

## Familia de productos CallBroker

Proporciona control, gestión e información de los sistemas de comunicaciones.

## CallBroker ReportView

Análisis y estadísticas del tráfico de sus comunicaciones

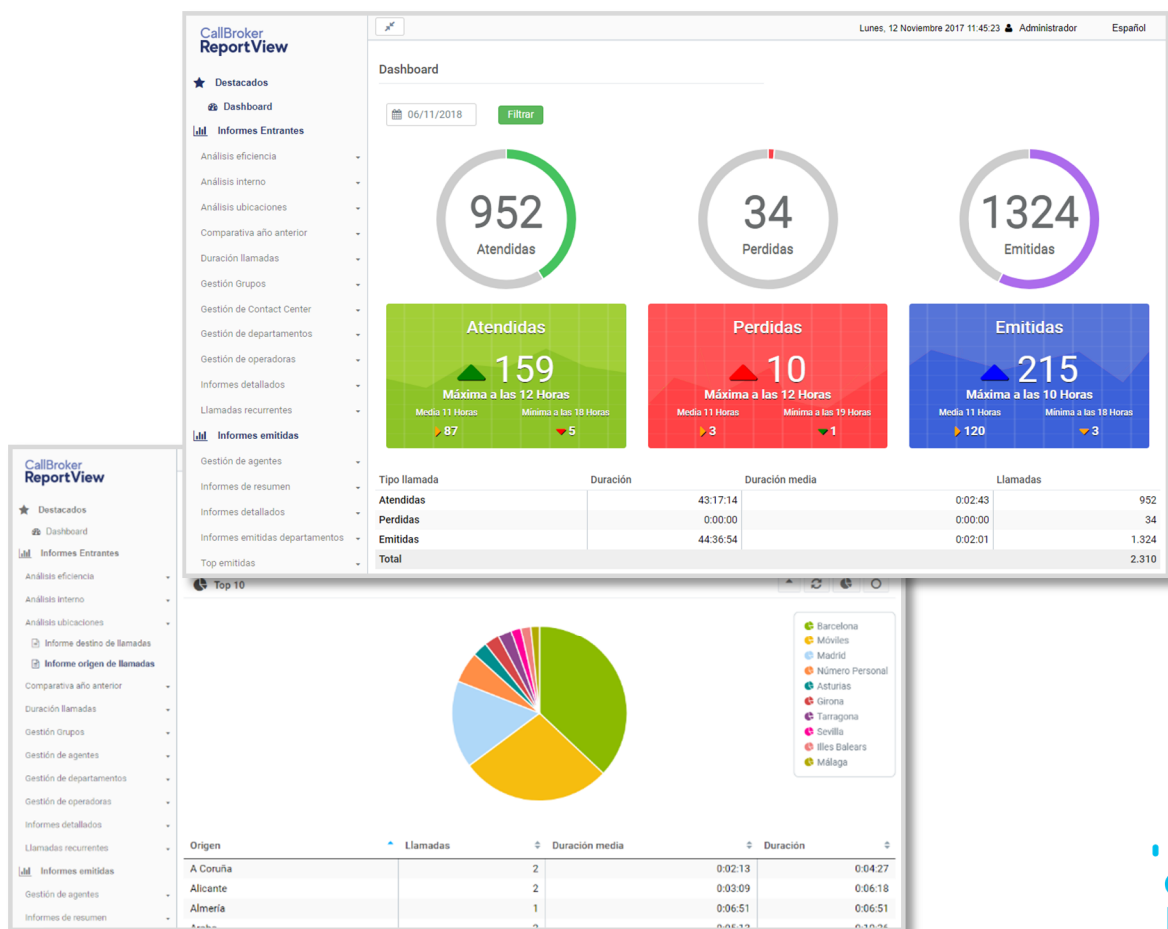
### Descripción:

CallBroker ReportView permite hacer cualquier tipo de análisis sobre las llamadas salientes, entrantes e internas, gracias a informes e indicadores preconfigurados, personalizables con filtros y agrupaciones.

Desde cualquier navegador web podrá ver todos los informes (por días, semanas, meses y años) así como recibirlos por correo electrónico en formato PDF, programando la frecuencia que más se ajuste a sus necesidades.

CallBroker ReportView dispone de más de 100 informes predefinidos que muestran información detallada y agrupada con gráficos interactivos, filtrado de datos, ordenación de tablas, exportación a PDF y Excel, etc... que hacen que sea una herramienta ágil e intuitiva.

CallBroker ReportView dispone de informes de UCCX es una opción que se puede agregar para permitir la recopilación y procesamiento de métricas de Unified Contact Center Express de Cisco para obtener visibilidad de la información a nivel de cola y agentes.



**Características:**

Características	Beneficios
<b>Características Directorio</b>	
<b>Gestión de usuarios</b>	El administrador de comunicaciones puede ver las llamadas de usuarios o extensiones concretas.
<b>Integración Directorio CUCM</b>	Gracias a la integración con el directorio de usuarios de CUCM, no es necesario introducir las extensiones ni los nombres de los usuarios, manteniendo únicamente el directorio de CUCM.
<b>Grupos departamentales</b>	Se pueden crear hasta 100 grupos de departamentos personalizados, que se usarán en los informes departamentales.
<b>Opciones de búsqueda</b>	Algunos informes proporcionan opciones de búsqueda y filtrado de llamadas por usuario, extensión, teléfono o departamento, así como el tipo de llamada, emitida, perdida o entrante. Los informes pueden ser filtrados por fecha, semana, mes o año, pudiendo seleccionar diferentes vistas del informe para cada periodo.
<b>Integración con UCC</b>	CallBroker ReportView se integra con Cisco Unified Contact Center, para mostrar informes en tiempo real e histórico. Con información de colas, agentes, SLA, etc...
<b>Envío de informes programados</b>	CallBroker ReportView permite programar el envío automático de determinados informes en formato PDF.
<b>Seguridad</b>	Un sistema de roles permite controlar el acceso a los informes para cada usuario, limitando el acceso a la información.
<b>Opciones de tarificación</b>	
<b>Tarificación de llamadas</b>	A partir de la configuración de tarifas introducidas en base al operador de telefonía. Se podrá determinar si los informes deben incluir tarificación. Sólo aparecerán en los informes de llamadas emitidas.
<b>Tarifas</b>	Esta opción de configuración incluye una serie de características a cumplimentar para definir cada tipo de llamada según distintos criterios y así poder tarificar el coste de la misma.
<b>Características adicionales</b>	
<b>Soporte VMware</b>	Todos los productos de la familia CallBroker son compatibles en un entorno de producción en VMware ESX 4.x 5.x .

CALLBROKER Report View Versión 3.7 es compatible con versiones de Cisco Unified Communications Manager 7.1 (5) y superiores.