de umbrales importantes: cantidad de llamadas en espera, cantidad de agentes disponibles, tiempo de espera, etc.

Un Supervisor del Call Center puede usar la interfaz de esta página para lo siguiente:

- agregar y eliminar agentes de una cola;
- escuchar las conversaciones en curso de un agente;
- enviar mensajes instantáneos a los agentes;
- abrir y ver el escritorio de un agente a través de un acceso remoto.

The screenshot displays the QueueMetrics Realtime dashboard. At the top, there are navigation tabs for Home, Realtime, and Broadcast. Below this is a control bar with buttons for Update, Reload, Recap, Calls, Agents, Queues, Location, Group, Superv., and Add Member. The main content area is divided into three sections:

- Queue Statistics:** A table showing real-time data for various queues. The 'On phone inbound' column is highlighted in yellow, indicating a notification threshold has been exceeded.

Queue	N. agents	Ready agents	On pause	Unk	Bsy	N. Calls waiting	On phone inbound	On phone outbound
all selected	8		5	0	0	0	3	0
Queue Opers	7		5	0	0	1	1	0
Greetings from J	1	0	0	0	2	0	1	0
Queue Opers and Admins	0	0	0	0	2	0	1	0
- Calls being processed:** A table showing active calls with columns for Queue, Caller, Entered, IVR, Waiting, Duration, Agent, MOH, and Srv. The 'Duration' column is highlighted in red.

Queue	Caller	Entered	IVR	Waiting	Duration	Agent	MOH	Srv
Queue Opers	83	13:42:18	0:00	0:02	5:04	Оператор12		
Greetings from J	92	13:44:17	0:00	0:25	2:42	Администратор04		
Queue Opers and Admins	49	13:45:53	0:00	0:18	1:13	Оператор09		
- Agents currently logged in:** A table showing the status of agents, including their last logon time, queue, extension, and current state.

Agent	Last logon	Queue(s)	Extension	On pause	Srv	Last call	On queue
Оператор01	12/22 - 07:18:42	Queue Opers		-		13:36:20	Greetings from J
Оператор04	12/22 - 09:26:12	Queue Opers		-		13:45:02	Queue Opers
Оператор07	12/22 - 09:00:34	Queue Opers		-		13:32:42	Queue Opers
Оператор08	12/22 - 05:06:12	Queue Opers		-		13:45:12	Quick Queue Opers and Admins
Оператор09	12/22 - 07:54:57	Queue Opers		-			Queue Opers and Admins
Оператор10	12/22 - 06:48:15	Queue Opers		-		13:45:44	Queue Opers
Оператор12	12/22 - 10:09:40	Queue Opers		-			Queue Opers

Annotations on the screenshot include:

- Red arrows pointing to the yellow highlight in the Queue Statistics table: "Estadística de colas en tiempo real: cantidad de agentes ocupados y disponibles, cantidad de llamadas en espera, etc." and "Color de notificaciones (configurable) para valores umbrales excedidos."
- Red arrows pointing to the 'Srv' column in the Calls being processed table: "Todas las llamadas actuales" and "El Supervisor puede escuchar esta llamada con un clic en el icono".
- Red arrows pointing to the 'Srv' column in the Agents currently logged in table: "El Supervisor puede observar la pantalla del agente (con un cliente VNC), y enviar mensajes." and "El Supervisor puede agregar, quitar y poner en pausa a los agentes en las colas." (with a sub-menu showing VNC, JM, Remove Member, Pause Agent, and Unpause Agent options).

Figura 4

3. Página del agente en tiempo real

La página del agente del Call Center contiene información acerca de todas las llamadas actuales del agente, incluido lo siguiente:

- horario de inicio de la llamada;
- tiempo de espera y tiempo de conversación;
- la cola, donde se procesó la llamada;
- el número telefónico de quien llama y el número interno donde se transfirió la llamada.

Para cada llamada, el agente podrá abrir de forma manual o automática una página de interfaz conectada (de haberla) en el sistema de CRM local o en otra aplicación (tarjeta del contratista, referencia del cliente, etc.).

El agente puede seleccionar un resultado para cada una de las llamadas desde una lista desplegable ajustable. Por ejemplo, información sobre la etapa de la venta (vendido, pendiente, cancelado), si el agente es un gerente de ventas.

El agente puede usar su interfaz para ingresar y abandonar una cola, cambiar al modo pausa, seleccionar un indicador de pausa (Almuerzo, Descanso para ir al baño, etc.), iniciar una llamada saliente, marcar un número mediante un Softphone integrado, y también ver su estado actual.

