



Manual de Reportes

Intelligent Queue Management
Manual de Usuario
Grupo LA, S.A.
Autor: Alberto Ruiz



OBJETIVO

El objetivo de este manual es facilitar el uso y entendimiento del sistema de gestión de filas iQM de manera visual.



Reportes

Manual de Usuario

Control de colas

Tablero
Usuarios
Servicios
Multimedia
Salas
Colas
Escritorios
Asignación de escritorios
Motivos de descanso
Campo auxiliar
Configuración
Panel de escritorios
Turnos abandonados
Reportes
Asuetos
Turnos
Desempeño de agentes
Actividad de agentes
Comparativo de visitas
Visitas por género
Visitas por edad

Turnos

Pantalla para la visualización de los turnos atendidos con todos sus detalles

Fecha inicial: 26/09/2018

Fecha final: 26/09/2018

Fecha inicial del reporte parametrizable

Fecha final del reporte parametrizable

Reporte descargable

Descargar

Buscar

Mostrar: 10

Buscar:

Fecha de creación	Fecha de asignación	Fecha de finalización	Tiempo de espera (Minutos)	Tiempo de atención (Minutos)	Número	Cliente	Teléfono	Correo electrónico	Dirección	Estado	Servicio	Cola
26/09/18 12:18	26/09/18 12:21	26/09/18 12:37	2.70	16.50	SAC001	JUAN MAURICIO GALLARDO ESCOBAR	55555555	N/A	CAMPUS TECNOLÓGICO TEC 1-00 ZONA 4. GUATEMALA GUATEMALA	Atendido	Servicio al Cliente	General
26/09/18 12:48	26/09/18 12:48		0.47		SAC002	JUAN MAURICIO GALLARDO ESCOBAR	55555555	N/A	CAMPUS TECNOLÓGICO TEC 1-00 ZONA 4. GUATEMALA GUATEMALA	Abandonado registrado	Servicio al Cliente	General
26/09/18 13:00	26/09/18 13:01	26/09/18 13:05	0.32	3.98	SAC003	JUAN MAURICIO GALLARDO ESCOBAR	55555555	N/A	CAMPUS TECNOLÓGICO TEC 1-00 ZONA 4. GUATEMALA GUATEMALA	Atendido	Servicio al Cliente	General

Estado en rojo indica turno abandonado

Control de colas

Desempeño de agentes

Fecha inicial: 26/09/2018

Fecha final: 26/09/2018

Descargar

Buscar

Mostrar: 10

Buscar:

Usuario	Nombre	Apellido	Atendidos	Abandonados	Tiempo promedio de atención (minutos)	Actividad
agente	Mariano	Gálvez	2	1	2.65	12.43%

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

Reporte descargable

Fecha inicial del reporte parametrizable

Fecha final del reporte parametrizable

Número de turnos atendidos por determinado agente

Número de turnos abandonados

Tiempo promedio de atención en minutos del agente

Rendimiento del agente, porcentaje de actividad en el día

Tablero

Usuarios

Servicios

Multimedia

Salas

Colas

Escritorios

Asignación de escritorios

Motivos de descanso

Campo auxiliar

Configuración

Panel de escritorios

Turnos abandonados

Reportes

Asuetos

Turnos

Desempeño de agentes

Actividad de agentes

Comparativo de visitas

Visitas por género

Visitas por edad

Control de colas

Tablero

Usuarios

Servicios

Multimedia

Salas

Colas

Escritorios

Asignación de escritorios

Motivos de descanso

Campo auxiliar

Configuración

Panel de escritorios

Turnos abandonados

Reportes

Asuetos

Turnos

Desempeño de agentes

Actividad de agentes

Comparativo de visitas

Visitas por género

Visitas por edad

Actividad de agentes

Bitácora de los estados del agente, sus actividades y pausas.

Reporte descargable

Fecha inicial del reporte parametrizable

Fecha final del reporte parametrizable

Descargar

Buscar

Mostrar 10

Buscar:

Fecha	Escritorio	Usuario	Nombre	Apellido	IP	Estado anterior	Nuevo estado	Motivo
2018-09-26 12:21:09	1	agente	Mariano	Gálvez	181.174.122.249	Inactivo	Disponible	
2018-09-26 12:21:11	1	agente	Mariano	Gálvez	181.174.122.249	Disponible	En servicio	
2018-09-26 12:37:42	1	agente	Mariano	Gálvez	181.174.122.249	En servicio	Disponible	
2018-09-26 12:47:28	1	agente	Mariano	Gálvez	181.174.122.249	Disponible	En pausa	Refacción
2018-09-26 12:48:46	1	agente	Mariano	Gálvez	181.174.122.249	En pausa	Disponible	
2018-09-26 12:48:46	1	agente	Mariano	Gálvez	181.174.122.249	Disponible	En servicio	
2018-09-26 12:49:41	1	agente	Mariano	Gálvez	181.174.122.249	En servicio	Disponible	
2018-09-26 12:56:29	1	agente	Mariano	Gálvez	181.174.122.249	Disponible	Inactivo	Cierre de sesión
2018-09-26 13:01:05	1	agente	Mariano	Gálvez	181.174.122.249	Inactivo	Disponible	
2018-09-26 13:01:06	1	agente	Mariano	Gálvez	181.174.122.249	Disponible	En servicio	

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 12 registros

Anterior12Siguiente











