

Reporte de Llamadas por Grupo

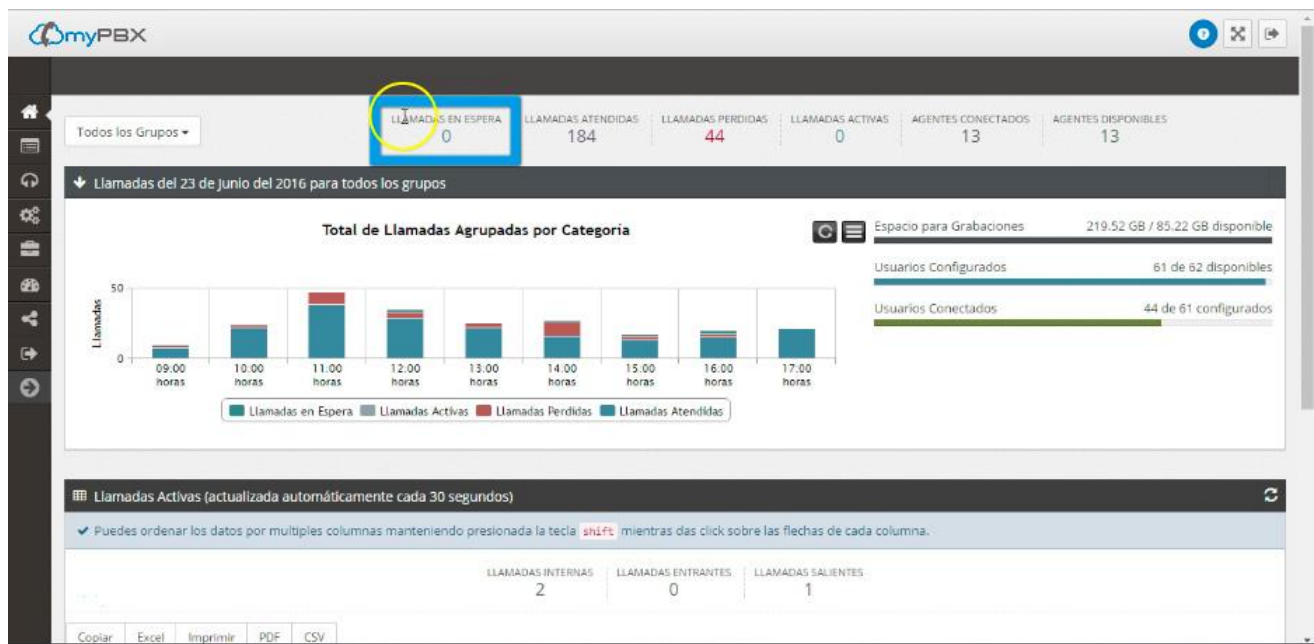
IMPORTANTE: Este artículo tiene un video tutorial en donde se explica fácilmente y paso a paso el procedimiento, te recomendamos verlo en: <https://mypbx.io/blog-es/reporte-de-llamadas-por-grupo/>

La información de estadísticas que te proporciona tu conmutador myPBX es una de sus grandes ventajas. Con ella podrás determinar cómo funcionan las cosas en tu negocio y hacer ajustes según sea necesario.