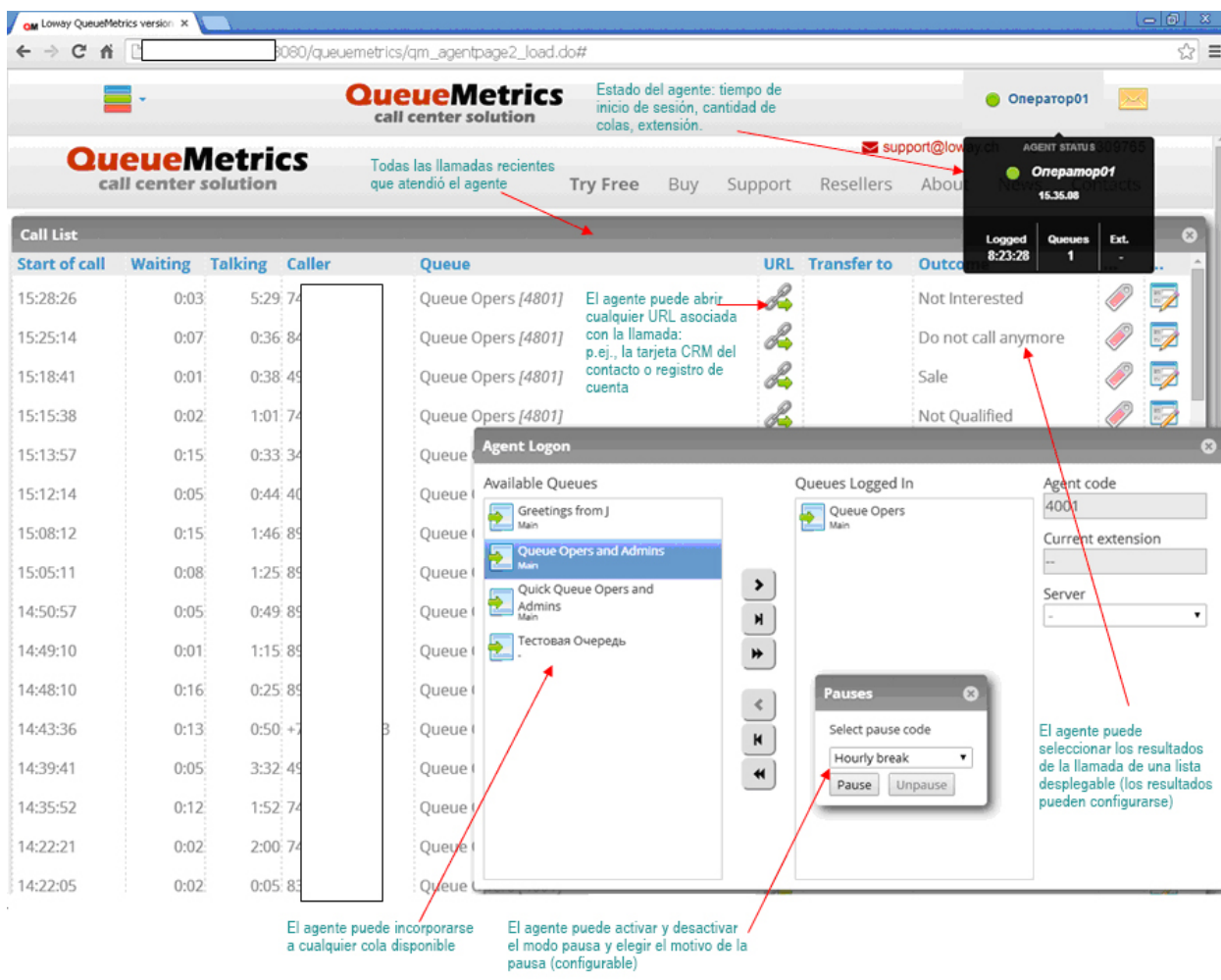
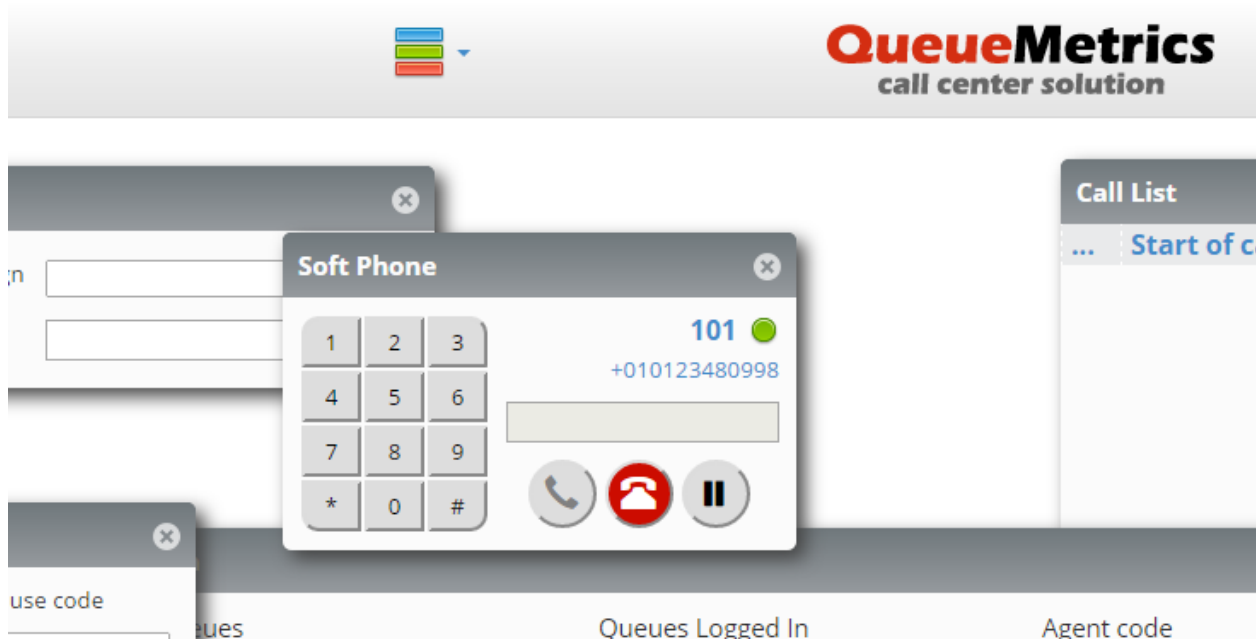


