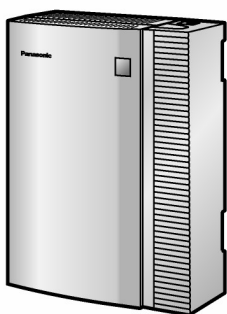


# Panasonic



## Servidor de Informes ACD

### Manual de Instalación Software Cliente

---

### KX-NCV200



Gracias por comprar un Panasonic Servidor de Informes ACD.  
Por favor lea este manual con cuidado antes de usar este producto y conserve este manual para usos posteriores.  
Refiérase al Manual de Instalación de Sistema de Correo Vocal para instalación e instrucciones de seguridad.

**KX-NCV200: Versión 1.3**

# Tabla de contenido

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DESCRIPCIÓN GENERAL.....</b>                                                          | <b>5</b>  |
| INTRODUCCIÓN.....                                                                        | 5         |
| ¿QUIÉN PUEDE UTILIZAR EL SERVIDOR DE INFORMES ACD? .....                                 | 5         |
| FUNCIONES PRINCIPALES DEL SERVIDOR DE INFORMES ACD .....                                 | 5         |
| VENTAJAS DEL SERVIDOR DE INFORMES ACD .....                                              | 6         |
| ESTRUCTURA DEL SERVIDOR DE INFORMES ACD .....                                            | 7         |
| FUNCIONES GENERALES.....                                                                 | 7         |
| <i>Información de grupos ACD</i> .....                                                   | 7         |
| <i>Información de las extensiones</i> .....                                              | 8         |
| <i>Información de agente</i> .....                                                       | 8         |
| <i>Información de cliente</i> .....                                                      | 8         |
| FUNCIONES DE MONITORIZACIÓN .....                                                        | 8         |
| <i>Información de las llamadas a tiempo real</i> .....                                   | 8         |
| <i>Gráficos de Rendimiento</i> .....                                                     | 10        |
| <i>Guardar y recuperar información de las llamadas</i> .....                             | 10        |
| FUNCIONES DE CREACIÓN DE INFORMES .....                                                  | 10        |
| <i>Actividad del tráfico de llamadas</i> .....                                           | 10        |
| <i>Informes</i> .....                                                                    | 10        |
| <i>Información de exportación y filtro</i> .....                                         | 11        |
| <i>Plantillas de informe predefinidas</i> .....                                          | 11        |
| <b>PRIMEROS PASOS PARA EL SERVIDOR DE INFORMES ACD .....</b>                             | <b>12</b> |
| INTRODUCCIÓN.....                                                                        | 12        |
| NOTAS IMPORTANTES .....                                                                  | 12        |
| TEMAS IMPORTANTES Y LIMITACIONES.....                                                    | 13        |
| <i>General</i> .....                                                                     | 13        |
| <i>Instalación del Cliente de Informes ACD</i> .....                                     | 13        |
| <i>Datos Clientes y Datos Agentes</i> .....                                              | 13        |
| <i>Monitor ACD</i> .....                                                                 | 13        |
| <i>Gráficos de Rendimiento</i> .....                                                     | 14        |
| <i>Informes ACD</i> .....                                                                | 14        |
| <i>Registro Llamadas</i> .....                                                           | 14        |
| REQUISITOS DEL HOST.....                                                                 | 14        |
| PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN.....                                                        | 16        |
| AJUSTES PARA EL SERVIDOR DE INFORMES ACD.....                                            | 20        |
| <i>Conectar la PBX a la LAN</i> .....                                                    | 20        |
| <i>Configurar la IP para el Sistema de proceso de voz/Servidor de Informes ACD</i> ..... | 20        |
| <i>Configurar la PBX: Ajustar el número de información de marcación (CTI)</i> .....      | 20        |
| <i>Iniciar la aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD</i> .....               | 21        |
| <i>Conectar el Servidor de Informes ACD a la PBX</i> .....                               | 22        |
| <i>Configurar Agente</i> .....                                                           | 24        |
| <i>Conexión del agente</i> .....                                                         | 25        |
| INICIALIZACIÓN DEL CLIENTE DE INFORMES ACD .....                                         | 26        |
| <b>GUÍA DEL USUARIO DE LA APLICACIÓN DE CLIENTE .....</b>                                | <b>27</b> |
| INTRODUCCIÓN.....                                                                        | 27        |
| INICIAR LA APLICACIÓN DE CLIENTE .....                                                   | 28        |
| VENTANA PRINCIPAL DE LA APLICACIÓN DE CLIENTE .....                                      | 29        |
| <i>Descripción general</i> .....                                                         | 29        |
| <i>Menú principal</i> .....                                                              | 30        |
| CONFIGURAR LOS AJUSTES BÁSICOS .....                                                     | 33        |
| GESTIONAR LA CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA.....                                              | 37        |
| <i>Configurar Agente</i> .....                                                           | 41        |
| VER/MODIFICAR INFORMACIÓN DE CLIENTE .....                                               | 42        |
| <i>Descripción general</i> .....                                                         | 42        |
| <i>Ver/modificar datos de los clientes</i> .....                                         | 48        |
| <i>Ver historial</i> .....                                                               | 48        |
| GESTIONAR LOS DATOS AGENTES.....                                                         | 50        |
| <i>Niveles de acceso a los Datos Agentes</i> .....                                       | 53        |

|                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------|------------|
| MONITORIZAR EL ACD .....                                  | 54         |
| <i>Descripción general</i> .....                          | 54         |
| <i>Sistema de Control ACD</i> .....                       | 55         |
| <i>Estado</i> .....                                       | 56         |
| <i>Trabajar con contadores</i> .....                      | 58         |
| <i>Barra monitorización contadores</i> .....              | 60         |
| GRÁFICOS DE RENDIMIENTO .....                             | 62         |
| CREAR INFORMES .....                                      | 72         |
| <i>Informes ACD</i> .....                                 | 72         |
| <i>Informe de llamadas externas</i> .....                 | 75         |
| <i>Informe del Sistema</i> .....                          | 81         |
| <i>Informe del Grupo</i> .....                            | 83         |
| <i>Informe Agente</i> .....                               | 85         |
| <i>Informe ID Agente</i> .....                            | 91         |
| REGISTRO LLAMADAS .....                                   | 101        |
| <i>Visualizar información del Registro Llamadas</i> ..... | 101        |
| <i>Filtrar información del Registro Llamadas</i> .....    | 110        |
| REGISTRO AGENTES .....                                    | 113        |
| <i>Visualizar información del Registro Agentes</i> .....  | 113        |
| <i>Filtrar información del Registro Agentes</i> .....     | 117        |
| <b>APÉNDICE – CONTADORES Y TEMPORIZADORES</b> .....       | <b>120</b> |
| SISTEMA ACD .....                                         | 120        |
| <i>Contadores Activos del Sistema ACD</i> .....           | 120        |
| <i>Contadores Acumulativos del Sistema ACD</i> .....      | 120        |
| <i>Contadores Máximos del Sistema ACD</i> .....           | 121        |
| COLA .....                                                | 122        |
| <i>Contadores Activos de la Cola</i> .....                | 122        |
| <i>Contadores Acumulativos de la Cola</i> .....           | 122        |
| <i>Contadores Máximos de la Cola</i> .....                | 122        |
| GRUPO .....                                               | 123        |
| <i>Contadores Activos del Grupo</i> .....                 | 123        |
| <i>Contadores Acumulativos del Grupo</i> .....            | 124        |
| <i>Contadores Máximos del Grupo</i> .....                 | 125        |
| AGENTE .....                                              | 126        |
| <i>Contadores Activos del Agente</i> .....                | 126        |
| <i>Contadores Acumulativos del Agente</i> .....           | 126        |
| <i>Temporizadores Activos del Agente</i> .....            | 128        |
| <i>Temporizadores Acumulativos del Agente</i> .....       | 128        |
| LLAMADA .....                                             | 129        |
| <i>Temporizadores Activos de la Llamada</i> .....         | 129        |
| <i>Temporizadores Acumulativos de la Llamada</i> .....    | 129        |
| <b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....                         | <b>130</b> |
| <b>SOLUCIONAR PROBLEMAS</b> .....                         | <b>132</b> |
| <i>Mensajes de error y soluciones</i> .....               | 132        |
| <i>Posibles problemas</i> .....                           | 133        |
| <i>Limitaciones de los campos de Datos Agentes</i> .....  | 135        |
| <i>Sugerencias</i> .....                                  | 135        |
| <i>Exportar/importar explicaciones de datos</i> .....     | 136        |

## **Marcas comerciales**

- Microsoft® y Windows® son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.
- Pentium® es una marca comercial o una marca comercial registrada de Intel Corporation o sus subsidiarios en los Estados Unidos y en otros países.
- Crystal Reports® es una marca comercial registrada o una marca comercial de Business Objects S.A.
- Lotus® es una marca comercial o una marca comercial registrada de Lotus Development Corporation y/o IBM Corporation en los Estados Unidos, en otros países o ambos.

- Todas las marcas registradas que aparecen en este documento pertenecen a sus respectivos propietarios.
- Las capturas de pantalla se han impreso con el permiso de Microsoft Corporation.

# Descripción general

---

## Introducción

El **Servidor de Informes ACD** es una herramienta de gestión de llamadas para usuario final que ofrece:

- Creación de informes de llamadas a tiempo real
- Creación de informes globales
- Registro Llamadas

El Servidor de Informes ACD también es una herramienta ideal para los Distribuidores, para monitorizar y depurar la configuración inicial del entorno de telefonía.

El Servidor de Informes ACD puede integrarse con PBXs de la serie KX-TDA (KX-TDA 100, KX-TDA 200 y KX-TDA 600) a través del interface CSTA.

Esta sección cubre los siguientes temas:

- [¿Quién puede utilizar el Servidor de Informes ACD?](#)
- [Funciones principales del Servidor de Informes ACD](#)
- [Ventajas del Servidor de Informes ACD](#)
- [Estructura del Servidor de Informes ACD](#)
- [Funciones generales](#)
- [Funciones de monitorización](#)
- [Funciones de creación de informes](#)

## ¿Quién puede utilizar el Servidor de Informes ACD?

- Cualquier trabajador de la TI tanto de empresas pequeñas como medianas
- Cualquier gestor encargado de la gestión de los costes de infraestructura
- Cualquier Distribuidor que participe en la monitorización y depuración de la configuración del entorno de telefonía

## Funciones principales del Servidor de Informes ACD

- Solución única en el mercado que se integra con PBXs de la serie KX-TDA (KX-TDA 100, KX-TDA 200, KX-TDA 600) a través del interface CSTA
- Estructura multi-cliente/servidor integrada en el SO de Windows
- Funciones de creación de informes y monitorización de GUI 100%
- Exportación de informes en formatos portátiles como PDF, Word, Excel, HTML, Lotus, CSV, TSV y XML
- Envío de informes por E-mail a los receptores que desee

- Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana
- Monitorización a tiempo real del estado operativo del ACD del sistema de PBX analizando la ventana de visualización en árbol con extensiones y estados y los contadores que se visualizan en la pantalla

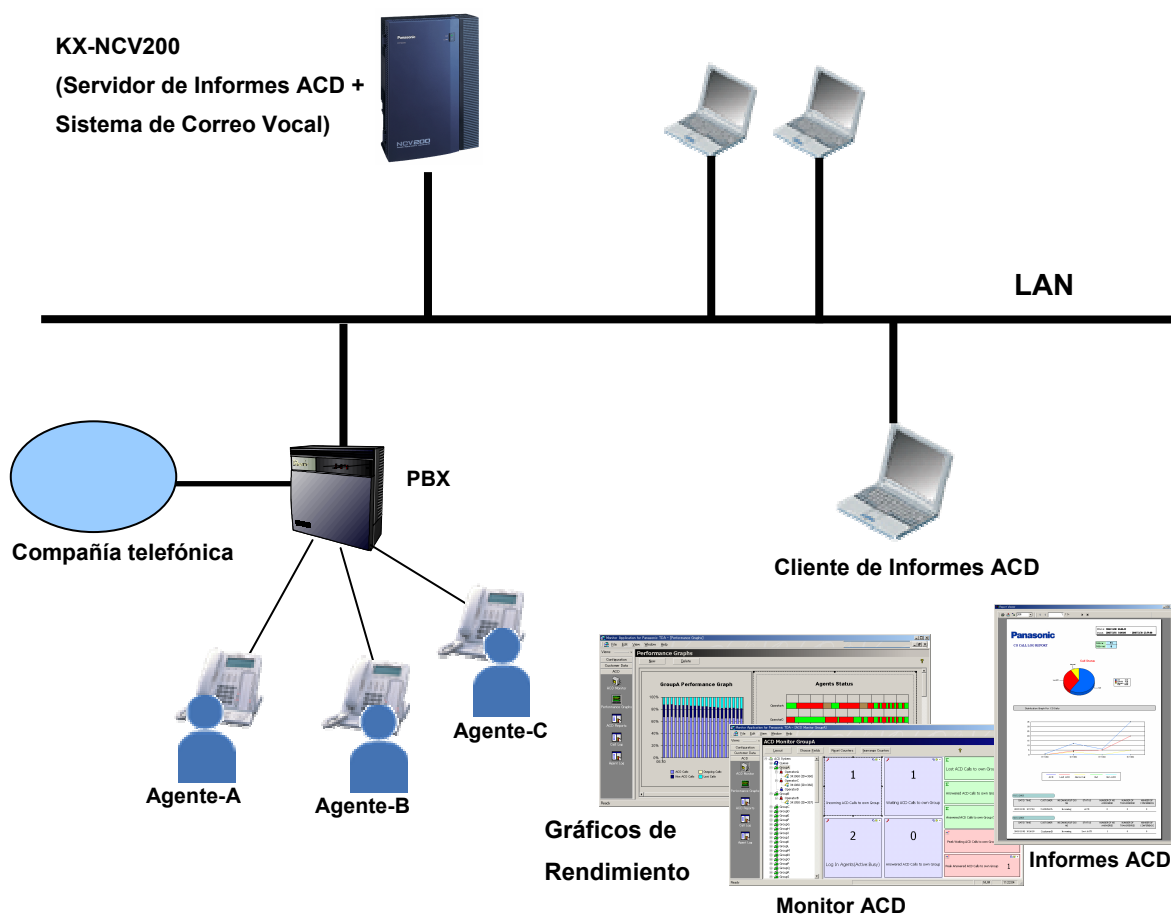
## **Ventajas del Servidor de Informes ACD**

- Solución asequible e interface fácil de utilizar
- Aumento de la eficacia en el proceso de la toma de decisiones
- Aumento de la flexibilidad de la organización y reducción de los costes operativos
- Análisis del tráfico de llamadas, para que los trabajadores de la TI puedan identificar distintas tendencias con facilidad
- Ayuda en la gestión de los costes laborales
- Identificación de los números marcados con más frecuencia
- Ahorro de costes gracias al reconocimiento de líneas externas y extensiones sin usar o defectuosas
- Cálculo de los tiempos de respuesta del teléfono para particulares y grupos
- Seguimiento de las llamadas entrantes a través de información de ID Llamante
- Monitorización de agente a través de ID Agente

## Estructura del Servidor de Informes ACD

El Servidor de Informes ACD consta de los siguientes componentes:

- Cliente de Informes ACD (PC)
- KX-NCV200 (Servidor de Informes ACD + Sistema de correo Vocal)



## Funciones generales

### Información de grupos ACD

El Servidor de Informes ACD recopila toda la información acerca de los grupos ACD definidos en la PBX TDA. Todo el procesamiento de llamadas anterior se realiza según la información recogida de la PBX TDA.

### ***Información de las extensiones***

El Servidor de Informes ACD recopila toda la información acerca de las extensiones definidas en la PBX TDA y su asignación a distintos grupos ACD. Todo el procesamiento de llamadas anterior se realiza según la información recogida de la PBX TDA.

### ***Información de agente***

Puede definirse un número de ID único para cada agente. El agente se conecta en el sistema utilizando el número de ID y una contraseña. Esta función permite monitorizar minuciosamente la actividad y la eficacia del agente.

### ***Información de cliente***

El Servidor de Informes ACD permite al usuario gestionar la información de cliente relacionada con las líneas de ID Llamante relacionadas.

El usuario puede:

- Añadir un nuevo cliente y una ID Llamante específica y/o un Nombre Llamante para identificar las llamadas entrantes con más facilidad
- Eliminar un cliente ya existente
- Modificar la información de cliente (es decir, el nombre, los apellidos y la ID Llamante)

## **Funciones de monitorización**

### ***Información de las llamadas a tiempo real***

El Servidor de Informes ACD presenta las siguientes categorías de información:

- Estado de cada extensión (libre, ocupada, etc.)
- Tipo de llamada (entrante, saliente, interna)
- Los números de teléfono para cada interlocutor que participe en la llamada

El Servidor de Informes ACD gestiona el siguiente tipo de contadores y temporizadores:

- Contadores Activos
- Contadores Acumulativos
- Contadores Máximos
- Temporizadores Activos
- Temporizadores Acumulativos

El usuario tiene acceso a contadores y temporizadores a tiempo real, como por ejemplo:

- Llamadas Entrantes Actuales (Contador Activo): visualiza el número total de llamadas entrantes que actualmente gestiona el sistema
- Llamadas Salientes Actuales (Contador Activo): visualiza el número de llamadas salientes activas
- Llamadas en Espera (Contador Activo): visualiza el número total de llamadas (ACD y No ACD) que actualmente están en espera
- Llamadas ACD Perdidas (Contador Acumulativo): visualiza el número total de llamadas ACD perdidas gestionadas por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores
- Total Llamadas Entrantes (Contador Acumulativo): visualiza el número total de llamadas entrantes gestionadas por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores
- Duración de Llamada (Temporizador Activo): visualiza la duración de la llamada desde que el sistema ha recibido la llamada
- Tiempo de Estado Llamada (Temporizador Activo): duración de la llamada en estado actual
- Tiempo de Conversación Llamada ACD (Temporizador Acumulativo): tiempo de conversación para esta llamada ACD
- Tiempo Total de Llamada ACD en Espera (Temporizador Acumulativo): tiempo de espera para la llamada ACD
- Tiempo de Conversación Llamada Saliente (Temporizador Acumulativo), etc.

## **Gráficos de Rendimiento**

El Servidor de Informes ACD presenta gráficos de rendimiento predefinidos o personalizados a tiempo real que se basan en los contadores del sistema.

El Servidor de Informes ACD permite al usuario examinar las extensiones o los agentes, los grupos ACD y el sistema.

El usuario podrá personalizar cada tipo de gráfico (por ejemplo, tipo de gráfico, título del gráfico, fuentes, colores).

## **Guardar y recuperar información de las llamadas**

Toda la información referente al tráfico de llamadas se guarda en la base de datos del Servidor de Informes ACD.

El usuario puede examinar la información de registro.

## **Funciones de creación de informes**

### **Actividad del tráfico de llamadas**

El Servidor de Informes ACD permite al usuario visualizar fácilmente los informes del tráfico basándose en distintos criterios, como por ejemplo:

- Extensiones del teléfono
- Línea de PBX/Número marcado
- Duración de Llamada
- Nombre del Cliente
- Llamadas Perdidas
- Llamadas entrantes para ACD
- Tiempo de Espera en Cola
- Llamadas de desbordamiento
- Llamadas no atendidas
- Período
- Tipo de llamada (entrante, saliente, interna)
- ID Agente

### **Informes**

El usuario puede visualizar, imprimir y buscar en los informes para obtener un análisis detallado utilizando distintos criterios de filtro.

Los informes pueden exportarse en distintos formatos portátiles como PDF, Word, Excel, HTML, Lotus, CSV, TSV y XML.

En cada informe puede definirse un logotipo personalizado.

## ***Información de exportación y filtro***

El Servidor de Informes ACD permite al usuario seleccionar la información que desee para exportarla en formato CSV para obtener un análisis de llamada más detallado utilizando un asistente especializado.

## ***Plantillas de informe predefinidas***

El Servidor de Informes ACD se entrega con un conjunto de plantillas de informe predefinidas para obtener una generación rápida:

- Informe Llamadas por LN Externas
- Informe del Sistema
- Informe del Grupo
- Informe Agente
- Informe ID Agente

Pueden especificarse los atributos siguientes para instanciar la plantilla de informe:

- Filtración avanzada utilizando un asistente especializado
- Campos que se incluirán en el informe
- Selector de intervalo de fecha
- Selector de formato de informe
- Formato Papel

# Primeros pasos para el Servidor de Informes ACD

---

## Introducción

Esta sección cubre los siguientes temas:

- [Notas importantes](#)
- [Temas importantes y limitaciones](#)
- [Requisitos del Host](#)
- [Inicialización del Servidor de Informes ACD](#)
- [Procedimiento de instalación](#)
- [Ajustes para el Servidor de Informes ACD](#)

## Notas importantes

- Para instalar y desinstalar el Cliente de Informes ACD deberá registrarse en Windows como Administrador. Póngase en contacto con su gestor TI para obtener más información.
- Pueden instalarse múltiples Clientes de Informes ACD en la red de la empresa utilizando la misma licencia proporcionada
- Recomendación (para los distribuidores): para ajustar la PBX para grupos – *Desbordar No Atendido*. Todos los grupos sin *Destino de desbordamiento* deberán ajustar el *Tiempo de desbordamiento* = *Ninguno*.
- El número máximo de clientes que pueden conectarse simultáneamente al KX-NCV200 (Servidor de Informes ACD) es 3.
- Al cambiar la PBX conectada a la LAN, inicialice todos los datos de la base de datos del cliente del KX-NCV200. Consulte el Manual de instalación del Sistema de proceso de voz para obtener más detalles del procedimiento.
- El KX-NCV200 no es compatible con el interfono.
- El KX-NCV200 no es compatible con las extensiones RDSI.
- La información de las llamadas se acumula en el servidor aunque ningún cliente esté conectado al servidor. Cuando un cliente se conecte al servidor, el cliente recibirá toda la información de las llamadas, que aún no haya recibido del servidor. Cuando el cliente haya recibido toda la información de las llamadas, su proceso de inicialización habrá finalizado. Y los usuarios podrán utilizar la aplicación de cliente. Por ese motivo, en los casos siguientes, el cliente tardará más tiempo en iniciarse debido a que deberá recibir gran cantidad de información de las llamadas.
  - Cuando el cliente no se haya conectado al servidor durante un período de tiempo prolongado.

- Cuando en la PBX exista una gran cantidad de llamadas aunque no haya transcurrido demasiado tiempo desde que el cliente se conectó al servidor por última vez.

Para que el inicio del cliente sea más rápido, le recomendamos que el cliente se conecte al servidor regularmente o que el cliente se vaya conectando al servidor cuando reciba una gran cantidad de llamadas.

- Cuando un cliente se conecte al servidor, si han transcurrido más de 2 días desde que el cliente no se ha conectado al servidor, el cliente recibirá información de las llamadas anteriores a los últimos 2 días incluso después de que el cliente se haya conectado. Debido a este mecanismo, se tardará más tiempo en recibir toda la información de las llamadas y en visualizarse todo el historial de llamadas o en crear informes con toda la información de las llamadas. Por tanto, si utiliza el NCV200 en un entorno donde se reciban una gran cantidad de llamadas, le recomendamos que el cliente esté conectado siempre al servidor o que se conecte periódicamente al servidor durante breves periodos de tiempo.

## **Temas importantes y limitaciones**

### ***General***

- Después de configurar los ajustes relacionados con 3. Grupo, 4. Extensión, 10. Línea externa y llamada entrante en la PBX, cierre la Consola de mantenimiento TDA y, a continuación, pulse la tecla Reinicio de la Aplicación de cliente ACD para que los cambios tengan efecto.

### ***Instalación del Cliente de Informes ACD***

- No existe ninguna opción para la desinstalación desde Inicio | Programas | Panasonic ni desde Archivos de programa\Panasonic\... La aplicación sólo puede desinstalarse desde Inicio | Configuración | Panel de control | Agregar o quitar programas.

### ***Datos Clientes y Datos Agentes***

- Los Datos Agentes definidos en el Servidor de Informes ACD y cualquier cambio que se realice en los Datos Agentes no afectarán a los nombres de extensión definidos en la PBX.
- Cuando se modifiquen los nombres de los agentes, los cambios no se actualizarán en el árbol ACD hasta que estos agentes se conecten con el nombre nuevo.
- Los Datos Agentes no podrán editarse si el agente está conectado a una extensión.

### ***Monitor ACD***

- Sólo para la TDA versión 3.0, en caso de una conferencia a tres, cuando el iniciador de la conferencia cuelgue (los otros interlocutores continúan hablando) la información de la llamada será incompleta; la información para dicha llamada se registrará hasta que el iniciador de la conferencia cuelgue.
- Para los temporizadores, la medida para la unidad de valor límite es segundos, independientemente del Formato Contadores Generales que esté seleccionado.
- El Desbordamiento por ocupado no computa como contador de Desbordamiento.

- La llamada no podrá monitorizarse si su destino desbordado es una extensión que no pertenece a ningún grupo.

## **Gráficos de Rendimiento**

- Los títulos de los gráficos de rendimiento configurables no cambian en función del elemento monitorizado. El título puede cambiarse en el paso 5 del asistente o haciendo doble clic en un gráfico existente y cambiando el título de *Título del Gráfico* en la ficha *Otros*.

## **Informes ACD**

- La ventana Imprimir del Visor de Informes no permite seleccionar la impresora.
- La ventana Visor de Informes es modal (no podrá cambiar a la ventana principal del Cliente de Informes ACD si el Visor de Informes está abierto)
- Informes programados: el formato del informe por e-mail por defecto es el documento PDF. Para enviar el informe en otro formato, asegúrese de que la opción Exportar Datos esté marcada y que el formato de informe que desee esté seleccionado
- Cuando los informes se exportan como documentos de Texto o Texto paginado, el primer (y último) carácter no se visualiza. Para evitarlo, aumente el valor de los caracteres por pulgada cuando sea solicitado

## **Registro Llamadas**

- Si el modo de Desvío está ajustado a DSV Todo (llamada de línea externa) para una extensión, no existirá información referente a dicha extensión, el Servidor de Informes ACD sólo monitorizará la extensión que esté configurada para recibir las llamadas desviadas.
- Para los Campos de búsqueda relacionados con el tiempo (por ejemplo, Tiempo de Conversación), independientemente del valor del Formato Contadores Generales, deberá introducir el número total de segundos que está buscando

## **Requisitos del Host**

Los requisitos mínimos que deberá cumplir el Host de Windows de la Aplicación de cliente ACD son los siguientes:

- **Sistema operativo:** Microsoft Windows 2000 Professional (Service Pack 4 y superior), Windows XP Professional (Service Pack 2), Windows XP Home Edition (Service Pack2)
- **CPU:** Celeron a 1 GHz
- **RAM:** 256 MB
- **HDD:** 2 GB de espacio libre en el disco
- **VÍDEO:** 1024x768
- **LAN:** 10 Base T

Los requisitos recomendados que deberá cumplir el Host de Windows de la Aplicación de cliente ACD son los siguientes:

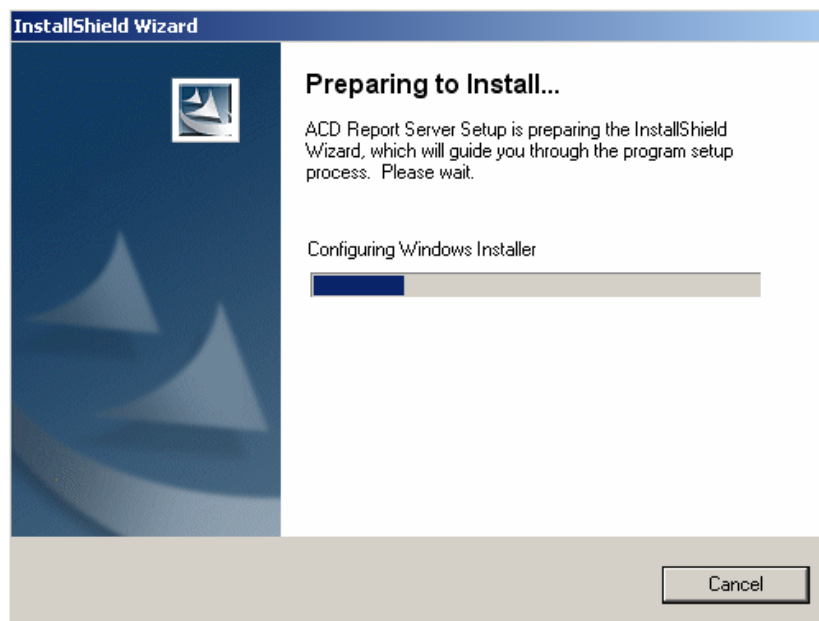
- **Sistema operativo:** Windows XP Professional (Service Pack 2), Windows XP Home Edition (Service Pack2)

- **CPU:** Pentium IV a 1.6 GHz o superior
- **RAM:** 512 M o superior
- **HDD:** 5 GB de espacio libre en el disco
- **VÍDEO:** 1280x1024
- **LAN:** 10 Base T o superior

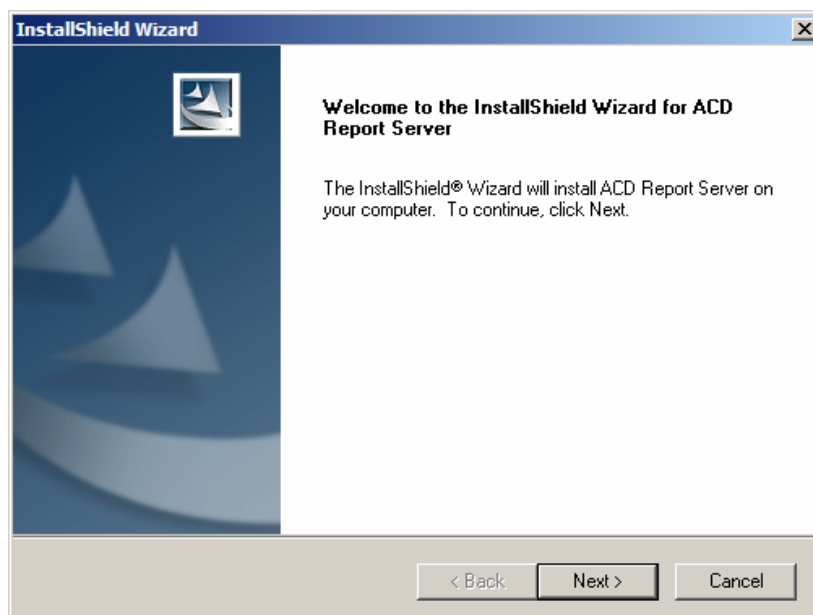
## Procedimiento de instalación

### Para instalar la aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD

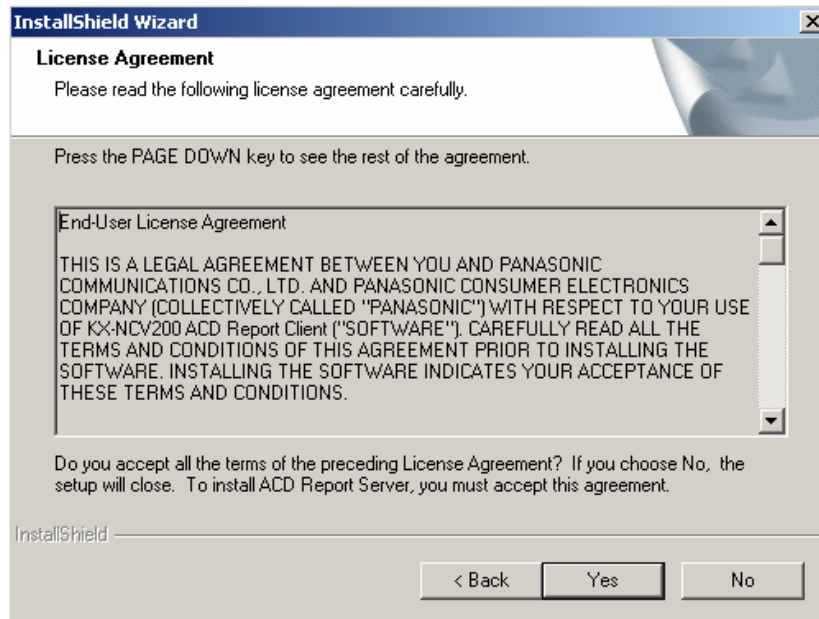
1. Haga doble clic en **ACD\_Report\_Server.exe** del CD de instalación para iniciar la aplicación del instalador de la Aplicación de cliente ACD. Espere a que el *ACD Report Server Install Shield Wizard* arranque.



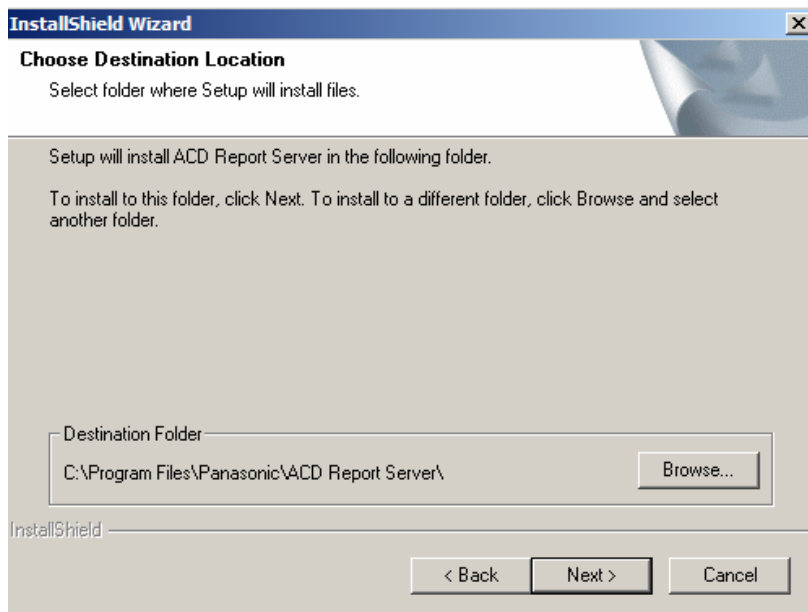
2. Se visualizará el *ACD Report Server Install Shield Wizard*



3. Haga clic en la tecla **Next**. Se visualizará la pantalla *License Agreement*

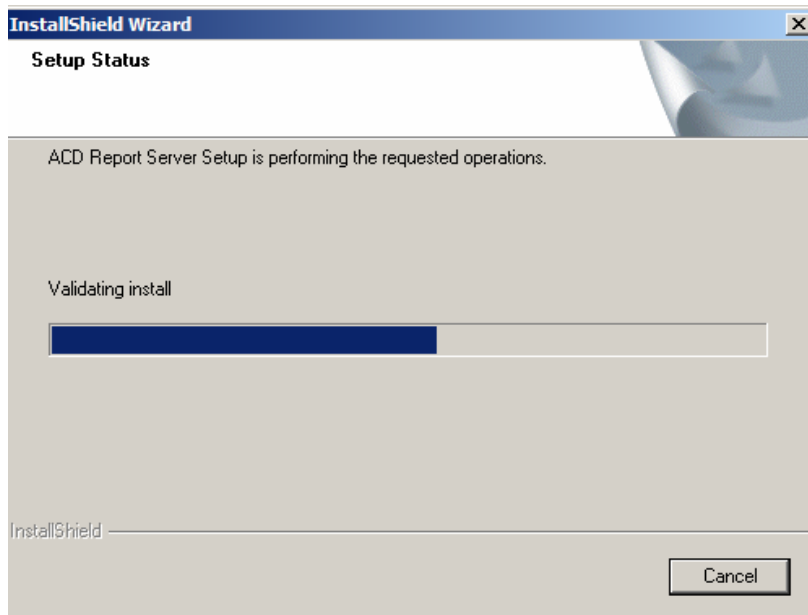


4. Lea el Contrato de licencia y, si está de acuerdo, haga clic en la tecla **Yes**
5. Se visualizará la pantalla *Destination Folder*

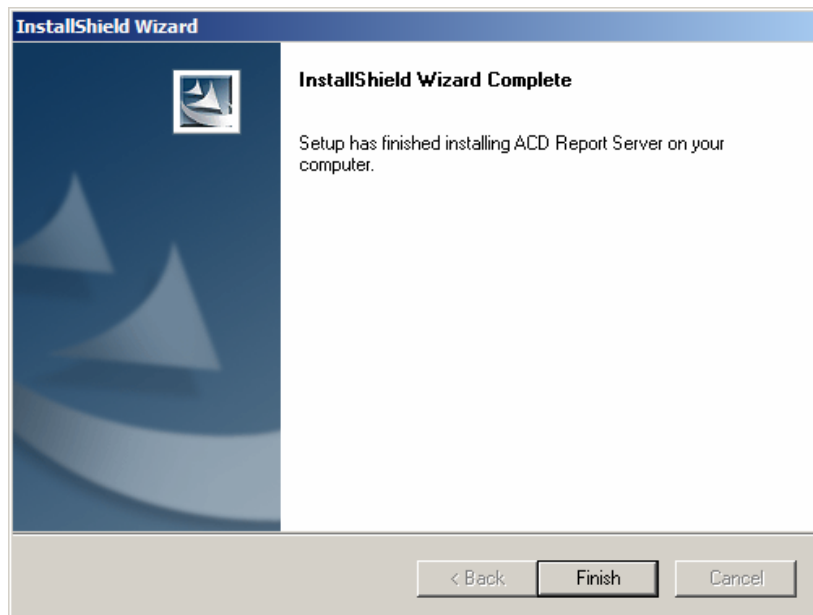


6. Seleccione la ruta donde desea instalar la Aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD (la ruta por defecto es C:\Archivos de programa\Panasonic\Servidor de Informes ACD)

7. Haga clic en la tecla **Next**. El asistente empezará a instalar los componentes de la Aplicación de cliente ACD



8. Espere hasta que el asistente le informe que la instalación se ha completado

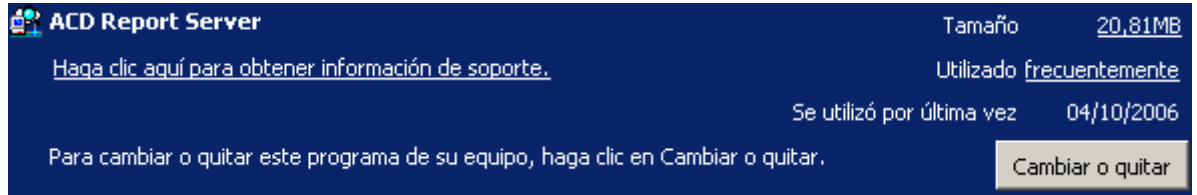


9. Haga clic en la tecla **Finish** para cerrar el asistente de instalación
10. La aplicación ya estará instalada en su ordenador y ya la podrá utilizar.