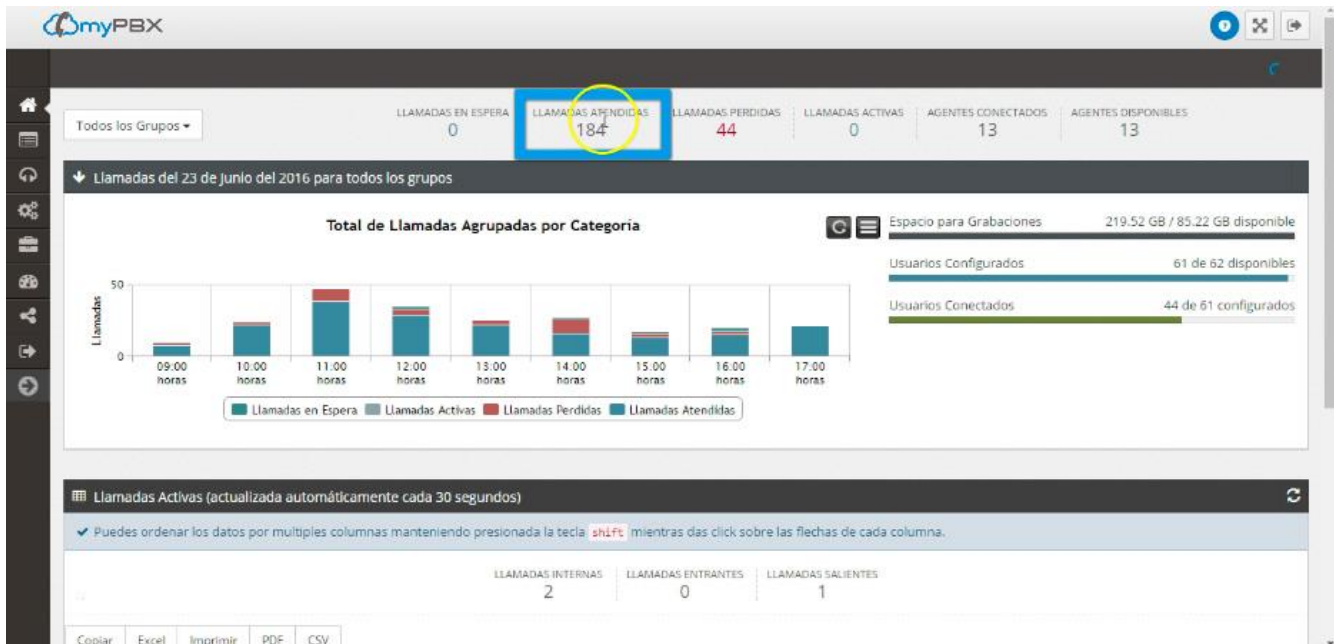
El Reporte de Llamadas por Grupo en la página principal que ves al acceder el [panel de control](#) de tu conmutador, así que primero ingresa a esta página con tus datos.

Conoce el Reporte de Llamadas

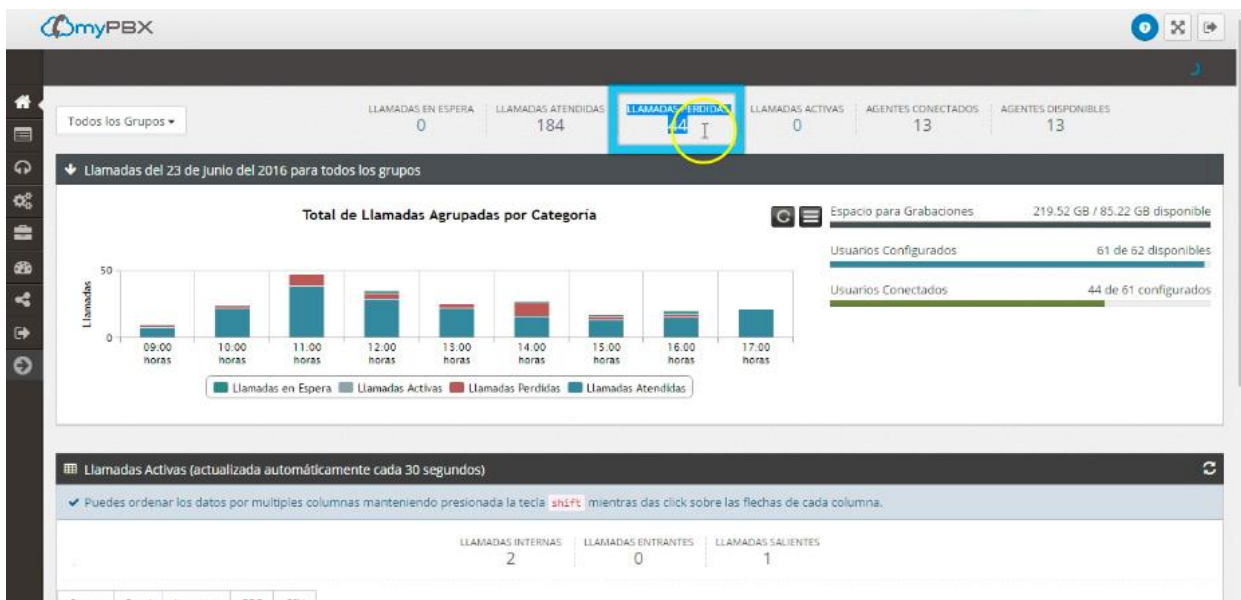
Si no quieres ver el video tutorial de arriba, aquí te explicamos cómo funciona el reporte de llamadas. En la página principal del [panel de control](#) podrás ver el reporte de llamadas el cual se genera en forma diaria. En la parte superior podrás ver llamadas en espera, aquí se indica el número de llamadas en espera en este momento.