Figura 5

La nueva página del agente Icon integra nativamente un Softphone SIP; se ha comprobado que este Softphone funciona correctamente con el explorador Chrome y Asterisk 11+webrtc2sip o Asterisk 12/13. El Softphone se registra automáticamente en el servidor SIP/WebRTC con las credenciales SIP

especificadas en la página de administración del usuario y aparece un icono verde en el panel del Softphone. Para iniciar las llamadas el agente puede marcar el número al que llamará y después hacer clic en el botón "Iniciar Llamada" (Start Call).



Cada vez que el agente recibe una llamada de la cola, el Softphone aparece y el botón "Iniciar Llamada" (Start Call) comienza a parpadear. Al hacer clic en "Iniciar Llamada" (Start Call) el mismo agente puede responder la llamada. Durante la llamada, se pueden enviar rápidamente tonos de marcado DTMF con un clic en el teclado que está en el panel.

4. Evaluación de calidad

QueueMetrics de Loway permite un control de calidad automatizado de gran alcance del trabajo de los agentes.

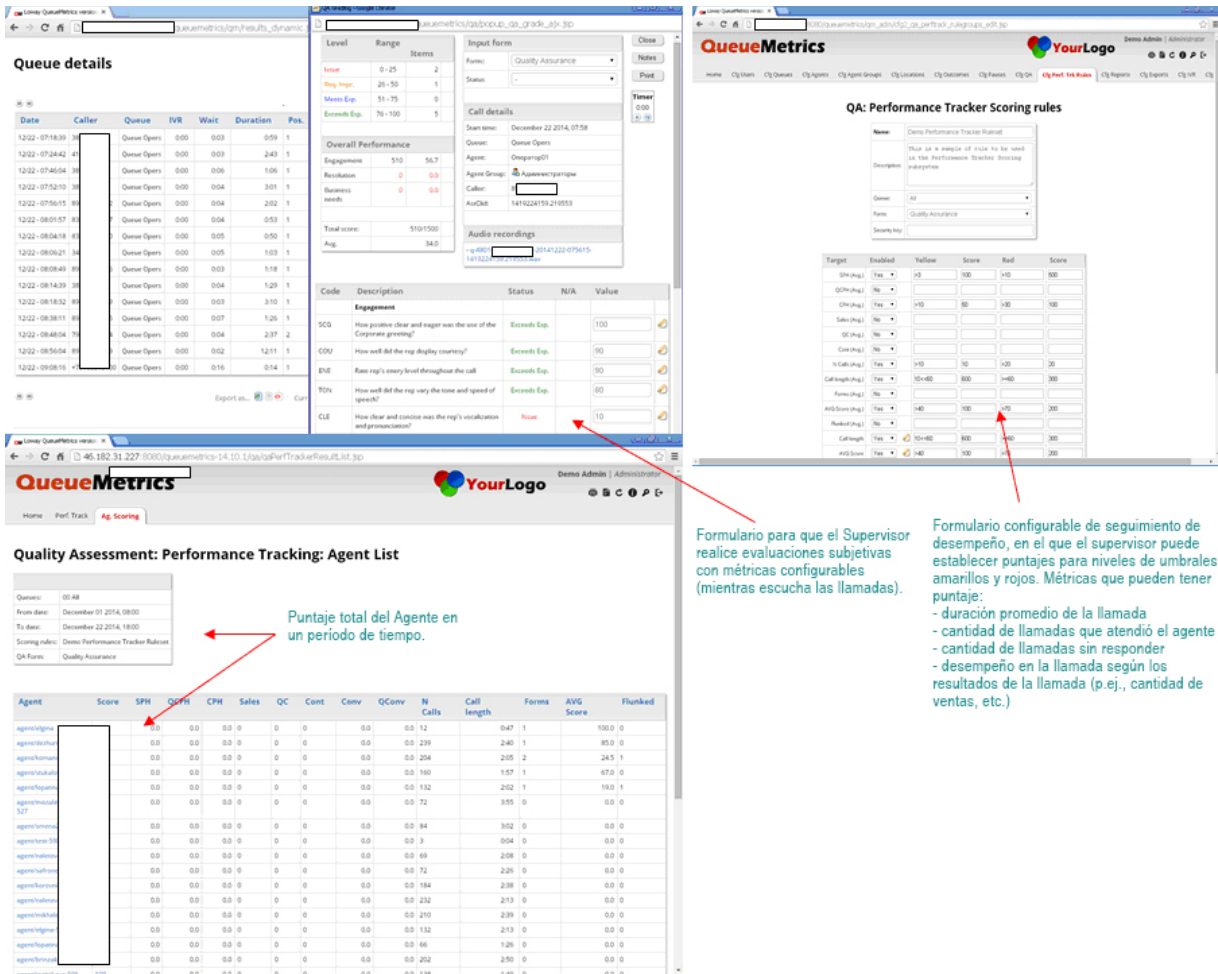
Le permite crear un formulario que contiene criterios de control ajustables para llevar a cabo un control de calidad subjetivo. Un empleado del Call Center responsable del control de la calidad escucha las grabaciones de las conversaciones de los agentes con los clientes y evalúa a cada agente según el criterio que elija, por ejemplo:

