

Panel de estado de Centralita CSU

Este módulo muestra información detallada de la situación del canal telefónico en el momento de la consulta.

- [Aspecto general del panel](#)
- [Código de colores de los agentes](#)
- [Estados de un agente](#)
- [Indicadores numéricos](#)
- [Estado de todas las colas](#)
- [Listado de llamadas en cola](#)

Name	Status	Queue	Count	Priority	Last Action	Time
Irene	RCP PRIV	15	7037			00:07:51
Carmen	CREDENCIALES_ADM	3				00:12:09
Manuel	VIP_COVID	3				00:02:00
Rocio	CREDENCIALES_ADM	1				00:00:21
Alejandro	AVERIAS_HW_SAN	30				00:34:49
Manuel	DESB_ENT_PREF	4				00:18:11
Jonatan	APL_SANITARIAS	30				00:14:45
Pablo	DESB_ENT_PREF	10				00:13:09
Manuel	AVERIAS_HW_SAN	3				00:11:29
Javier	SOP_PROV_EXT_SIGLO	5				00:09:42
Javier	DESB_ENT_PREF	4				00:08:58
Angel	VIP_COVID	30				00:07:42
Elias	APL_SANITARIAS	30				00:02:35
Antonio	SW_BASE	30				00:02:11
Juan Carlos	DESB_ENT_PREF	30				00:01:46
Miguel Angel	SW_BASE	30				00:01:32
Alberto	VIP_COVID	30				00:00:39
Candido	DESB_ENT_PREF	5				00:00:25
Francisco J	APL_SANITARIAS	30				00:00:13
Tomas	APL_SANITARIAS	30				00:00:01
Mercedes	SW_BASE	10				00:01:02
Jose	APL_ADMINISTRATIVAS	5				00:00:53
Isabel	RESTO_ADMIN	10				00:00:39
Marta	CREDENCIALES_ADM	5				00:04:12
Alvaro	VIP_COVID	30				00:03:48
Cristina	AVERIAS_HW_SAN	30				00:01:46
Maité						00:00:15
Tomas	0953484127					00:01:38
Sonia	7191					00:01:09
Manuel	APL_SANITARIAS	10				00:16:48
Francisco	AVERIAS_HW_SAN	3				00:03:02
Ismael						00:11:11
Eduardo						01:02:23
Rocio						01:00:15
Ivan						00:31:35
Hugo						00:05:32
Joaquin						00:02:31
Jose Carlos						00:06:41
Elisa						00:13:02
Helio						00:09:35
Pedro Jesus						00:02:06
Raul						00:01:30
Daniel						00:01:13
Jose Maria						00:01:05
Juan Antonio						00:00:52
Alejandro						00:00:17
Jorge						00:00:46
Miguel						00:15:01
Juan Pedro						00:11:03
Monica						00:00:43
Alejandro						00:17:23
Manuel						00:05:48
Emilio						00:02:51
Jose Manuel						
Sergio						
Esther						
Jose Maria						
Esther						
Vicenta						
Alejandro						

Paused

Wrapuptime

Meeting

Resting

Available

Calling

Ringin

Incoming

Outgoing

Código de colores de los agentes

El nombre de los agentes aparece en un determinado color, dependiendo de sus funciones.

Color	Descripción
Sin color de fondo	Agentes de CSU
Marrón	
Azul claro	
Azul chillón	
Verde oscuro	Agentes de CSU TIC
Azul oscuro	
Rosa	
Lila	
Verde claro	Agentes de Bolsa OEP.

Estados de un agente

A continuación, se muestran los distintos estados en los que se puede encontrar un agente y su icono asociado en el panel.

Icono	Estado
	Atendiendo una llamada entrante
	Atendiendo una llamada interna
	Atendiendo una llamada saliente
	Realizando tareas de backoffice
	Finalizando la gestión de la solicitud atendida (1,5 minutos de gracia)
	En una reunión
	En descanso reglamentario según jornada laboral
	Disponible
	Haciendo escucha de llamada de un compañero

Indicadores numéricos

En el panel existe una columna de indicadores numéricos que permite conocer la distribución de los **AGENTES DEL CSU** (no se tienen en cuenta los de otros servicios como CSU TIC o Bolsa OEP). Permite ver el estado general de estos agentes de un vistazo.



Estado de todas las colas

Desde el bloque de la derecha, en la pestaña "Queues", se pueden ver todas las colas activas y las llamadas ubicadas en cada una.



Listado de llamadas en cola

Desde el bloque de la derecha, en la pestaña "Enqueued calls", se pueden ver las llamadas que están actualmente en cola. Se muestra el teléfono de origen, la cola asignada y el tiempo que lleva en cola. La priorización de cada cola está documentada en [esta página](#). Dispone de un código de colores para indicar si el tiempo de espera supera el Acuerdo de Nivel de Servicio asociado (pasa desde el color verde, pasando por el amarillo y llegando al rojo cuando se sobre pasa el límite de ANS). También se muestran las llamadas que están agendadas para ser devueltas a una determinada hora.

Queues		Enqueued calls
00:04:14	312765	APL_SANITARIAS
00:03:56	769288	APL_SANITARIAS
00:03:43	471360	AVERIAS_HW_ADM
00:02:44	636133	RESTO_ADMIN
00:01:37	995673	SW_BASE
00:01:24	606638	NO_RECEPCIONADO
00:00:26	176464	AVERIAS_HW_ADM
00:00:21	626219	APL_SANITARIAS
00:00:21	736588	SW_BASE
00:00:14	409089	CREDENCIALES_ADM
00:00:05	976305	AVERIAS_HW_SAN
00:00:03	405678	SW_BASE
There are no callbacks 		