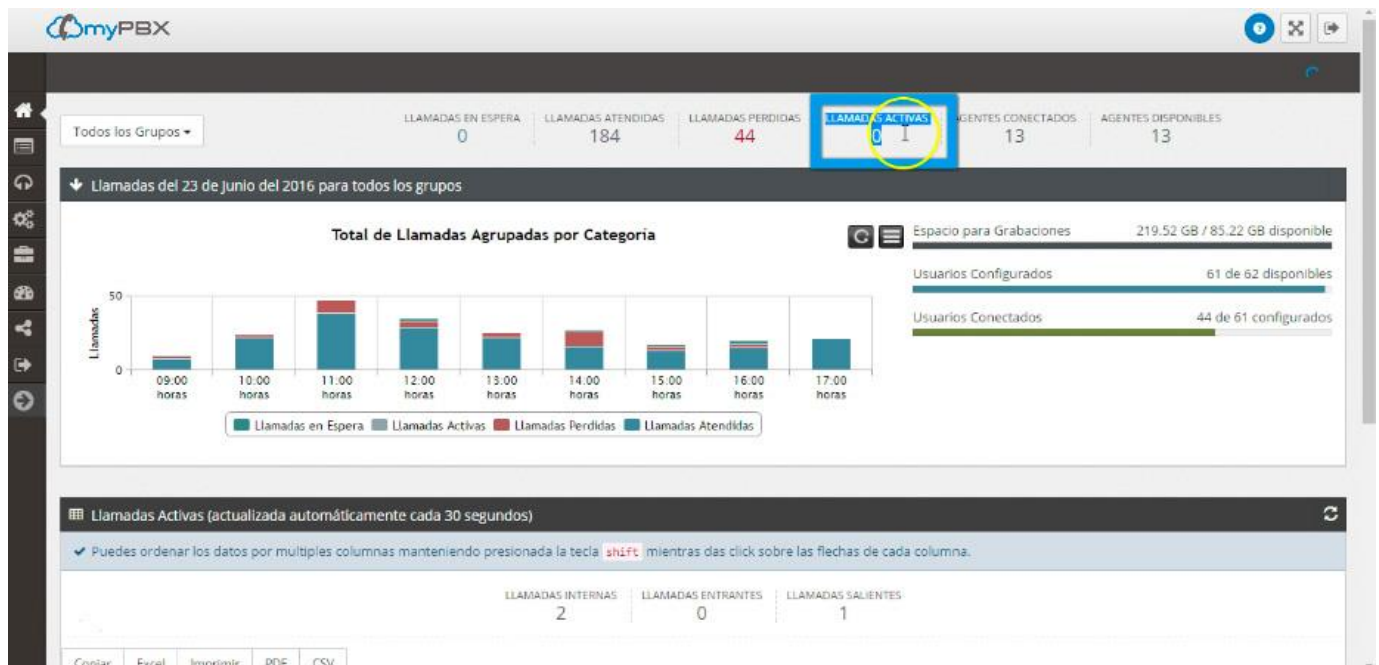
A un lado puedes ver las llamadas atendidas, es decir las llamadas que el día de hoy se han contestado.



El siguiente dato son las llamadas perdidas , estas son todas llamadas que no fueron contestadas.