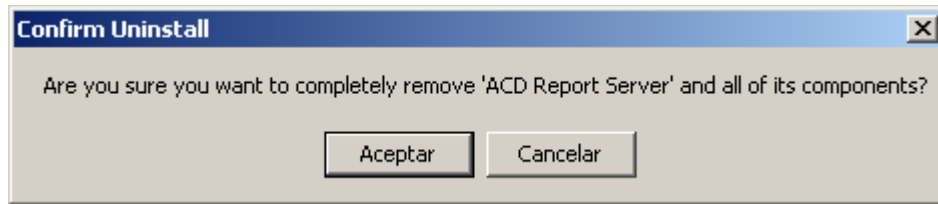
**NOTA:** Para obtener más información acerca de cómo utilizar la Aplicación de cliente ACD, consulte la sección correspondiente en la Guía del usuario del Servidor de Informes ACD o busque estos temas en el sistema de Ayuda de Windows del Servidor de Informes ACD.

### Para desinstalar la aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD

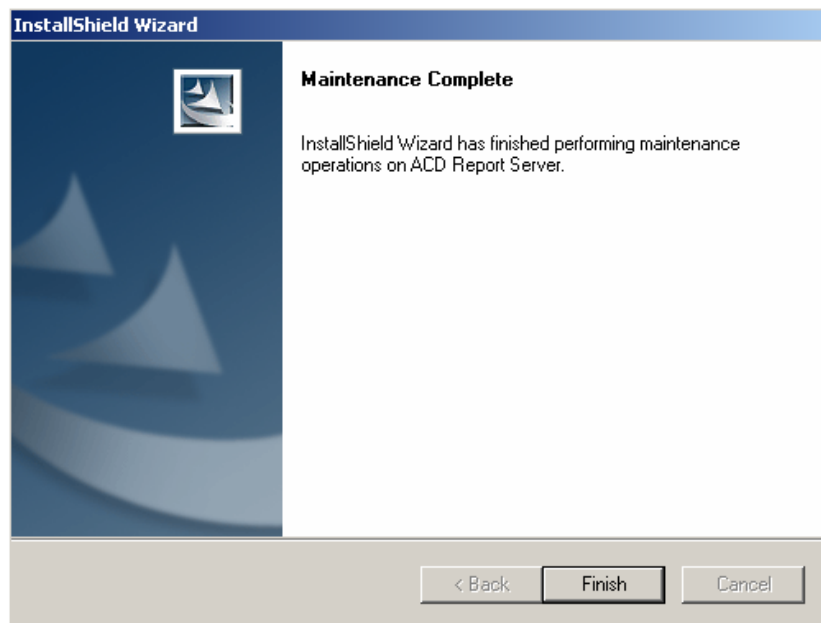
1. Vaya a *Inicio > Configuración > Panel de control > Agregar o quitar programas*
2. Seleccione el Servidor de Informes ACD de la lista y haga clic en la tecla **Cambiar/Quitar**



3. Confirme la desinstalación haciendo clic en la tecla **Aceptar**



4. El asistente le avisará cuando la desinstalación se haya completado



**NOTA:** Cuando la aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD se haya desinstalado, la carpeta y los archivos de datos permanecerán en la ruta seleccionada durante la instalación. Si no necesita estos archivos, puede eliminarlos manualmente.

## Ajustes para el Servidor de Informes ACD

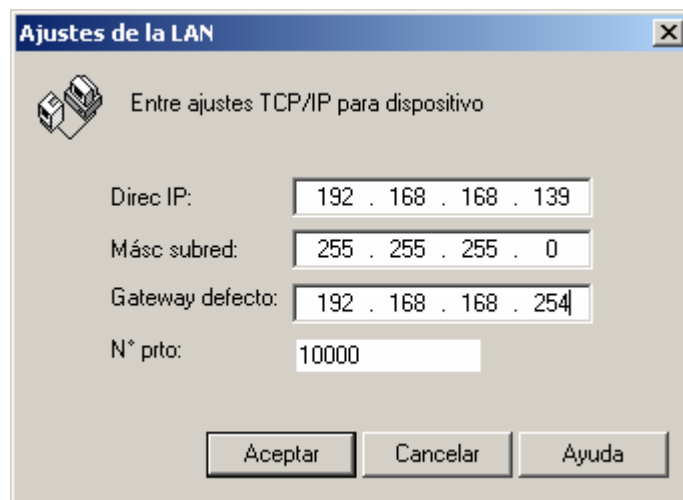
### Conectar la PBX a la LAN

Defina la dirección IP de la PBX. Consulte el Manual de instalación de la PBX para obtener más detalles del procedimiento.

### Configurar la IP para el Sistema de proceso de voz/Servidor de Informes ACD

Consulte el Manual de instalación del Sistema de proceso de voz para obtener información acerca de la conexión de hardware del KX-NCV200 y del PC.

1. En la Consola de mantenimiento KX-TVM/NCV, vaya a **Utilidades > Ajustes de la LAN**
2. Seleccione *Usar la siguiente dirección IP* e introduzca la información necesaria



3. Haga clic en la tecla **Aceptar**.

### Configurar la PBX: Ajustar el número de información de marcación (CTI)

**NOTE: Este ajuste de PBX es necesario para utilizar el Servidor de Informes ACD en el Modo Agente NCV.**

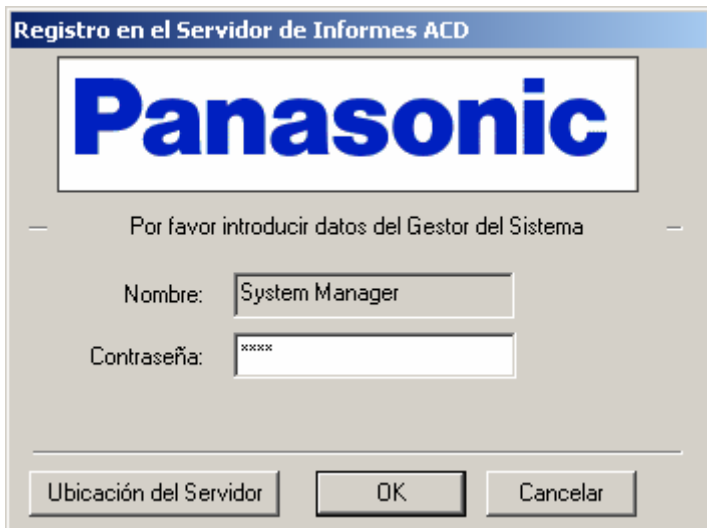
1. En la Consola de mantenimiento KX-TDA vaya a: **2. Sistema > 6. Plan de numeración > 1. Principal > Funciones**
2. Desplácese hacia abajo por la lista *Función* y vaya al número **65. Información de marcación (CTI)** e introduzca el número que desee.

|    |                            |      |
|----|----------------------------|------|
| R4 | Extension PIN Set / Cancel | *739 |
| 65 | Dial Information (CTI)     | *734 |
| 66 | Broadcasting Operation     | *32  |

3. Haga clic en la tecla **Aplicar** para guardar el cambio.

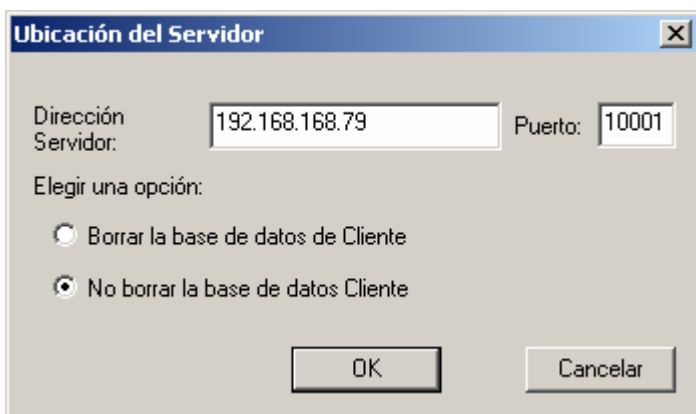
## **Iniciar la aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD**

1. Ejecute la aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD desde Inicio | Programas | Panasonic | Servidor de Informes ACD | Cliente de Informes ACD. Se visualizará el cuadro de diálogo *Registro en el Servidor de Informes ACD*

A screenshot of a Windows-style dialog box titled "Registro en el Servidor de Informes ACD". It features the Panasonic logo at the top. Below the logo, it says "Por favor introducir datos del Gestor del Sistema". There are two input fields: "Nombre:" with the text "System Manager" and "Contraseña:" with masked characters "xxxxxx". At the bottom, there are three buttons: "Ubicación del Servidor", "OK", and "Cancelar".

2. Introduzca la *Contraseña* y haga clic en **OK**. Se visualizará la ventana principal del *Servidor de Informes ACD*. La contraseña por defecto es 1234.

Tenga en cuenta que puede cambiar la ubicación del servidor cada vez que se conecte haciendo clic en la tecla **Ubicación del Servidor**, antes de especificar la contraseña. En la ventana *Ubicación del Servidor* especifique la dirección de servidor y el número de puerto del Sistema de proceso de voz.

A screenshot of a Windows-style dialog box titled "Ubicación del Servidor". It has a close button (X) in the top right corner. There are two input fields: "Dirección Servidor:" with the text "192.168.168.79" and "Puerto:" with the text "10001". Below these, it says "Elegir una opción:" followed by two radio button options: "Borrar la base de datos de Cliente" (which is unselected) and "No borrar la base de datos Cliente" (which is selected). At the bottom, there are two buttons: "OK" and "Cancelar".

**Cuando cambie la PBX, seleccione la opción Borrar la base de datos de Cliente. De lo contrario, el funcionamiento del KX-NCV200 no será el adecuado puesto que aún conservará los datos antiguos. No deberá borrar la base de datos si sólo cambia la dirección IP de la PBX. El puerto por defecto es 10001.**

## Conectar el Servidor de Informes ACD a la PBX

Antes de utilizar el Servidor de Informes ACD, deberá conectar el Servidor de Informes ACD a la PBX. Siga los pasos que se describen a continuación:

1. Inicie el Servidor de Informes ACD. Al principio, el Servidor de Informes ACD no está conectado a la PBX. Vaya a *Configuración > Configuración Sistema*. La contraseña por defecto es 1234. En *Estado Actual Sistema*, el campo *Conexión PBX* está *Desconectado*.

**Configuración Sistema**

Estado Actual Sistema

Estado Servidor NCV200: Conectado  Reiniciar

Conexión PBX: Desconectado 

Base de Datos del Servidor: En servicio 

Ruta Base de Datos: C:\Program Files\Panasonic\ACD Report

Ajustes PBX

Conexión PBX: Dirección IP: 192 . 168 . 0 . 1

Puerto: 33333 Aplicar ajustes

Ajustes del Servidor

Puerto de Conexión del Servidor: 10001 Aplicar ajustes

2. Introduzca la *Dirección IP* de la PBX en el campo correspondiente y haga clic en la tecla **Aplicar ajustes**.
3. La aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD se reiniciará

4. Abra la aplicación de cliente del Servidor de Informes ACD y vaya a *Configuración > Configuración Sistema*. La contraseña por defecto es 1234. En *Estado Actual Sistema*, el campo *Conexión PBX* debería indicar a través de *Conectado* que la aplicación del Servidor de Informes ACD está conectada a la PBX.

### Configuración Sistema

---

#### Estado Actual Sistema

|                             |                                                                    |                                                                                     |                                          |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Estado Servidor NCV200:     | <input type="text" value="Conectado"/>                             |  | <input type="button" value="Reiniciar"/> |
| Conexión PBX:               | <input type="text" value="Conectado"/>                             |  |                                          |
| Base de Datos del Servidor: | <input type="text" value="En servicio"/>                           |  |                                          |
| Ruta Base de Datos:         | <input type="text" value="C:\Program Files\Panasonic\ACD Report"/> |                                                                                     |                                          |

---

#### Ajustes PBX

|               |               |                                                    |                                                |
|---------------|---------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Conexión PBX: | Dirección IP: | <input type="text" value="192 . 168 . 168 . 172"/> | <input type="button" value="Aplicar ajustes"/> |
|               | Puerto:       | <input type="text" value="33333"/>                 |                                                |

---

#### Ajustes del Servidor

|                                  |                                    |                                                |
|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------|
| Puerto de Conexión del Servidor: | <input type="text" value="10001"/> | <input type="button" value="Aplicar ajustes"/> |
|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------|

**NOTA: El puerto por defecto es 10001 para la Conexión de servidores y 33333 para la Conexión PBX.**

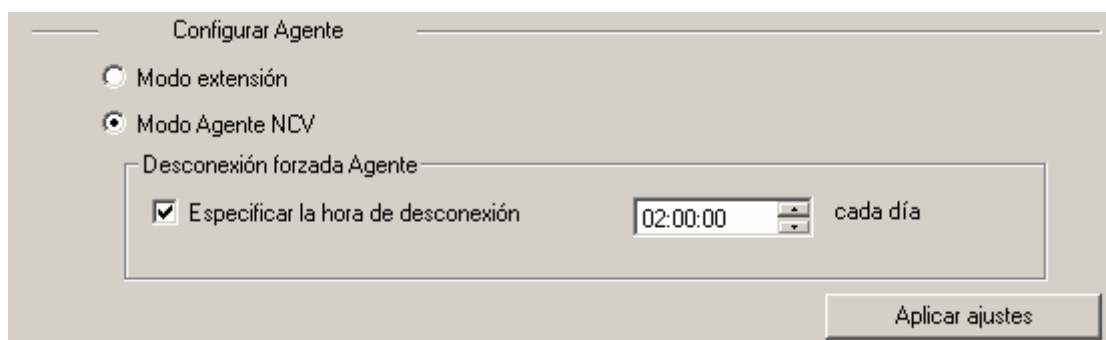
## Configurar Agente

El Servidor de Informes ACD ofrece al usuario la opción de asignar a cada agente un número de ID único que se utilizará para monitorizar la actividad del agente. El número de ID relacionado con un agente deberá definirse primero en la sección Datos Agentes. Sin embargo, esta función es opcional y el usuario puede seleccionar el modo de funcionamiento del Servidor de Informes ACD.

En la sección *Configuración Sistema*, visualizará los campos **Configurar Agente** siguientes:

- *Modo extensión*: si el Modo extensión está seleccionado, el Servidor de Informes ACD monitorizará la actividad de las extensiones
- *Modo Agente NCV*: si el Modo Agente NCV está seleccionado, el Servidor de Informes ACD monitorizará la actividad de los agentes. Los agentes deberán conectarse utilizando su ID Agente y contraseña definida en la sección Datos Agentes. Para obtener más información, consulte la Guía del Usuario del Servidor de Informes ACD.

Haga clic en la tecla **Aplicar ajustes** correspondiente para guardar los cambios en este campo.



### NOTA: Cuando Configurar Agente cambia:

- De Modo extensión a Modo Agente NCV: el Servidor de Informes ACD desconecta todos los agentes y, a continuación, la aplicación del Servidor de Informes ACD se reinicia.
- De Modo Agente NCV a Modo extensión: el Servidor de Informes ACD desconecta todos los agentes, la aplicación del Servidor de Informes ACD se reinicia y todas las extensiones conectadas físicamente están disponibles, cada extensión a su grupo(s) correspondiente(s).

### NOTA:

**Cuando el Servidor de Informes ACD se encuentra en el Modo Agente NCV, los agentes también podrán desconectarse de un grupo marcando \*7360, pero no podrán conectarse a un grupo marcando \*7361.**

**Active la Desconexión de la última extensión. Para obtener más información, consulte el manual de la PBX.**

**Cuando el Servidor de Informes ACD se encuentre en el Modo extensión, la extensión podrá conectarse marcando \*7361 y podrá desconectarse marcando \*7360.**

## Conexión del agente

**NOTA:** Cuando el Servidor de Informes ACD se encuentra en el Modo Agente NCV, los agentes se conectan utilizando su ID Agente y contraseña. Consulte el procedimiento siguiente.

Para que un agente pueda conectarse, deberá marcar los números siguientes:

|                                        |   |                |   |           |   |            |   |             |
|----------------------------------------|---|----------------|---|-----------|---|------------|---|-------------|
| Número de información de marcación CTI | + | Nº de conexión | + | ID Agente | + | Contraseña | + | Nº de grupo |
|----------------------------------------|---|----------------|---|-----------|---|------------|---|-------------|

- **Número de información de marcación CTI:** consulte la sección Ajustar número CTI
- **Nº de conexión:** el nº de conexión es "1"
- **ID Agente:** cada agente tiene un código único de 4 dígitos que se define en la sección Datos Agentes (para obtener más información, consulte la Guía del usuario del Servidor de Informes ACD)
- **Contraseña:** cada agente tiene una contraseña (para obtener más información, consulte la Guía del Usuario del Servidor de Informes ACD)
- **Nº de grupo:** número de grupo en que el agente desea conectarse

Cuando el agente se haya conectado, escuchará un tono de confirmación. Si el agente no se conecta correctamente, escuchará un tono de reorden.

Para que un agente pueda desconectarse, deberá marcar los números siguientes:

|                                        |   |                   |   |           |   |            |   |             |
|----------------------------------------|---|-------------------|---|-----------|---|------------|---|-------------|
| Número de información de marcación CTI | + | Nº de desconexión | + | ID Agente | + | Contraseña | + | Nº de grupo |
|----------------------------------------|---|-------------------|---|-----------|---|------------|---|-------------|

- **Número de información de marcación CTI:** consulte la sección Ajustar número CTI
- **Nº de desconexión:** el nº de desconexión es "0"
- **ID Agente:** cada agente tiene un código único de 4 dígitos que se define en la sección Datos Agentes (para obtener más información, consulte la Guía del usuario del Servidor de Informes ACD)
- **Contraseña:** cada agente tiene una contraseña (para obtener más información, consulte el Servidor de Informes ACD)
- **Nº de grupo:** número de grupo del cual el agente desea desconectarse

Cuando el agente se haya desconectado, escuchará un tono de confirmación. Si el agente no se desconecta correctamente, escuchará un tono de reorden.

### NOTA:

**Cuando un agente se desconecte del sistema, deberá utilizar la misma extensión que utilizó para conectarse.**

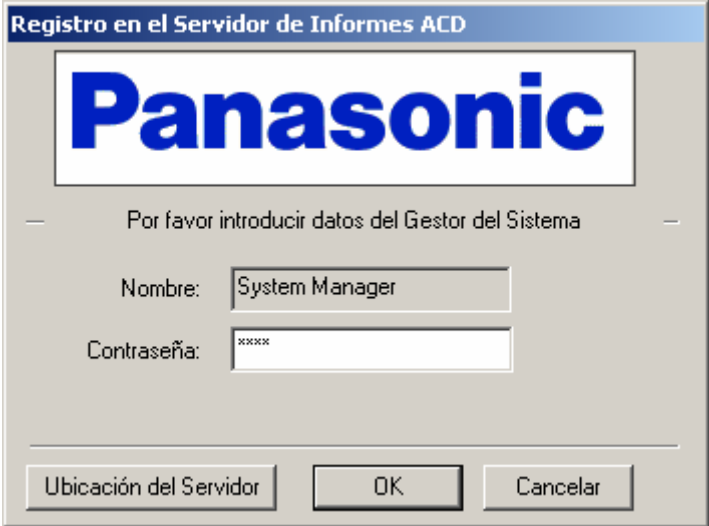
**Los agentes pueden conectarse utilizando sólo una extensión.**

**No podrá utilizar \*(Todos) cuando marque un Nº de grupo.**

**Los agentes no podrán conectarse en un Grupo de timbre para EP.**

## Inicialización del Cliente de Informes ACD

1. Ejecute el Cliente de Informes ACD desde Inicio | Programas | Panasonic | Servidor de Informes ACD | Cliente de Informes ACD. Se visualizará el cuadro de diálogo *Registro en el Servidor de Informes ACD*



Registro en el Servidor de Informes ACD

**Panasonic**

— Por favor introducir datos del Gestor del Sistema —

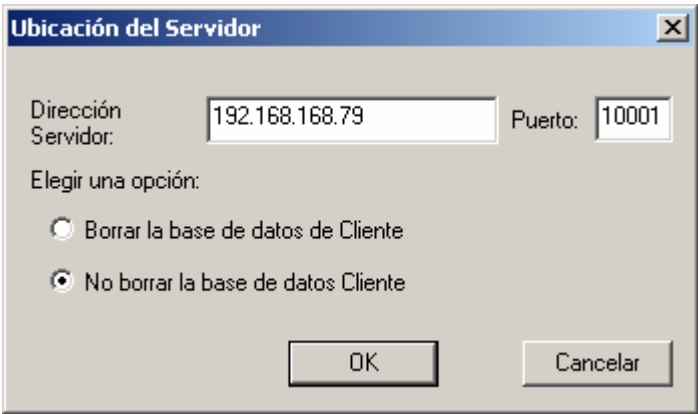
Nombre: System Manager

Contraseña: xxxxx

Ubicación del Servidor OK Cancelar

2. Introduzca la *Contraseña* y haga clic en **Aceptar**. Se visualizará la ventana principal del *Cliente de Informes ACD*. La contraseña por defecto es 1234.

Tenga en cuenta que puede cambiar la ubicación del servidor cada vez que se conecte haciendo clic en la tecla **Ubicación del Servidor**, antes de especificar la contraseña. En la ventana *Ubicación del Servidor* especifique la dirección de servidor y el número de puerto del Sistema de proceso de voz. El puerto por defecto es 10001.



Ubicación del Servidor

Dirección Servidor: 192.168.168.79 Puerto: 10001

Elegir una opción:

☐ Borrar la base de datos de Cliente

☒ No borrar la base de datos Cliente

OK Cancelar

En la ventana Ubicación del Servidor deberá seleccionar entre:

- Borrar la base de datos de Cliente: utilice esta opción cuando cambie la PBX
- No borrar la base de datos Cliente: es la opción por defecto

# Guía del usuario de la aplicación de cliente

---

## Introducción

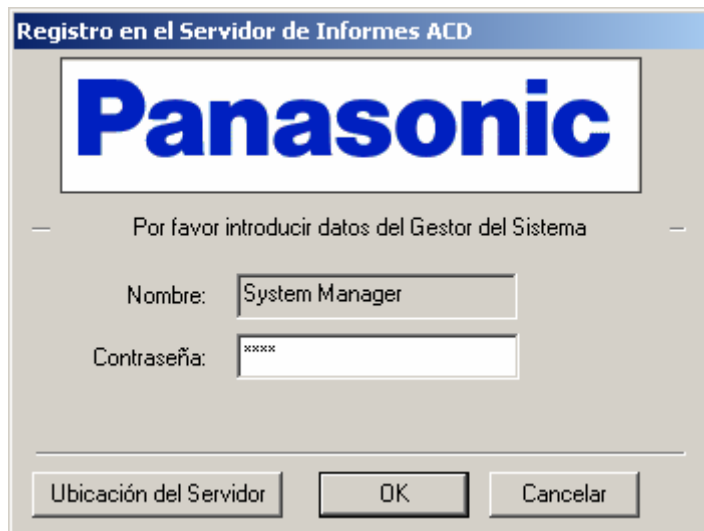
Esta sección cubre los siguientes temas:

- [Iniciar la aplicación de cliente](#)
- [Ventana principal de la aplicación de cliente](#)
- [Configurar los ajustes básicos](#)
- [Gestionar la configuración del sistema](#)
- [Gestionar los Datos Clientes](#)
- [Gestionar los Datos Agentes](#)
- [Monitorizar el ACD](#)
- [Crear informes](#)
- [Registro Llamadas](#)
- [Registro Agentes](#)

## Iniciar la aplicación de cliente

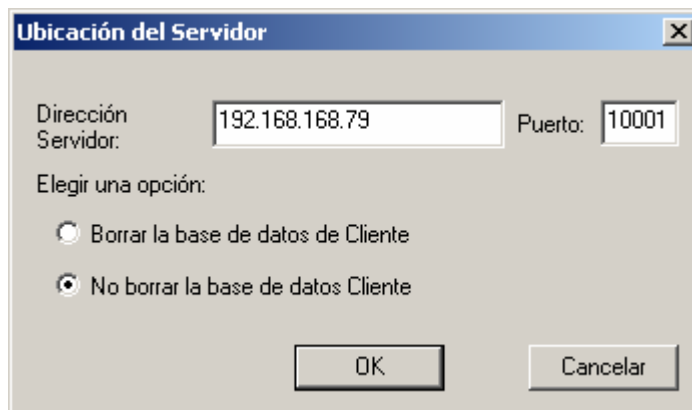
Para iniciar la aplicación de cliente:

1. Ejecute el Servidor de Informes ACD desde Inicio | Programas | Panasonic | Servidor de Informes ACD | Cliente de Informes ACD. Se visualizará el cuadro de diálogo *Registro en el Servidor de Informes ACD*



2. Introduzca la *Contraseña* y haga clic en **OK**. Se visualizará la ventana principal del *Cliente de Informes ACD*. La contraseña por defecto es 1234.

Tenga en cuenta que puede cambiar la ubicación del servidor cada vez que se conecte haciendo clic en la tecla **Ubicación del Servidor**, antes de especificar la contraseña. En la ventana *Ubicación del Servidor*, especifique la dirección del servidor y el número de puerto.

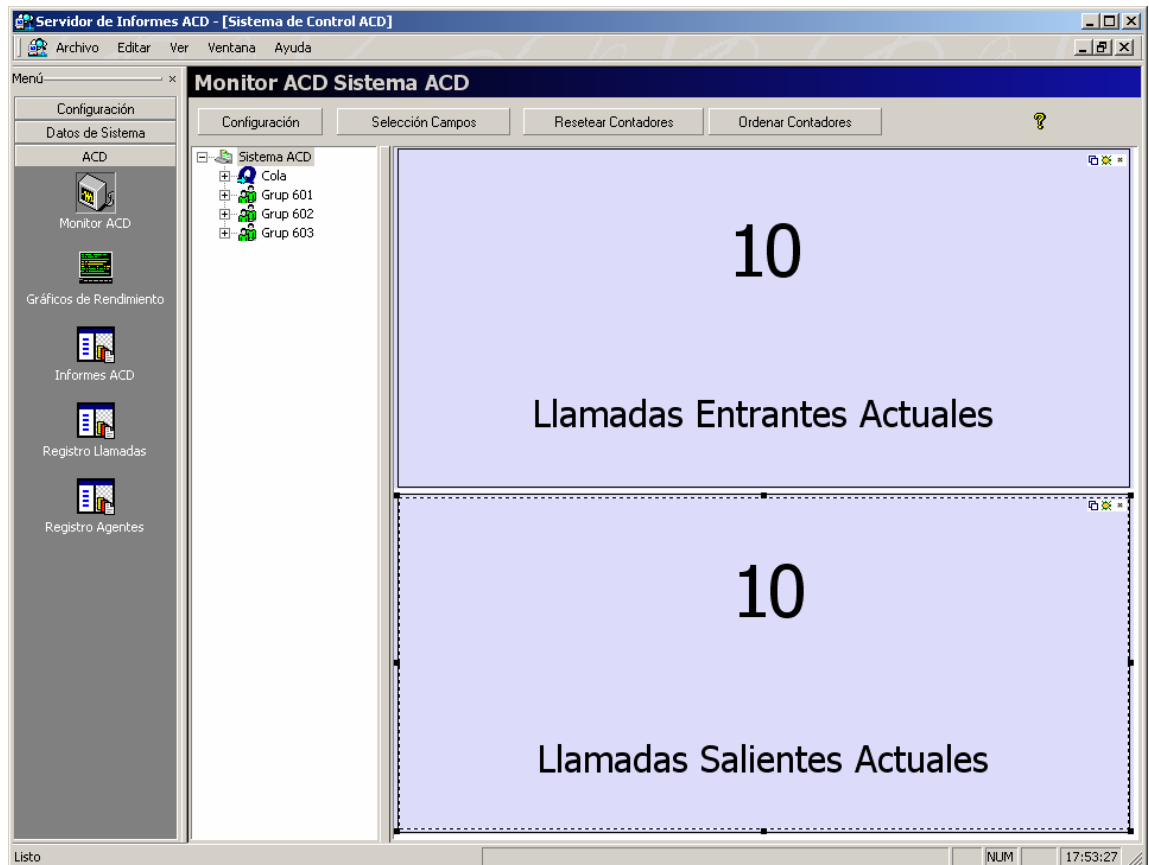


**Quando cambie la PBX, deberá seleccionar Borrar la base de datos aquí. De lo contrario, el funcionamiento del KX-NCV200 no será el adecuado puesto que aún conservará los datos antiguos. No deberá borrar la base de datos si sólo cambia la dirección IP de la PBX. El puerto de servidor por defecto es 10001.**

## Ventana principal de la aplicación de cliente

### Descripción general

Cuando se haya conectado al Servidor de Informes ACD, la ventana principal se abrirá con el aspecto siguiente.



Si conserva la ventana *Menú* abierta, podrá acceder fácilmente a las secciones principales de la aplicación.

En la ventana *Menú* visualizará las secciones siguientes, a las que podrá acceder desde el menú principal:

- **Configuración:** permite configurar los ajustes generales referentes a los parámetros de monitorización y creación de informes, al mantenimiento de la base de datos y a los ajustes del servidor
- **Datos de Sistema:** permite gestionar la información del cliente centralizada en la base de datos interna y los Datos Agentes
- **ACD:** permite:
  - Monitorizar parámetros importantes relacionadas con el rendimiento de la PBX a tiempo real utilizando *Gráficos de rendimiento y contadores*
  - Generar distintos tipos de informes personalizados sobre la actividad del ACD

- Visualizar información del Registro Llamadas
- Visualizar información del Registro Agentes

**NOTA: cuando cambie los ajustes de la PBX, deberá reiniciar el servidor y el cliente. Para reiniciar el cliente, active y desactive el KX-NCV200.**

## Menú principal

Las opciones disponibles desde el menú principal de la aplicación de cliente son:

- [Archivo](#)
- [Editar](#)
- [Ver](#)
- [Ventana](#)
- [Ayuda](#)

### Menú Archivo

| Opciones del menú                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cambiar Idioma</b>                            | Permite al usuario cambiar el idioma de la pantalla.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Cambiar Contraseña</b>                        | Permite al usuario cambiar la contraseña de conexión (ajustes de cliente). Tenga en cuenta que no podrá conectarse al Cliente si pierde la contraseña de conexión.                                                                                                                                       |
| <b>Cambiar Contraseña Configuración</b>          | Permite al usuario cambiar la contraseña para la ventana Configuración Sistema (ajustes del servidor)                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Cambiar Contraseña Ajustes Agente Nivel 2</b> | Permite al usuario cambiar la contraseña del nivel 2 para la sección Datos Agentes (ajustes de cliente). La Contraseña Ajustes Agente Nivel 2 permite visualizar los Datos Agentes pero no modificarlos.<br>Para obtener más información, consulte <a href="#">Niveles de acceso a los Datos Agentes</a> |
| <b>Cambiar Contraseña Ajustes Agente Nivel 3</b> | Permite al usuario cambiar la contraseña del nivel 3 para la sección Datos Agentes (ajustes de cliente). La Contraseña Ajustes Agente Nivel 3 permite visualizar los Datos Agentes y modificarlos.<br>Para obtener más información, consulte <a href="#">Niveles de acceso a los Datos Agentes</a>       |
| <b>Modificar logotipo</b>                        | Permite al usuario cambiar el logotipo de los informes (ajustes de cliente)                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Salir</b>                                     | Permite al usuario salir de la aplicación y cerrarla                                                                                                                                                                                                                                                     |

### Menú Editar

| Opciones del menú | Descripción                                                              |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cortar</b>     | Elimina la selección actual pero la guarda en el portapapeles            |
| <b>Copiar</b>     | Copia en el portapapeles la selección actual                             |
| <b>Pegar</b>      | Copia en la ubicación actual la información existente en el portapapeles |

## Menú Ver

| Opciones del menú               |               |                        | Descripción                                                                                                                      |
|---------------------------------|---------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Barra de Estado                 |               |                        | Muestra/oculta la barra de estado                                                                                                |
| Barra monitorización contadores |               |                        | Muestra/oculta la lista de estado cuando se visualiza el panel Monitor ACD                                                       |
| Ir a                            | Configuración | Ajustes Básicos        | Abre la ventana <i>Ajustes Básicos</i> (consulte la sección <a href="#">Configurar los ajustes básicos</a> )                     |
|                                 |               | Configuración Sistema  | Abre la ventana <i>Configuración</i> (consulte la sección de la ventana <a href="#">Gestionar la configuración del sistema</a> ) |
|                                 | Datos Sistema | Datos Clientes         | Abre la ventana <i>Clientes ACD</i> (consulte la sección <a href="#">Ver / modificar información de cliente</a> )                |
|                                 |               | Datos Agentes          | Abre la ventana <i>Datos Agentes</i> (consulte la sección <a href="#">Gestionar los Datos Agentes</a> )                          |
|                                 | ACD           | Monitor ACD            | Abre la ventana <i>Sistema de Control ACD</i> (consulte la sección <a href="#">Sistema de Control ACD</a> )                      |
|                                 |               | Gráfico de Rendimiento | Abre la ventana <i>Gráficos de Rendimiento</i> (consulte la sección <a href="#">Gráficos de Rendimiento</a> )                    |
|                                 |               | Informes ACD           | Abre la ventana <i>Informes ACD</i> (consulte la sección <a href="#">Informes ACD</a> )                                          |
|                                 |               | Registro Llamadas      | Abre la ventana <i>Registro Llamadas</i> (consulte la sección <a href="#">Visualizar información del Registro Llamadas</a> )     |
|                                 |               | Registro Agentes       | Abre la ventana <i>Registro Agentes</i> (consulte la sección <a href="#">Visualizar información del Registro Agentes</a> )       |
|                                 | Menú          |                        |                                                                                                                                  |
| Anterior                        |               |                        | Navega entre las ventanas abiertas                                                                                               |
| Siguiente                       |               |                        |                                                                                                                                  |

## Menú Ventana

| Opciones del menú                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En cascada                           | Visualiza todas las ventanas abiertas en cascada                                                                                                                                                                                                        |
| Horizontal                           | Distribuye todas las ventanas abiertas en el modo <i>Horizontal</i>                                                                                                                                                                                     |
| Los nombres de las ventanas abiertas | Visualizará una lista con las ventanas abiertas, en su orden de apertura                                                                                                                                                                                |
| Ventanas...                          | Abre una ventana donde podrá visualizar las ventanas abiertas y realizar acciones como por ejemplo <i>Activar</i> , <i>Cerrar</i> , <i>Minimizar</i> y distribuir ( <i>En cascada</i> , <i>Azulejo Horizontalmente</i> , <i>Azulejo Verticalmente</i> ) |

## Menú Ayuda

| Opciones del menú                            | Descripción                                                                                                                |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ayuda del Servidor de Informes ACD</b>    | Abre la ventana <i>Ayuda del Servidor de Informes ACD</i> con la sección Contenidos en el panel de la izquierda            |
| <b>Índice</b>                                | Abre la <i>Ayuda del Servidor de Informes ACD</i> con el Índice                                                            |
| <b>Búsqueda</b>                              | Abre la <i>Ayuda del Servidor de Informes ACD</i> con la sección <i>Búsqueda</i> y permite buscar un término en particular |
| <b>Permitir Todas las sugerencias</b>        | Permite todas las sugerencias                                                                                              |
| <b>Acerca de Servidor de Informes ACD...</b> | Abre la ventana <i>Acerca de Servidor de Informes ACD</i>                                                                  |

## Configurar los ajustes básicos

Para acceder a la ventana **Ajustes Básicos** haga clic en la tecla **Ajustes Básicos** en **Menú>Configuración** o desde el menú principal seleccione **Ver>Ir a>Configuración>Ajustes Básicos**.

