

## Llamadas de voz

### Llamadas entrantes

Tus agentes pueden recibir llamadas desde tu número de PBX.

### Llamadas salientes

Llama en cualquier momento a tus contactos a través de un celular o teléfono fijo.

### Control total con el mercado de números

Decide qué números estarán habilitados para tus campañas. Por ejemplo, puedes permitir llamadas a teléfonos fijos y celulares, pero no a llamadas internacionales.



### Reportes

Genera reportes completos y detallados de tus llamadas, sin importar si son entrantes o salientes.

### Número de telefono

Elige el número de llamada que quieras, incluso puedes tener más de uno dependiendo de tu región.

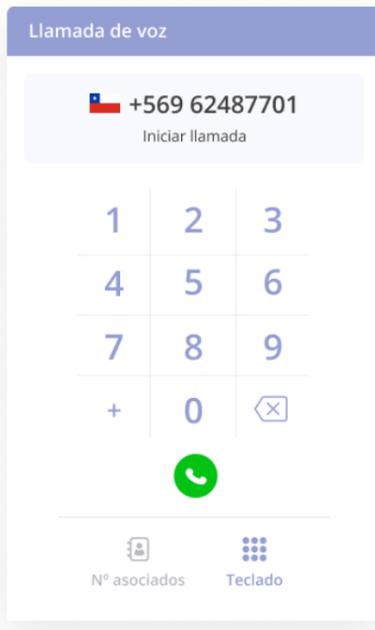
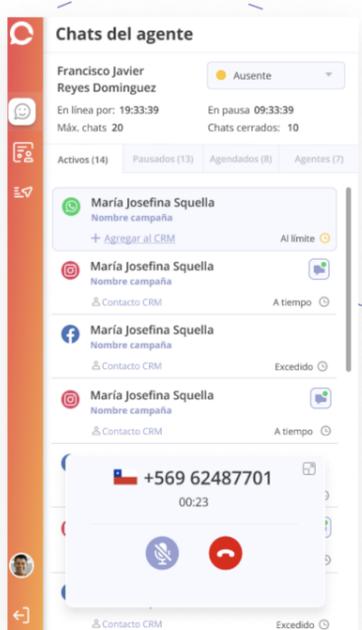
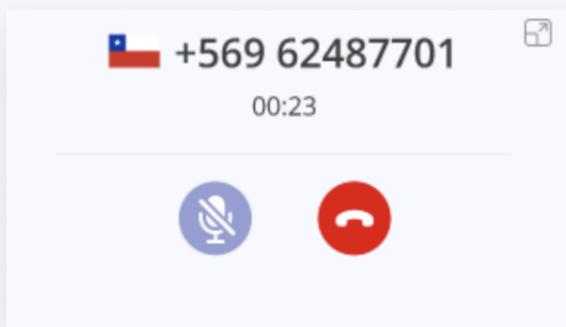
### Mantén tu alta eficiencia

Tus agentes pueden responder llamadas y contestar mensajes de manera simultánea para evitar tiempos muertos.



### Funcionalidad de llamadas

- Llamada en espera
- Transferencia de llamadas **PRÓXIMAMENTE**



### SIP-Trunk

El sistema permite integración con SIP-Trunk para llamadas salientes y entrantes.



### Seguridad

- Certificados Wsecurity X-509 con criptografía asimétrica
- SSL / TLS 1.2



**PRÓXIMAMENTE**

### Funcionalidades de IVR

- Creación de IVR de forma gráfica
- Ajustes en tiempo real
- Selector de voz para la conversión de texto a voz



### Otras características

- Se permiten llamadas simultáneas en función de usuarios
- Ancho de banda requerido: 128kbps/ Recomendada 512kbps
- La **grabación de llamadas** está basada en la configuración de permisos del agente **PRÓXIMAMENTE**

# Reportes para llamadas de voz

Ahora puedes **ver la información más importante de tus llamadas de voz**. Analiza la duración y fecha de tus llamadas, la información de campaña, canal, agente y ¡mucho más!



Desde el **módulo Analítica** podrás:

- Descargar tus reportes
- Revisar los reportes generados anteriormente
- Programar tus reportes **diarios, semanales y mensuales**.

## Descarga tus reportes

En el submódulo **Resumen** podrás descargar los reportes de **llamada de voz**.  
Descarga todos tus reportes configurados y generados.



**Importante**  
Para descargar tus reportes, debes **generarlos** previamente a través de una **solicitud**.

## Contenido del reporte

A continuación, te detallamos el significado de cada columna del reporte

ID	Tipo de llamada	Cliente ID	Cliente	Campaña ID	Campaña
491	Voice	676	Chattigo	2208	Demo Chattigo

**ID**  
Número de identificación único para cada llamada de voz.

**Tipo de llamada**  
Indica si la llamada es de tipo voz o video.

**Cliente ID**  
Número de identificación único para cada cliente.

**Cliente**  
Nombre o detalle de la empresa.

**Campaña ID**  
Número de identificación para cada campaña.

**Campaña**  
Nombre o detalle de la campaña.

Descripción campaña	Usuario ID	Usuario	Contacto ID	Contacto	Teléfono cliente
Demos Chattigo	15893	José Muñoz	56974590007	María Perez	56974590007

**Descripción campaña**  
Descripción breve de la campaña.

**Usuario ID**  
Número de identificación único para cada agente.

**Usuario**  
Nombre de usuario del agente.

**Contacto ID**  
Número de teléfono del cliente.

**Contacto**  
Nombre o número del contacto.

**Teléfono agente**  
Teléfono del cliente.

Chat ID	Fecha inicio	Fecha finalización	Fecha conexión	Duración	Tiempo conversación
124911694	'22-07-15 12:01:13	'22-07-15 12:03:13	'22-07-15 12:02:13	2 min	1 min

**Chat ID**  
Número de identificación único para cada chat.

**Fecha de inicio**  
Momento en el que se inicia o recibe una llamada.

**Fecha finalización**  
Momento en que se termina la llamada.

**Fecha conexión**  
Momento en que el usuario se conecta con el agente o viceversa.

**Duración**  
Tiempo total de la llamada, incluida la fecha de conexión.

**Tiempo conversación**  
Tiempo desde que se entabla la conversación entre las 2 partes.

Tiempo No-conversación	Tipo	Status	Zona horaria	UUID	Detalle
1 min	Inbound	Completed	-03:00	43e08e768db4e54	Venta

**Tiempo no-conversación**  
Tiempo de espera.

**Tipo**  
Indica si la llamada es entrante o saliente.

**Status**  
Estado del flujo de la llamada.

**Zona horaria**  
Región geográfica en la que se realiza la llamada.

**UUID**  
Número de identificación único para cada llamada.

**Detalle**  
Descripción del contexto de la llamada.