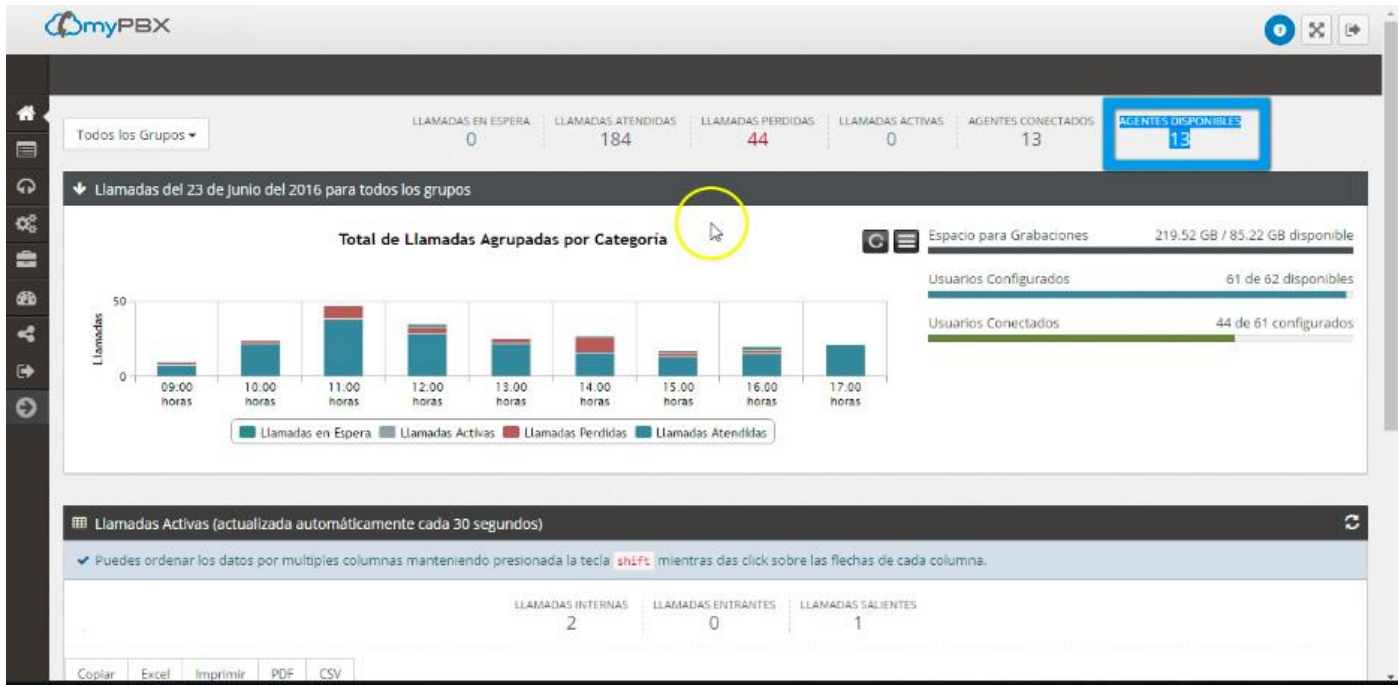
Posteriormente están las llamadas activas que son las que en este momento se está realizando.



Después vemos agentes conectados, es decir el número de extensiones (usuarios) que está en este momento conectados a tu conmutador y que pueden recibir una llamada.