**Parámetros Generales**

**Fecha y Hora**

Formato Fecha: DD/MM/AAAA

Formato Hora: 24 Horas

**Formato Contadores Generales**

☐ Segundos (ss)

☐ Minutos (mm:ss)

☒ Horas (hh:mm:ss)

**Hora de reinicio de los contadores diarios**

A las 03:00:00 Cada día

**Otros Ajustes ACD**

Tiempo Límite Para Llamadas Abandonadas: 5 seg.

**Mantenimiento Base de Datos**

Datos Servidor

Datos Cliente

**Servidor de E-mail para Informes**

Nombre Servidor: smtp.companyname.com

Puerto: 25

Cuenta: Manager

Contraseña: xxxxxxxx

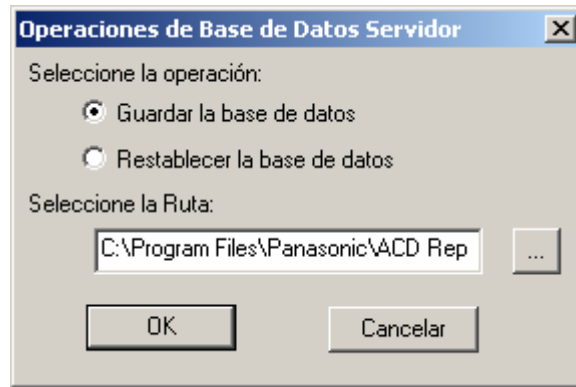
Dirección de e-mail: reports@caompanyname.com

Aplicar

Aquí podrá ajustar, según sus preferencias, los elementos siguientes:

- **Fecha y Hora:** permite seleccionar el formato en que desea que se visualice la información de la hora (por ejemplo, el campo *Tiempo de Llamada* de la sección *ACD>Registro Llamadas*)
- **Hora de reinicio de los contadores diarios:** permite especificar la hora en que desea que los contadores de la ventana *Monitor ACD* se reinicien cada día (ajustes de cliente)
- **Otros Ajustes ACD:** permite especificar el *Tiempo Límite Para Llamadas Abandonadas* (una llamada entrante está *abandonada* si permanece en el sistema antes de que expire el *Tiempo Límite*)
- **Formato Contadores Generales:** permite seleccionar las unidades que se utilizarán en el sistema para definir la hora
- **Servidor de E-mail para Informes:** permite ajustar la información del servidor de correo SMTP, que se utilizará para enviar por e-mail automáticamente los informes programados, ajustados en la sección [Informes ACD](#). Para que la función de enviar por e-mail los informes programados funcione correctamente con todos los servidores de e-mail, deberá definir los ajustes siguientes:
  - **Nombre Servidor:** nombre o dirección IP del servidor SMTP donde el gestor tiene una cuenta de e-mail (por ejemplo, smtp.communications.com)
  - **Puerto:** número de puerto utilizado por el servidor de e-mail para enviar correos (por defecto, y generalmente, se utiliza el número de puerto 25). No modifique el valor por defecto (25) si no está seguro de que el servidor utilice otro puerto para los mensajes SMTP
  - **Cuenta:** nombre de la cuenta de e-mail

- *Contraseña*: contraseña de la cuenta de e-mail
- *Dirección de e-mail*: dirección de e-mail de la cuenta actual (por ejemplo, *support@communications.com*)
- *Mantenimiento Base de Datos*:
- Tecla **Datos Servidor**: realiza las operaciones de copia de seguridad o recuperación de la base de datos del servidor



#### **Operaciones de Datos Servidor:**

##### **1. Guardar la base de datos de Datos Servidor**

Para realizar la operación Guardar la base de datos del servidor, marque la opción Guardar la base de datos y seleccione la ruta. El software de cliente se reiniciará y se creará un archivo de seguridad en el destino seleccionado. Se crearán los archivos siguientes en el destino seleccionado (la ruta por defecto es C:\Archivos de programa\Panasonic\Servidor de Informes ACD\Copia de seguridad):

- *.agentes*: archivo de la base de datos que contiene los Datos Agentes (sólo para el Modo Agente)
- *.config*: contiene los ajustes del servidor

##### **2. Restablecer la base de datos de Datos Servidor**

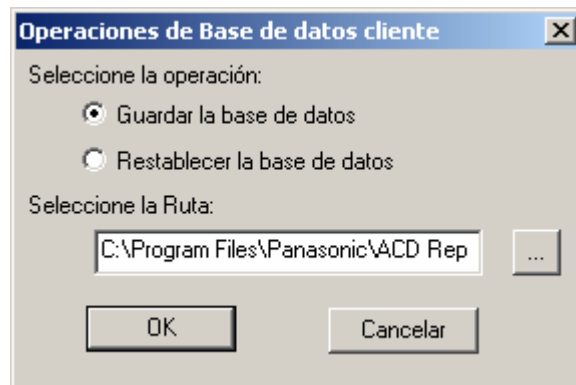
La operación Restablecer Servidor permite recuperar los ajustes y la base de datos previamente guardados. Para realizar la operación Restablecer la base de datos del servidor, marque la opción Restablecer la base de datos y seleccione la ruta para la base de datos del servidor que desee restablecer.

#### **NOTA:**

**No se puede realizar una copia de seguridad ni se puede restablecer la información de las llamadas guardada en el servidor.**

**No podrá restablecer la base de datos si falta el archivo ".config".**

- Tecla **Datos Cliente**: realiza las operaciones de comprimir y realizar una copia de seguridad o recuperación de la base de datos del cliente



#### Operaciones de Datos Cliente:

##### 1. Guardar la base de datos de Datos Cliente:

Para realizar la operación Guardar la base de datos del servidor, marque la opción Guardar la base de datos y seleccione la ruta. El software de cliente se reiniciará y se creará un archivo de seguridad en el destino seleccionado. Se crearán los archivos siguientes en el destino seleccionado (la ruta por defecto es C:\Archivos de programa\Panasonic\Servidor de Informes ACD\Copia de seguridad):

- *counterssave.bck*: contiene valores de contadores
- *default.bck*: contiene ajustes de cliente
- *KME-CMS-BK.mdb*: base de datos del cliente (detalles acerca de las llamadas)
- *ncvlibrarysave.bck*: contiene la transmisión de datos desde el servidor

##### 2. Restablecer la base de datos de Datos Cliente:

La operación Restablecer Cliente permite recuperar los ajustes y la base de datos previamente guardados. Para realizar la operación Restablecer la base de datos del cliente, marque la opción Restablecer la base de datos y seleccione la ruta para la base de datos del cliente que desee restablecer.

**Para ajustar el Formato Fecha** seleccione la opción que desee de la lista desplegable de la sección *Fecha y Hora*:

- DD/MM/AAAA
- MM/DD/AAAA
- AAAA/MM/DD

**Para ajustar el Formato Hora** seleccione ente el formato *12 Horas* y el formato *24 Horas* de la lista desplegable de la sección *Fecha y Hora*.

**Para ajustar el Formato Temporizadores** seleccione una de las opciones siguientes de *Formato Contadores Generales*:

- Segundos (ss)
- Minutos (mm:ss)

- Horas (hh:mm:ss)

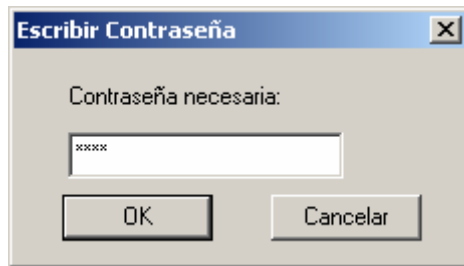
**Para ajustar la Hora de reinicio de los contadores diarios** especifique la hora en que desea que los contadores se reinicien cada día.

**Para ajustar el Tiempo Límite Para Llamadas Abandonadas** inserte el número de segundos que desee que transcurran cuando una llamada está abandonada o cuando no lo está.

## Gestionar la configuración del sistema

Para acceder a la ventana **Configuración Sistema** haga clic en la tecla **Configuración Sistema** en *Menú>Configuración* o seleccione *Ver>Ir a>Configuración>Configuración Sistema*.

1. Antes de acceder a *Configuración Sistema* deberá introducir la contraseña. La contraseña de Configuración Sistema es diferente de la contraseña que abre el Servidor de Informes ACD o de las contraseñas de Datos Agentes. La contraseña por defecto es 1234.



Para cambiar la contraseña desde el menú principal: *Archivo>Cambiar Contraseña Configuración*

2. A continuación, visualizará la ventana *Configuración Sistema*.

### Configuración Sistema

---

#### Estado Actual Sistema

|                             |                                                                    |                                                                                     |                                          |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Estado Servidor NCV200:     | <input type="text" value="Conectado"/>                             |  | <input type="button" value="Reiniciar"/> |
| Conexión PBX:               | <input type="text" value="Conectado"/>                             |  |                                          |
| Base de Datos del Servidor: | <input type="text" value="En servicio"/>                           |  |                                          |
| Ruta Base de Datos:         | <input type="text" value="C:\Program Files\Panasonic\ACD Report"/> |                                                                                     |                                          |

---

#### Ajustes PBX

|               |               |                                                    |                                                |
|---------------|---------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Conexión PBX: | Dirección IP: | <input type="text" value="192 . 168 . 168 . 172"/> | <input type="button" value="Aplicar ajustes"/> |
|               | Puerto:       | <input type="text" value="33333"/>                 |                                                |

---

#### Ajustes del Servidor

|                                  |                                    |                                                |
|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------|
| Puerto de Conexión del Servidor: | <input type="text" value="10001"/> | <input type="button" value="Aplicar ajustes"/> |
|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------|

---

#### Configurar Agente

☐ Modo extensión

☒ Modo Agente NCV

Desconexión forzada Agente

☒ Especificar la hora de desconexión  cada día

---

#### Actualización servidor

|                            |                      |                                           |
|----------------------------|----------------------|-------------------------------------------|
| Ruta fichero Actualización | <input type="text"/> | <input type="button" value="Examinar"/>   |
|                            |                      | <input type="button" value="Actualizar"/> |

---

#### Período de almacenamiento para la Base de Datos

☐ 1 Semana

☒ 1 Mes

☐ Intervalo configurable de tiempo:

Nota:

El espacio máx. disponible del disco es de 15 GB.

---

#### Registro Depurado de Cliente

|                                            |                                                     |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Registro Depurado | <input type="checkbox"/> CSTA:Registro Funciones    |
| <input type="checkbox"/> Registro CSTA     | <input type="checkbox"/> CSTA:Registro Depurado     |
| <input type="checkbox"/> Registro ROSE     | <input type="checkbox"/> CSTA:Registro Decodificado |

Campos de **Estado Actual Sistema**:

- *Estado Servidor NCV200*: indica el estado del servidor NCV200
- *Conexión PBX*: indica el estado de la Conexión de la PBX (cuando el servidor está conectado a la PBX, este campo debería visualizar **Conectado**)
- *Base de Datos del Servidor*: indica el estado de la base de datos del servidor
- *Ruta Base de Datos*: indica la ruta para la base de datos del cliente

Puede reiniciar el servidor utilizando la tecla **Reiniciar**.

Campos de **Ajustes PBX**:

- *Dirección IP*: especifica la dirección IP de la PBX
- *Puerto*: especifica el número de puerto de la PBX (para obtener más información acerca de la conexión TCP/IP, consulte con su distribuidor)

Haga clic en la tecla **Aplicar ajustes** correspondiente para guardar los cambios en este campo.

Los **Ajustes del Servidor** permiten cambiar el número de puerto del servidor. Haga clic en la tecla **Aplicar ajustes** correspondiente para guardar los cambios en este campo.

La **Actualización servidor** permite actualizar el Servidor de Informes ACD. El software de cliente se cierra y el servidor se reinicia automáticamente. Seleccione una ruta para el archivo de actualización y haga clic en la tecla **Actualizar** correspondiente para actualizar el Servidor de Informes ACD.

El **Período de almacenamiento para la Base de Datos** permite seleccionar el período de tiempo durante el cual se guardará la información de la base de datos del servidor:

- *1 Semana*
- *1 Mes*
- *Intervalo configurable de tiempo*: de la lista desplegable seleccione el número de *Días, Meses, Años* e introduzca el número que desee o seleccione guardar la información de la base de datos del servidor en un período de tiempo *Ilimitado*

Haga clic en la tecla **Aplicar ajustes** correspondiente para guardar los cambios en este campo.

**NOTA: Conecte la aplicación de cliente ACD al servidor como mínimo una vez con el período seleccionado.**

**Registro Depurado de Cliente:**

- *Registro Depurado*: información acerca del proceso de monitorización y la comunicación con el servidor
- *Registro CSTA*: registra información acerca de la decodificación del protocolo CSTA
- *Registro ROSE*: registra información acerca de la decodificación del protocolo ACSE
- *CSTA: Registro Funciones*: información detallada acerca del procesamiento CSTA
- *CSTA: Registro Depurado*: información detallada acerca del procesamiento CSTA
- *CSTA: Registro Decodificado*: registra todos los mensajes CSTA decodificados

**Ajustes de Registro Depurado del Servidor:**

- *TCP/IP*: registra información del zócalo y TCP/IP
- *Base datos de Agente*: registra información acerca de la Base datos de Agente y del procesamiento del Modo Agente
- *Base datos RAW CSTA*: registra el procesamiento CSTA del servidor
- *Registro Errores*: registra errores de aplicación
- *Registro Depurado Detallado*: registra información detallada acerca de las comunicaciones de los clientes y todas las actividades del servidor.

## Configurar Agente

El Servidor de Informes ACD ofrece al usuario la opción de asignar a cada agente un número de ID único que se utilizará para monitorizar la actividad del agente. El número de ID relacionado con un agente deberá definirse primero en la sección Datos Agentes. Sin embargo, esta función es opcional y el usuario puede seleccionar el modo de funcionamiento del Servidor de Informes ACD.

**NOTA: El cambio del Modo extensión al Modo Agente NCV o el cambio del Modo Agente NCV al Modo extensión debería realizarse sólo en la configuración inicial del sistema, no cuando el sistema esté funcionando.**

Campos de **Configurar Agente**:

- *Modo extensión*: si el Modo extensión está seleccionado, no podrá ver la ID Agente en las secciones del Servidor de Informes ACD
- *Modo Agente NCV*: si el Modo Agente NCV está seleccionado, podrá ver la ID Agente como un campo en las secciones del Servidor de Informes ACD.

Haga clic en la tecla **Aplicar ajustes** correspondiente para guardar los cambios en este campo.

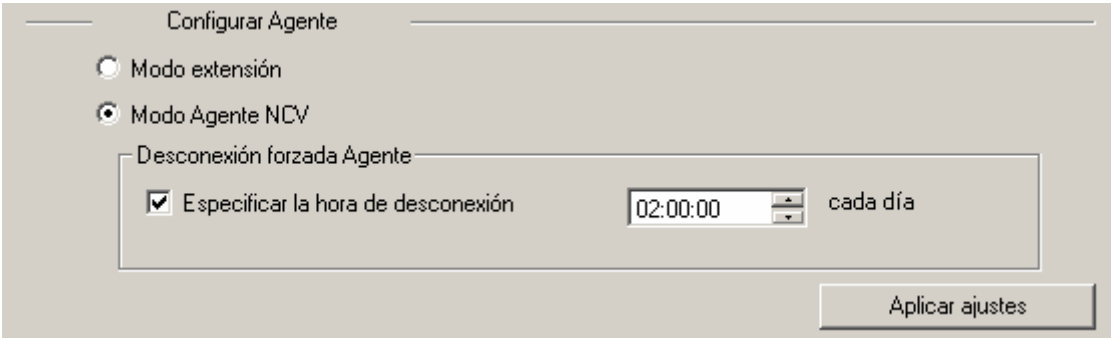
**NOTA: Cuando Configurar Agente cambie de Modo extensión a Modo Agente NCV, el Servidor de Informes ACD desconectará a todos los agentes y, a continuación, la aplicación de cliente ACD se cerrará.**

**Cuando Configurar Agente cambie de Modo Agente NCV a Modo extensión, el Servidor de Informes ACD desconectará a todos los agentes, la aplicación del Servidor de Informes ACD se cerrará y todas las extensiones conectadas físicamente se conectarán en el(los) grupo(s) correspondiente(s).**

**Desconexión forzada Agente:**

Quando el Modo Agente NCV esté seleccionado, podrá realizar la operación de desconexión forzada para todos los agentes.

- Active la opción *Especificar la hora de desconexión* y seleccione la hora; todos los agentes se desconectarán a la hora especificada cada día.



**Quando el NCV200 funcione con el Modo Agente y la Desconexión forzada Agente esté activada, la extensión se verá forzada a desconectarse en los casos siguientes.**

1. Cuando transcurra el tiempo de Desconexión forzada Agente.
2. Cuando el estado de la extensión cambie de Fuera de Servicio (OUS) a En Servicio (INS).

## Ver/modificar información de cliente

### Descripción general

La sección **Datos Clientes** permite al Gestor Sistema registrar nuevos clientes en la base de datos y modificar/borrar sus datos.

La sección *Historial* ofrece información acerca de todas las llamadas gestionadas para cada cliente en la base de datos.

Esta sección contiene información acerca de las operaciones principales que pueden realizarse en los Datos Clientes de la base de datos interna:

- Añadir/eliminar un cliente de la base de datos
- Ver/modificar información de cliente
- Visualizar la información de todas las llamadas anteriores para un determinado cliente

Para acceder a la ventana **Clientes ACD** haga clic en la tecla **Datos Clientes** de la ventana *Menú>Datos de Sistema*, o seleccione en el menú principal *Ver>Ir a>Datos de Sistema>Datos Clientes*.

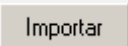
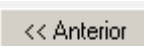
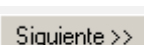
| Nombre                | ID Llamante |
|-----------------------|-------------|
| Babara Gordon Melissa | 18056661    |
| Emily                 | 10012133    |
| Martin                | 10012134    |
| Noah                  | 10012135    |
| Joe                   | 10012136    |
| Karl                  | 10012137    |
| Hee Soo               | 10012138    |
| Phill                 | 10012139    |
| Jack                  | 10012140    |

|                         |          |                     |         |
|-------------------------|----------|---------------------|---------|
| Propiedades Cliente     |          | Historial           |         |
| ID Llamante:            | 18056661 | Nombre llamante:    | Babara  |
| Nombre:                 | Babara   | Apellido 1:         | Gordon  |
|                         |          | Apellido 2:         | Melissa |
| << Anterior             |          | Siguiete >>         |         |
| Fecha de Inicio         |          | 22/01/2007 17:57:13 |         |
| Fecha de Actualización: |          | 22/01/2007 17:57:13 |         |
|                         |          | Aplicar             |         |

Visualizará una lista con todos los clientes de la base de datos, identificados por el *Nombre llamante* y la *ID Llamante*.

En la tabla siguiente, se indican las operaciones principales que pueden realizarse en la información de cliente:

| Elemento                                                                                                       | Descripción                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tecla  <b>Agregar Cliente</b> | Puede seleccionar agregar un cliente nuevo o duplicar un cliente ya existente                                                                                              |
| Tecla  <b>Borrar Cliente</b>  | Permite borrar un cliente ya existente de la base de datos. Para hacerlo, seleccione el cliente de la lista y, a continuación, haga clic en la tecla <b>Borrar Cliente</b> |
| Tecla  <b>Importar</b>        | Permite importar Datos Clientes desde una fuente especificada. Consulte el procedimiento siguiente                                                                         |
| Tecla  <b>Exportar</b>        | Permite exportar Datos Clientes y guardarlos en un archivo de destino especificado. Consulte el procedimiento siguiente                                                    |
| <b>Propiedades Cliente</b>                                                                                     | Permite ajustar/ modificar los Datos Clientes                                                                                                                              |
| <b>Historial</b>                                                                                               | Permite visualizar la información de todas las llamadas para el cliente seleccionado                                                                                       |
| Tecla  <b>Anterior</b>        | Permite subir una posición en la lista de clientes                                                                                                                         |
| Tecla  <b>Siguiente</b>       | Permite bajar una posición en la lista de clientes                                                                                                                         |
| <b>Fecha de Inicio</b>                                                                                         | Visualiza la fecha en que se agregó el cliente en la base de datos por primera vez                                                                                         |
| <b>Fecha de Actualización</b>                                                                                  | Visualiza la fecha en que se actualizaron los Datos Clientes por última vez                                                                                                |
| Tecla  <b>Aplicar</b>       | Se utiliza para guardar los cambios realizados en los Datos Clientes                                                                                                       |

#### Para agregar un cliente nuevo:

1. Haga clic en la tecla **Agregar Cliente** y seleccione *Agregar Cliente Nuevo* o *Duplicar Cliente*
2. Introduzca la información de cliente
3. Haga clic en la tecla **Aplicar**

**Para borrar un cliente** seleccione el cliente de la lista y haga clic en la tecla **Borrar** .

El tipo de datos que puede importar son datos de columna, que contienen uno o más de los campos siguientes: ID Llamante, Nombre del llamante, Nombre y Apellidos. Consulte el procedimiento siguiente.

#### Para importar Datos Clientes:

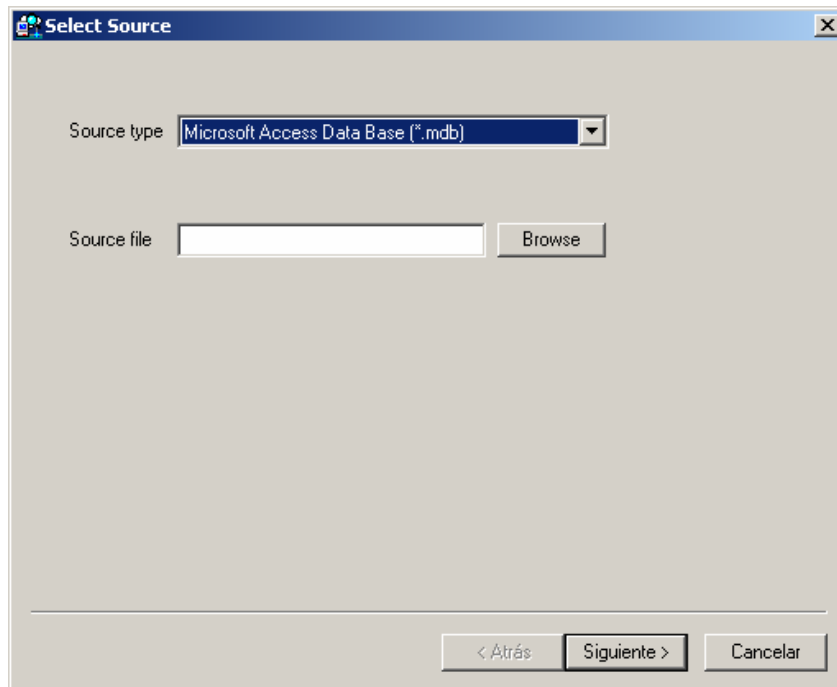
1. Haga clic en la tecla **Importar**. Se visualizará el cuadro de diálogo *Seleccione Fuente*. Los formatos compatibles son: mdb (Base de Datos de Microsoft Access), xls (Archivo de Microsoft Excel), csv (Valores Separados por Comas), dsn (Fuente de Datos) y dbf (Base de Datos de Contactos Act)
2. En la lista desplegable *Tipo de fuente* seleccione el tipo de archivo del que desee importar los datos
3. Haga clic en la tecla **Examinar**. Se abrirá el cuadro de diálogo *Abrir*
4. Busque y seleccione el archivo que contiene los datos que desea importar
5. Haga clic en **Abrir** para abrir el archivo y salir del cuadro de diálogo. Volverá a estar en la ventana *Seleccione Fuente*

6. Haga clic en la tecla **Siguiente** para continuar el procedimiento. Se abrirá la ventana *Selección Campos*. Visualizará una lista con los campos fuente de información (Tabla Origen) que podrá asignar a los campos de la base de datos interna que desee arrastrándolos hacia los Campos Asociados de la sección Correlación Actual. Por defecto, si el nombre de un archivo fuente corresponde a un campo ya existente en la ventana Datos Clientes, los dos campos se asignarán conjuntamente.
7. Haga clic en la tecla **Terminar** para realizar la operación

### Ejemplo

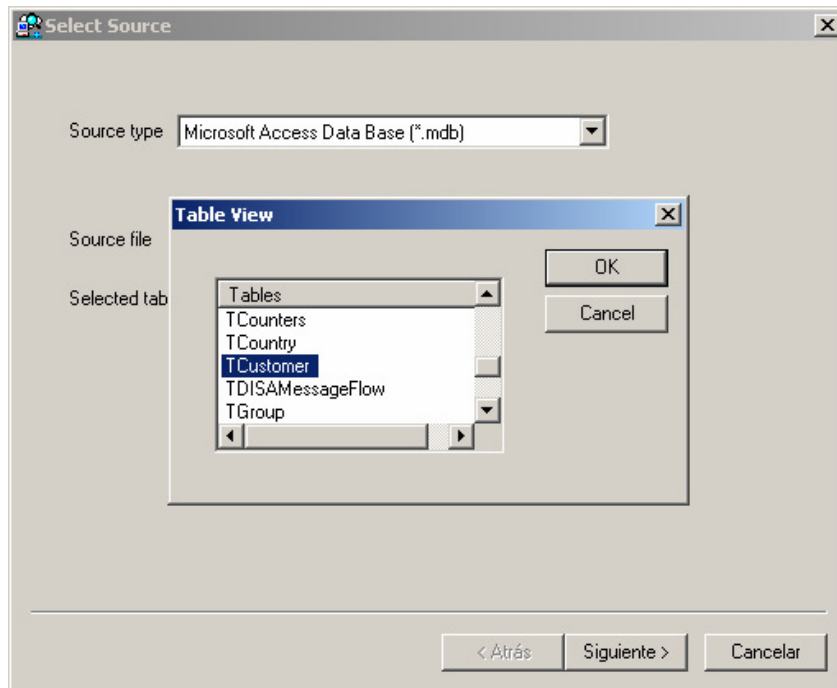
En este ejemplo le indicaremos cómo importar información de cliente desde un archivo *mdb*, en la ventana Datos Clientes.

1. Haga clic en la tecla **Importar**. Se visualizará el cuadro de diálogo *Seleccione Fuente*

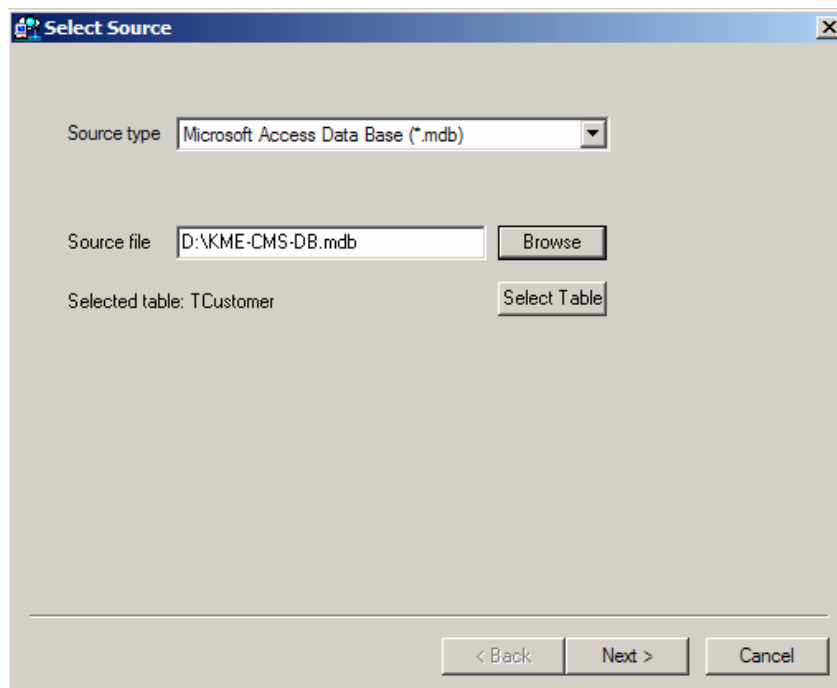


2. Busque y seleccione el archivo fuente

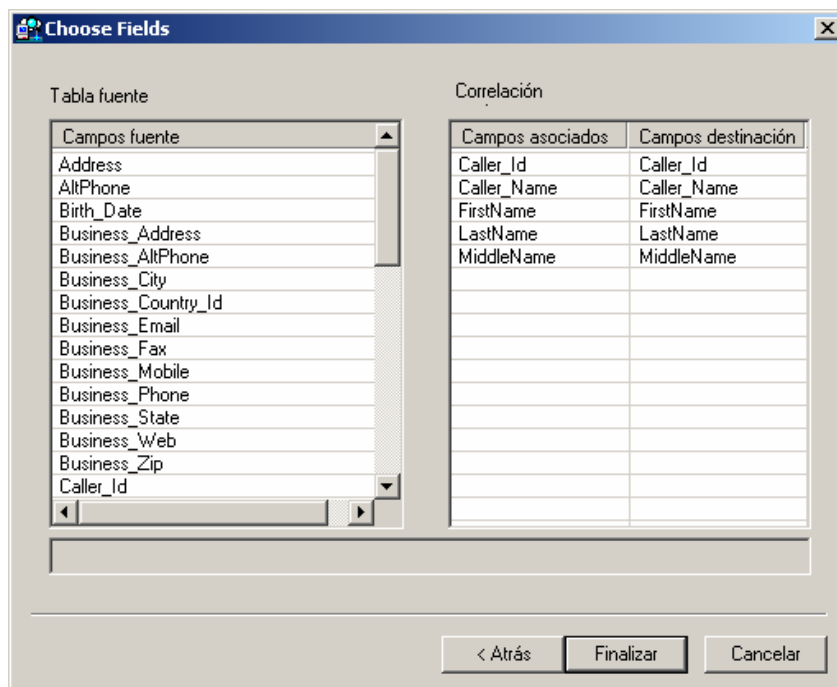
3. En la *Vista Tabla* seleccione la información que desea importar desde el archivo fuente: clientes



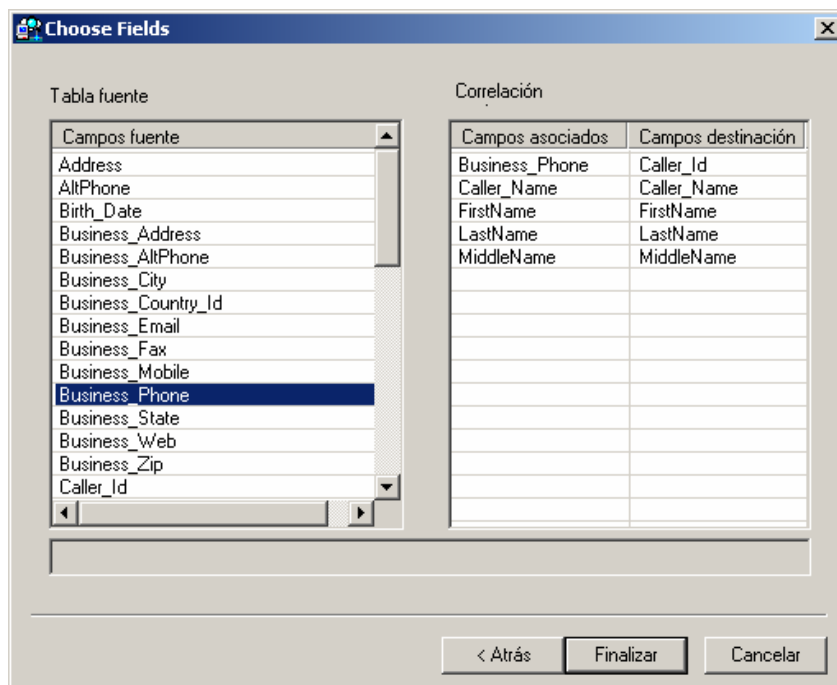
4. Haga clic en la tecla **Aceptar**.



- Haga clic en la tecla **Siguiente** para continuar el procedimiento. Se abrirá la ventana *Selección Campos*. Por defecto, si el nombre de un archivo fuente corresponde a un campo ya existente en la ventana Datos Clientes, los dos campos se asignarán conjuntamente.



- Si desea importar en el campo *ID Llamante* el campo *Teléfono de la empresa* del archivo fuente, sólo tendrá que seleccionar el *Teléfono de la empresa* de *Campos Fuente* y arrastrarlo hacia el campo *ID Llamante* de la columna *Campos Destinación*



- A continuación, haga clic en la tecla **Terminar** para completar la operación

**Para exportar Datos Clientes en un archivo:**

1. Haga clic en la tecla **Exportar**. Se visualizará el cuadro de diálogo *Guardar como*
2. Seleccione el archivo donde desea guardar la información
3. Introduzca el nombre que desee para el archivo. El tipo de archivo será csv (valores separados por comas)
4. Haga clic en la tecla **Guardar** para realizar la operación

Los archivos con el formato de csv (valores separados por comas) son fáciles de visualizar y gestionar con aplicaciones para datos en formato de columna, por ejemplo aplicaciones para hojas de cálculo o bases de datos.

## Ver/modificar datos de los clientes

Para visualizar/modificar información de cliente, haga clic en la ficha **Propiedades Cliente**.

Propiedades Cliente:

- **ID Llamante:** visualiza el número de teléfono del cliente
- **Nombre llamante:** si introduce un nombre de llamante para un cliente, cuando la línea externa reciba el nombre del llamante, se reconocerá al cliente por su nombre de llamante
- **Nombre:** nombre del cliente
- **Apellido 1:** primer apellido del cliente
- **Apellido 2:** segundo apellido del cliente

Propiedades Cliente | Historial

ID Llamante: 18056661      Nombre llamante: Babara

Nombre: Babara      Apellido 1: Gordon      Apellido 2: Melissa

<< Anterior      Siguiete >>      Fecha de Inicio: 22/01/2007 17:57:13      Fecha de Actualización: 22/01/2007 17:57:13      Aplicar

### Modificar la información de cliente:

1. Seleccione la ficha Propiedades Cliente
2. Seleccione el cliente que desee de la lista
3. Modifique las Propiedades Cliente
4. Haga clic en la tecla **Aplicar** para guardar el cambio.

## Ver historial

Para visualizar la información acerca de todas las llamadas del cliente seleccionado, haga clic en la ficha **Historial**.

Las llamadas perdidas se marcan en rojo.

Para seleccionar la información de la llamada que desea visualizar, haga clic en la tecla **Selección Campos** y en la lista de la ventana *Seleccione campos visibles* seleccione uno o más de los parámetros de llamada siguientes:

- **ID Registro Llamadas:** cada llamada gestionada por el sistema recibe un número de ID
- **Fecha/Hora:** visualiza la fecha y la hora en que el agente ha recibido la llamada o la fecha y la hora en que se ha recibido la llamada en la Cola ACD
- **Hora de Finalización:** hora en que se ha completado la llamada
- **Cliente:** visualiza el nombre completo del cliente (nombre y apellidos)
- **ID Llamante:** visualiza el número de teléfono del cliente
- **Nombre Llamante:** sólo está disponible si se recibe desde la línea externa
- **Entrante/Saliente:** tipo de llamada
- **Estado:** visualiza el estado de la llamada:
  - ACD

- *No ACD*
- *ACD Perdidas*
- *Abandonadas*
- **Número Marcado:** número que ha marcado el cliente
- **DDI/DID/MSN:** datos (número) de DDI/DID/MSN de la PBX pública (línea externa)
- **DNIS:** Servicio de identificación del número marcado
- **ANI:** Identificación automática de número
- **Línea Externa:** número de línea externa utilizada para dicha llamada
- **Tiempo de Conversación:** período de tiempo en que los agentes conversan en la llamada
- **Tiempo de Espera:** período de tiempo que la llamada ha esperado en la cola ACD y ha sonado en el agente (Tiempo de Espera en Cola + Tiempo de Llamada)
- **Tiempo de Retención:** período de tiempo que un agente ha colocado la llamada en retención
- **Tiempo de Llamada:** período de tiempo que la extensión de agente ha sonado mientras la llamada no se ha atendido
- **Tiempo de Espera en Cola de una Llamada:** período de tiempo que la llamada ha esperado en la cola ACD
- **Duración de Llamada:** tiempo que ha transcurrido en total en el sistema desde el momento en que la llamada ha entrado hasta que ha salido del sistema
- **Número de Desbordamientos:** número de veces que la llamada se ha transferido debido al desbordamiento
- **Número de No Atendidas:** número de veces que la llamada no se ha atendido
- **Número de Transferencias:** número de veces que un agente ha transferido la llamada a otra extensión (agente) o grupo GDE
- **Número de Conferencias:** una conferencia es una llamada de 3 participantes como mínimo. El Número de Conferencias aumenta cada vez que una llamada cambia de 2 a 3 participantes.