- en qué medida el agente se mostró amable y cortés con un cliente;
- en qué medida las respuestas del agente fueron útiles, suficientes, etc.;
- si el agente siguió los estándares corporativos mientras procesó la llamada de un cliente;
- si se resolvió el problema del cliente;
- otros criterios ajustables.

Además del control de calidad subjetivo, existe la posibilidad de configurar el seguimiento objetivo del desempeño de los agentes. La configuración puede incluir valores máximos y mínimos en lo que respecta al exceso de umbrales, así como los valores para los siguientes criterios en el desempeño de los agentes:

- cantidad de llamadas procesadas;
- duración de las llamadas procesadas;
- cantidad de llamadas perdidas;
- resultado de las llamadas;
- otros criterios.

Basándose en una evaluación objetiva y subjetiva de la calidad del trabajo de los agentes, el sistema genera un informe global que contiene la evaluación final de la calidad del desempeño de los agentes para el período de tiempo determinado, con la posibilidad de llevar a cabo un estudio detallado de las evaluaciones según cada criterio para todos los agentes.



Formulario para que el Supervisor realice evaluaciones subjetivas con métricas configurables (mientras escucha las llamadas).

Formulario configurable de seguimiento de desempeño, en el que el supervisor puede establecer puntajes para niveles de umbrales amarillos y rojos. Métricas que pueden tener puntaje:
 - duración promedio de la llamada
 - cantidad de llamadas que atendió el agente
 - cantidad de llamadas sin responder
 - desempeño en la llamada según los resultados de la llamada (p.ej., cantidad de ventas, etc.)

Figura 6

Todas las características antes mencionadas de QueueMetrics permiten que cualquier instalación Asterisk pueda convertirse en un Call Center a gran escala.

QueueMetrics está diseñado para Call Centers integrados sobre uno o más servidores y que emplean hasta 1000 agentes. QueueMetrics puede integrarse con cualquier instalación Asterisk: "puro", FreePBX, Elastix etc.

Asterisk tiene una muy amplia gama de características para implementar una variedad de lógicas de procesamiento para llamadas entrantes, especialmente en la instalación "pura" (administración a través de líneas de comando). Por consiguiente, esta IP PBX se puede utilizar para construir un Call Center con una funcionalidad que podría satisfacer cualquier requisito y necesidad de un cliente. Dicho Call Center podría implementarse en unos pocos días y con un costo que sería decenas o hasta centenas de veces más bajo, si se lo compara con el de las soluciones tradicionales de nivel corporativo.

Regístrese para obtener una prueba gratuita de una versión de DEMO completa en <http://queuemetrics.com/try-free.jsp>

Texto de Dmitry Komov, **SoftBCom** <http://www.softbcom.ru>
 Edición y revisión de Marco Signorini, **Loway** www.loway.ch