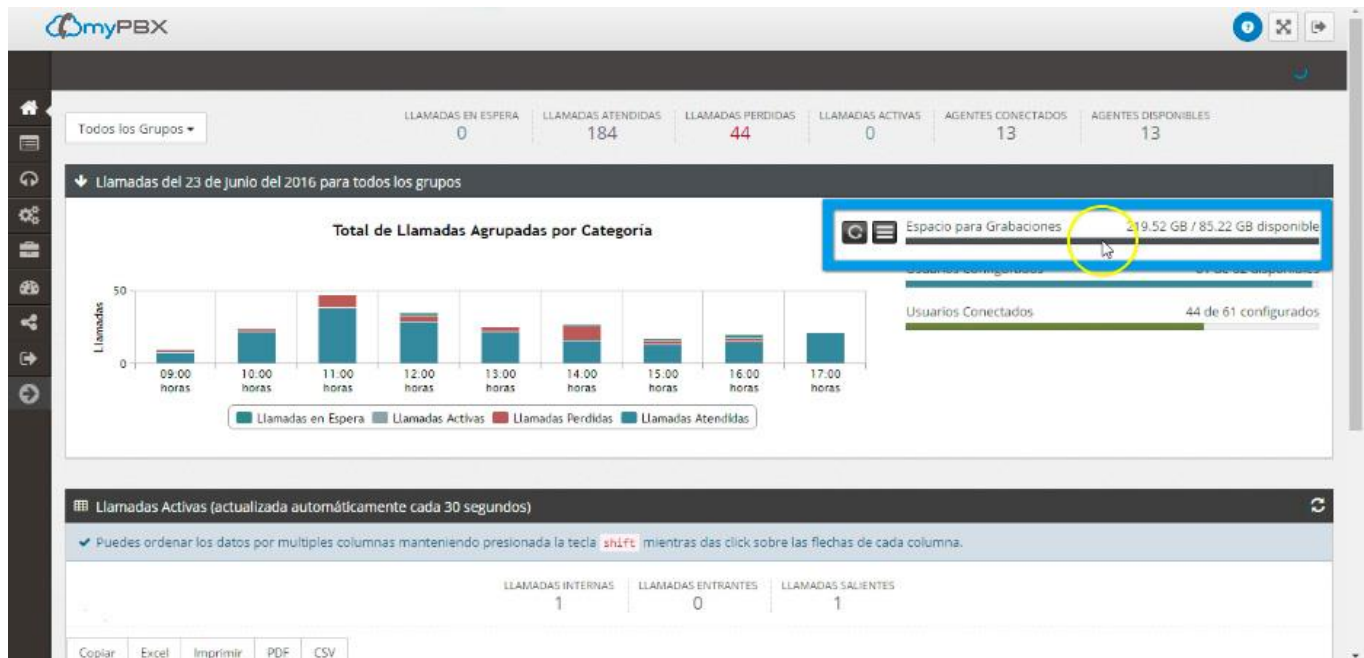


Al final vemos agentes disponibles, que indica las extensiones (usuarios) que no están en una llamada y que están libres para contestar.



Debajo a la derecha en Espacio para Grabaciones se indica el espacio disponible en Gigabytes para almacenar llamadas disponibles.

Una vez que este espacio se llena el sistema las borra las llamadas del día más antiguo que haya grabado para liberar espacio y tener en donde grabar, por esta razón cuando comiences con tu servicio de conmutador la barra se irá llenando y una vez que la veas casi llena casi siempre se quedará así pues solo se libera un día de espacio de llamadas para poder grabar.



Justo abajo en dice Usuarios Configurados se muestran el total de usuarios (extensiones) que tienes contratados, cuántos usas y cuántos tienes disponibles.

En la imagen de ejemplo dice 61 de 62, es decir se han configurado 61 usuarios y queda uno disponible con el cual se puede crear una nueva extensión. Si requieres más contáctanos y en minutos estarán disponibles.

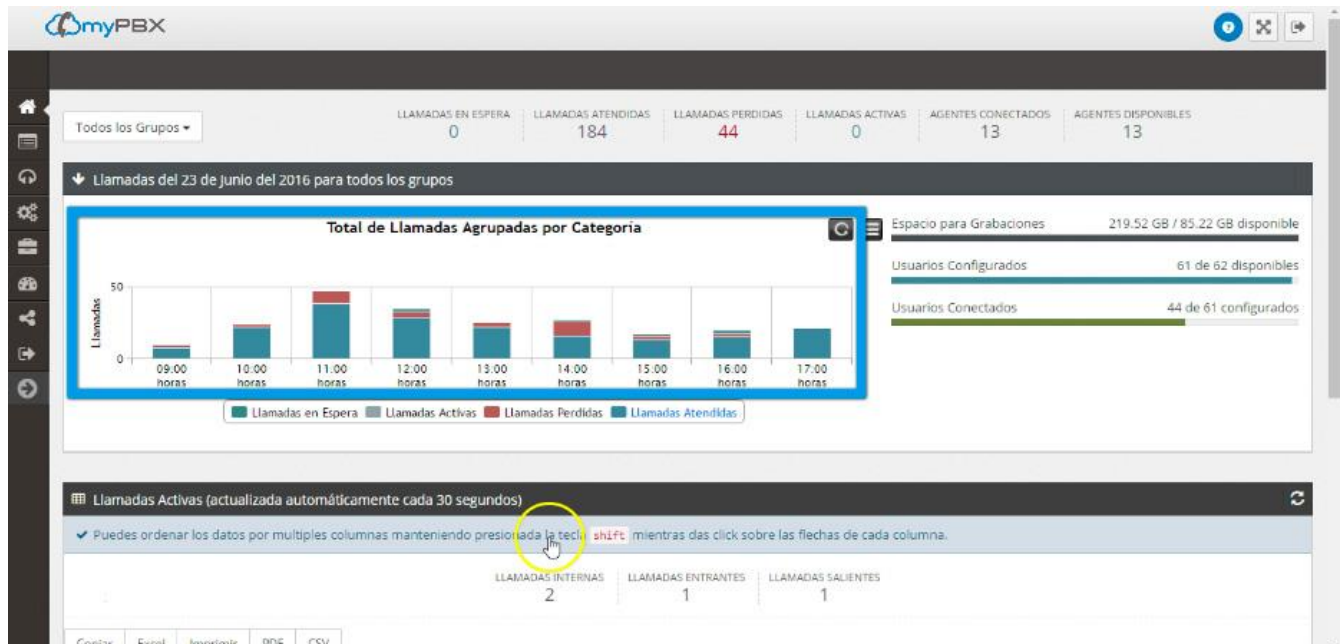


Los Usuarios Conectados son aquellos que están en este momento usando tu Conmutador myPBX.
En este ejemplo sólo 44 extensiones están conectadas al conmutador de las 61 extensiones que se han creado.