## Gestionar los Datos Agentes

### NOTA:

Esta función sólo está disponible en el Modo Agente NCV.

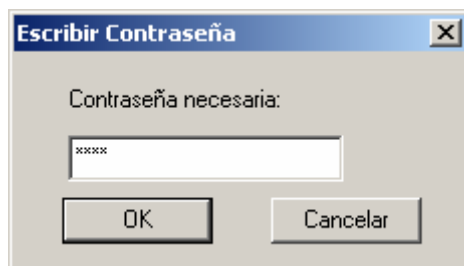
Los Datos Agentes no podrán editarse si el agente está conectado a una extensión.  
El agente deberá desconectarse antes de editar los datos.

En esta sección encontrará la información necesaria acerca de las operaciones principales que podrá realizar con los agentes:

- Agregar un agente nuevo
- Borrar un agente ya existente
- Ajustar/modificar Datos Agentes

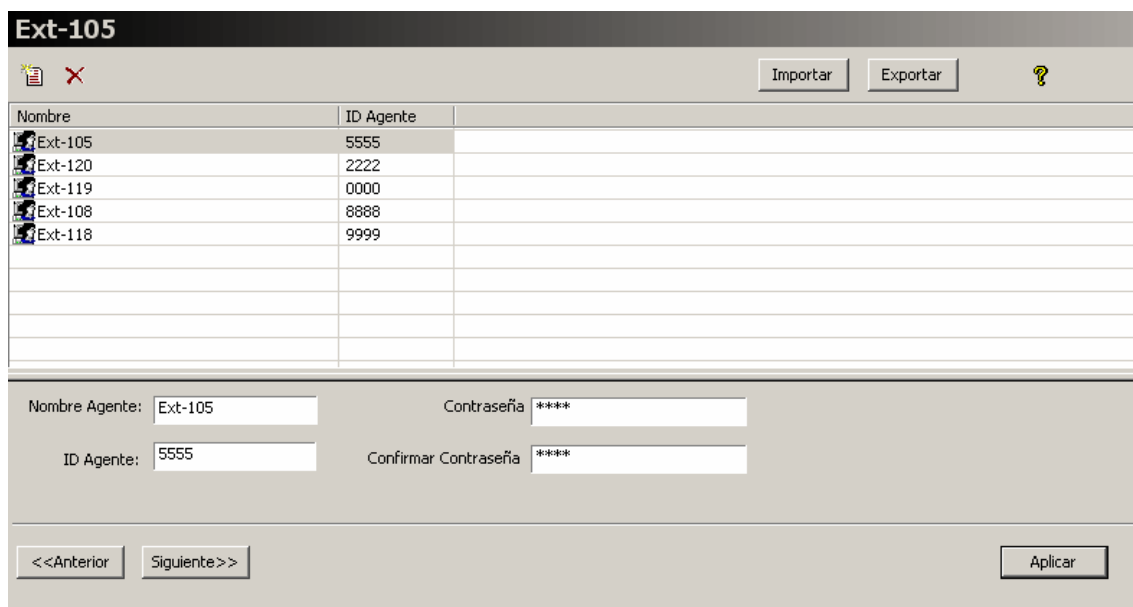
Para acceder a la ventana **Datos Agentes** haga clic en la tecla **Datos Agentes** de **Menú>Datos de Sistema** o seleccione en el menú principal **Ver>Ir a>Datos de Sistema>Datos Agentes**.

1. Antes de acceder a los **Datos Agentes** deberá introducir la contraseña. La contraseña por defecto es 1234.



Esta es una ventana de diálogo titulada "Escribir Contraseña". Contiene un campo de texto con el texto "Contraseña necesaria:" y "xxxx" dentro. Debajo del campo hay dos botones: "OK" y "Cancelar".

2. A continuación, visualizará la ventana **Datos Agentes**.



Esta es la ventana "Datos Agentes". En la parte superior, hay un título "Ext-105" y botones "Importar", "Exportar" y un icono de ayuda. Debajo hay una tabla con las siguientes columnas: "Nombre", "ID Agente" y una columna vacía.

| Nombre  | ID Agente |  |
|---------|-----------|--|
| Ext-105 | 5555      |  |
| Ext-120 | 2222      |  |
| Ext-119 | 0000      |  |
| Ext-108 | 8888      |  |
| Ext-118 | 9999      |  |
|         |           |  |
|         |           |  |
|         |           |  |
|         |           |  |

Debajo de la tabla, hay campos de edición:

Nombre Agente: Ext-105      Contraseña: \*\*\*\*

ID Agente: 5555      Confirmar Contraseña: \*\*\*\*

En la parte inferior, hay botones "<<Anterior", "Siguiente>>" y "Aplicar".

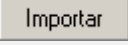
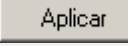
Para cada agente están disponibles los campos siguientes:

- **Nombre Agente:** nombre completo del agente (máx. 20 caracteres)

- **ID Agente:** cada agente tiene un código único de 4 dígitos (0-9)
- **Contraseña:** cada agente tiene una contraseña de 4 dígitos (0-9)
- **Confirmar Contraseña:** al agregar un agente nuevo o al cambiar la contraseña del agente tendrá que volver a introducir la contraseña en este campo

**NOTA: Durante el Modo Agente NCV (consulte la sección Configurar Agente), los agentes se conectan al sistema utilizando la contraseña y la ID de agente.**

En la tabla siguiente, se indican las operaciones principales que pueden realizarse en la información de agente:

| Elemento                                                                                                      | Descripción                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tecla  <b>Agregar Agente</b> | Puede seleccionar agregar un agente nuevo o duplicar un agente ya existente. La ID Agente por defecto es 9999.                                                          |
| Tecla  <b>Borrar Agente</b>  | Permite borrar un agente ya existente de la base de datos. Para hacerlo, seleccione el agente de la lista y, a continuación, haga clic en la tecla <b>Borrar Agente</b> |
| Tecla  <b>Anterior</b>       | Permite subir una posición en la lista de agentes                                                                                                                       |
| Tecla  <b>Siguiente</b>      | Permite bajar una posición en la lista de agentes                                                                                                                       |
| Tecla  <b>Importar</b>       | Permite importar Datos Agentes desde una fuente especificada. Consulte el procedimiento siguiente                                                                       |
| Tecla  <b>Exportar</b>     | Permite exportar Datos Agentes y guardarlos en un archivo de destino especificado. Consulte el procedimiento siguiente                                                  |
| Tecla  <b>Aplicar</b>      | Se utiliza para guardar los cambios realizados en los Datos Agentes                                                                                                     |

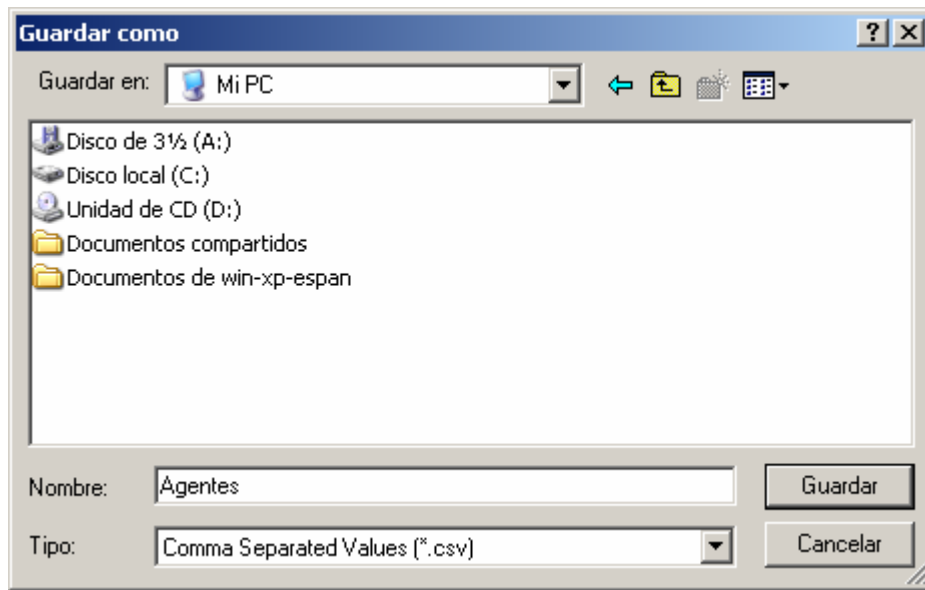
**Para agregar un agente nuevo:**

1. Haga clic en la tecla **Agregar Agente** y seleccione *Agregar Agente Nuevo* o *Duplicar Agente*
2. Introduzca la información de agente
3. Haga clic en la tecla **Aplicar**

**Para borrar un agente** seleccione el agente de la lista y haga clic en la tecla **Borrar** .

#### Para exportar Datos Agentes en un archivo:

1. Haga clic en la tecla **Exportar**. Se visualizará el cuadro de diálogo *Guardar como*



2. Seleccione el archivo donde desea guardar la información
3. Introduzca el nombre que desee para el archivo. El tipo de archivo será csv (valores separados por comas)
4. Haga clic en la tecla **Guardar** para realizar la operación

Los archivos con el formato de csv (valores separados por comas) son fáciles de visualizar y gestionar con aplicaciones para datos en formato de columna, por ejemplo aplicaciones para hojas de cálculo o bases de datos.

#### Para importar Datos Agentes:

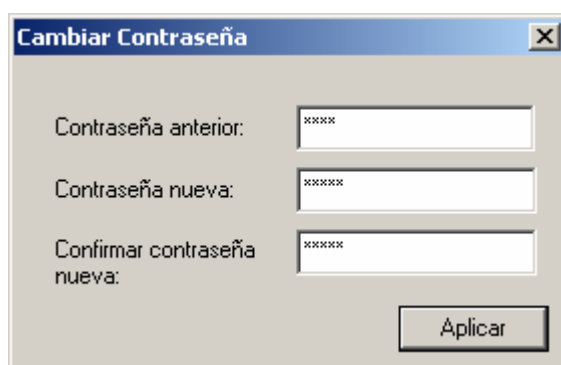
1. Haga clic en la tecla **Importar**. Se visualizará el cuadro de diálogo Abrir. Los formatos compatibles son: csv (valores separados por comas)
2. Seleccione el tipo de archivo que desea importar
3. Haga clic en Abrir para realizar la operación

**NOTA: El archivo importado contiene el Nombre Agente, la contraseña y la ID de agente. Si existe la misma ID de agente en el servidor y sólo es distinto el Nombre Agente, este elemento no se importará.**

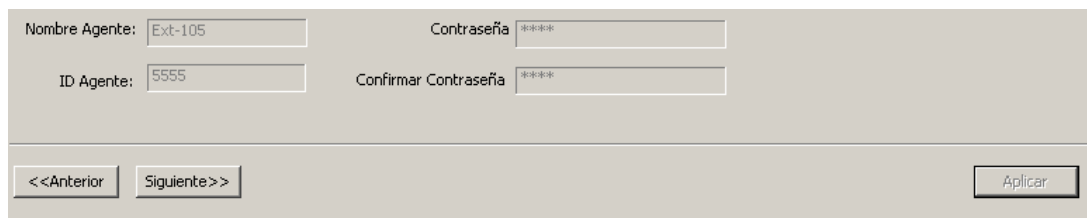
## Niveles de acceso a los Datos Agentes

Los Datos Agentes ofrecen al usuario 2 niveles de acceso delimitados por contraseñas:

- **Ajustes Agente Nivel 2:** permite visualizar los Datos Agentes pero no modificarlos. Puede cambiar esta contraseña desde el menú principal: *Archivo>Cambiar Contraseña Ajustes Agente Nivel 2*. Para hacerlo, siga los pasos que se indican a continuación:
  1. Introduzca la contraseña anterior. La contraseña por defecto es 1234.
  2. Introduzca la contraseña nueva
  3. Vuelva a introducir la contraseña nueva
  4. Haga clic en la tecla **Aceptar**

Una ventana de diálogo titulada "Cambiar Contraseña" con un botón de cerrar (X) en la esquina superior derecha. Contiene tres campos de texto con etiquetas: "Contraseña anterior:", "Contraseña nueva:" y "Confirmar contraseña nueva:". Cada campo contiene "xxxx" como texto de ejemplo. Debajo de los campos hay un botón "Aplicar".

En la imagen siguiente puede ver que los campos de Datos Agentes no pueden modificarse.

Una interfaz de usuario que muestra los datos de un agente. Hay cuatro campos de texto: "Nombre Agente:" con el valor "Ext-105", "Contraseña:" con "\*\*\*\*", "ID Agente:" con "5555" y "Confirmar Contraseña:" con "\*\*\*\*". Los campos de contraseña tienen un fondo gris, indicando que no son editables. En la parte inferior hay tres botones: "<<Anterior", "Siguiente>>" y "Aplicar".

- **Ajustes Agente Nivel 3:** permite visualizar los Datos Agentes y modificarlos. Puede cambiar esta contraseña desde el menú principal: *Archivo>Cambiar Contraseña Ajustes Agente Nivel 3*. Para hacerlo, siga los pasos anteriores: La contraseña por defecto es 1234.

## Monitorizar el ACD

### *Descripción general*

La sección **ACD** ofrece herramientas para analizar el rendimiento y la productividad del centro de llamadas a través de información histórica y a tiempo real, incluyendo:

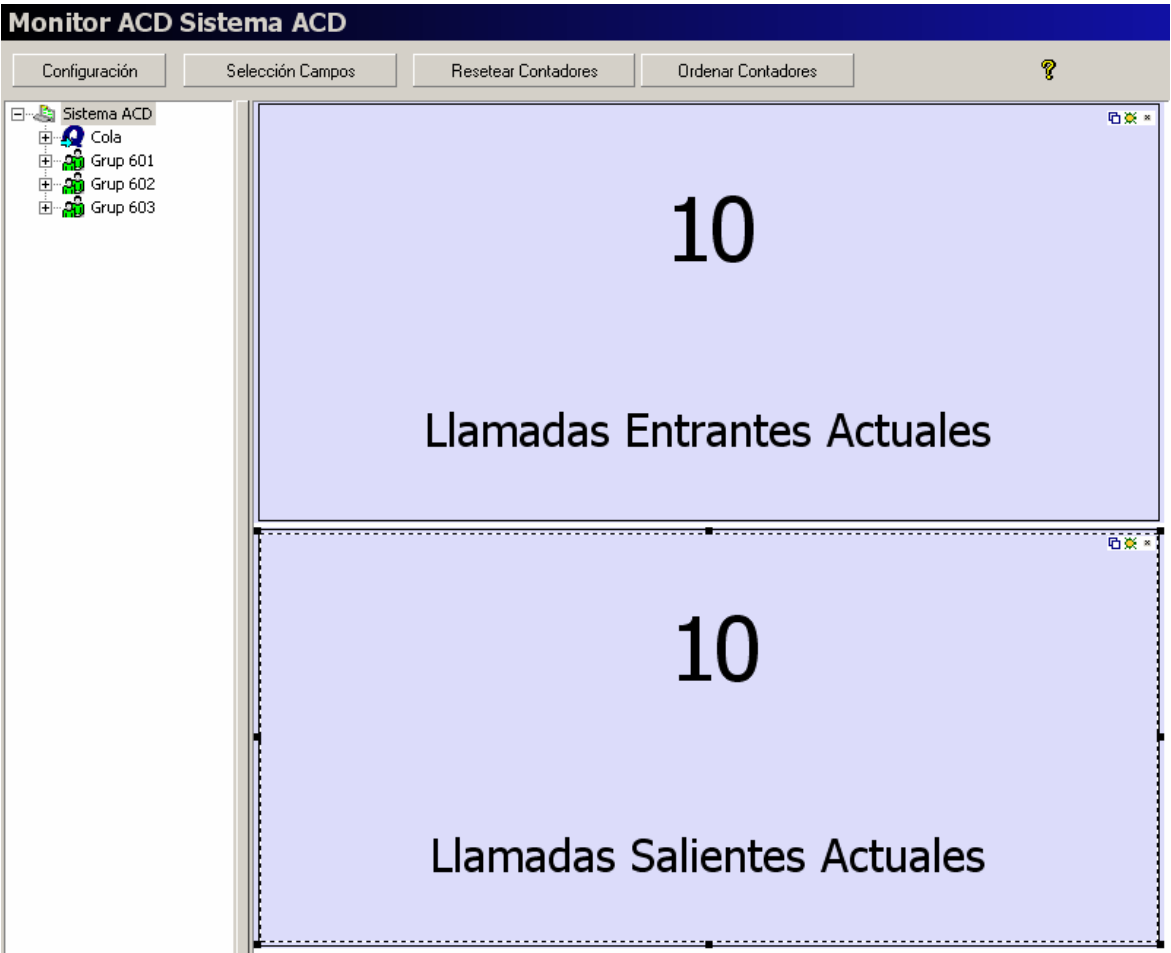
- Contadores a tiempo real: permite que la gestión del centro de llamadas haga más eficiente las operaciones de Registro Llamadas. Podrá tomar decisiones como por ejemplo reasignaciones de los agentes para conseguir un rendimiento óptimo del centro de llamadas.
- Gráficos de rendimiento: estadísticas y gráficos comparativos a tiempo real (personalizados o predefinidos) acerca del estado y el rendimiento de los agentes/grupos/sistema.
- Informes estadísticos: puede generar distintos informes personalizados; para hacerlo seleccione los elementos que desea analizar, el período de tiempo en que el informe se creará y añádalos a un horario
- Información del Registro Llamadas: historial detallado de cada llamada que entra al sistema: quién era el llamante, si la llamada ha esperado en una cola y cuánto tiempo, la duración de la llamada, etc.
- Información del Registro Agentes: historial de la fecha y hora de conexión/desconexión de los agentes, el tiempo transcurrido en cada uno de los cuatro estados disponibles (*Libre*, *Ocupado*, *Pausa (Fuera de servicio)*, *Baja temporal*) y la información de las llamadas gestionadas.

### Sistema de Control ACD

El **Sistema de Control ACD** permite monitorizar a tiempo real el estado operativo del ACD del sistema de PBX.

Si analiza los contadores a tiempo real, podrá tomar decisiones como por ejemplo reasignar agentes a otros grupos para conseguir un rendimiento óptimo del centro de llamadas.

**Para acceder a la ventana *Monitor ACD*** haga clic en la tecla **Monitor ACD** de la ventana *Menú>ACD*, o seleccione desde el menú principal *Ver>Ir a>ACD> Monitor ACD*:



La tabla siguiente describe las operaciones principales que pueden realizarse en un Sistema de Control ACD:

| Elemento                      | Descripción                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tecla <b>Configuración</b>    | Permite visualizar y configurar los contadores y temporizadores disponibles para el elemento seleccionado en la lista <i>Sistema ACD</i>                                                                         |
| Tecla <b>Selección Campos</b> | Permite seleccionar los campos visibles en la Barra monitorización contadores para el elemento seleccionado en la lista Sistema ACD.<br>Consulte la subsección <a href="#">Barra monitorización contadores</a> . |

| Elemento                     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tecla<br>Resetear Contadores | Permite reiniciar todos los contadores<br><b>NOTA: Si ejecuta "Resetear Contadores" cuando existan llamadas en el sistema, es posible que algunos contadores visualicen un valor no válido. (Por ejemplo, Contador acumulativo del sistema: Llamadas ACD Perdidas (%))</b> |
| Tecla<br>Ordenar Contadores  | Permite ordenar los contadores visualizados                                                                                                                                                                                                                                |

El Servidor de Informes ACD gestiona el siguiente tipo de contadores y temporizadores: Contadores activos, Contadores acumulativos, Contadores máximos, Temporizadores activos y Temporizadores acumulativos.

El usuario tiene acceso a contadores y temporizadores a tiempo real, como por ejemplo:

- **Llamadas Entrantes Actuales** (Contador Activo): visualiza el número total de llamadas entrantes que actualmente gestiona el sistema
- **Llamadas Salientes Actuales** (Contador Activo): visualiza el número de llamadas salientes activas
- **Llamadas en Espera** (Contador Activo): visualiza el número total de llamadas (ACD y No ACD) que actualmente están en espera
- **Llamadas ACD Perdidas** (Contador Acumulativo): visualiza el número total de llamadas ACD perdidas gestionadas por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores
- **Total Llamadas Entrantes** (Contador Acumulativo): visualiza el número total de llamadas entrantes gestionadas por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores
- **Duración de Llamada** (Temporizador Activo): visualiza la duración de la llamada desde que el sistema ha recibido la llamada
- **Tiempo de Estado Llamada** (Temporizador Activo): duración de la llamada en estado actual
- **Tiempo de Conversación Llamada ACD** (Temporizador Acumulativo): tiempo de conversación para esta llamada ACD
- **Tiempo Total de Llamada ACD en Espera** (Temporizador Acumulativo): tiempo de espera para la llamada ACD
- **Tiempo de Conversación Llamada Saliente** (Temporizador Acumulativo), etc.

## Estado

En la ventana *Monitor ACD* podrá ver iconos de visualización en árbol que le ofrecerán una descripción sencilla del estado de gestión de llamadas a tiempo real en el sistema.

- **Sistema ACD:** ofrece una monitorización a tiempo real de las llamadas gestionadas por el sistema
- **Grupo ACD:** ofrece una monitorización a tiempo real de las llamadas gestionadas por el grupo seleccionado
- **Agente ACD:** ofrece una monitorización a tiempo real de las llamadas gestionadas por el agente seleccionado
- **Cola:** ofrece una monitorización a tiempo real de las llamadas que actualmente están en espera en la cola ACD. Permite monitorizar datos actuales y estadísticos de las llamadas retenidas en la cola

ACD, como también información detallada acerca del estado de la cola para cada grupo ACD. La información facilitada le ayudará a reducir el tiempo de espera medio gracias a que podrá controlar el número de agentes para cada grupo ACD

Al hacer clic en los iconos de la ventana de visualización en árbol podrá ver:

- El estado del sistema:
-  - Sistema desconectado
-  - Sistema conectado
- Los agentes registrados para cada grupo y su estado:
-  - Ocupado
-  - Libre
-  - Pausa, Fuera de Servicio
-  - Baja Temporal
- Estado:
-  - Descolgada
-  - En Conversación – Llamada saliente
-  - En Conversación – Llamada entrante
-  - Sonando (devolución de llamada)
-  - En alerta
-  - Conferencia
-  - Retenida
-  - Desconectada

**NOTA:**

**Durante el Modo Agente NCV sólo los agentes conectados estarán visibles dentro del árbol; durante el Modo extensión sólo las extensiones físicamente conectadas, conectadas en los grupos ACD, estarán visibles dentro del árbol.**

**Al llamar a un grupo, el número de grupo no se visualiza en el árbol ACD.**

**Las llamadas en espera de la cola visualizan el icono “Retenida”.**

## Trabajar con contadores

Los contadores y temporizadores de llamada, que puede ver a la derecha de la ventana *Monitor ACD*, ofrecen las estadísticas de distintos parámetros importantes referentes al rendimiento general del elemento seleccionado en el árbol.

Esta función permite la monitorización a tiempo real de la actividad de cada componente del sistema (Sistema ACD, Grupo ACD, Agentes conectados y Cola)

Por defecto, para el elemento seleccionado en la ventana de visualización en árbol podrá visualizar dos contadores importantes.

Los temporizadores se visualizarán utilizando el formato horario ajustado en [Ajustes Básicos](#)

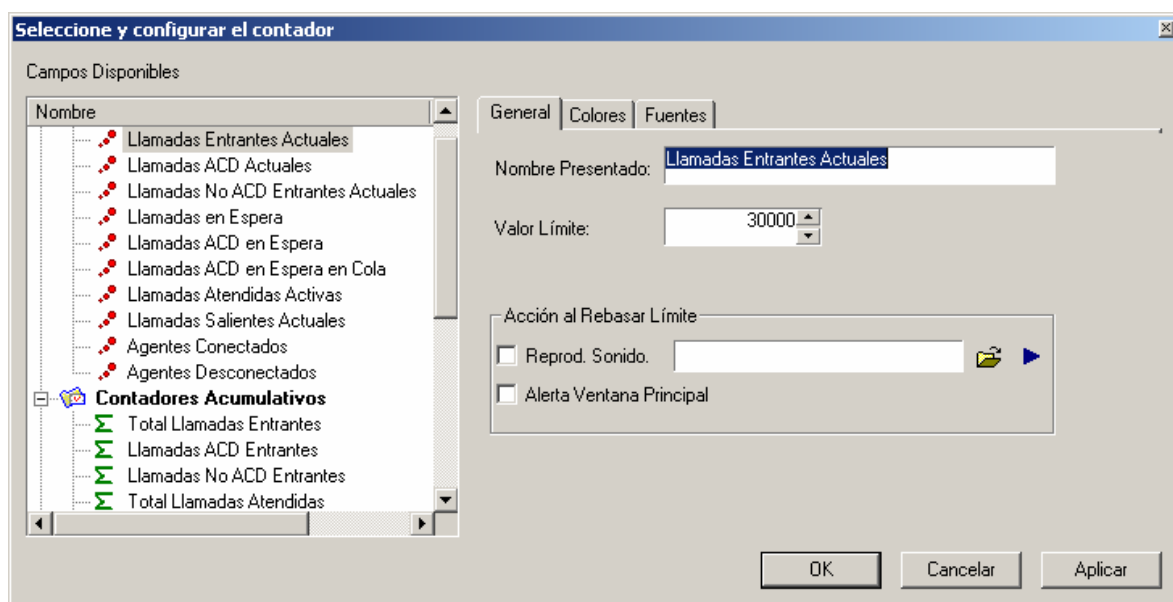
### Añadir contadores

**Para añadir un contador** a la derecha de la ventana *Monitorización ACD* haga clic en el icono  de la esquina superior derecha de un contador; el nuevo contador se visualizará detrás de este contador. A continuación, haga clic en la tecla **Ordenar Contadores** para ordenar los contadores visualizados.

Puede configurar el nuevo contador en función de sus necesidades siguiendo el procedimiento que se describe a continuación.

### Configurar contadores

**Para configurar un contador en particular**, haga clic en el icono  de la esquina superior derecha de dicho contador o seleccione la tecla **Configuración**. Se visualizará la ventana *Seleccione y configure el contador*, donde podrá seleccionar el tipo de contador que desee de la lista y podrá ajustar como opción:



- En *General*>*Nombre Presentado* introduzca el nombre del contador que se visualizará
- En *General*>*Valor Límite* especifique un valor límite para recibir señales de alarma (por ejemplo, cuando se hayan perdido demasiadas llamadas)

- En *General>Acción al Rebasar Límite* seleccione una alarma audible a través de *Reprod. Sonido*. y/o una alerta visual a través de *Alerta Ventana Principal*, cuando se haya sobrepasado el valor límite
- En la sección *Colores* podrá ajustar:
  - El color del texto para el contador seleccionado cuando el valor límite se haya sobrepasado. Para definirlo, haga clic en la sección *Color de valor límite* y seleccione el color desde la paleta de colores. En cualquier momento podrá recuperar los ajustes por defecto haciendo clic en la tecla **Resetear Predeterminados**
  - El color de texto para el contador seleccionado en el caso normal; para hacerlo haga clic en la sección *Color Normal* y seleccione el color que desee en la paleta de colores. El color de fondo para el contador seleccionado; para hacerlo haga clic en la sección *Color Fondo* y seleccione el color que desee en la paleta de colores.



- En la sección *Fuentes* podrá seleccionar el estilo y el tamaño de la fuente para el texto que se visualizará para el contador seleccionado

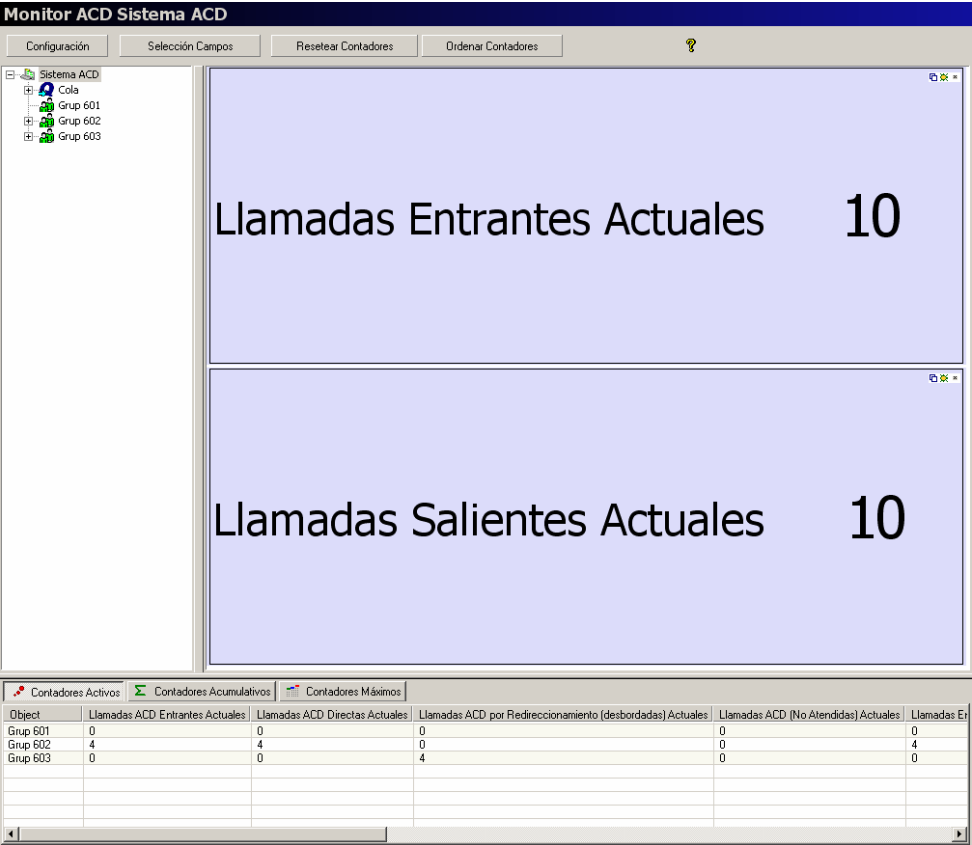


Para cerrar un contador, haga clic en el icono  de la esquina superior derecha del contador.

### Barra monitorización contadores

En la ventana Monitor ACD, vaya al menú principal Ver y active la Barra monitorización contadores.

Podrá acceder a todos los contadores y temporizadores disponibles en función del elemento seleccionado en el árbol ACD (Sistema ACD, Cola, Grupo o Agente).

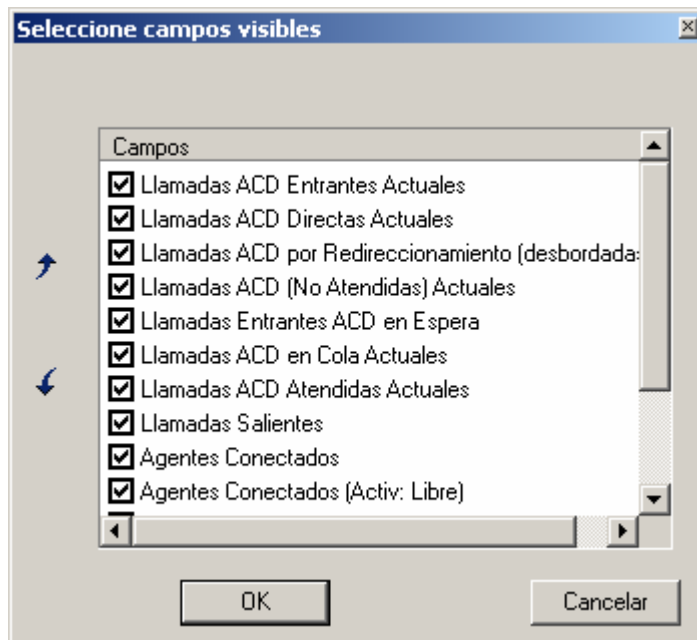


La tabla siguiente describe las teclas disponibles en la Barra monitorización contadores (en función del elemento seleccionado en el árbol ACD):

| Elemento                                                                                                                                                    | Descripción                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tecla  Contadores Activos<br><b>Contadores Activos</b>                   | Haga clic en esta tecla para visualizar los contadores activos disponibles en la <i>Barra monitorización contadores</i>          |
| Tecla  Contadores Acumulativos<br><b>Contadores Acumulativos</b>         | Haga clic en esta tecla para visualizar los contadores acumulativos disponibles en la <i>Barra monitorización contadores</i>     |
| Tecla  Contadores Máximos<br><b>Contadores Máximos</b>                   | Haga clic en esta tecla para visualizar los contadores máximos disponibles en la <i>Barra monitorización contadores</i>          |
| Tecla  Temporizadores Activos<br><b>Temporizadores Activos</b>           | Haga clic en esta tecla para visualizar los temporizadores activos disponibles en la <i>Barra monitorización contadores</i>      |
| Tecla  Temporizadores Acumulativos<br><b>Temporizadores Acumulativos</b> | Haga clic en esta tecla para visualizar los temporizadores acumulativos disponibles en la <i>Barra monitorización contadores</i> |

Para seleccionar los campos de información de la Barra monitorización contadores que se visualizarán:

1. Active la Barra monitorización contadores desde el menú Ver
2. Seleccione el elemento que desea monitorizar en el árbol ACD (Sistema ACD, Cola, Grupo o Agente)
3. Haga clic en la tecla **Selección Campos**

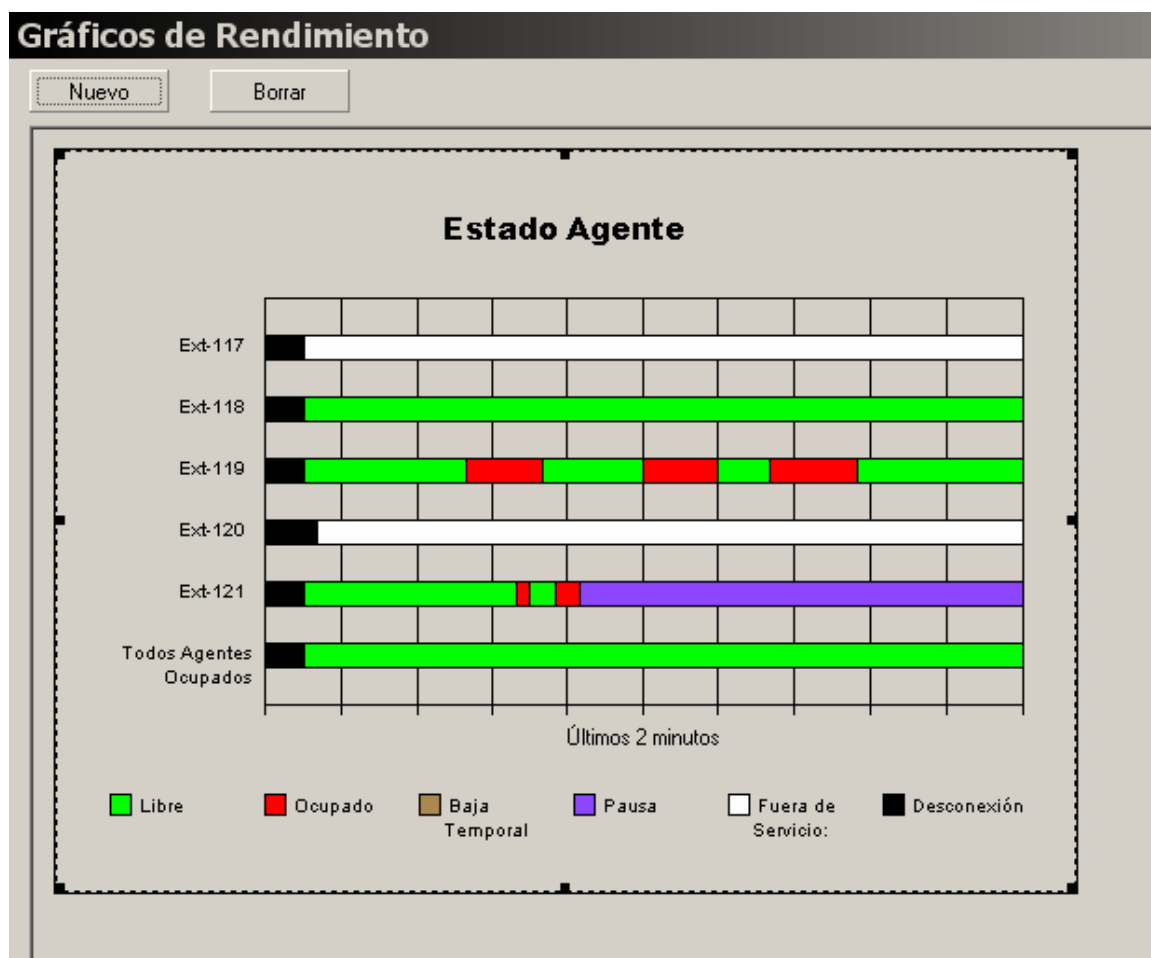


Todos los campos disponibles se describen en el [Apéndice: Contadores y Temporizadores](#)

## Gráficos de Rendimiento

Esta sección permite visualizar estadísticas y gráficos comparativos a tiempo real (personalizados o predefinidos) acerca del estado y el rendimiento de los agentes/grupos/sistema.

