

x-caracal - Conoce y controla el rendimiento de tu equipo de ventas

x-caracal - Conoce y controla el rendimiento de tu equipo de ventas	1
Vista general del panel de x-caracal	2
Licencias y requisitos	3
Lista de características	4

x-caracal - Conoce y controla el rendimiento de tu equipo de ventas

x-caracal es una solución de estadísticas ACD (Automatic Call Distributor o distribuidor automático de llamadas) ligera, ágil y eficiente que te facilita todos los datos que necesitas para llevar las riendas de tu negocio.

Las estadísticas ACD permiten que las empresas midan sus rendimientos comerciales, mejoren el nivel del servicio de atención al cliente y tomen decisiones basadas en los datos.

Sin embargo, muchos sistemas de estadísticas ACD son:

- demasiado pesados de instalar y usar (por lo que quedan fuera del alcance de las pymes).
- solo aportan estadísticas parciales, ya que no están completamente integrados en el sistema de comunicación de la empresa (por ejemplo, no supervisan los dispositivos móviles de los agentes).

Al contrario que otros sistemas ACD, x-caracal es:

- **Ligero:** desde el navegador, alojado en la nube, no requiere instalación.
- **Ágil:** te proporciona información constante sobre la calidad de tus interacciones con los clientes y los aspectos que necesitan mejorar.
- **Eficiente:** completamente integrado con el sistema de comunicación Wildix, supervisa todos los dispositivos de los agentes, incluyendo los móviles.



x-caracal

x-caracal es una herramienta integrada de **Business Intelligence** que te ayuda a minimizar las actividades poco productivas y centrarte en aumentar la satisfacción de los clientes y las ventas.

Vista general del panel de x-caracal

- **Realtime** - estadísticas en tiempo real por cola/agente
- **Distribution** - informes de distribución de llamadas por día, semana, hora, agente, etc.
- **Answered** - información detallada e informes sobre las llamadas respondidas
- **Unanswered** - información detallada e informes sobre las llamadas no respondidas
- **Agent** - facilita la medición del rendimiento de los equipos
- **Search** - permite encontrar información sobre una llamada específica

Realtime
Distribution
Answered
Unanswered
Agent
Search

Answered Dashboard: by Agent

Answered by Agent Filter

Q Search:

Agent	Received	Completed	Transferred	% Calls	Talk Time	% Talk Time	Avg Talk Time	Ring Time	Wait Time	Avg Wait Time	Max Wait Time
Agent/303	22	22	0	10.23 %	00:43:48	4.22 %	00:01:59	00:00:59	00:02:26	00:00:06	00:00:27
Agent/310	5	3	2	2.33 %	00:20:01	1.93 %	00:04:00	00:00:40	00:00:42	00:00:08	00:00:10
Agent/321	2	2	0	0.93 %	00:00:43	0.07 %	00:00:21	00:00:19	00:00:20	00:00:10	00:00:14
Agent/327	8	7	1	3.72 %	00:07:38	0.74 %	00:00:57	00:01:31	00:01:36	00:00:12	00:00:15
Agent/420	2	2	0	0.93 %	00:05:51	0.56 %	00:02:55	00:00:14	00:00:32	00:00:16	00:00:24
Agent/424	1	1	0	0.47 %	00:04:29	0.43 %	00:04:29	00:00:05	00:00:07	00:00:07	00:00:07
Agent/425	2	2	0	0.93 %	00:07:52	0.76 %	00:03:56	00:00:07	00:00:09	00:00:04	00:00:07
Agent/426	1	1	0	0.47 %	00:01:44	0.17 %	00:01:44	00:00:09	00:00:10	00:00:10	00:00:10
Agent/471	1	1	0	0.47 %	00:00:01	0.00 %	00:00:01	00:00:28	00:00:50	00:00:50	00:00:50
Agent/566	24	24	0	11.16 %	02:41:02	15.51 %	00:06:42	00:04:25	00:05:19	00:00:13	00:00:49
Total	215	203	12	100.00 %	17:18:13	100.00 %	00:04:49	00:27:54	00:41:29	00:00:11	00:02:48