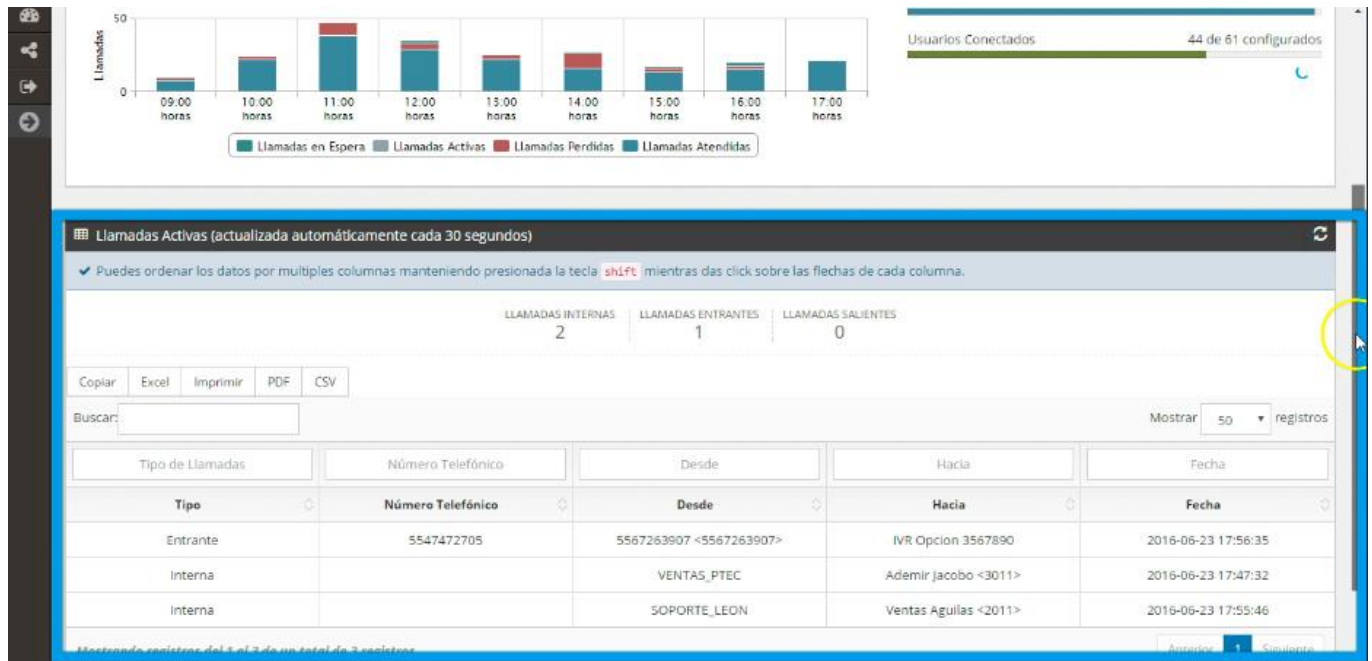


Del lado izquierdo verás una gráfica que muestra por cada hora cómo se han atendido tus llamadas. La barra que corresponde a 09:00 te muestra la estadística para llamadas que ocurrieron de las 09:00:00AM a las 09:59:59AM

Éste dato es muy útil pues te permite conocer los horarios en los que está tu equipo de trabajo más ocupado. A simple vista en la gráfica que te presentamos puedes ver que de las 11 a las 11:59 y de las 14 a las 14:59 se perdieron la mayor cantidad de las llamadas, quizás en esta empresa sea una buena idea escalonar los horarios de comida para que haya más personal disponible entre las 14 y las 14:59 para atender las llamadas.



Por último tenemos una lista de Llamadas Activas en este momento, esta lista se actualiza cada 30 segundos.
 Las Internas son las que realizas entre extensiones de tu Conmutador.
 Las Entrantes son las que recibes de personas que llaman a tu empresa.
 Las Salientes son las llamadas que realizas a personas fuera de tu empresa.



Como habrás notado en el ejemplo se muestra para Todos los Grupos de Trabajo, pero puedes seleccionar Grupos de Trabajo de forma individual para ver sus estadísticas.