Para acceder a la ventana **Gráficos de Rendimiento** haga clic en la tecla **Gráficos de Rendimiento** de la ventana *Menú>ACD* o seleccione desde el menú principal *Ver>Ir a>ACD>Gráficos de Rendimiento*



### Gráficos Predefinidos

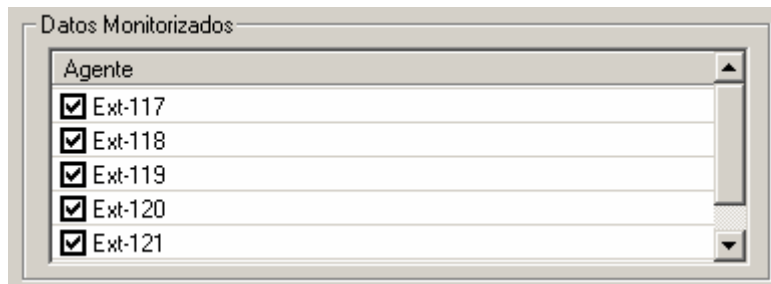
Para añadir un nuevo Gráficos Predefinidos:

1. Haga clic en la tecla **Nuevo**
2. Seleccione la opción *Gráficos Predefinidos* y haga clic en la tecla **Siguiente**
3. En la sección *Gráficos Disponibles* seleccione el gráfico que desee de la lista:
  - **Barras Horizontal - Estado Agentes:** este gráfico visualiza el estado de los agentes a tiempo real utilizando barras horizontales
  - **Barra Vertical - Evolución Agentes:** este gráfico visualiza la evolución a tiempo real de un agente utilizando una barra vertical

- **Barra Vertical porcentual - Instant Agentes:** este gráfico visualiza a tiempo real el porcentaje de tiempo para cada estado para los agentes seleccionados
  - **Barra Vertical porcentual – Evolución Elementos:** este gráfico visualiza a tiempo real el porcentaje de Llamadas ACD, Llamadas No ACD, Llamadas Salientes y Llamadas Perdidas para un elemento seleccionado (sistema, grupo, agente o cola)
4. Defina los ajustes para el gráfico que ha seleccionado en el paso 3 (consulte los procedimientos siguientes)
  5. Haga clic en la tecla **Terminar**

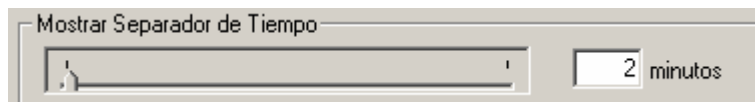
#### Definir los ajustes para el gráfico *Barras Horizontal - Estado Agentes*:

1. Seleccione el(los) agente(s) que desea monitorizar desde la lista de la sección *Datos Monitorizados*

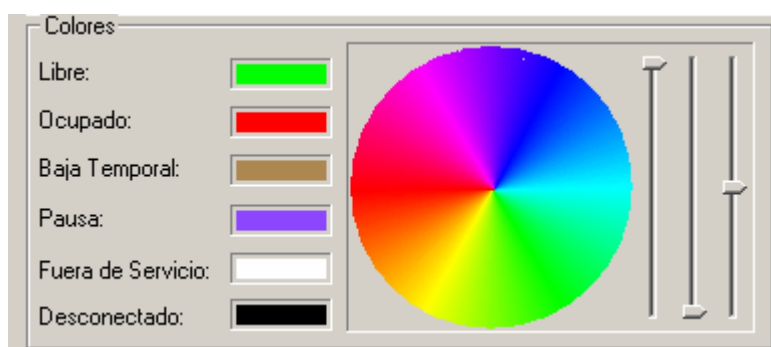


**NOTA: El número máximo de agentes que pueden monitorizarse en un gráfico de rendimiento es 10.**

2. Ajuste la división de tiempo utilizando la barra *Mostrar Separador de Tiempo* o especificando el número de minutos

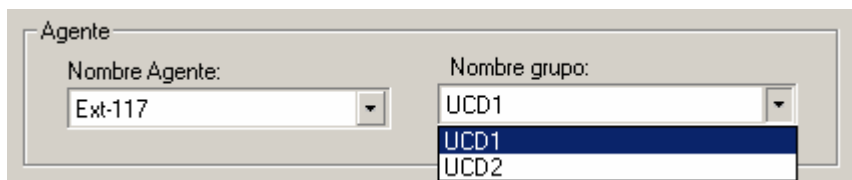


3. Seleccione los colores para cada estado de agente (*Libre, Ocupado, Baja temporal, Pausa, Fuera de servicio, Desconectado*) haciendo clic en el campo correspondiente y seleccionando el color en la paleta de colores



### Definir los ajustes para el gráfico *Barra Vertical - Evolución Agentes*:

1. Seleccione el(los) agente(s) que desea monitorizar desde la lista de la sección *Datos Monitorizados*
2. Para el agente seleccionado elija, de la lista desplegable que contiene el(los) grupo(s) ACD a los que está asignado, el grupo ACD en el que desea monitorizar la actividad del agente



Agente

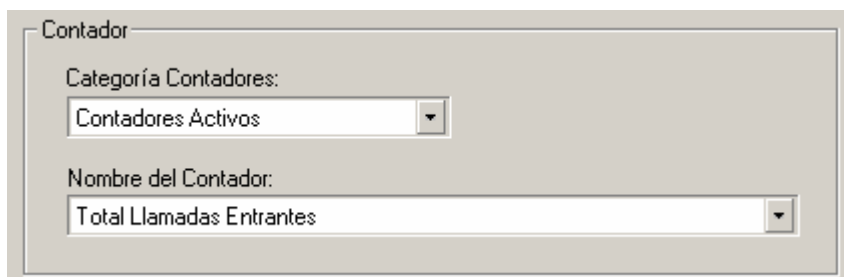
Nombre Agente: Ext-117

Nombre grupo: UCD1

UCD1

UCD2

3. Seleccione el tipo de contador que desea monitorizar en la lista desplegable *Categoría Contadores*
4. Seleccione el contador en la lista desplegable *Nombre del Contador*

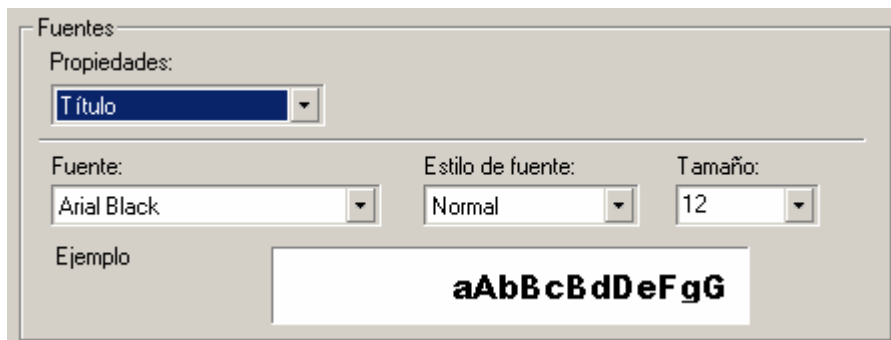


Contador

Categoría Contadores: Contadores Activos

Nombre del Contador: Total Llamadas Entrantes

5. Ajuste la división de tiempo utilizando la barra *Mostrar Separador de Tiempo* o especificando el número de minutos
6. Haga clic en la ficha *Color de la fuente* y seleccione para cada elemento de la lista desplegable *Propiedades* el tipo de fuente, el estilo de fuente y el tamaño de fuente en los campos correspondientes



Fuentes

Propiedades:

Título

Fuente: Arial Black

Estilo de fuente: Normal

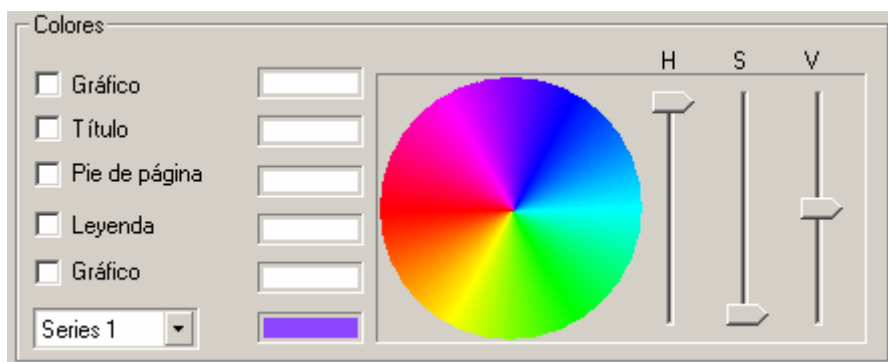
Tamaño: 12

Ejemplo

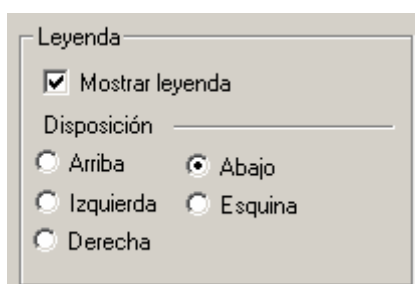
**aAbBcBdDeFgG**

7. En la sección *Colores* seleccione los elementos que desea que se visualicen en el gráfico

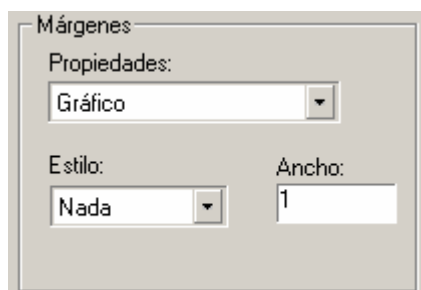
8. Para cada elemento seleccionado en el paso anterior, seleccione el color que desea que se visualice haciendo clic en el campo correspondiente y seleccionando el color en la paleta de colores



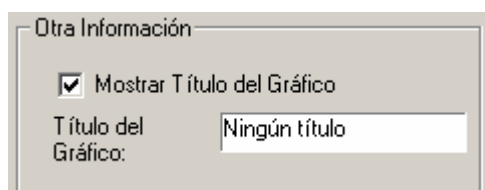
9. Haga clic en la ficha *Otros* y marque la opción *Mostrar leyenda* si desea que se visualice una leyenda en el gráfico, y seleccione su *Disposición*



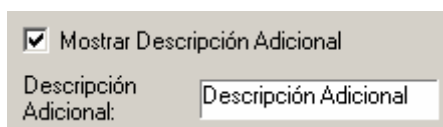
10. Como opción, puede ajustar el *Estilo* y el *Ancho* del margen para cada elemento de *Propiedades* en la sección *Márgenes*



11. Como opción, puede definir que la opción *Mostrar Título del Gráfico* visualice el Nombre Agente y el grupo ACD que ha seleccionado en los pasos 1 y 2

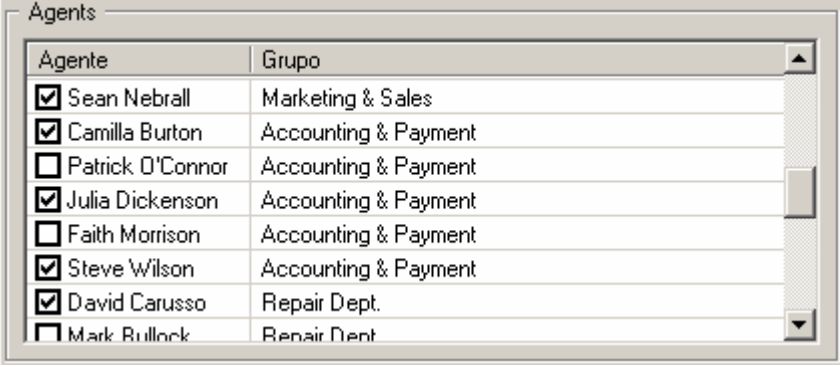


12. Como opción, puede definir que la opción *Mostrar Descripción Adicional* visualice el nombre del contador que ha seleccionado en el paso 4



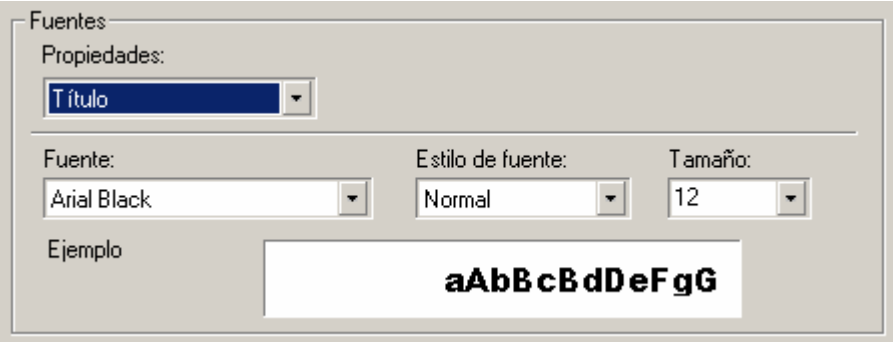
### Definir los ajustes para el gráfico Barra Vertical porcentual - Instant Agentes:

1. Seleccione el(los) agente(s) que desea monitorizar desde la lista de la sección Datos Monitorizados
2. Para el agente seleccionado elija, de la lista desplegable que contiene el(los) grupo(s) ACD a los que está asignado, el grupo ACD en el que desea monitorizar la actividad del agente



| Agente                                              | Grupo                |
|-----------------------------------------------------|----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Sean Nebrall    | Marketing & Sales    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Camilla Burton  | Accounting & Payment |
| <input type="checkbox"/> Patrick O'Connor           | Accounting & Payment |
| <input checked="" type="checkbox"/> Julia Dickenson | Accounting & Payment |
| <input type="checkbox"/> Faith Morrison             | Accounting & Payment |
| <input checked="" type="checkbox"/> Steve Wilson    | Accounting & Payment |
| <input checked="" type="checkbox"/> David Carusso   | Repair Dept.         |
| <input type="checkbox"/> Mark Bullock               | Repair Dept.         |

3. Haga clic en la ficha *Color de la fuente* y seleccione para cada elemento de la lista desplegable *Propiedades* el tipo de fuente, el estilo de fuente y el tamaño de fuente en los campos correspondientes



Fuentes

Propiedades:

Título

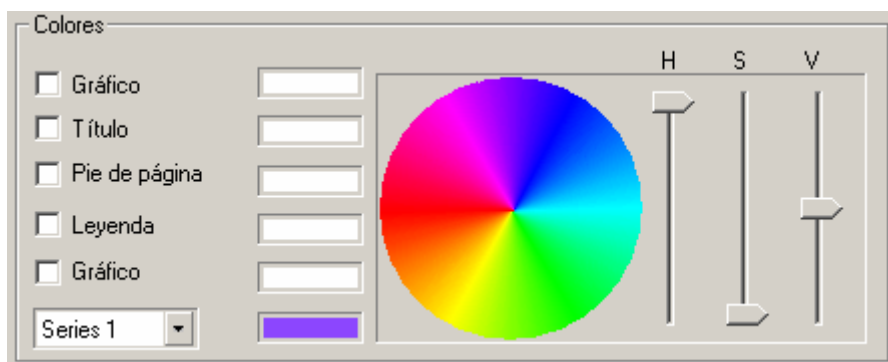
---

Fuente: Arial Black      Estilo de fuente: Normal      Tamaño: 12

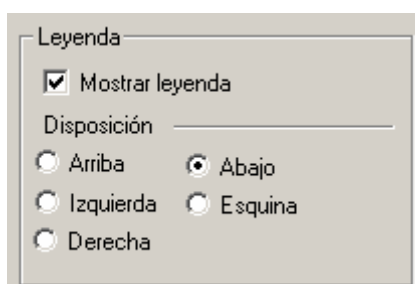
Ejemplo: aAbBcBdDeFgG

4. En la sección *Colores* seleccione los elementos que desea que se visualicen en el gráfico

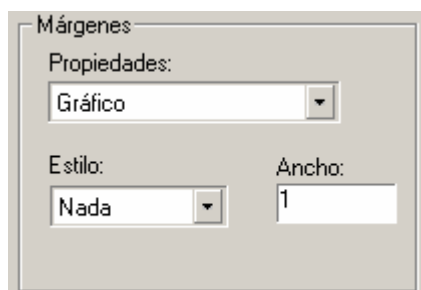
5. Para cada elemento seleccionado en el paso anterior, seleccione el color que desea que se visualice haciendo clic en el campo correspondiente y seleccionando el color en la paleta de colores



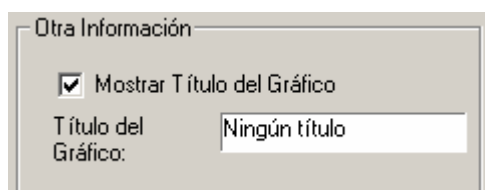
6. Haga clic en la ficha *Otros* y marque la opción *Mostrar leyenda* si desea que se visualice una leyenda en el gráfico, y seleccione su *Disposición*



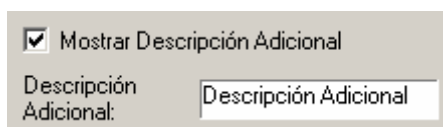
7. Como opción, puede ajustar el *Estilo* y el *Ancho* del margen para cada elemento de *Propiedades* en la sección *Márgenes*



8. Como opción, puede definir que la opción *Mostrar Título del Gráfico* visualice el Nombre Agente y el grupo ACD que ha seleccionado en los pasos 1 y 2



9. Como opción, puede definir que la opción *Mostrar Descripción Adicional* visualice el nombre del contador que ha seleccionado en el paso 4

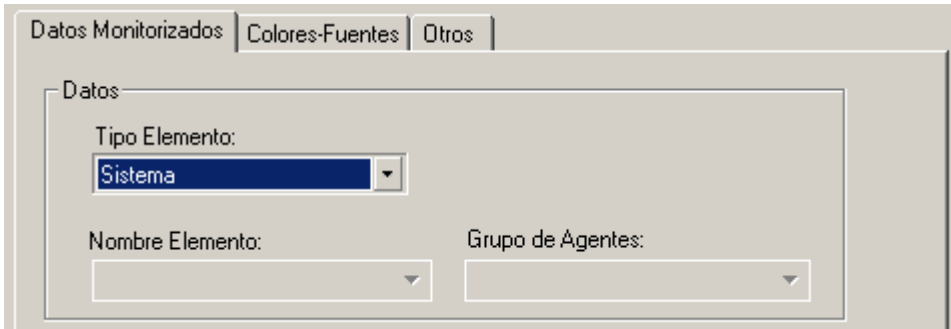


10. Como opción, puede cambiar el tiempo de actualización del gráfico

Actualizar Cada:  segundos

**Definir los ajustes para el gráfico Barra Vertical porcentual – Evolución Elementos:**

1. Seleccione el tipo de elemento que desea monitorizar desde la lista desplegable Tipo
2. Seleccione el elemento que desea monitorizar en el campo Nombre Elemento, en función de la selección que haya realizado en el paso 1. Si desea monitorizar un agente, deberá seleccionar el grupo de agentes



Datos Monitorizados | Colores-Fuentes | Otros

Datos

Tipo Elemento:  
Sistema

Nombre Elemento:      Grupo de Agentes:

3. Ajuste la división de tiempo utilizando la barra *Mostrar Separador de Tiempo* o especificando el número de minutos en el campo correspondiente
4. Siga a partir del paso 6 de **Barra Vertical - Evolución Agentes**

## Gráficos Configurables

Para añadir un nuevo Gráficos Configurables:

1. Haga clic en la tecla **Nuevo**
2. Seleccione la opción *Gráficos Configurables* y haga clic en la tecla **Siguiente**

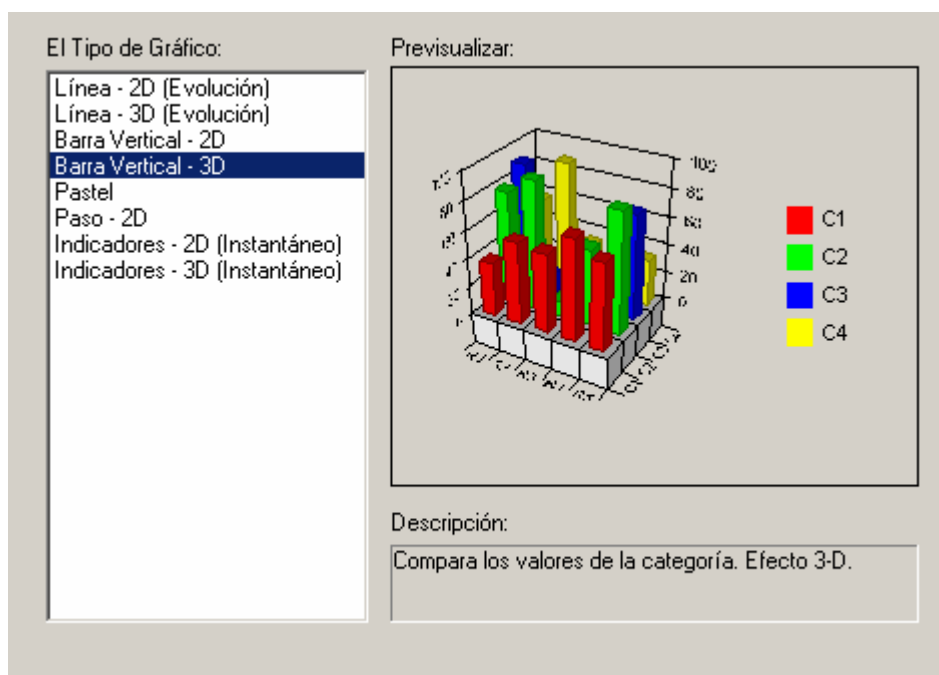
- ☐ Gráficos Predefinidos
- Seleccionando esta opción puede generar los siguientes tipos de gráficos: Barras Horizontales - Estado Agentes, Barras - Evolución Agente, Evolución Agentes - Porcentaje, Evolución elementos - Porcentajes
- ☒ Gráficos Configurables
- Seleccionando esta opción puede generar gráficos de rendimiento configurables. Los gráficos de rendimiento configurables pueden contener múltiples combinaciones de los elementos monitorizados (Ejemplo: Agentes, Grupos) y contadores.

3. Seleccione, según sus preferencias, entre:
  - *Monitorizar un Elemento*: el gráfico visualizará la evolución de múltiples contadores o del temporizador para un único elemento (que habrá seleccionado en el paso 5 y 6 entre *Sistema*, *Cola*, *Agente* y *Grupo*)
  - *Monitorizar Varios Elementos*: el gráfico visualizará la evolución de un único contador o del temporizador para varios elementos (que habrá seleccionado en el paso 5 y 6 entre *Agentes* y *Grupos*)
  - *Monitorizar Varios Elementos (Varios Contadores)*: el gráfico visualizará la evolución de varios contadores o temporizadores para varios elementos (que habrá seleccionado en el paso 5 y 6 entre *Agentes* y *Grupos*)

- ☒ Monitorizar un Elemento
- Muestra varios contadores o contadores de tiempo para un solo elemento (Sistema, Cola, Agente o Grupo)
- ☐ Monitorizar Varios Elementos
- Muestra un solo contador o contador de tiempo para varios elementos (Agentes o Grupos)
- ☐ Monitorizar Varios Elementos (Varios Contadores)
- Muestra varios contadores para indicar la evolución de varios elementos (Agentes o Grupos).

4. Haga clic en la tecla **Siguiente**
5. Seleccione el tipo de elemento que desea monitorizar en la lista desplegable
6. Seleccione el elemento que desea monitorizar de la lista
7. Seleccione el tipo de contador/temporizador que desea monitorizar (Activo, Acumulativo o Máximo) de la lista desplegable

8. Seleccione el(los) contador(es) que desea monitorizar
9. Haga clic en la tecla **Siguiente**
10. Seleccione el tipo de gráfico en función de sus necesidades. Puede ver una previsualización de cada tipo de gráfico disponible en la lista seleccionándolo



11. Haga clic en la tecla **Siguiente**
12. Seleccione la fuente, el estilo de fuente y el tamaño de fuente en la sección *Fuentes* para cada elemento del campo *Propiedades*
13. En la sección *Colores*, seleccione (como opción) el color en que desea que se visualice cada elemento (*Gráfico*, *Título*, *Pie de página*, *Leyenda*, *Gráfico*). Para hacerlo, seleccione el elemento y, a continuación, haga clic en el color que desee en la paleta de colores
14. Haga clic en la tecla **Siguiente**
15. En la sección *Leyenda* marque la opción *Mostrar leyenda* si desea que se visualice una leyenda en el área del gráfico, y seleccione su disposición
16. En la sección *Otra Información* puede activar/desactivar las opciones *Mostrar Título del Gráfico* y *Mostrar Descripción Adicional* e introducir el texto que desea que se visualice en los campos correspondientes
17. Defina el *Tiempo de actualización* introduciendo el número de segundos que desea que los datos se actualicen
18. Haga clic en la tecla **Terminar**

**Para modificar un gráfico de rendimiento ya existente** haga doble clic en el gráfico para que se visualice la ventana de ajustes

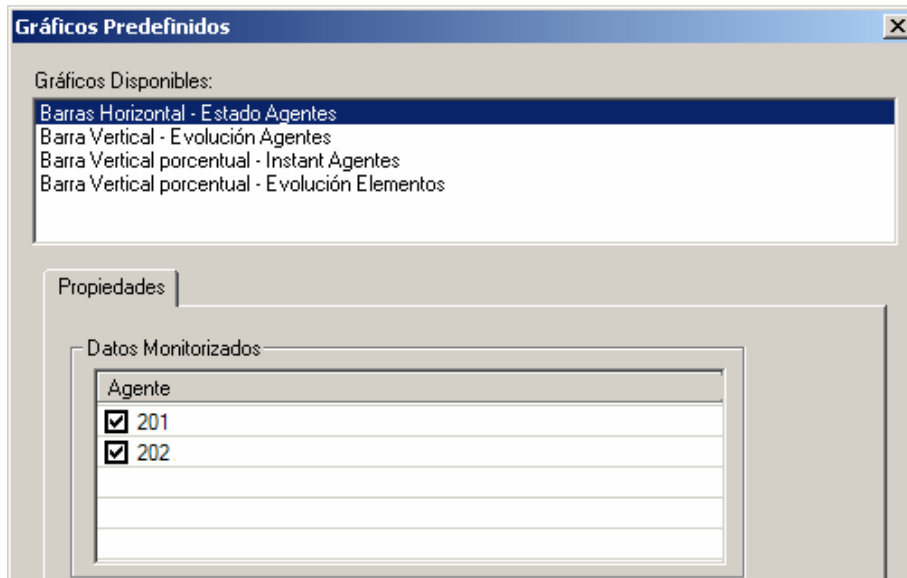
**Para borrar un gráfico de rendimiento** seleccione el gráfico y pulse la tecla **Borrar** o pulse la tecla **Supr** del teclado.

**NOTA:**

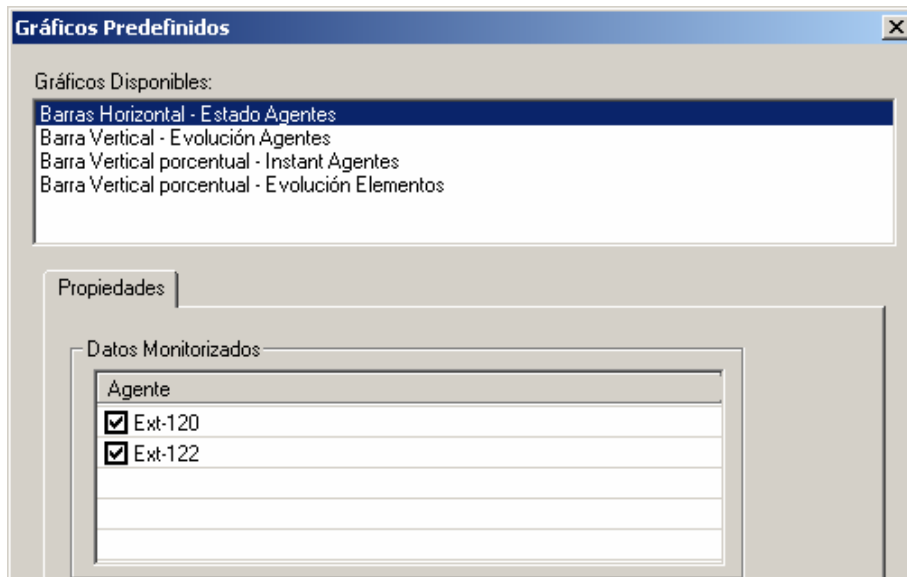
**El último gráfico de rendimiento no puede eliminarse.**

**Nota:**

Cuando el Servidor de Informes ACD se encuentre en el Modo extensión (consulte la sección [Configurar agente](#)), en la ventana Gráficos de rendimiento, tanto para los Gráficos de rendimiento predefinidos como para los Gráficos de rendimiento configurables, en el campo Agentes podrá visualizar las extensiones de agentes. Consulte la imagen siguiente para obtener un ejemplo.



Cuando el Servidor de Informes ACD se encuentre en el Modo Agente NCV (consulte la sección [Configurar agente](#)), en la ventana Gráficos de rendimiento, tanto para los Gráficos de rendimiento predefinidos como para los Gráficos de rendimiento configurables, en el campo Agentes podrá ver los nombres de los agentes (definidos en la ventana Datos Agentes). Consulte la imagen siguiente para obtener un ejemplo.



**NOTA:**

**Cuando el servidor esté desconectado, compruebe la red y reinicie el cliente.**

**En el Modo Agente sólo se visualizarán los agentes conectados.**

**En el Modo Agente, si el agente se desconecta o si cambia el Nombre Agente, deberá volver a definir los ajustes del gráfico.**

## Crear informes

### Informes ACD

Los *Informes ACD* ofrecen distintas estadísticas de llamada para el período de tiempo solicitado.

La función de creación de informes de la aplicación de cliente ACD permite crear varios tipos de informes personalizados.

Si lo desea, puede programar que se impriman varios informes de forma automática. Además de la impresión automática, también podrá imprimir el informe que desee cuando lo desee.

**Para acceder a la ventana *Informes ACD*** haga clic en la tecla **Informes ACD** de la ventana **Menú>ACD** o seleccione en el menú principal **Ver>Ir a>ACD>Informes ACD**.



Desde la ventana *Informes ACD* podrá seleccionar distintos elementos de una lista de tipos de informes, que podrá personalizar en función de la información que desee obtener:

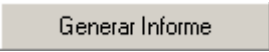
- **Informe Llamadas por LN Externas:** confecciona una lista de todas las llamadas monitorizadas de todas las Líneas externas o de un grupo de Líneas externas identificadas con el mismo DDI/DID/MSN durante el período de tiempo que haya seleccionado el usuario
- **Informe del Sistema:** facilita la información de resumen acumulada en el período de tiempo que haya seleccionado el usuario referente a la actividad de todos los agentes; la información se agrupa en función de la división de tiempo seleccionada. ).
- **Informe del Grupo:** facilita la información acumulada en el período de tiempo que haya seleccionado el usuario referente a la actividad de todos los agentes para el(los) grupo(s) ACD especificado(s) por el usuario.
- **Informe Agente:** facilita la información acumulada en el período de tiempo que haya seleccionado el usuario para el(los) agente(s) seleccionado(s) por el usuario. El informe visualiza información acerca de las llamadas entrantes gestionadas por los agentes. Para cada extensión, el informe

contiene la información de cada grupo que está asignado a dicha extensión. La información se agrupa en función de la división de tiempo seleccionada.

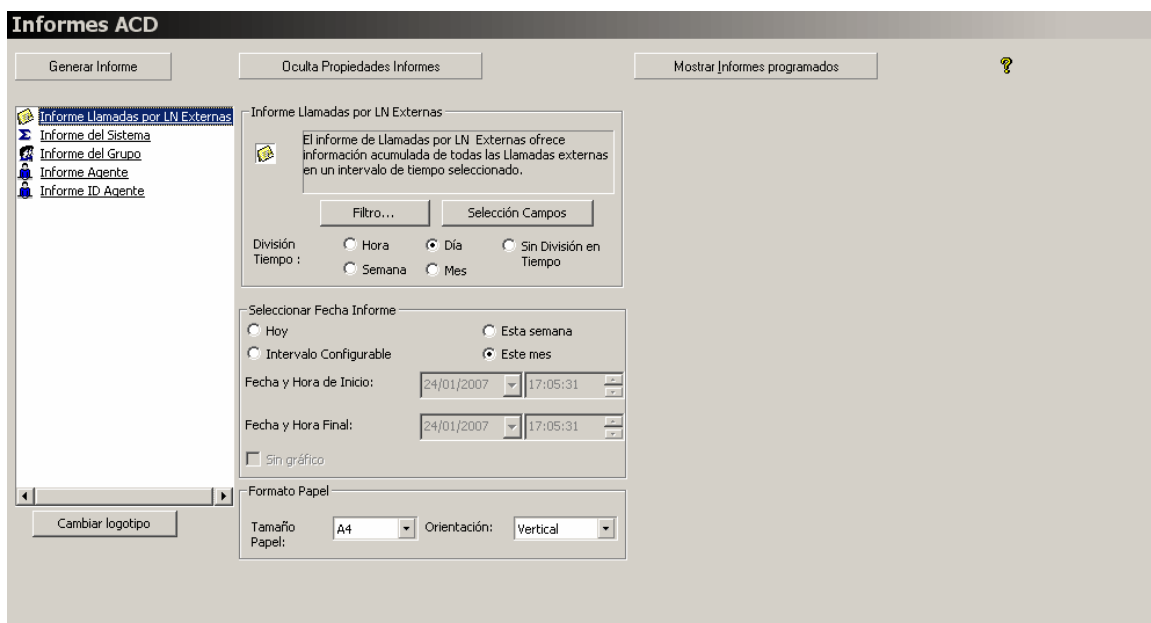
- **Informe ID Agente:** ofrece la información de resumen para los agentes especificados por el usuario acumulada durante el período de tiempo que haya especificado el usuario. El Informe ID Agente sólo está disponible en el Modo Agente NCV.

### Crear un informe

Para crear un informe, siga los pasos que se describen a continuación:

1. Seleccione el informe en la lista de informes
2. Seleccione los ajustes del informe: los campos de información, los criterios de filtración, la selección de fecha, el formato del papel, etc.
3. Haga clic en la tecla  **Generar Informe**.

Puede mostrar/ocultar el área de control de **Propiedades Informes** haciendo clic en la tecla correspondiente. El área de Propiedades Informes tiene el aspecto siguiente.



También puede mostrar/ocultar el área de control de **Informes programados** haciendo clic en la tecla correspondiente. El área de Informes programados tiene el aspecto siguiente.

