

📞 Registro de llamadas (CDR)

Creado el 01-12-2017, última actualización 14-08-2018

📄 Registro de llamadas Demo (2)														
📄 Q Date		Q Type	Q From	Q To	Q Answer	Q Redirect	Q Duration	Q Transf	Q Queue	Q Ringing	Q Talked	Q Billing	Q Zone	Q Result
2018-09-24 12:53:12	internal	120	104	104	-	11	-	-	5	6	0,0000 €	-	ANSWERED	🔍
2018-09-24 12:49:05	internal	104	118	118	-	45	-	-	8	36	0,0000 €	-	ANSWERED	🔍
2018-09-24 12:42:14	internal	120	118	118	-	03:06	-	-	21	02:45	0,0000 €	-	ANSWERED	🔍
2018-09-24 07:38:23	internal	100	121	121	-	34	-	-	4	29	0,0000 €	-	ANSWERED	🔍
2018-09-23 10:27:21	internal	125	118	118	-	24:12	-	-	7	24:04	0,0000 €	-	ANSWERED	🔍
2018-09-21 21:21:14	ingoing	922222222	933333333	-	-	6	-	-	-	-	0,0000 €	34	BUSY	
2018-09-21 18:56:17	internal	120	118	118	-	35:52	-	-	3	35:48	0,0000 €	-	ANSWERED	🔍
2018-09-20 18:54:53	outgoing	132	3888888888	-	-	-	-	-	-	-	0,0000 €	-	BUSY	
2018-09-20 16:32:17	internal	132	118	118	-	07:00	-	-	2	06:58	0,0000 €	-	ANSWERED	🔍
2018-09-20 12:28:51	internal	118	125	125	-	05:05	-	-	15	04:50	0,0000 €	-	ANSWERED	🔍
2018-09-20 12:15:06	internal	118	125	125	-	07:25	-	-	6	07:18	0,0000 €	-	ANSWERED	🔍
2018-09-20 12:05:34	internal	118	125	-	-	5	-	-	5	-	0,0000 €	-	BUSY	
2018-09-20 11:59:47	internal	118	125	125	-	04:24	-	-	3	04:21	0,0000 €	-	ANSWERED	🔍

Mediante el **Registro de llamadas o CDR** puedes consultar las llamadas de tu centralita desde la fecha de inicio del servicio.

Cada **columna o campo** aporta información sobre la llamada, pero además puede utilizarse para **filtrar y ordenar** el registro según los valores proporcionados para cada campo.

Campos del registro de llamadas

🕒 **Date:** la fecha y hora de la llamada

🏠 **Type:** Tipo de llamada, si es interna (llamada entre extensiones) o externa (llamada a números externos).

📞 **From:** El número o la extensión de origen.

📞 **To:** El número o la extensión de destino.

📞 **Answer:** El número o la extensión que ha respondido a la llamada.

📞 **Redirect:** El número o extensión a la que se ha desviado o transferido la llamada. Hay que diferenciar entre la transferencia y el desvío, ya que en el caso de la transferencia es el agente el que emprende la acción de enviar la llamada a otro número o extensión, mientras que el desvío es

una acción automática en la que no interviene ningún interlocutor.

⦿ **Duration:** El tiempo total de la llamada en segundos, incluyendo tiempos de espera.

⦿ **Transfer:** El tiempo de la llamada una vez transferida.

⦿ **Queue:** El tiempo que permanece en espera en la cola de llamadas.

⦿ **Ringin:** Es el tiempo de timbrado antes de ser atendida.

⦿ **Talked:** Es el tiempo de conversación con los agentes o usuarios que intervienen en la llamada.

En este caso, queda excluido el tiempo de la llamada una vez transferida.

⦿ **Billing:** Es el coste de la llamada.

⦿ **Zone:** Determina la zona o área geográfica a la que pertenece la llamada.

⦿ **Result:** El resultado final de la llamada según su destino: **ANSWERED** es atendida por un agente. **IVR:** atendida por una locución del sistema **CANCEL:** llamada no atendida por el

destinatario. **BUSY:** línea ocupada.

⦿ **Recording:** Permite escuchar la grabación de audio de la llamada.

⦿ **Voicemail:** Permite escuchar el mensaje en el buzón de voz.

Búsqueda y filtrado de llamadas

Cada uno de estos parámetros puede aplicarse como filtro y así limitar el registro a los valores que quieras mostrar.

Por ejemplo: Quieres obtener las llamadas recibidas del número 931111111 y que han sido atendidas durante el mes de mayo de 2018.

Selecciona los campos o columnas a filtrar e introduce los valores que quieras para cada uno de ellos.

Siguiendo el ejemplo anterior, aplicarías los siguientes filtros:

⚙ **Date:** del 1 al 31 de mayo de 2018

⚙ **From:** 931111111

⚙ **Result:** Answered. Muestra solamente las llamadas que han sido atendidas

Una vez realizada la selección, aparece el botón **Filtrar** que debes apretar para que los filtros tengan efecto.

Exportar registros

Una vez aplicados los filtros, tienes la opción de **exportar el registro** de tus llamadas a un archivo con formato de texto separado por comas (CSV)