Showing 1 to 10 of 24 entries

Previous 1 2 3 Next 10

Answered by Agent
Number of Calls per Agent

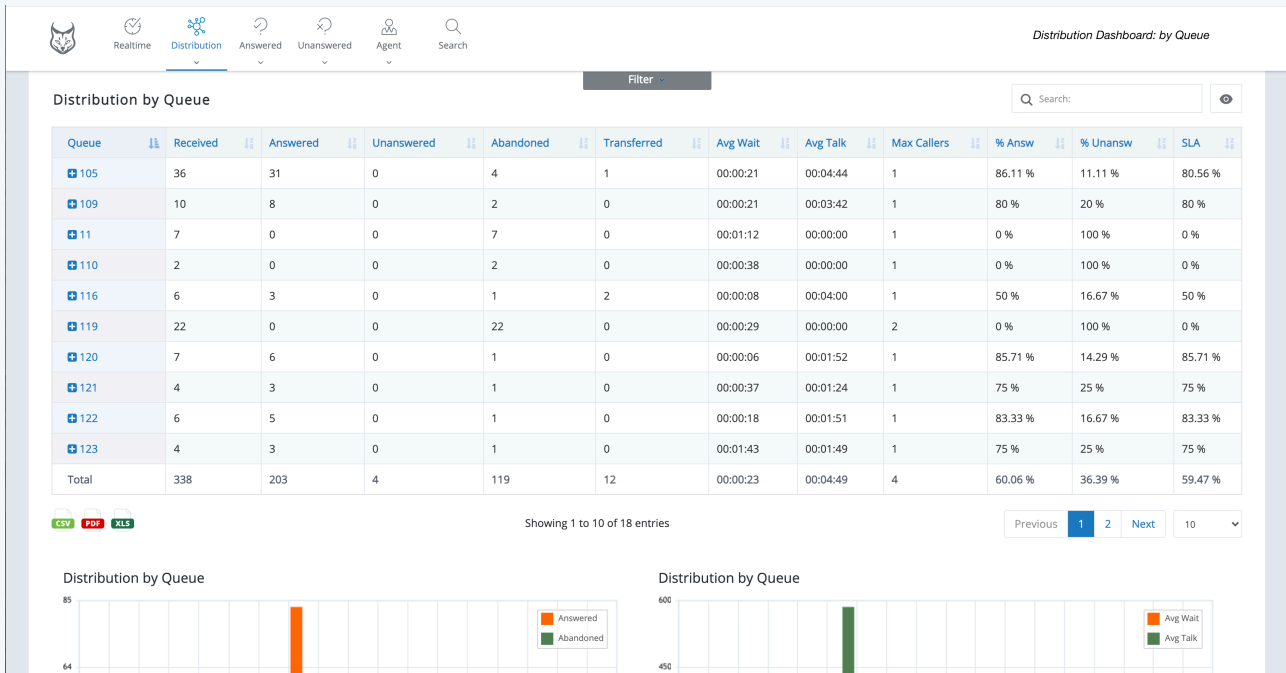
Answered by Agent
Total Time per Agent (seconds)

Realtime
Distribution
Answered
Unanswered
Agent
Search

Realtime Distribution Dashboard

Filter

Queue	Agent	State	Duration	Caller ID	Queue	Penalty	Last in Call	Calls	Actions
53	Agent/595	Outbound Call	00:00:09	334 Natalie Stein		1	No info	0	II ↶
53	Agent/420	Not in use	00:00:00			1	No info	0	II ↶
54	Carlos Zuniga	Not in use	00:00:00			1	No info	0	II ↶
54	Agent/589	Not in use	00:00:00			1	No info	0	II ↶
55	Agent/631	Outbound Call	00:14:42	733 Sandra Saiz		1	No info	0	II ↶
56	Agent/631	Outbound Call	00:14:42	733 Sandra Saiz		1	No info	0	II ↶
56	Agent/103	Not in use	00:00:00			1	No info	0	II ↶
56	Agent/471	Not in use	00:00:00			1	No info	0	II ↶
56	Agent/420	Not in use	00:00:00			1	No info	0	II ↶
56	Agent/386	Not in use	00:00:00			1	No info	0	II ↶
56	Agent/718	Not in use	00:00:00			1	No info	0	II ↶