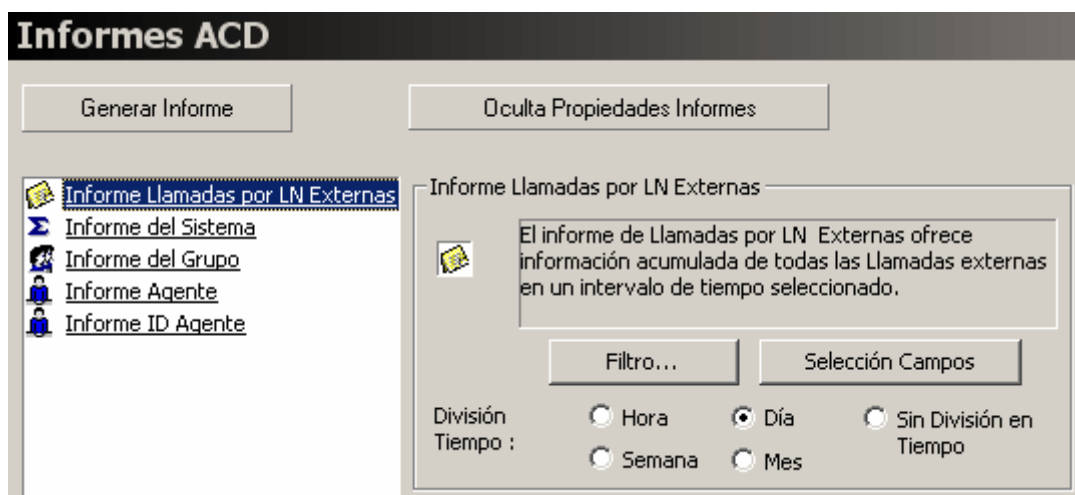
Esta sección cubre los siguientes temas:

1. [Informe Llamadas por LN Externas](#)
2. [Informe del sistema](#)
3. [Informe del grupo](#)
4. [Informe Agente](#)
5. [Informe ID Agente](#)

## Informe Llamadas por LN Externas

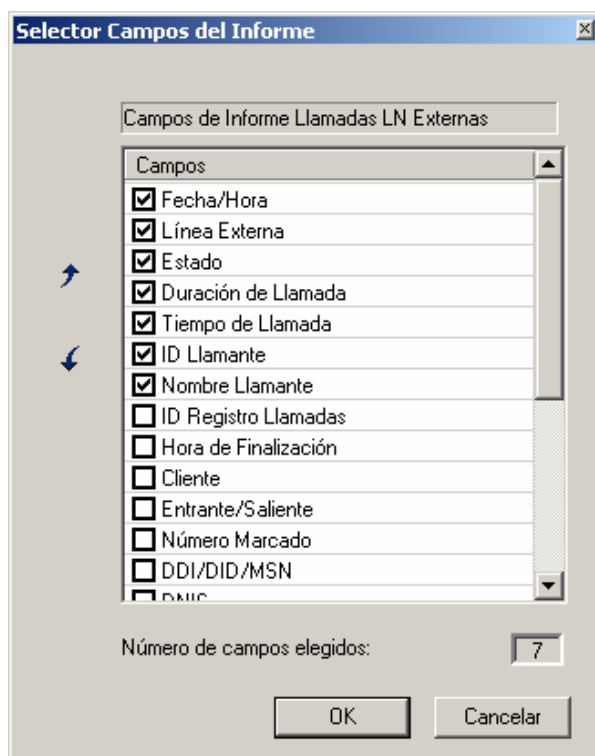
### Descripción

El Informe de Llamadas por LN eExternas confecciona una lista de todas las llamadas monitorizadas de todas las Líneas externas o de un grupo de Líneas externas identificadas con el mismo DDI/DID/MSN durante el período de tiempo que haya seleccionado el usuario (en función de la información del Registro Llamadas – Según las Líneas Externas).



### Seleccionar los campos del informe

1. Seleccione el Informe de llamadas externas en la lista de informes del panel de la izquierda
2. Haga clic en la tecla **Selección Campos**. Se visualizará una ventana de Selección Campos (para la orientación Vertical, el número máximo de Campos seleccionados es 7 y para Horizontal es 9)



3. Active o desactive los campos; utilice las flechas para cambiar el orden de los campos
  - **ANI:** Identificación automática de número
  - **Duración de Llamada:** tiempo que ha transcurrido en total en el sistema desde el momento en que la llamada ha entrado hasta que ha salido del sistema
  - **ID Registro Llamadas:** cada llamada gestionada por el sistema recibe un número de ID
  - **ID Llamante:** número de teléfono del cliente
  - **Nombre Llamante:** sólo está disponible si se recibe desde la línea externa
  - **Hora de Finalización:** hora en que ha finalizado la llamada
  - **Cliente:** visualiza el nombre completo del cliente (nombre y apellidos)
  - **Fecha/Hora:** visualiza la fecha y la hora en que el agente ha recibido la llamada o la fecha y la hora en que se ha recibido la llamada en la Cola ACD
  - **DDI/DID/MSN:** datos (número) de DDI/DID/MSN de la PBX pública (línea externa)
  - **Número Marcado:** número que ha marcado el cliente
  - **DNIS:** Servicio de identificación del número marcado
  - **Tiempo de Retención:** período de tiempo total que un agente ha colocado la llamada en retención
  - **Entrante/Saliente:** tipo de llamada
  - **Número de Desbordamientos:** número de veces que la llamada se ha transferido debido al desbordamiento. La Cola de desbordamiento por ocupado no es compatible.
  - **Número de Conferencias:** una conferencia es una llamada de 3 participantes como mínimo. El Número de Conferencias aumenta cada vez que una llamada cambia de 2 a 3 participantes.
  - **Número de No Atendidas:** número de veces que la llamada no se ha atendido
  - **Número de Transferencias:** número de veces que la llamada se ha transferido de un agente a otra extensión (agente) o grupo GDE
  - **Tiempo de Espera en Cola:** período de tiempo que la llamada ha esperado en la cola ACD
  - **Tiempo de Llamada:** período de tiempo que la extensión de agente ha sonado mientras la llamada no se ha atendido
  - **Estado:** visualiza el estado de la llamada (ACD, No ACD, ACD Perdida, Abandonada, Saliente)
  - **Tiempo de Conversación:** período de tiempo en que los agentes conversan en la llamada
  - **Línea Externa:** número de línea externa
  - **Tiempo de Espera:** período de tiempo que la llamada ha esperado en la cola ACD y ha sonado en el agente (Tiempo de Espera en Cola + Tiempo de Llamada utilizado para dicha llamada)
4. Haga clic en la tecla **OK** para guardar la configuración.

## Filtrar la información del informe

Los criterios de filtración se visualizan en la primera página del informe.

1. Seleccione el Informe de Llamadas externas en la lista de informes del panel de la izquierda
2. Haga clic en la tecla **Filtro....** Se visualizará la ventana *Filtro Avanzado de Llamada*
3. Seleccione los criterios de filtración que desee. Seleccione uno o más parámetros en función de sus necesidades.

**Filtro Avanzado de Llamada**

☐ Agentes:

☐ Grupos ACD:

☐ Extensiones:

☐ Tiempo de Llamada (s) es:  y

☐ Tiempo de Espera (s) es:  y

☐ Tiempo de Conversación (s) es:  y

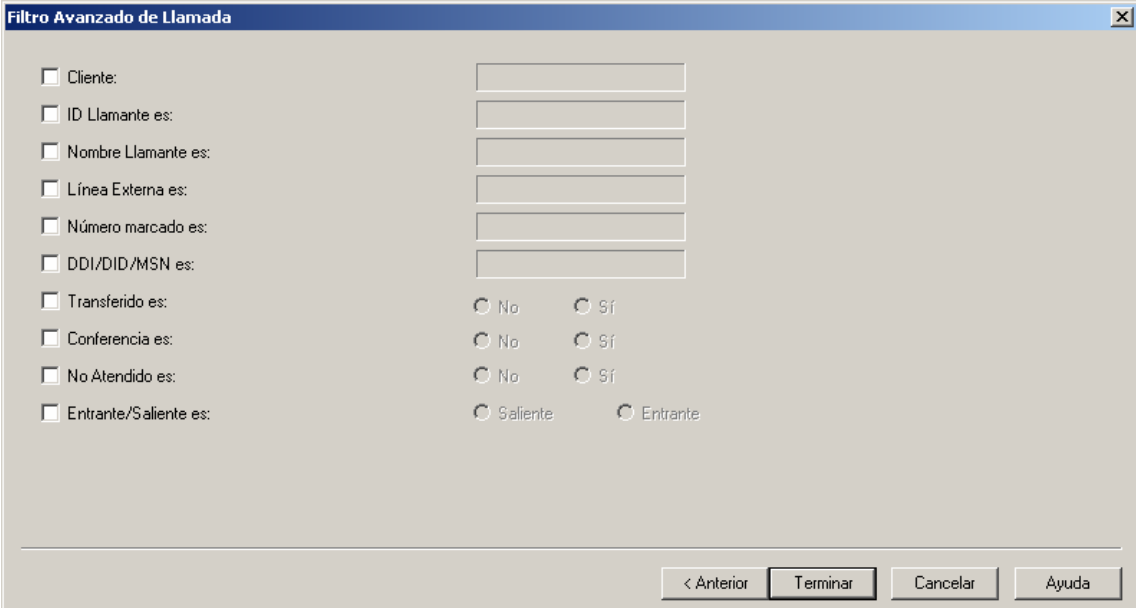
☐ Tiempo de Retención (s) es:  y

☐ Estado Llamada es:

< Anterior Siguiente > Cancelar Ayuda

- **Agentes:** seleccione los agentes que desee en la lista desplegable. En este caso, en su informe sólo visualizará la información de las llamadas gestionadas por los agentes seleccionados
- **Grupos ACD:** seleccione los grupos que desee en la lista desplegable. En este caso, en su informe visualizará la información referente a las llamadas gestionadas por los grupos ACD especificados
- **Extensiones:** seleccione la extensión que desee en la lista desplegable. En este caso, en su informe visualizará información acerca de las llamadas gestionadas sólo por la extensión especificada
- **Tiempo de Llamada (s) es:** seleccione una condición para este parámetro (por ejemplo, en la lista desplegable seleccione *Mayor* e introduzca un valor, 20 por ejemplo). En este caso, obtendrá información acerca de las llamadas que suenen durante más de 20 segundos).
- **Tiempo de Espera (s) es:** seleccione una condición para este parámetro
- **Tiempo de Conversación (s) es:** seleccione una condición para este parámetro
- **Tiempo de Retención (s) es:** seleccione una condición para este parámetro
- **Estado Llamada es:** seleccione el tipo de estado de llamada con el que desea realizar la filtración

4. Haga clic en la tecla **Siguiente** para visualizar los criterios de filtración adicionales



The image shows a software window titled "Filtro Avanzado de Llamada". It contains a list of filter criteria on the left, each with a checkbox and a corresponding input field or selection options on the right. The criteria are: "Cliente:", "ID Llamante es:", "Nombre Llamante es:", "Línea Externa es:", "Número marcado es:", "DDI/DID/MSN es:", "Transferido es:", "Conferencia es:", "No Atendido es:", and "Entrante/Saliente es:". The "Transferido es:", "Conferencia es:", and "No Atendido es:" criteria have radio button options for "No" and "Sí". The "Entrante/Saliente es:" criterion has radio button options for "Saliente" and "Entrante". At the bottom right of the window are four buttons: "< Anterior", "Terminar", "Cancelar", and "Ayuda".

| Criterio                                       | Opciones                                                      |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Cliente:              | [Campo de texto]                                              |
| <input type="checkbox"/> ID Llamante es:       | [Campo de texto]                                              |
| <input type="checkbox"/> Nombre Llamante es:   | [Campo de texto]                                              |
| <input type="checkbox"/> Línea Externa es:     | [Campo de texto]                                              |
| <input type="checkbox"/> Número marcado es:    | [Campo de texto]                                              |
| <input type="checkbox"/> DDI/DID/MSN es:       | [Campo de texto]                                              |
| <input type="checkbox"/> Transferido es:       | <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí             |
| <input type="checkbox"/> Conferencia es:       | <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí             |
| <input type="checkbox"/> No Atendido es:       | <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí             |
| <input type="checkbox"/> Entrante/Saliente es: | <input type="radio"/> Saliente <input type="radio"/> Entrante |

< Anterior Terminar Cancelar Ayuda

- **Cliente:** introduzca el nombre del cliente (el *Nombre del Cliente* guardado en la base de datos interna, que ha ajustado en la sección *Datos Clientes*)
  - **ID Llamante es:** introduzca la información correspondiente del cliente que desee (la *Información del llamante* guardada en la base de datos interna, que ha ajustado en la sección *Datos Clientes*)
  - **Nombre Llamante es:** introduzca el nombre de llamante que desee
  - **Línea Externa es:** introduzca el número de línea externa que desee (el número de línea externa utilizado para dicha llamada)
  - **Número marcado es:** introduzca el número que desee (el número que ha marcado el cliente)
  - **DDI/DID/MSN es:** datos (número) de DDI/DID/MSN de la PBX pública (línea externa)
  - **Transferido es:** seleccione *Sí* o *No*
  - **Conferencia es:** seleccione *Sí* o *No*
  - **No Atendido es:** seleccione *Sí* o *No*
  - **Entrante/Saliente es:** seleccione el tipo de llamada
5. Haga clic en la tecla **Terminar** para guardar la configuración

### División Tiempo

Sin División en Tiempo/Hora/Día/Semana/Mes

### Período

Hoy/Esta semana/Este mes/Intervalo Configurable

## Ejemplo de informe



|                    |    |              |                     |                       |
|--------------------|----|--------------|---------------------|-----------------------|
| Llamadas Entrantes | 11 | Imprimir en: | 12/01/2007          | 14:37:44              |
| Llamadas Saliente  | 0  | Período:     | 01/01/2007 00:00:00 | - 31/01/2007 23:59:59 |

### INFORME LLAMADAS LN EXTERNA

12/01/2007

| FECHA/HORA          | LÍNEA EXTERNA | ESTADO       | DURACIÓN DE LLAMADA | TIEMPO DE LLAMADA | ID LLAMANTE | NOMBRE LLAMANTE |
|---------------------|---------------|--------------|---------------------|-------------------|-------------|-----------------|
| 12/01/2007 12:15:54 | 16            | ACD Perdidas | 0:20                | 0:20              | 902103      | Ext-103         |
| 12/01/2007 12:16:39 | 16            | ACD Perdidas | 0:19                | 0:19              | 902103      | Ext-103         |
| 12/01/2007 12:23:18 | 16            | ACD Perdidas | 0:25                | 0:25              | 902103      | Ext-103         |
| 12/01/2007 13:38:25 | 16            | ACD          | 0:40                | 0:08              | 902103      | Ext-103         |
| 12/01/2007 13:39:41 | 16            | No ACD       | 0:11                | 0:03              | 902103      | Ext-103         |
| 12/01/2007 13:54:20 | 16            | ACD Perdidas | 0:12                | 0:12              | 902103      | Ext-103         |
| 12/01/2007 13:54:39 | 16            | ACD          | 0:30                | 0:09              | 902103      | Ext-103         |
| 12/01/2007 13:55:33 | 16            | No ACD       | 0:18                | 0:03              | 902103      | Ext-103         |
| 12/01/2007 14:02:08 | 16            | ACD          | 0:30                | 0:02              | 902103      | Ext-103         |
| 12/01/2007 14:05:31 | 16            | ACD Perdidas | 0:08                | 0:08              | 902103      | Ext-103         |
| 12/01/2007 14:07:28 | 16            | ACD          | 1:41                | 1:12              | 902103      | Ext-103         |

**Nota:**

Cuando el Servidor de Informes ACD se encuentre en el Modo extensión (consulte la sección [Configurar agente](#)), en el *Filtro Avanzado de Llamada*, en el campo Agentes no se visualizará nada

**Filtro Avanzado de Llamada**

☒ Agentes: [Empty list]  
☐ Grupos ACD:  
☐ Extensiones:  
☐ Tiempo de Llamada (s) es: [ ] y [ ]  
☐ Tiempo de Espera (s) es: [ ] y [ ]  
☐ Tiempo de Conversación (s) es: [ ] y [ ]  
☐ Tiempo de Retención (s) es: [ ] y [ ]  
☐ Estado Llamada es: [ ]

< Anterior   **Siguiente >**   Cancelar   Ayuda

Cuando el Servidor de Informes ACD se encuentre en el Modo Agente NCV (consulte la sección [Configurar agente](#)), en el Filtro Registro Llamadas, en el campo Agentes visualizará los nombres de los agentes (definidos en la ventana Datos Agentes).

**Filtro Avanzado de Llamada**

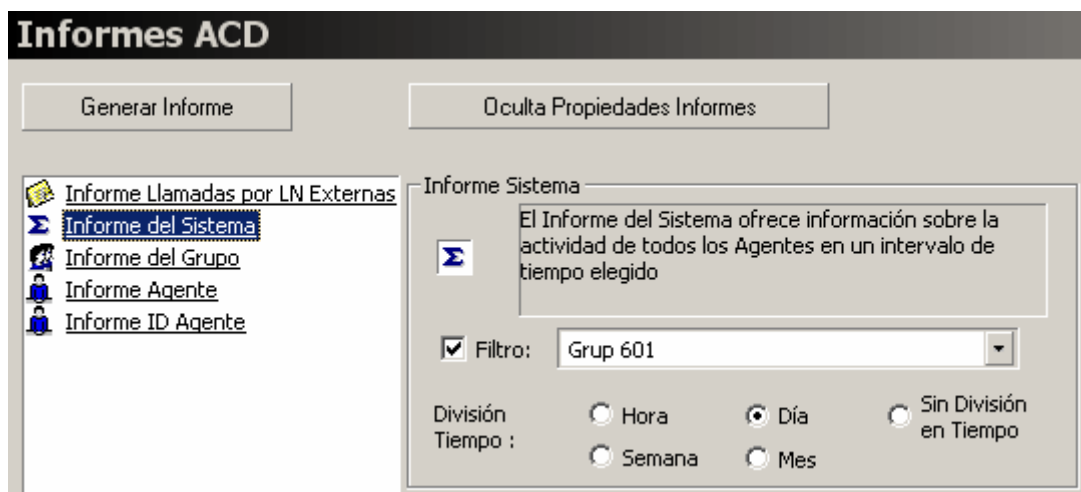
☒ Agentes: [ Lex, Colin Edwards, David Dramon, Mike Wragon, Dan Denegen ]  
☐ Grupos ACD:  
☐ Extensiones:  
☐ Tiempo de Llamada (s) es: [ ] y [ ]  
☐ Tiempo de Espera (s) es: [ ] y [ ]  
☐ Tiempo de Conversación (s) es: [ ] y [ ]  
☐ Tiempo de Retención (s) es: [ ] y [ ]  
☐ Estado Llamada es: [ ]

< Anterior   **Siguiente >**   Cancelar   Ayuda

## Informe del Sistema

### Descripción

El Informe del Sistema facilita la información de resumen acumulada en el período de tiempo que haya seleccionado el usuario referente a la actividad de todos los agentes; la información se agrupa en función de la división de tiempo seleccionada.



### Lista de campos

- **Llamadas ACD Entrantes:** número total de llamadas ACD entregadas a todos los agentes
- **Llamadas Atendidas:** número total de llamadas ACD atendidas por todos los agentes
- **Llamadas ACD No Atendidas:** número total de llamadas transferidas al destino de No Atendido
- **Llamadas ACD Desbordadas:** número total de llamadas entregadas al destino de Desbordamiento por No Atendido debido a una condición de no atendimento del desbordamiento
- **Llamadas ACD Perdidas:** número total de llamadas ACD perdidas

### Descripción del gráfico

El gráfico circular se basa en los porcentajes del número de llamadas ACD entrantes de cada grupo en relación con el Total de llamadas ACD entrantes de todos los grupos.

El porcentaje para un grupo se calcula utilizando la fórmula siguiente:

$$(\text{Llamadas ACD entrantes del grupo}) \times 100 / (\text{Total de llamadas ACD entrantes de todos los grupos})$$

### Filtrar la información del informe

Los criterios de filtración se visualizan en la primera página del informe.

1. Seleccione el **Informe del Sistema** en la lista de informes del panel de la izquierda
2. Marque la casilla de verificación *Filtro* y seleccione el(los) grupo(s) ACD que desee de la lista desplegable

**División Tiempo**

Sin División en Tiempo/Hora/Día/Semana/Mes

**Periodo**

Hoy/Esta semana/Este mes/Intervalo Configurable

**Ejemplo de informe**



|                    |    |
|--------------------|----|
| Llamadas Entrantes | 13 |
| Llamadas Perdidas  | 5  |

Imprimir en:

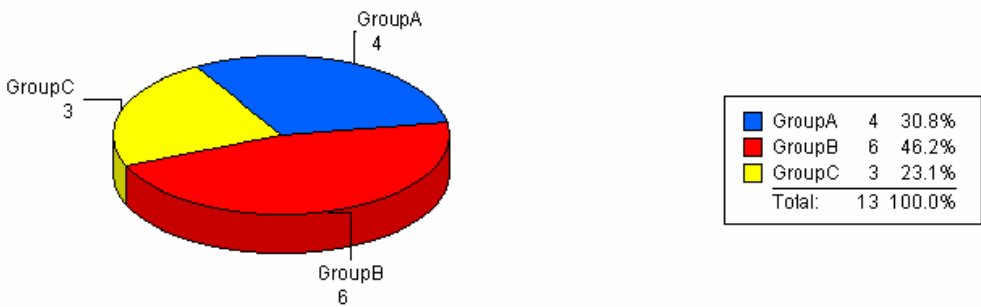
12/01/2007 14:39:54

Periodo:

01/01/2007 00:00:00 - 31/01/2007 23:59:59

**INFORME DE SISTEMA**

**Actividad de Grupo - Llamadas ACD Entrantes**

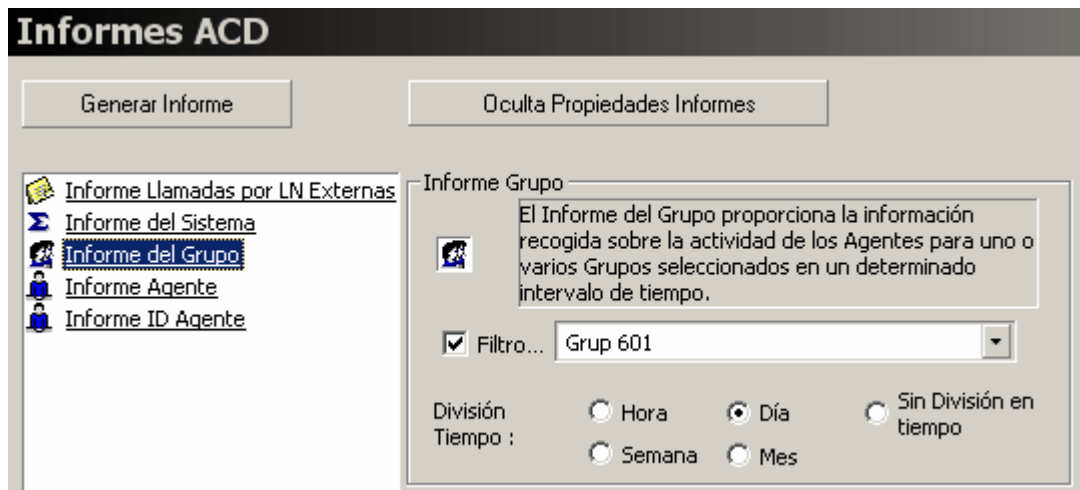


|                            |    |                           |   |
|----------------------------|----|---------------------------|---|
| 12/01/2007                 |    |                           |   |
| Llamadas ACD Entrantes:    | 13 | Llamadas ACD Desbordadas: | 0 |
| Llamadas Atendidas:        | 7  | Llamadas ACD Perdidas:    | 5 |
| Llamadas ACD No Atendidas: | 0  |                           |   |

## Informe del Grupo

### Descripción

El Informe del grupo de agentes facilita la información acumulada en el período de tiempo que haya seleccionado el usuario referente a la actividad de todos los agentes para el(los) grupo(s) ACD especificado(s) por el usuario.



### Lista de campos

- **Llamadas ACD Entrantes:** número total de llamadas ACD entregadas al grupo
- **Llamadas Atendidas:** número total de llamadas ACD atendidas por todos los agentes de dicho grupo
- **Llamadas ACD No Atendidas:** número total de llamadas para dicho grupo transferidas al destino de No Atendido
- **Llamadas ACD Desbordadas:** número total de llamadas para dicho grupo entregadas al destino de Desbordamiento por No Atendido debido a una condición de no atendimento del desbordamiento
- **Llamadas ACD Perdidas:** número total de llamadas ACD para dicho grupo perdidas

### Filtrar la información del informe

Los criterios de filtración se visualizan en la primera página del informe.

1. Seleccione el **Informe del Grupo** en la lista de informes del panel de la izquierda
2. Marque la casilla de verificación *Filtro* y seleccione el(los) grupo(s) ACD que desee de la lista desplegable

### Descripción del gráfico

El gráfico circular se basa en los porcentajes del número de llamadas ACD entrantes de cada grupo en relación con el Total de llamadas ACD entrantes de todos los grupos.

El porcentaje para un grupo se calcula utilizando la fórmula siguiente:

$(\text{Llamadas ACD entrantes del grupo}) \times 100 / (\text{Total de llamadas ACD entrantes de todos los grupos})$

## División Tiempo

Sin División en Tiempo/Hora/Día/Semana/Mes

## Período

Hoy/Esta semana/Este mes/Intervalo Configurable

## Ejemplo de informe

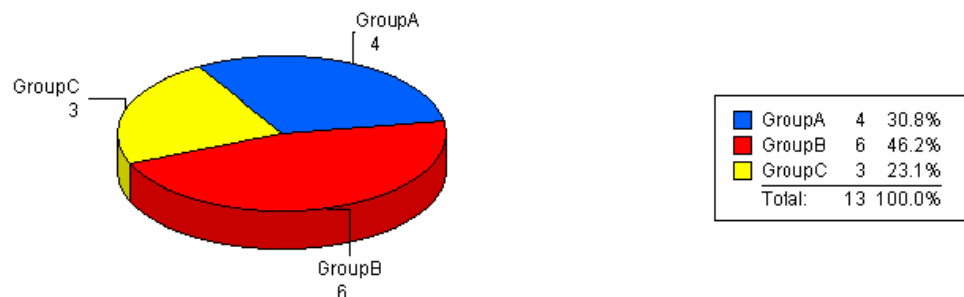


|                    |    |
|--------------------|----|
| Llamadas Entrantes | 13 |
| Llamadas Perdidas  | 5  |

|              |                     |                       |
|--------------|---------------------|-----------------------|
| Imprimir en: | 12/01/2007          | 14:40:21              |
| Período:     | 01/01/2007 00:00:00 | - 31/01/2007 23:59:59 |

## INFORME DE GRUPO

### Actividad de Grupos - Llamadas ACD Entrantes

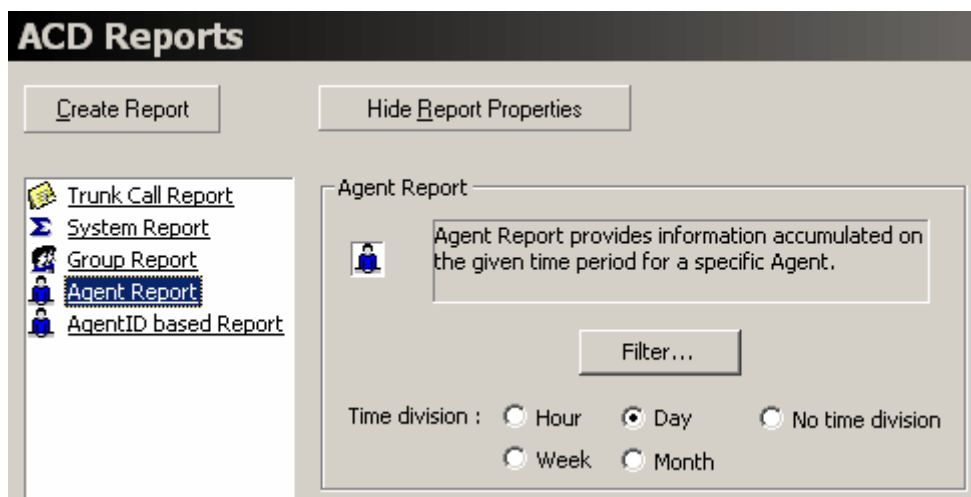


|                              |   |                           |   |
|------------------------------|---|---------------------------|---|
| <b>NOMBRE GRUPO: Group A</b> |   |                           |   |
| 12/01/2007                   |   |                           |   |
| Llamadas ACD Entrantes:      | 4 | Llamadas ACD Desbordadas: | 0 |
| Llamadas Atendidas:          | 1 | Llamadas ACD Perdidas:    | 3 |
| Llamadas ACD No Atendidas:   | 0 |                           |   |
| <b>NOMBRE GRUPO: Group B</b> |   |                           |   |
| 12/01/2007                   |   |                           |   |
| Llamadas ACD Entrantes:      | 6 | Llamadas ACD Desbordadas: | 0 |
| Llamadas Atendidas:          | 3 | Llamadas ACD Perdidas:    | 2 |
| Llamadas ACD No Atendidas:   | 0 |                           |   |

## Informe Agente

### Descripción

El Informe Agente facilita la información acumulada en el período de tiempo que haya seleccionado el usuario para el(los) agente(s) seleccionado(s) por el usuario. El informe visualiza información acerca de las llamadas entrantes gestionadas por los agentes. Para cada extensión, el informe contiene la información de cada grupo que está asignado a dicha extensión. La información se agrupa en función de la división de tiempo seleccionada.



**NOTA:** El momento de conexión del Agente debería ser incluido en el período de tiempo elegido para un informe válido. Conecte/desconecte el agente del (de los) grupo(s) como mínimo una vez al día para que los Informes del Agente sean coherentes.

### Lista de campos

Para cada agente, el informe contendrá los campos siguientes (para todos los grupos a los que esté asignado dicho agente):

- **Total Llamadas ACD Entrantes:** número total de llamadas ACD entregadas al agente
- **Total Llamadas No ACD Entrantes:** número total de llamadas No ACD entregadas al agente
- **Total Llamadas Entrantes:** número total de llamadas entrantes entregadas al agente
- **Total Llamadas Atendidas:** número total de llamadas ACD y No ACD atendidas por el agente
- **Total Llamadas No ACD Atendidas:** número total de llamadas No ACD atendidas por el agente
- **Total Llamadas Perdidas:** número total de llamadas perdidas por el agente (el interlocutor llamante ha colgado o la llamada se ha entregado a otro destino debido a una condición de no atendimento del desbordamiento)
- **Tiempo de Conectado:** fecha de conexión del agente
- **Hora de Desconexión del Sistema:** fecha de desconexión del agente
- **Tiempo Ocupado:** período de tiempo total en que un agente de un grupo ha estado ocupado
- **Tiempo Pausa:** período de tiempo total en que un agente de un grupo ha realizado una pausa

- **Tiempo Libre:** período de tiempo total en que un agente de un grupo ha estado libre
- **Tiempo Baja Temporal:** tiempo total que ha pasado un agente de un grupo realizando actividades de Baja temporal

### Descripción del gráfico

El gráfico circular se basa en los porcentajes del número de llamadas entrantes para cada agente en relación con el Total de llamadas entrantes para todos los agentes.

El porcentaje para un agente se calcula utilizando la fórmula siguiente:

$(\text{Llamadas entrantes del agente}) * 100 / (\text{Total de llamadas entrantes de todos los agentes})$ .

### Filtrar la información del informe

Los criterios de filtración se visualizan en la primera página del informe.

1. Seleccione el Informe Agente en la lista de informes del panel de la izquierda
2. Haga clic en la tecla **Filtro...**. Se visualizará la ventana *Filtro Avanzado Registro Agentes*

**NOTA: El filtro actúa para las sesiones de conexión de los agentes, no para los valores acumulados.**

3. Seleccione los criterios de filtración que desee. Seleccione uno o más parámetros en función de sus necesidades.

- **Agentes:** seleccione los agentes que desee en la lista desplegable (por la extensión o por el nombre). En este caso, en su informe sólo visualizará la información de las llamadas gestionadas por los agentes seleccionados
- **Grupo:** seleccione los grupos que desee en la lista desplegable. En este caso, en su informe visualizará la información referente a las llamadas gestionadas por los grupos ACD especificados
- **Extension:** seleccione la extensión que desee en la lista desplegable. En este caso, en su informe visualizará información acerca de las llamadas gestionadas sólo por la extensión especificada
- **Duración de Conexión Agente (s):** seleccione una condición para este parámetro
- **Tiempo Ocupado (s):** seleccione una condición para este parámetro
- **Tiempo Pausa (s):** seleccione una condición para este parámetro

- **Tiempo Libre (s):** seleccione una condición para este parámetro
  - **Tiempo Baja Temporal (s):** seleccione una condición para este parámetro
4. Haga clic en la tecla **Siguiente** para visualizar los criterios de filtración adicionales

| Condición                                                 | Operador | Valor | Operador | Valor |
|-----------------------------------------------------------|----------|-------|----------|-------|
| <input type="checkbox"/> Total Llamadas ACD Entrantes:    | Nada     |       | y        |       |
| <input type="checkbox"/> Total Llamadas No ACD Entrantes: | Nada     |       | y        |       |
| <input type="checkbox"/> Total Llamadas No ACD Atendidas: | Nada     |       | y        |       |

< Anterior    Siguiente >    Cancelar    Ayuda

- **Total Llamadas ACD Entrantes:** se refiere al número de llamadas ACD entrantes (el número total de llamadas ACD entregadas al agente).
- **Total Llamadas No ACD Entrantes:** se refiere al número de llamadas No ACD entrantes (el número total de llamadas No ACD entregadas al agente).
- **Total Llamadas No ACD Atendidas:** se refiere al número de llamadas No ACD atendidas (el número total de llamadas No ACD atendidas por el agente).

5. Haga clic en la tecla **Siguiente** para visualizar los criterios de filtración adicionales

**Filtro Avanzado Adicional Registro Agentes**

|                          |                           |      |  |   |  |
|--------------------------|---------------------------|------|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> | Total Llamadas Entrantes: | Nada |  | y |  |
| <input type="checkbox"/> | Total Llamadas Perdidas:  | Nada |  | y |  |
| <input type="checkbox"/> | Total Llamadas Atendidas: | Nada |  | y |  |

< Anterior   Terminar   Cancelar   Ayuda

- **Total Llamadas Entrantes:** se refiere al número total de llamadas entrantes (el número total de llamadas entregadas al agente).
- **Total Llamadas Perdidas:** se refiere al número total de llamadas perdidas (el número total de llamadas perdidas por el agente).
- **Total Llamadas Atendidas:** se refiere al número total de llamadas atendidas (el número total de llamadas atendidas por el agente).

3. Haga clic en la tecla **Terminar** para guardar la configuración

### División Tiempo

Sin División en Tiempo/Hora/Día/Semana/Mes

### Período

Hoy/Esta semana/Este mes/Intervalo Configurable

Ejemplo de informe

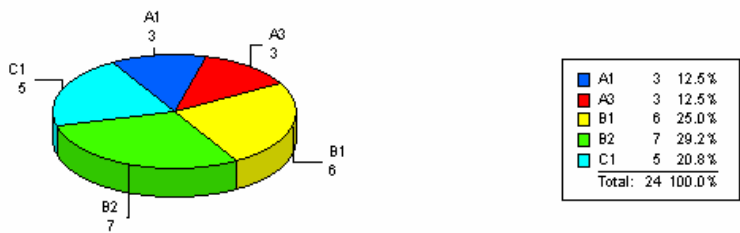


Filtrado Por  
Total Llamadas ACD Entrantes: Mayor a los 1

|              |                     |                       |
|--------------|---------------------|-----------------------|
| Imprimir en: | 12/01/2007          | 14:41:17              |
| Período:     | 01/01/2007 00:00:00 | - 31/01/2007 23:59:59 |

INFORME DE AGENTE

Actividad de Agentes - Llamadas Entrantes



12/01/2007

| NOMBRE AGENTE:                   | B1 | EXTENSIÓN: 1084                  | NOMBRE GRUPO:       | Group B |
|----------------------------------|----|----------------------------------|---------------------|---------|
| Total Llamadas ACD Entrantes:    | 2  | Tiempo de Conectado:             | 12/01/2007 12:15:08 |         |
| Total Llamadas No ACD Entrantes: | 0  | Hora de Desconexión del Sistema: | 12/01/2007 13:12:12 |         |
| Total Llamadas Entrantes:        | 2  | Tiempo Ocupado:                  | 0:29                |         |
| Total Llamadas Atendidas:        | 0  | Tiempo Pausa:                    | 0:00                |         |
| Total Llamadas No ACD Atendidas: | 0  | Tiempo Libre:                    | 39:52               |         |
| Total Llamadas Perdidas:         | 2  | Tiempo Baja Temporal:            | 0:00                |         |

**Nota:**

Cuando el Servidor de Informes ACD se encuentre en el Modo extensión (consulte la sección [Configurar agente](#)), en la ventana *Filtro Avanzado Registro Agentes* visualizará las extensiones de agentes

The screenshot shows the 'Filtro Avanzado Registro Agentes' window. On the left, there are checkboxes for 'Agente:', 'Grupo:', 'Extensión:', 'Duración de Conexión Agente (s):', 'Tiempo Ocupado (s):', 'Tiempo Pausa (s):', 'Tiempo Libre (s):', and 'Tiempo Baja Temporal (s):'. The 'Agente:' checkbox is checked. To the right of these checkboxes is a list box containing the following items: 101, 101, 102, 201, 202, and 125. The first '101' is selected. To the right of the list box are six rows of input fields, each preceded by a 'y' character. At the bottom right, there are four buttons: '< Anterior', 'Siguiente >', 'Cancelar', and 'Ayuda'.

Cuando el Servidor de Informes ACD se encuentre en el Modo Agente NCV (consulte la sección [Configurar agente](#)), en la ventana *Filtro Avanzado Registro Agentes*, en el campo Agentes visualizará los nombres de los agentes (definidos en la ventana Datos Agentes).

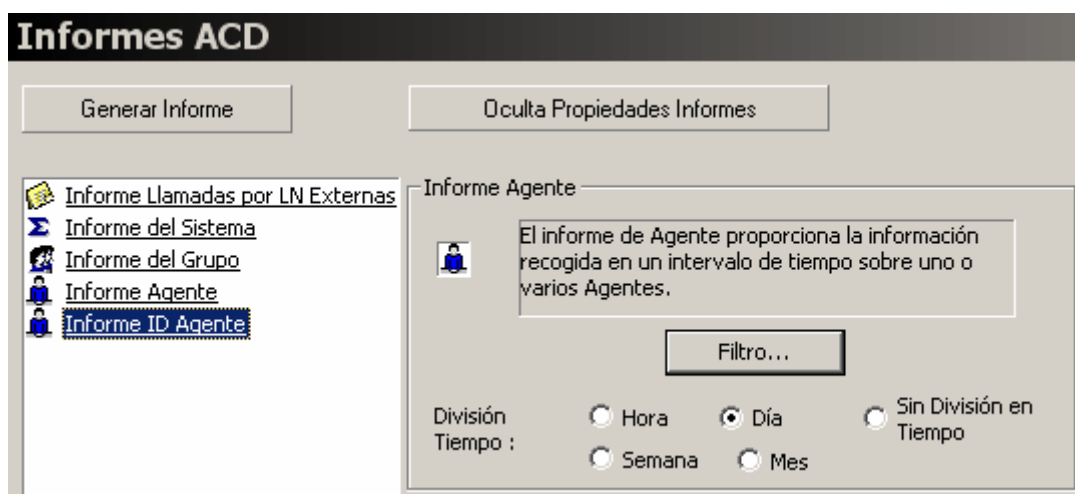
The screenshot shows the 'Filtro Avanzado Registro Agentes' window. On the left, there are checkboxes for 'Agente:', 'Grupo:', 'Extensión:', 'Duración de Conexión Agente (s):', 'Tiempo Ocupado (s):', 'Tiempo Pausa (s):', 'Tiempo Libre (s):', and 'Tiempo Baja Temporal (s):'. The 'Agente:' checkbox is checked. To the right of these checkboxes is a list box containing the following items: Lex, Lex, Colin Edwards, David Dramon, Mike Wragon, and Dan Denegen. The first 'Lex' is selected. To the right of the list box are six rows of input fields, each preceded by a 'y' character. At the bottom right, there are four buttons: '< Anterior', 'Siguiente >', 'Cancelar', and 'Ayuda'.

## Informe ID Agente

### Descripción

El Informe ID Agente permite monitorizar minuciosamente la actividad de cada agente; el número de ID es único para cada agente. El Informe ID Agente facilita información acumulada en el período de tiempo que haya seleccionado el usuario para el(los) agente(s) seleccionado(s) por el usuario independientemente de las extensiones utilizadas y del grupo de conexión. La información se agrupa en función de la división de tiempo seleccionada.

El Informe ID Agente visualiza el valor total para todos los campos visualizados (para todas las sesiones de conexión realizadas durante el período de tiempo seleccionado).



### Lista de campos

Para cada agente, el informe contendrá los campos siguientes (para todos los grupos a los que esté asignado dicho agente):

- **Total Llamadas ACD entrantes:** número total de llamadas ACD entregadas al agente.
- **Total Llamadas no ACD entrantes:** número total de llamadas No ACD entregadas al agente.
- **Total Llamadas Entrantes:** suma de las llamadas ACD entrantes y de las llamadas No ACD entrantes (los 2 campos descritos anteriormente).
- **Total Llamadas Atendidas:** número total de llamadas ACD y No ACD atendidas por el agente.
- **Total Llamadas No ACD Atendidas:** número total de llamadas No ACD atendidas por el agente.
- **Total Llamadas Perdidas:** número total de llamadas perdidas por el agente (el interlocutor llamante ha colgado o la llamada se ha entregado a otro destino debido a una condición de no atendimento del desbordamiento).
- **Duración de Conexión Agente:** período de tiempo total en que un agente de un grupo ha estado conectado
- **Tiempo Ocupado:** período de tiempo total en que un agente de un grupo ha estado ocupado
- **Tiempo Pausa:** período de tiempo total en que un agente de un grupo ha realizado una pausa

- **Tiempo Libre:** período de tiempo total en que un agente de un grupo ha estado libre
- **Tiempo Baja Temporal:** tiempo total que ha pasado un agente de un grupo realizando actividades de Baja temporal

### Descripción del gráfico

El gráfico circular se basa en los porcentajes del número de llamadas entrantes para cada agente en relación con el Total de llamadas entrantes para todos los agentes.

El porcentaje para un agente se calcula utilizando la fórmula siguiente:

$(\text{Llamadas entrantes del agente}) * 100 / (\text{Total de llamadas entrantes de todos los agentes})$

### Filtrar la información del informe

Los criterios de filtración se visualizan en la primera página del informe.

1. Seleccione el Informe Agente en la lista de informes del panel de la izquierda
2. Haga clic en la tecla **Filtro...**. Se visualizará la ventana *Filtro Avanzado Registro Agentes*

**NOTA: El filtro actúa para las sesiones de conexión de los agentes, no para los valores acumulados.**

3. Seleccione los criterios de filtración que desee. Seleccione uno o más parámetros en función de sus necesidades.

- **Agente:** seleccione los agentes que desee en la lista desplegable (por la extensión o por el nombre). En este caso, en su informe sólo visualizará la información de las llamadas gestionadas por los agentes seleccionados
- **Grupo:** seleccione los grupos que desee en la lista desplegable. En este caso, en su informe visualizará la información referente a las llamadas gestionadas por los grupos ACD especificados
- **Extension:** seleccione la extensión que desee en la lista desplegable. En este caso, en su informe visualizará información acerca de las llamadas gestionadas sólo por la extensión especificada
- **Duración de Conexión Agente (s):** seleccione una condición para este parámetro
- **Tiempo Ocupado (s):** seleccione una condición para este parámetro
- **Tiempo Pausa (s):** seleccione una condición para este parámetro

- **Tiempo Libre (s):** seleccione una condición para este parámetro
  - **Tiempo Baja Temporal (s):** seleccione una condición para este parámetro
4. Haga clic en la tecla **Siguiente** para visualizar los criterios de filtración adicionales

| Condición                                                 | Operador | Valor | Operador | Valor |
|-----------------------------------------------------------|----------|-------|----------|-------|
| <input type="checkbox"/> Total Llamadas ACD Entrantes:    | Nada     |       | y        |       |
| <input type="checkbox"/> Total Llamadas No ACD Entrantes: | Nada     |       | y        |       |
| <input type="checkbox"/> Total Llamadas No ACD Atendidas: | Nada     |       | y        |       |

< Anterior    Siguiente >    Cancelar    Ayuda

- **Total Llamadas ACD Entrantes:** se refiere al número de llamadas ACD entrantes (el número total de llamadas ACD entregadas al agente).
- **Total Llamadas No ACD Entrantes:** se refiere al número de llamadas No ACD entrantes (el número total de llamadas No ACD entregadas al agente).
- **Total Llamadas No ACD Atendidas:** se refiere al número de llamadas No ACD atendidas (el número total de llamadas No ACD atendidas por el agente).

5. Haga clic en la tecla **Siguiente** para visualizar los criterios de filtración adicionales

Filtro Avanzado Adicional Registro Agentes

|                                                    |      |  |   |  |
|----------------------------------------------------|------|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Total Llamadas Entrantes: | Nada |  | y |  |
| <input type="checkbox"/> Total Llamadas Perdidas:  | Nada |  | y |  |
| <input type="checkbox"/> Total Llamadas Atendidas: | Nada |  | y |  |

< Anterior Terminar Cancelar Ayuda

- **Total Llamadas Entrantes:** se refiere al número total de llamadas entrantes (el número total de llamadas entregadas al agente).
- **Total Llamadas Perdidas:** se refiere al número total de llamadas perdidas (el número total de llamadas perdidas por el agente).
- **Total Llamadas Atendidas:** se refiere al número total de llamadas atendidas (el número total de llamadas atendidas por el agente).

6. Haga clic en la tecla **Terminar** para guardar la configuración

### División Tiempo

Sin División en Tiempo/Hora/Día/Semana/Mes

### Período

Hoy/Esta semana/Este mes/Intervalo Configurable

**NOTA: El momento de conexión del Agente debería ser incluido en el período de tiempo elegido para un informe válido. Conecte/desconecte el agente del (de los) grupo(s) como mínimo una vez al día para que los Informes del Agente sean coherentes.**

Ejemplo de informe



|              |                     |                       |
|--------------|---------------------|-----------------------|
| Imprimir en: | 14/12/2006          | 17:12:21              |
| Período:     | 01/12/2006 00:00:00 | - 31/12/2006 23:59:59 |

INFORME DE AGENTE

Actividad de Agentes - Llamadas Entrantes



|                |     |            |      |
|----------------|-----|------------|------|
| NOMBRE AGENTE: | Nuo | ID AGENTE: | 9999 |
|----------------|-----|------------|------|

19/12/2006

|                                  |   |                              |          |
|----------------------------------|---|------------------------------|----------|
| Total Llamadas ACD Entrantes:    | 3 | Duración de Conexión Agente: | 19:48:12 |
| Total Llamadas No ACD Entrantes: | 2 | Tiempo Ocupado:              | 0:05:28  |
| Total Llamadas Entrantes:        | 5 | Tiempo Pausa:                | 16:04:40 |
| Total Llamadas Atendidas:        | 2 | Tiempo Libre:                | 3:38:04  |
| Total Llamadas No ACD Atendidas: | 0 | Tiempo Baja Temporal:        | 0:00:00  |
| Total Llamadas Perdidas:         | 3 |                              |          |

## Definir ajustes para los informes

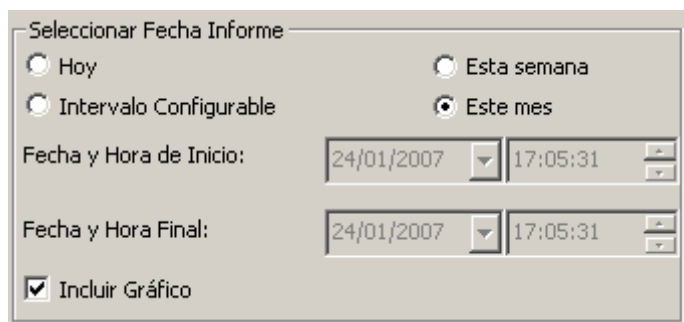
Todos los ajustes que se describen a continuación se aplicarán al informe seleccionado de la lista.

**Para seleccionar la división de tiempo** seleccione entre:

- *Hora*: la información se agrupa por horas (por ejemplo, 10:00 AM, 11:00 AM, etc.)
- *Día*: la información se agrupa por días
- *Semana*: la información se agrupa por semanas
- *Mes*: la información se agrupa por meses
- *Sin División en Tiempo*: la información no se agrupa por unidades de tiempo

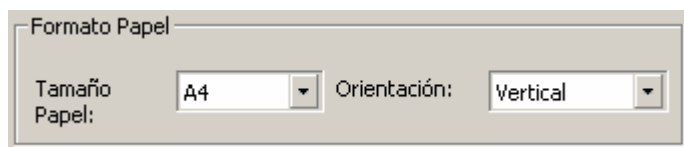
**Para ajustar el período de tiempo en que se generará el informe**, en la sección *Seleccionar Fecha Informe* seleccione entre *Hoy*, *Esta semana*, *Este mes* o *Intervalo Configurable*.

Si selecciona un *Intervalo configurable*, también deberá definir la *Fecha y Hora de Inicio* y la *Fecha y Hora Final*.



**Para generar un gráfico** en el informe, en función de los ajustes de su informe, defina la opción *Incluir Gráfico* (Informe del Sistema, Informe del Grupo, Informe Agente e Informe ID Agente)

**Para seleccionar el tamaño de papel de su informe**, seleccione entre *Carta* y *A4* en el campo *Tamaño Papel*.



**Para seleccionar la orientación del papel de su informe**, seleccione entre *Vertical* y *Horizontal* en el campo *Orientación*. (Informe Llamadas por LN Externas, Informe Agente e Informe ID Agente)

En la sección **Opciones Informes Programados** puede ajustar la hora en que desea que el informe programado se imprima/exporte/envíe por e-mail.

Opciones Informes Programados

☐ Cada hora, a los (minutos) a los  minuto

☒ Cada día, a las (hora)

☐ Cada semana el  a las hora

☐ Intervalo Configurable: cada  Horas

☐ Imprimir en

☒ Exportar Datos

☐ Enviar informe por email

**NOTA: El número máximo de informes que pueden programarse es 21.**

**Para ajustar la hora para cada informe programado** puede seleccionar entre:

- *Cada hora, a los (minutos):* el informe se imprimirá/exportará/enviará por e-mail cada hora a los minutos especificados en el campo correspondiente.
- *Cada día, a las (hora):* el informe se imprimirá/exportará/enviará por e-mail cada día a la hora especificada en el campo correspondiente.
- *Cada semana el:* deberá especificar el día de la semana como también la hora del día en que el informe se imprimirá/exportará/enviará por e-mail, en los campos correspondientes.
- *Intervalo configurable:* especifique el intervalo (en horas o días) y la hora en que el informe se imprimirá/exportará/enviará por e-mail.

**Para agregar un informe a informes programados:**

1. Seleccione el informe en la lista de informes
2. Defina los ajustes que desee
3. Haga clic en la tecla **Agregar a Programados**

**Para exportar el informe y guardarlo en un archivo:**

1. Seleccione el informe en la lista de informes
2. Defina los ajustes que desee
3. Seleccione la opción *Exportar Datos*
4. Haga clic en la tecla y abra el archivo donde desea guardar el informe

**NOTA: El formato de fecha para Excel [xls] y el Formato de Intercambio de Datos [DIF] no son los mismos que el formato de fecha de los Ajustes Básicos. Cambie el formato de fecha cuando los abra con la aplicación.**

Para enviar el informe por e-mail:

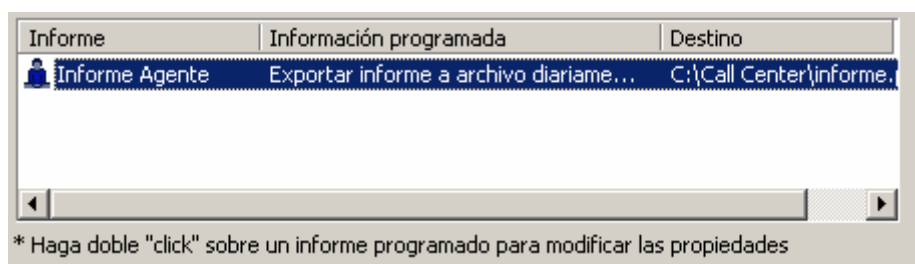
**NOTA:** Antes de utilizar esta función, deberá rellenar todos los campos de Servidor de E-mail para Informes de [Ajustes Básicos](#)

1. Seleccione el informe en la lista de informes
2. Defina los ajustes que desee
3. Seleccione la opción Enviar informe por email
4. Introduzca la dirección de e-mail a la que desea enviar el informe, en el campo correspondiente
5. Haga clic en la tecla **Agregar a Programados**

La sección **Informes Programados** también facilita información acerca de los informes agregados a Programados.

Puede ver los ajustes que ha definido para los informes programados:

- **Informe:** tipo de informe seleccionado
- **Información programada:** ajustes definidos en la sección *Opciones Informes Programados*
- **Destino:** ubicación donde se exportará el informe (o la impresora que se utilizará para imprimirlo), en función de los ajustes de programación

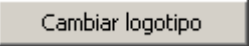


**NOTA:** Para un Informe ACD pueden ajustarse una, dos o todas las opciones de **Imprimir, Exportar y Enviar por e-mail a la vez, en cualquier combinación.**

### Cambiar el logotipo de los informes

Gracias a la aplicación de cliente podrá definir el logo que desee en los Informes ACD. Los formatos compatibles son bmp y jpeg.

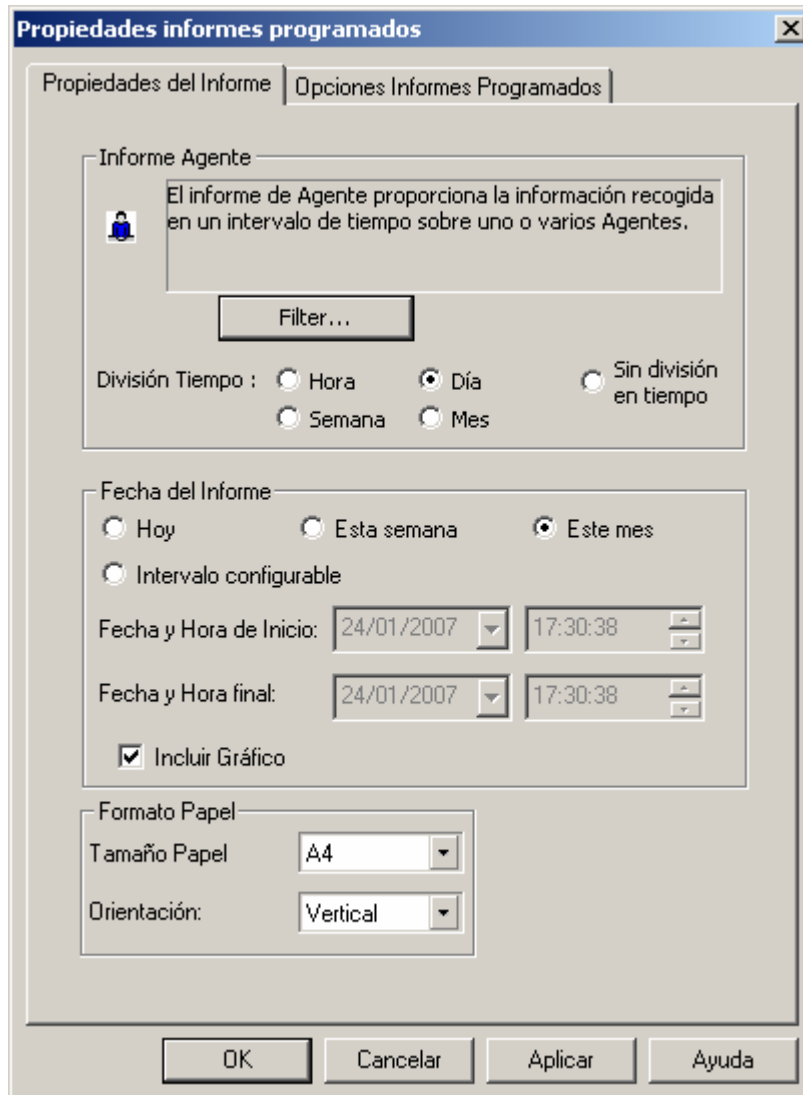
Para modificar el logotipo:

1. Vaya a: *Archivo>Cambiar logotipo* o haga clic en la tecla  **Cambiar logotipo**
2. Busque y seleccione la imagen que desea definir como logotipo
3. Haga clic en la tecla **Abrir**

A continuación, en los informes que haya creado se visualizará el logotipo que haya seleccionado.

### Para cambiar los ajustes para un informe programado

1. Haga doble clic en el nombre del informe de la lista. Se visualizará la ventana *Propiedades informes programados*

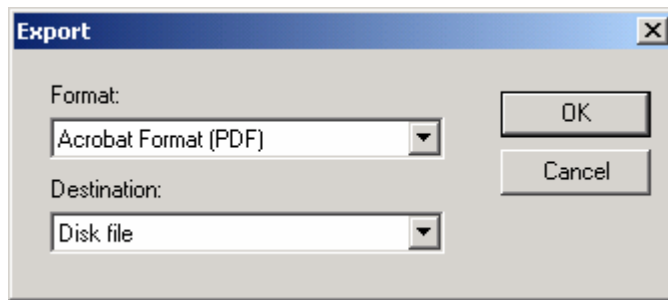


2. Seleccione la ficha *Propiedades del Informe* para modificar los elementos que desea incluir en el informe utilizando la tecla Filtro. También podrá cambiar la *División Tiempo*, *Seleccionar Fecha Informe* y *Formato Papel*
3. Seleccione la ficha *Opciones Informes Programados* para cambiar las opciones de programación
4. Haga clic en **Aplicar** para guardar los cambios

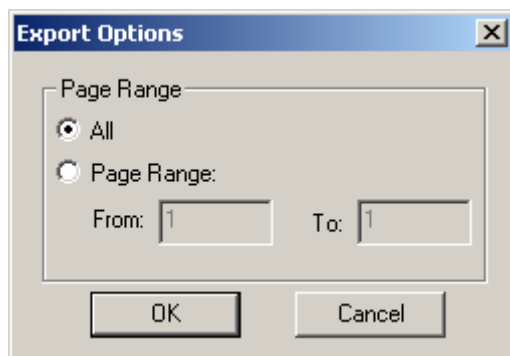
### Guardar un informe

1. Defina los ajustes que desee para el informe
2. Haga clic en la tecla **Generar Informe**. Se visualizará la ventana *Visor de Informes*
3. En la ventana *Visor de Informes* seleccione la tecla Exportar informe 

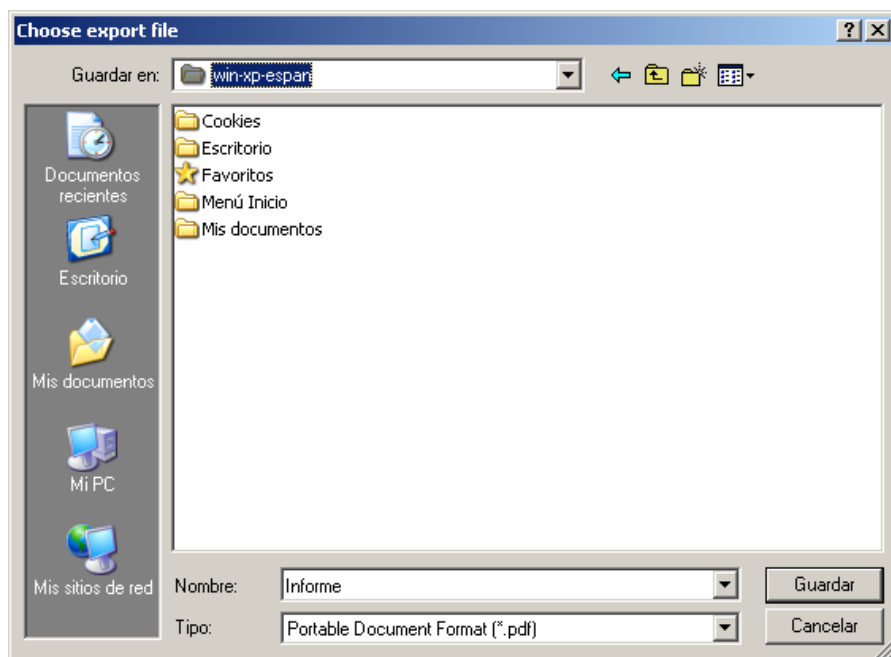
4. Seleccione el formato y el destino del informe (seleccione el Archivo de disco de la lista desplegable para guardar el informe en el disco)



5. Seleccione las opciones de exportación, puede guardar todas las páginas del informe o sólo una parte del informe



6. Seleccione el destino donde desea guardar el informe



7. Haga clic en la tecla **Guardar**.

**NOTA:** El formato de fecha para Excel [xls] y el Formato de Intercambio de Datos [DIF] no son los mismos que el formato de fecha de los Ajustes Básicos. Cambie el formato de fecha cuando los abra con la aplicación.

## Registro Llamadas

### Visualizar información del Registro Llamadas

Para visualizar información del Registro Llamadas haga clic en la tecla **Registro Llamadas** en la ventana **Menú>ACD** o desde el menú principal **Ver>Ir a>ACD>Registro Llamadas**.

Dispone de dos opciones:

- **Basado en Líneas Externas:** lista de la información del Registro Llamadas según los Datos Clientes.
- **Basado en Agentes:** lista de la información del Registro Llamadas según los Datos Agentes.

Las llamadas perdidas se marcan en rojo.

**NOTA: Durante el Modo Agente NCV, el campo Nombre Agente muestra el Nombre Agente asociado con la ID Agente; durante el Modo extensión, el campo Nombre Agente muestra el nombre de extensión definido en la PBX.**

Registro Llamadas basado en líneas externas

Campo de búsqueda: 

Cliente

 <clave de búsqueda> 

Filtro...

Selección Campos

Borrar

Exportar

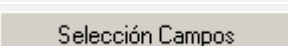
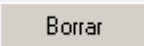
Basado en Líneas Externas

Basado en Agentes

Registros: De 1 a 232 de 232

| ID Registro Llamadas | Fecha/Hora          | Hora de Finalización | ID Llamante | Nombre Llamante | Entrante/Saliente | Estado       | DDI/DID/MSN | Línea Externa | Tiempo |
|----------------------|---------------------|----------------------|-------------|-----------------|-------------------|--------------|-------------|---------------|--------|
| 1                    | 16/01/2007 13:18:56 | 16/01/2007 13:19:12  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | No ACD       | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 2                    | 16/01/2007 13:19:28 | 16/01/2007 13:19:34  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD Perdidas | 901602      | 16            | 00:00  |
| 3                    | 16/01/2007 13:19:55 | 16/01/2007 13:20:13  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | No ACD       | 9011070     | 16            | 00:00  |
| 4                    | 16/01/2007 13:20:27 | 16/01/2007 13:20:43  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 15                   | 16/01/2007 17:48:24 | 16/01/2007 17:48:33  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901602      | 16            | 00:00  |
| 16                   | 16/01/2007 17:48:53 | 16/01/2007 17:49:17  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | No ACD       | 9011070     | 16            | 00:00  |
| 17                   | 16/01/2007 17:55:35 | 16/01/2007 17:55:40  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD Perdidas | 901602      | 16            | 00:00  |
| 18                   | 16/01/2007 17:55:46 | 16/01/2007 17:56:05  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901602      | 16            | 00:00  |
| 19                   | 16/01/2007 17:56:13 | 16/01/2007 17:56:36  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | No ACD       | 9011070     | 16            | 00:00  |
| 20                   | 16/01/2007 17:57:00 | 16/01/2007 17:57:07  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | No ACD       | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 21                   | 16/01/2007 17:57:47 | 16/01/2007 17:58:04  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 22                   | 16/01/2007 18:06:20 | 16/01/2007 18:06:38  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | No ACD       | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 23                   | 16/01/2007 18:07:20 | 16/01/2007 18:07:34  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901603      | 16            | 00:00  |
| 24                   | 16/01/2007 18:08:00 | 16/01/2007 18:08:14  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901602      | 16            | 00:00  |
| 25                   | 16/01/2007 18:08:28 | 16/01/2007 18:08:53  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 26                   | 16/01/2007 18:09:44 | 16/01/2007 18:10:11  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901602      | 16            | 00:00  |
| 27                   | 16/01/2007 18:10:34 | 16/01/2007 18:10:56  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901603      | 16            | 00:00  |
| 28                   | 16/01/2007 18:11:26 | 16/01/2007 18:11:35  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD Perdidas | 901602      | 16            | 00:00  |
| 29                   | 16/01/2007 18:15:54 | 16/01/2007 18:16:05  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | No ACD       | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 30                   | 16/01/2007 18:21:02 | 16/01/2007 18:21:24  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901602      | 16            | 00:00  |
| 31                   | 16/01/2007 18:22:58 | 16/01/2007 18:23:07  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD Perdidas | 901602      | 16            | 00:00  |
| 32                   | 16/01/2007 18:39:32 | 16/01/2007 18:40:07  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | No ACD       | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 33                   | 16/01/2007 18:43:53 | 16/01/2007 18:44:04  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901602      | 16            | 00:00  |
| 34                   | 16/01/2007 19:38:30 | 16/01/2007 19:38:53  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | No ACD       | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 35                   | 16/01/2007 19:39:27 | 16/01/2007 19:39:45  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 36                   | 16/01/2007 19:40:16 | 16/01/2007 19:40:33  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901602      | 16            | 00:00  |
| 37                   | 17/01/2007 13:35:47 | 17/01/2007 13:35:53  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901602      | 16            | 00:00  |
| 38                   | 17/01/2007 13:36:49 | 17/01/2007 13:36:56  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD Perdidas | 901602      | 16            | 00:00  |
| 39                   | 17/01/2007 13:37:05 | 17/01/2007 13:37:21  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901602      | 16            | 00:00  |
| 40                   | 17/01/2007 13:37:46 | 17/01/2007 13:38:14  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 41                   | 17/01/2007 13:38:27 | 17/01/2007 13:38:35  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | No ACD       | 9011070     | 16            | 00:00  |
| 42                   | 17/01/2007 13:47:13 | 17/01/2007 13:47:40  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 43                   | 17/01/2007 13:50:25 | 17/01/2007 13:50:30  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD Perdidas | 901602      | 16            | 00:00  |
| 44                   | 17/01/2007 13:56:57 | 17/01/2007 13:57:08  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | No ACD       | 9011070     | 16            | 00:00  |
| 45                   | 17/01/2007 13:57:24 | 17/01/2007 13:57:35  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD Perdidas | 901602      | 16            | 00:00  |
| 46                   | 17/01/2007 13:57:57 | 17/01/2007 13:58:12  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 47                   | 17/01/2007 15:29:52 | 17/01/2007 15:29:59  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901602      | 16            | 00:00  |
| 48                   | 17/01/2007 16:01:50 | 17/01/2007 16:01:56  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | No ACD       | 901600      | 16            | 00:00  |
| 49                   | 17/01/2007 16:02:02 | 17/01/2007 16:02:07  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD Perdidas | 901602      | 16            | 00:00  |
| 50                   | 17/01/2007 16:04:01 | 17/01/2007 16:04:25  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901602      | 16            | 00:00  |
| 51                   | 17/01/2007 16:28:53 | 17/01/2007 16:29:16  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 9011071     | 16            | 00:00  |
| 52                   | 17/01/2007 16:31:16 | 17/01/2007 16:31:34  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901602      | 16            | 00:00  |
| 53                   | 18/01/2007 01:20:32 | 18/01/2007 01:20:51  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | ACD          | 901602      | 16            | 00:00  |
| 54                   | 18/01/2007 01:20:59 | 18/01/2007 01:21:04  | 902103      | Ext-103         | Entrada           | No ACD       | 9011071     | 16            | 00:00  |

En la tabla siguiente, se indican las operaciones principales que pueden realizarse:

| Elemento                                                                                                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campo de búsqueda                                                                                                       | Se utiliza para buscar un Agente, Grupo, Cliente, etc., en particular. En la lista, seleccione el campo a partir del cual desea iniciar la búsqueda e introduzca parte del nombre o todo el nombre para la información que desea                                                                                                                 |
| <clave de búsqueda>                                                                                                     | Introduzca información específica del elemento que está buscando en función del <i>Campo de búsqueda</i> que haya seleccionado. Consulte la tabla siguiente para obtener más información.                                                                                                                                                        |
| Tecla  <b>Buscar registro llamadas</b> | Cuando haya elegido el <i>Campo de búsqueda</i> y haya introducido la <i>clave de búsqueda</i> , haga clic en esta tecla.                                                                                                                                                                                                                        |
| Tecla  <b>Actualizar</b>               | Utilice esta tecla para actualizar la información que se visualiza                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tecla  <b>Filtro...</b>                | Utilice esta tecla para seleccionar criterios de filtración para los datos visualizados.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tecla  <b>Selección Campos</b>         | Utilice esta tecla para seleccionar los campos visibles.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tecla  <b>Borrar</b>                   | Utilice esta tecla para borrar la información; puede seleccionar entre:<br><i>Borrar de la Lista</i> : los registros se borrarán de la lista, pero aún estarán guardados en la base de datos.<br><i>Borrar de la Base de Datos</i> : todos los registros que se visualizan en la lista se borrarán de la base de datos.                          |
| Tecla  <b>Exportar</b>               | Utilice esta tecla para guardar la información; el tipo de archivo es .csv ( <i>valores separados por comas</i> ).<br>Los archivos con el formato de csv (valores separados por comas) son fáciles de visualizar y gestionar con aplicaciones para datos en formato de columna, por ejemplo aplicaciones para hojas de cálculo o bases de datos. |

En la tabla siguiente encontrará más información acerca de los campos de búsqueda para *Registro Llamadas – Según las Líneas Externas*:

| Campo                      | Clave de búsqueda                                                        |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cliente</b>             | Cualquier cadena o subcadena alfanumérica (por ejemplo, John o Joh)      |
| <b>ID Llamante</b>         | Cualquier cadena o subcadena numérica (por ejemplo, 5553535 ó 555)       |
| <b>Nombre del llamante</b> | Cualquier cadena o subcadena alfanumérica (por ejemplo, John o Joh)      |
| <b>Número Marcado</b>      | Cualquier cadena o subcadena numérica                                    |
| <b>Línea Externa</b>       | Cualquier cadena o subcadena numérica                                    |
| <b>DDI/DID/MSN</b>         | Cualquier cadena o subcadena numérica                                    |
| <b>DNIS</b>                | Cualquier cadena o subcadena numérica                                    |
| <b>ANI</b>                 | Cualquier cadena o subcadena numérica                                    |
| <b>Fecha/Hora</b>          | Utilice el formato seleccionado para la Fecha/Hora (dd/mm/aaaa hh:mm:ss) |
| <b>Fecha</b>               | Utilice el formato seleccionado para la Fecha (dd/mm/aaaa)               |
| <b>Hora</b>                | Utilice el formato seleccionado para la Hora (hh:mm:ss)                  |

|                                    |                                                                                                                                              |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Año</b>                         | Cualquier cadena numérica                                                                                                                    |
| <b>Mes</b>                         | Cualquier cadena numérica                                                                                                                    |
| <b>Día</b>                         | Cualquier cadena numérica                                                                                                                    |
| <b>Tiempo de Llamada (s)</b>       | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| <b>Tiempo de Espera en Cola(s)</b> | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| <b>Tiempo Conversación (s)</b>     | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| <b>Tiempo de Espera (s)</b>        | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| <b>Tiempo de Retención (s)</b>     | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| <b>Duración de Llamada (s)</b>     | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| <b>Número de Desbordamientos</b>   | Cualquier cadena numérica                                                                                                                    |
| <b>Número de no Atendidas</b>      | Cualquier cadena numérica                                                                                                                    |
| <b>Número de Transferencias</b>    | Cualquier cadena numérica                                                                                                                    |
| <b>Número de Conferencias</b>      | Cualquier cadena numérica                                                                                                                    |

En la tabla siguiente encontrará más información acerca de los campos de búsqueda para *Registro Llamadas – Basado en Agentes*:

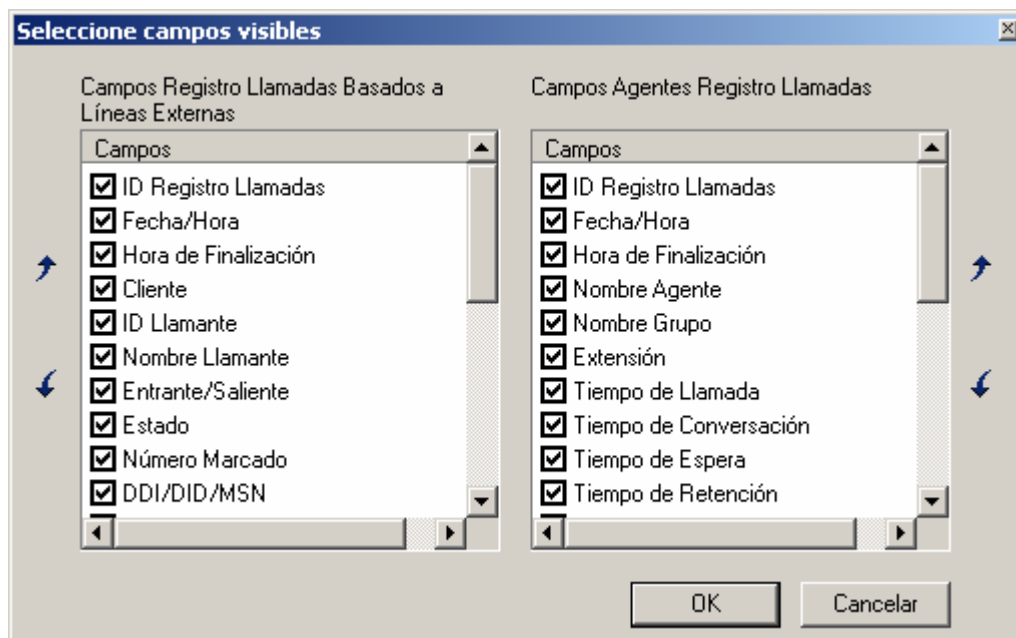
| Campo                       | Clave de búsqueda                                                                                                                            |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre Agente               | Cualquier cadena o subcadena alfanumérica (por ejemplo, John o Joh)                                                                          |
| Nombre Grupo                | Cualquier cadena o subcadena alfanumérica                                                                                                    |
| Extensión                   | Cualquier cadena o subcadena numérica (por ejemplo, 1001 ó 01)                                                                               |
| Cliente                     | Cualquier cadena o subcadena alfanumérica                                                                                                    |
| ID Llamante                 | Cualquier cadena o subcadena numérica                                                                                                        |
| Nombre Llamante             | Cualquier cadena o subcadena alfanumérica                                                                                                    |
| Número Marcado              | Cualquier cadena o subcadena numérica                                                                                                        |
| Línea Externa               | Cualquier cadena o subcadena numérica                                                                                                        |
| DDI/DID/MSN                 | Cualquier cadena o subcadena numérica                                                                                                        |
| DNIS                        | Cualquier cadena o subcadena numérica                                                                                                        |
| ANI                         | Cualquier cadena o subcadena numérica                                                                                                        |
| Fecha/Hora                  | Utilice el formato seleccionado para la Fecha/Hora (dd/mm/aaaa hh:mm:ss)                                                                     |
| Fecha                       | Utilice el formato seleccionado para la Fecha (dd/mm/aaaa)                                                                                   |
| Hora                        | Utilice el formato seleccionado para la Hora (hh:mm:ss)                                                                                      |
| Año                         | Cualquier cadena numérica                                                                                                                    |
| Mes                         | Cualquier cadena numérica                                                                                                                    |
| Día                         | Cualquier cadena numérica                                                                                                                    |
| Tiempo de Llamada (s)       | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| Tiempo Conversación (s)     | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| Tiempo de Espera en Cola(s) | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| Tiempo de Espera (s)        | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| Tiempo de Retención (s)     | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| Duración de Llamada (s)     | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| ID Agente                   | Cualquier cadena o subcadena numérica                                                                                                        |

Cuando seleccione una llamada de la lista, podrá ver más información acerca de esta llamada en la mitad inferior de la ventana Registro Llamadas – Según las Líneas Externas.