Licencias y requisitos

- WMS 5.02 o superior
- 1 licencia Premium (para el responsable) + un mínimo de 10 licencias Business/Premium (para los agentes)

Notas:

- Para la activación, es necesario contar con un mínimo de 1 licencia Premium y 10 licencias Business
- Cada usuario con licencia Premium puede acceder a x-caracal
- Solo la información de las llamadas generadas por usuarios con licencias Business/Premium queda registrada en x-caracal (cada agente necesita al menos una licencia Business)
- 1 licencia Premium permite controlar hasta 50 colas de llamadas (grupos de llamadas)

Ejemplos de uso:

- 1 responsable necesita supervisar a 20 agentes: necesita 1 licencia Premium para el responsable + 20 licencias Business/Premium para los agentes
- 2 responsables necesitan supervisar a 10 agentes: necesitan 2 licencias Premium para los responsables + 10 licencias Business/Premium para los agentes
- 1 responsable necesita supervisar a 8 agentes: necesita una licencia Premium para el responsable + 10 licencias Business/Premium para poder activar la solución (8 licencias Business/Premium se asignan a los agentes)

Lista de características

Estadísticas y acciones en tiempo real. Resumen de colas (cola, espera, agentes, desconectado, ocupado, pausado, respondido, sin responder, abandonado, tasa de abandono, espera media, duración media, máximo tiempo de espera), estado del agente (cola, agente, estado, duración, remitente, penalización, última llamada, llamadas, acciones (pausar/reanudar/desconectar)).

Informes predefinidos

- **Distribución:** Resumen de distribución, llamadas totales (número de llamadas recibidas/respondidas/sin responder/abandonadas/transferidas, tasa de abandono/tasa de llamadas sin responder), distribución por cola/mes/semana/día/hora/día de la semana, informe detallado de la distribución.
- **Llamadas respondidas:** Resumen de llamadas respondidas, total de llamadas respondidas, nivel de servicio, respondidas por cola/agente/causa de la desconexión/duración, transferencias, detalles de las llamadas respondidas.
- **Llamadas no respondidas:** Resumen de llamadas no respondidas, total de llamadas no respondidas, nivel de servicio, causa de la desconexión, no respondidas por cola, detalles de las llamadas no respondidas.
- **Informes de los agentes:** Resumen de agentes, agentes totales, disponibilidad de los agentes, detalles de las pausas, disposición de las llamadas por agente, informe completo de los agentes.

Ayuda instantánea. Al navegar por los diferentes informes y tablas, puedes ver avisos con información detallada sobre el flujo de actividad de las llamadas. Estos indicadores ayudan a leer los datos con más facilidad. Coloca el ratón sobre las palabras o frases resaltadas en color para ver el comentario.

Gráficos. Gráficos disponibles para múltiples tipos de informes predefinidos. Pasa el ratón sobre cada uno para ver información detallada. Puedes exportar los gráficos en PNG.

Búsqueda avanzada. ¿Buscas información sobre una llamada específica? Un formulario de búsqueda te permite obtener rápidamente el resultado. Busca por fecha/cola/agente/evento/tiempo de espera/tiempo de conversación/número de teléfono/desbordamiento/ID única.

Exportar en CSV, PDF, XLS. Disponible para todos los informes predefinidos. Cada tabla tiene sus propios iconos de exportación.

Tablas desglosadas. Es posible ver en detalle los resultados agrupados en cada tabla haciendo clic en el icono Más.

Estadísticas en tiempo real. Los informes se actualizan en cuanto se produce un evento, sin retraso.

Escuchar grabaciones. Escucha y descarga archivos MP3 con la grabación de las llamadas.



Niveles de control de acceso*. Asigna diferentes roles: usuario, administrador, supervisor, agente. Define las colas y agentes que puede supervisar cada usuario o cada rol.

Informes y alarmas programados*. Selecciona múltiples informes para enviarlos por correo electrónico en días y horas específicas. Recibe una notificación por correo electrónico si una variable supera un valor concreto en un informe.

** disponible en Q2, 2021*