**NOTA: Si en la PBX, el algoritmo Distribución está ajustado a Sonar Todos para un grupo, el campo *Nombre Agente* será *Todos* si la llamada se pierde.**

Para seleccionar los campos de información de Registro Llamadas – Según las Líneas Externas que se visualizará:

1. Haga clic en la ficha *Basado en Líneas Externas*
2. Haga clic en la tecla **Selección Campos**. Se visualizará la ventana *Seleccione campos visibles*



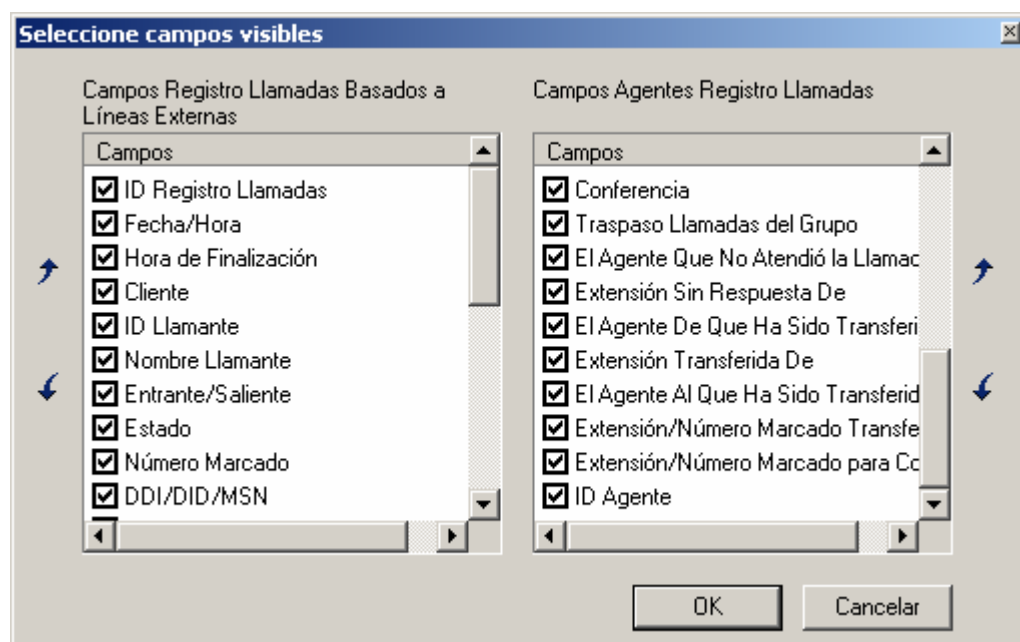
3. Seleccione los campos que desee en la sección *Campos Registro Llamadas Basados a Línea Externa* entre los siguientes:
  - **ID Registro Llamadas:** cada llamada gestionada por el sistema recibe un número de ID
  - **Fecha/Hora:** visualiza la fecha y la hora en que el agente ha recibido la llamada o la fecha y la hora en que se ha recibido la llamada en la Cola ACD
  - **Hora de Finalización:** hora en que se ha completado la llamada
  - **Cliente:** visualiza el nombre completo del cliente (nombre y apellidos)
  - **ID Llamante:** número de teléfono del cliente
  - **Número Marcado:** número que ha marcado el cliente
  - **DDI/DID/MSN:** datos (número) de DDI/DID/MSN de la PBX pública (línea externa)
  - **Línea Externa:** número de línea externa utilizada para dicha llamada
  - **Entrante/Saliente:** tipo de llamada
  - **Estado:** visualiza el estado de la llamada
  - **Nombre del Llamante:** sólo está disponible si se recibe desde la línea externa
  - **DNIS:** Servicio de identificación del número marcado
  - **ANI:** Identificación automática de número
  - **Tiempo de Conversación:** período de tiempo en que los agentes conversan en la llamada
  - **Tiempo de Espera:** período de tiempo que la llamada ha esperado en la cola ACD y ha sonado en el agente (Tiempo de Espera en Cola + Tiempo de Llamada)
  - **Tiempo de Retención:** período de tiempo total que un agente ha colocado la llamada en retención

- **Tiempo de Llamada:** período de tiempo que la extensión de agente ha sonado mientras la llamada no se ha atendido
  - **Tiempo de Espera en Cola de una Llamada:** período de tiempo que la llamada ha esperado en la cola ACD
  - **Duración de Llamada:** tiempo que ha transcurrido en total en el sistema desde el momento en que la llamada ha entrado hasta que ha salido del sistema
  - **Número de Desbordamientos:** número de veces que la llamada se ha transferido debido al desbordamiento. La Cola de desbordamiento por ocupado no es compatible.
  - **Número de No Atendidas:** número de veces que la llamada no se ha atendido
  - **Número de Transferencias:** número de veces que un agente ha transferido la llamada a otra extensión (agente) o grupo GDE
  - **Número de Conferencias:** una conferencia es una llamada de 3 participantes como mínimo. El Número de Conferencias aumenta cada vez que una llamada cambia de 2 a 3 participantes.
4. En la sección *Campos Agentes Registro Llamadas*, seleccione los campos de información ampliada del Registro Llamadas que se visualizarán en la parte inferior de la ventana:
- **ID Registro Llamadas:** cada llamada gestionada por el sistema recibe un número de ID
  - **Fecha/Hora:** visualiza la fecha y la hora en que el agente ha recibido la llamada o la fecha y la hora en que se ha recibido la llamada en la Cola ACD
  - **Hora de Finalización:** hora en que se ha completado la llamada
  - **Nombre Agente:** nombre del agente que ha gestionado la llamada
  - **Nombre Grupo:** nombre del grupo
  - **Extensión:** número de la extensión
  - **Tiempo de Llamada:** período de tiempo que la extensión de agente ha sonado mientras la llamada no se ha atendido
  - **Tiempo de Conversación:** período de tiempo en que los agentes conversan en la llamada
  - **Tiempo de Espera:** tiempo total que la llamada esperará hasta ser atendida (velocidad de respuesta)
  - **Tiempo de Retención:** período de tiempo total que un agente ha colocado la llamada en retención
  - **Tiempo de Espera:** período de tiempo que la llamada ha esperado en la cola ACD
  - **Transferido:** seleccione *Sí* o *No*
  - **No Atendido:** seleccione *Sí* o *No*
  - **Conferencia:** seleccione *Sí* o *No*
  - **Traspaso Llamadas del Grupo:** sólo si la llamada se ha desbordado de otro grupo ACD
  - **El Agente Que No Atendió la Llamada:** sólo cuando el agente a quien va dirigida una llamada no la atiende y la llamada se transfiera a *Destino de No Atendido*
  - **Extensión Sin Respuesta De:** número de extensión del agente del que se ha transferido la llamada en caso de *No Atendido*
  - **El Agente De Que Ha Sido Transferida:** nombre del agente que ha transferido la llamada
  - **Extensión Transferida De:** número de extensión del agente que ha realizado la transferencia

- **El Agente Al Que Ha Sido Transferido El Llamante:** nombre del agente al que se ha transferido la llamada
  - **Extensión/Número Marcado Transferido A:** extensión o número marcado al que se ha transferido la llamada
  - **Extensión/Número Marcado para Conferencia:** extensión o número marcado para la conferencia
  - **ID Agente:** número de ID del agente (sólo está disponible para el Modo Agente NCV)
5. Haga clic en **OK** para activar la configuración

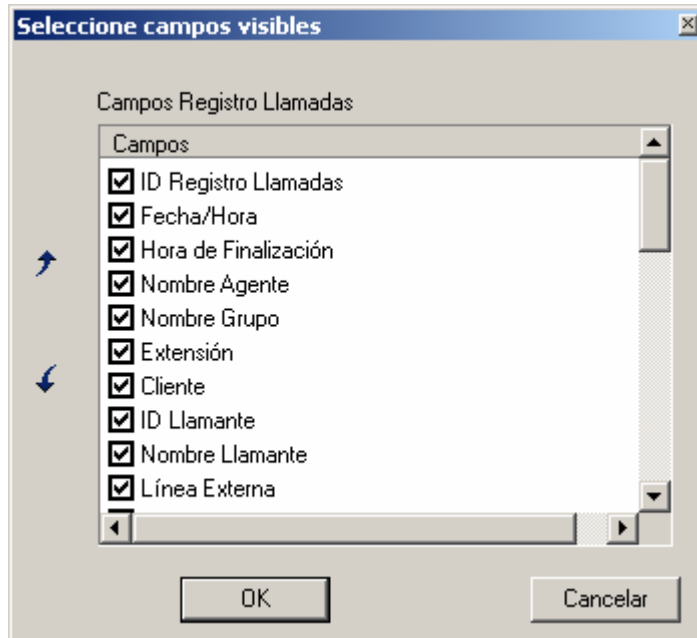
**Nota:**

Durante el Modo Agente NCV, el campo ID Agente está disponible desde *Seleccione campos visibles – Campos Agente Registro Llamadas*, consulte la imagen siguiente.



Para seleccionar los campos de información de Registro Llamadas – Basado en Agentes que se visualizará:

1. Haga clic en la ficha **Basado en Agentes**
2. Haga clic en la tecla **Selección Campos**. Se visualizará la ventana *Seleccione campos visibles*



3. Seleccione los campos que desee en la sección *Campos Registro Llamadas*. Para obtener una descripción de cada campo, consulte el procedimiento anterior.
4. Haga clic en **OK** para guardar los ajustes.

## Filtrar información del Registro Llamadas

Es posible que no necesite visualizar toda la información del Registro Llamadas. En este caso, puede filtrar los datos en función de sus preferencias, tanto para *Según las Líneas Externas* como para *Basado a Agentes* (por ejemplo, si desea visualizar la información del Registro Llamadas para dos grupos ACD en particular durante un período de tiempo específico).

### Para seleccionar los criterios de filtración para la información del Registro Llamadas:

1. Haga clic en la tecla **Filtro....** Se visualizará la ventana *Filtro Avanzado de Llamada*

2. Active las claves de filtro en función de sus necesidades. Dispone de las opciones siguientes:
- **Agentes:** seleccione los agentes que desee en la lista desplegable. En este caso, sólo visualizará la información de las llamadas gestionadas por los agentes seleccionados
  - **Grupos ACD:** seleccione los grupos que desee en la lista desplegable. En este caso, visualizará la información referente a las llamadas gestionadas por los grupos ACD especificados
  - **Extensiones:** seleccione la extensión que desee en la lista desplegable. En este caso, visualizará información acerca de las llamadas gestionadas sólo por la extensión especificada
  - **Tiempo de Llamada (s) es:** seleccione una condición para este parámetro (por ejemplo, en la lista desplegable seleccione *Mayor* e introduzca un valor, 20 por ejemplo). En este caso, obtendrá información acerca de las llamadas que suenen durante más de 20 segundos)
  - **Tiempo de Espera (s) es:** consulte la descripción del parámetro *Tiempo de Llamada*
  - **Tiempo de Conversación (s) es:** consulte la descripción del parámetro *Tiempo de Llamada*
  - **Tiempo de Retención (s) es:** consulte la descripción del parámetro *Tiempo de Llamada*
  - **Estado Llamada es:** seleccione el tipo de estado de llamada con el que desea realizar la filtración
  - **Fecha y Hora de Inicio:** seleccione la fecha y la hora de inicio para el principio del período en que desea que se visualice la información
  - **Fecha y Hora Final:** seleccione la fecha y la hora finales para el final del período en que desea que se visualice la información

3. Haga clic en la tecla **Siguiente**

**Filtro Avanzado de Llamada**

☐ Cliente:

☐ ID Llamante es:

☐ Nombre Llamante es:

☐ Línea Externa es:

☐ Número marcado es:

☐ DDI/DID/MSN es:

☐ Transferido es: ☐ No ☐ Sí

☐ Conferencia es: ☐ No ☐ Sí

☐ No Atendido es: ☐ No ☐ Sí

☐ Entrante/Saliente es: ☐ Saliente ☐ Entrante

< Anterior Terminar Cancelar Ayuda

4. Como opción, active el(los) filtro(s) adicional(es) que desee y que se visualizan en la ventana *Filtro Avanzado de Llamada Adicional*:
- **Cliente:** visualiza el nombre completo del cliente (nombre y apellidos)
  - **ID Llamante es:** introduzca la información correspondiente del cliente que desee (la Información del llamante guardada en la base de datos interna, que ha ajustado en la sección Datos Clientes)
  - **Nombre Llamante es:** introduzca el nombre de llamante que desee
  - **Línea Externa es:** introduzca el número de línea externa (el número de línea externa utilizado para dicha llamada)
  - **Número marcado es:** número que ha marcado el cliente
  - **DDI/DID/MSN es:** datos (número) de DDI/DID/MSN de la PBX pública (línea externa)
  - **Transferido es:** seleccione *Sí* o *No*
  - **Conferencia es:** seleccione *Sí* o *No*
  - **No Atendido es:** seleccione *Sí* o *No*
  - **Entrante/Saliente es:** tipo de llamada
5. Haga clic en la tecla **Terminar** para realizar la operación

**Nota acerca del filtro**

Cuando seleccione más de un criterio de filtración, por ejemplo **Tiempo de Llamada Superior a 60** y **Tiempo de Conversación Inferior a 120**, sólo se visualizará la información de las llamadas que tengan los campos **Tiempo de Llamada Superior a 60** y **Tiempo de Conversación Inferior a 120** definidos. Si no hay ninguna llamada que cumpla con las condiciones seleccionadas, no se visualizará ningún tipo de información.

## Gestionar información del Registro Llamadas

A continuación encontrará instrucciones para realizar las operaciones siguientes en la información del Registro Llamadas:

- Exportar datos en un archivo especificado
- Borrar registros

### Para exportar los datos en un archivo:

1. Haga clic en la tecla **Exportar**. Se visualizará la ventana *Guardar como*
2. Busque el archivo o carpeta en el que desea guardar la información. Introduzca el nombre del archivo en el campo correspondiente. El tipo de archivo es .csv (valores separados por comas)
3. Haga clic en la tecla **Guardar** para finalizar la operación

### Para borrar la información que se visualiza:

1. Haga clic en la tecla **Borrar**
2. Podrá seleccionar entre:
  - **Borrar de la Lista:** los registros se borrarán de la lista, pero aún estarán guardados en la base de datos.
  - **Borrar de la Base de Datos:** todos los registros que se visualizan en la lista se borrarán de la base de datos.

## Registro Agentes

### Visualizar información del Registro Agentes

Con esta herramienta podrá visualizar toda la información de conexión/desconexión de los agentes.

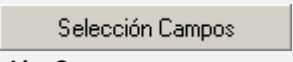
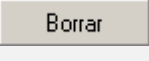
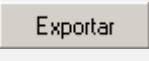
Para acceder a la ventana **Registro Agentes** haga clic en la tecla **Registro Agentes** de la ventana **Menú>ACD**, o seleccione desde el menú principal **Ver>Ir a>ACD>Registro Agentes**

Para un agente conectado, el campo *Fecha y Hora de Desconexión del Sistema* es *Conectado en el Sistema*.

**NOTA: Durante el Modo Agente NCV, el campo Nombre Agente muestra el nombre del agente asociado con la ID Agente; durante el Modo extensión, el campo Nombre Agente muestra el nombre de extensión definido en la PBX.**

| Registro Agentes                     |                                         |               |              |                  |                                |                   |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|--------------|------------------|--------------------------------|-------------------|
| Campo de búsqueda: Fecha de Registro |                                         | M/D/AAAA      | Filtro...    | Selección Campos | Borrar                         | Exportar          |
| Fecha y Hora de Conexión en Sistema  | Fecha y Hora de Desconexión del Sistema | Nombre Agente | Nombre Grupo | Extensión        | Duración de Conexión Agente(h) | Tiempo Ocupado(h) |
| 16/01/2007 13:13:12                  | 16/01/2007 15:46:11                     | B2            | GroupB       | 1071             | 02:32:59                       | 00:00:35          |
| 16/01/2007 13:13:12                  | 16/01/2007 15:46:11                     | B2            | GroupC       | 1071             | 02:32:59                       | 00:00:35          |
| 16/01/2007 13:13:12                  | 16/01/2007 15:46:11                     | A2            | GroupA       | 1082             | 02:32:59                       | 00:03:12          |
| 16/01/2007 13:13:12                  | 16/01/2007 15:46:11                     | A3            | GroupC       | 1083             | 02:32:59                       | 00:00:01          |
| 16/01/2007 13:13:12                  | 16/01/2007 15:46:11                     | C1            | GroupC       | 1070             | 02:32:59                       | 00:00:20          |
| 16/01/2007 15:35:02                  | 16/01/2007 15:46:11                     | A1            | GroupA       | 1081             | 00:11:09                       | 00:00:01          |
| 16/01/2007 17:02:57                  | 16/01/2007 17:27:09                     | C1            | GroupC       | 1070             | 00:24:12                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:02:57                  | 16/01/2007 17:27:09                     | B2            | GroupC       | 1071             | 00:24:12                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:02:57                  | 16/01/2007 17:27:09                     | A3            | GroupC       | 1083             | 00:24:12                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:02:57                  | 16/01/2007 17:27:09                     | B2            | GroupB       | 1071             | 00:24:12                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:02:57                  | 16/01/2007 17:27:09                     | B2            | GroupA       | 1071             | 00:24:12                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:02:57                  | 16/01/2007 17:27:09                     | A1            | GroupA       | 1081             | 00:24:11                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:02:57                  | 16/01/2007 17:27:09                     | A2            | GroupA       | 1082             | 00:24:12                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:02:57                  | 16/01/2007 17:27:09                     | B1            | GroupB       | 1084             | 00:24:12                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:30:03                  | 16/01/2007 17:46:20                     | B1            | GroupB       | 1084             | 00:16:17                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:30:03                  | 16/01/2007 17:46:20                     | C1            | GroupC       | 1070             | 00:16:17                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:30:03                  | 16/01/2007 17:46:20                     | A1            | GroupA       | 1081             | 00:16:17                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:30:03                  | 16/01/2007 17:46:20                     | B2            | GroupB       | 1071             | 00:16:17                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:30:03                  | 16/01/2007 17:46:20                     | B2            | GroupA       | 1071             | 00:16:17                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:30:03                  | 16/01/2007 17:46:20                     | A2            | GroupA       | 1082             | 00:16:17                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:30:03                  | 16/01/2007 17:46:20                     | B2            | GroupC       | 1071             | 00:16:17                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:30:03                  | 16/01/2007 17:46:20                     | A3            | GroupC       | 1083             | 00:16:17                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:47:22                  | 17/01/2007 15:59:02                     | B2            | GroupB       | 1071             | 22:11:40                       | 00:06:09          |
| 16/01/2007 17:47:22                  | 17/01/2007 15:59:02                     | B2            | GroupC       | 1071             | 22:11:40                       | 00:06:09          |
| 16/01/2007 17:47:22                  | 17/01/2007 15:59:02                     | C1            | GroupC       | 1070             | 22:11:40                       | 00:03:16          |
| 16/01/2007 17:47:22                  | 17/01/2007 15:59:02                     | A3            | GroupC       | 1083             | 22:11:40                       | 00:00:22          |
| 16/01/2007 17:47:22                  | 17/01/2007 15:59:02                     | B2            | GroupA       | 1071             | 22:11:40                       | 00:06:09          |
| 16/01/2007 17:47:22                  | 17/01/2007 15:59:02                     | A1            | GroupA       | 1081             | 22:11:40                       | 00:00:00          |
| 16/01/2007 17:47:22                  | 17/01/2007 15:59:02                     | B1            | GroupB       | 1084             | 22:11:40                       | 00:01:24          |
| 16/01/2007 17:47:22                  | 17/01/2007 15:59:02                     | A2            | GroupA       | 1082             | 22:11:40                       | 00:00:00          |
| 17/01/2007 16:01:32                  | 17/01/2007 16:27:30                     | B2            | GroupB       | 1071             | 00:25:58                       | 00:00:25          |
| 17/01/2007 16:03:30                  | 17/01/2007 16:27:30                     | C1            | GroupC       | 1070             | 00:24:00                       | 00:00:16          |
| 17/01/2007 16:27:30                  | 17/01/2007 16:34:46                     | B2            | GroupA       | 1071             | 00:07:16                       | 00:00:30          |
| 17/01/2007 16:27:30                  | 17/01/2007 16:34:46                     | B2            | GroupC       | 1071             | 00:07:16                       | 00:00:30          |
| 17/01/2007 16:27:30                  | 17/01/2007 16:34:46                     | C1            | GroupC       | 1070             | 00:07:16                       | 00:00:19          |
| 17/01/2007 16:27:30                  | 17/01/2007 16:34:46                     | A3            | GroupC       | 1083             | 00:07:16                       | 00:00:02          |
| 17/01/2007 16:27:30                  | 17/01/2007 16:34:46                     | B1            | GroupB       | 1084             | 00:07:16                       | 00:00:03          |
| 17/01/2007 16:27:30                  | 17/01/2007 16:34:46                     | A2            | GroupA       | 1082             | 00:07:16                       | 00:00:00          |
| 17/01/2007 16:27:30                  | 17/01/2007 16:34:46                     | A1            | GroupA       | 1081             | 00:07:16                       | 00:00:00          |
| 17/01/2007 16:27:30                  | 17/01/2007 16:34:46                     | B2            | GroupB       | 1071             | 00:07:16                       | 00:00:30          |
| 17/01/2007 16:38:22                  | 19/01/2007 13:33:54                     | B2            | GroupC       | 1071             | 44:55:32                       | 00:06:45          |
| 17/01/2007 16:38:22                  | 19/01/2007 13:33:54                     | C1            | GroupC       | 1070             | 44:55:32                       | 00:03:22          |
| 17/01/2007 16:38:22                  | 19/01/2007 13:33:54                     | B2            | GroupB       | 1071             | 44:55:32                       | 00:06:45          |
| 17/01/2007 16:38:22                  | 19/01/2007 13:33:54                     | A3            | GroupC       | 1083             | 44:55:32                       | 00:00:15          |
| 17/01/2007 16:38:22                  | 19/01/2007 13:33:54                     | B2            | GroupA       | 1071             | 44:55:32                       | 00:06:45          |
| 17/01/2007 16:38:22                  | 19/01/2007 13:33:54                     | A1            | GroupA       | 1081             | 44:55:32                       | 00:00:20          |

| Elemento          | Descripción                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Campo de búsqueda | Se utiliza para buscar un Agente, Grupo, Cliente, etc., en particular. En la lista, seleccione el campo a partir del cual desea iniciar la búsqueda e introduzca parte del nombre o todo el nombre para la información que desea |

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <clave de búsqueda>                                                                                                    | Introduzca información específica del elemento que está buscando en función del <i>Campo de búsqueda</i> que haya seleccionado.<br>Consulte la tabla siguiente para obtener más información.                                                                                                                                                     |
| Tecla  <b>Buscar registro Agentes</b> | Cuando haya elegido el <i>Campo de búsqueda</i> y haya introducido la <i>clave de búsqueda</i> , haga clic en esta tecla.                                                                                                                                                                                                                        |
| Tecla  <b>Actualizar</b>              | Utilice esta tecla para actualizar la información que se visualiza                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tecla  <b>Filtro...</b>               | Utilice esta tecla para seleccionar criterios de filtración para los datos visualizados.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tecla  <b>Selección Campos</b>        | Utilice esta tecla para seleccionar los campos visibles.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tecla  <b>Borrar</b>                  | Utilice esta tecla para borrar la información; puede seleccionar entre:<br><i>Borrar de la Lista</i> : los registros se borrarán de la lista, pero aún estarán guardados en la base de datos.<br><i>Borrar de la Base de Datos</i> : todos los registros que se visualizan en la lista se borrarán de la base de datos.                          |
| Tecla  <b>Exportar</b>                | Utilice esta tecla para guardar la información; el tipo de archivo es .csv ( <i>valores separados por comas</i> ).<br>Los archivos con el formato de csv (valores separados por comas) son fáciles de visualizar y gestionar con aplicaciones para datos en formato de columna, por ejemplo aplicaciones para hojas de cálculo o bases de datos. |

En la tabla siguiente encontrará más información acerca de los campos de búsqueda:

| Campo                                  | Clave de búsqueda                                                                                                                            |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fecha de Registro (login)</b>       | Utilice el formato seleccionado para la Fecha (dd/mm/aaaa)                                                                                   |
| <b>Fecha de Desconexión (logout)</b>   | Utilice el formato seleccionado para la Fecha (dd/mm/aaaa)                                                                                   |
| <b>Nombre Agente</b>                   | Cualquier cadena o subcadena alfanumérica (por ejemplo, John o Joh)                                                                          |
| <b>Nombre Grupo</b>                    | Cualquier cadena o subcadena alfanumérica                                                                                                    |
| <b>Extensión</b>                       | Cualquier cadena o subcadena numérica (por ejemplo, 1001 ó 01)                                                                               |
| <b>Duración de Conexión Agente (s)</b> | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| <b>Tiempo Pausa (s)</b>                | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| <b>Tiempo Ocupado (s)</b>              | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| <b>Tiempo Libre (s)</b>                | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| <b>Tiempo Baja Temporal (s)</b>        | Cualquier cadena numérica (número total de segundos que está buscando, independientemente del valor de <i>Formato Contadores Generales</i> ) |
| <b>Total Llamadas ACD Entrantes</b>    | Cualquier cadena numérica                                                                                                                    |
| <b>Total Llamadas No ACD Entrantes</b> | Cualquier cadena numérica                                                                                                                    |

|                                        |                                       |
|----------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Total Llamadas No ACD Atendidas</b> | Cualquier cadena numérica             |
| <b>Total Llamadas Entrantes</b>        | Cualquier cadena numérica             |
| <b>Total Llamadas Perdidas</b>         | Cualquier cadena numérica             |
| <b>Total Llamadas Atendidas</b>        | Cualquier cadena numérica             |
| <b>ID Agente</b>                       | Cualquier cadena o subcadena numérica |

Para seleccionar los campos de información que desea que se visualicen haga clic en la tecla **Selección Campos** y seleccione los parámetros que desee en la ventana *Selecione campos visibles*:



- **Fecha y Hora de Conexión en Sistema**
- **Fecha y Hora de Desconexión del Sistema**
- **Nombre Agente:** nombre del Agente
- **Nombre Grupo:** nombre del grupo
- **Extensión:** número de la extensión
- **Duración de Conexión Agente:** período de tiempo total en que un agente ha estado conectado
- **Tiempo Pausa:** período de tiempo total en que un agente ha realizado una pausa
- **Tiempo Ocupado:** período de tiempo total en que un agente ha estado ocupado
- **Tiempo Libre:** período de tiempo total en que un agente ha estado libre
- **Tiempo Baja Temporal:** tiempo total que ha pasado un agente realizando actividades de Baja temporal
- **Total de Llamadas ACD Entrantes:** número total de llamadas ACD entregadas al agente
- **Total de Llamadas No ACD Entrantes:** número total de llamadas No ACD entregadas al agente
- **Total Llamadas No ACD Atendidas:** número total de llamadas No ACD atendidas por el agente
- **Total Llamadas Entrantes:** número total de llamadas entregadas al agente
- **Total Llamadas Perdidas:** número total de llamadas que ha colgado el interlocutor llamante antes de que el agente haya contestado
- **Total Llamadas Atendidas:** número total de llamadas atendidas por el agente
- **ID Agente:** número de ID del agente (está disponible para el Modo Agente NCV)

## Filtrar información del Registro Agentes

Para seleccionar los criterios de filtración para la información del Registro Agentes:

1. Haga clic en la tecla **Filtro....** Se visualizará la ventana *Filtro Avanzado Registro Agentes*

Filtro Avanzado Registro Agentes

☐ Agente: Ext-105

☐ Grupo: Grup 601

☐ Extensión: 101

☐ Duración de Conexión Agente (s): y

☐ Tiempo Ocupado (s): y

☐ Tiempo Pausa (s): y

☐ Tiempo Libre (s): y

☐ Tiempo Baja Temporal (s): y

☐ Fecha y Hora de Inicio: 24/01/2007 17:55:36

☐ Fecha y Hora Final: 24/01/2007 17:55:36

< Anterior Siguiente > Cancelar Ayuda

2. Active las claves de filtro en función de sus necesidades. Dispone de las opciones siguientes:
- **Agente:** seleccione los agentes que desee en la lista desplegable. En este caso, sólo visualizará la información de las llamadas gestionadas por los agentes seleccionados
  - **Grupo:** seleccione los grupos que desee en la lista desplegable. En este caso, visualizará la información referente a las llamadas gestionadas por los grupos ACD especificados
  - **Extension :** seleccione la extensión que desee en la lista desplegable. En este caso, visualizará información acerca de las llamadas gestionadas sólo por la extensión especificada
  - **Duración de Conexión Agente (s):** seleccione una condición para este parámetro (por ejemplo, en la lista desplegable seleccione *Mayor* e introduzca un valor, 20 por ejemplo. En este caso, obtendrá información acerca de los agentes conectados durante más de 20 segundos)
  - **Tiempo Ocupado (s) es:** seleccione una condición para este parámetro (por ejemplo, en la lista desplegable seleccione *Mayor* e introduzca un valor, 20 por ejemplo. En este caso, obtendrá información acerca de los agentes que han estado ocupados durante más de 20 segundos)
  - **Tiempo Pausa (s) es:** consulte la descripción del parámetro *Tiempo Ocupado*
  - **Tiempo Libre (s) es:** consulte la descripción del parámetro *Tiempo Ocupado*
  - **Tiempo Baja Temporal (s) es:** consulte la descripción del parámetro *Tiempo Ocupado*
  - **Fecha y Hora de Inicio:** seleccione la fecha y la hora de inicio para período en que desea que se visualice la información
  - **Fecha y Hora Final:** seleccione la fecha y la hora finales para el período que desee

3. Haga clic en la tecla **Siguiente**

Filtro Avanzado Adicional Registro Agentes

|                          |                                  |      |  |   |  |
|--------------------------|----------------------------------|------|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> | Total Llamadas ACD Entrantes:    | Nada |  | y |  |
| <input type="checkbox"/> | Total Llamadas No ACD Entrantes: | Nada |  | y |  |
| <input type="checkbox"/> | Total Llamadas No ACD Atendidas: | Nada |  | y |  |

< Anterior   Siguiente >   Cancelar   Ayuda

4. Como opción, active el(los) filtro(s) adicional(es) que desee y que se visualizan en la ventana *Filtro Avanzado Registro Agentes Adicional*:

- **Total Llamadas ACD Entrantes:** se refiere al número de *llamadas ACD entrantes*
- **Total Llamadas No ACD Entrantes:** se refiere al número de *llamadas No ACD entrantes*
- **Total Llamadas No ACD Atendidas:** se refiere al número de *llamadas No ACD atendidas*

5. Haga clic en la tecla **Siguiente**

6. Como opción, active el(los) filtro(s) adicional(es) que desee y que se visualizan en la ventana *Filtro Avanzado Registro Agentes Adicional*:

Filtro Avanzado Adicional Registro Agentes

|                          |                           |      |  |   |  |
|--------------------------|---------------------------|------|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> | Total Llamadas Entrantes: | Nada |  | y |  |
| <input type="checkbox"/> | Total Llamadas Perdidas:  | Nada |  | y |  |
| <input type="checkbox"/> | Total Llamadas Atendidas: | Nada |  | y |  |

< Anterior   Terminar   Cancelar   Ayuda

- **Total Llamadas Entrantes:** se refiere al número total de llamadas entrantes
- **Total Llamadas Perdidas:** se refiere al número total de llamadas perdidas
- **Total Llamadas Atendidas:** se refiere al número total de llamadas atendidas

7. Haga clic en la tecla **Terminar** para realizar la operación

**Nota acerca del filtro**

Cuando seleccione más de un criterio de filtración, por ejemplo **Tiempo Ocupado (s) Superior a 120** y **Total Llamadas Entrantes Superior a 5**, sólo se visualizará la información de las llamadas que tengan los campos **Tiempo Ocupado (s) Superior a 120** y **Total Llamadas Entrantes Superior a 5** definidos. Si no hay ningún agente que cumpla con las condiciones seleccionadas, no se visualizará ningún tipo de información.

# Apéndice – Contadores y Temporizadores

## Sistema ACD

### Contadores Activos del Sistema ACD

Un contador activo monitoriza los elementos correspondientes gestionados por el sistema en dicho momento.

| Nombre                             | Descripción                                                                       | Explicación adicional                                          |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Llamadas Entrantes Actuales        | Número total de llamadas entrantes que actualmente gestiona el sistema            | (Llamadas ACD Actuales) + (Llamadas No ACD Entrantes Actuales) |
| Llamadas ACD Actuales              | Número total de llamadas ACD que actualmente gestiona el sistema                  |                                                                |
| Llamadas No ACD Entrantes Actuales | Número total de llamadas No ACD que actualmente gestiona el sistema               | Llamadas a agente a través de línea externa                    |
| Llamadas en Espera                 | Número total de llamadas entrantes (ACD y No ACD) que actualmente están en espera |                                                                |
| Llamadas ACD en Espera             | Número total de llamadas ACD que actualmente están esperando ser atendidas        |                                                                |
| Llamadas ACD en Cola               | Número de llamadas ACD que actualmente están en la cola                           | Activo de cola (llamadas ACD en la cola)                       |
| Llamadas Atendidas Activas         | Número total de llamadas activas atendidas (ACD y No ACD)                         | Llamadas ACD y No ACD                                          |
| Llamadas Salientes Actuales        | Número de llamadas salientes activas                                              |                                                                |
| Agentes Conectados                 | Número total de agentes que actualmente están conectados al sistema               |                                                                |
| Agentes Desconectados              | Número total de agentes que actualmente están desconectados del sistema           |                                                                |

### Contadores Acumulativos del Sistema ACD

Un contador acumulativo monitoriza los elementos correspondientes gestionados por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores.

| Nombre                   | Descripción                                                                                                            | Explicación adicional                                  |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Total Llamadas Entrantes | Número total de llamadas entrantes gestionadas por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores | (Llamadas ACD Entrantes) + (Llamadas No ACD Entrantes) |
| Llamadas ACD Entrantes   | Número total de llamadas ACD gestionadas por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores       | Activo del sistema (Llamadas ACD Actuales)             |
| Llamadas No ACD          | Número total de llamadas No ACD gestionadas por el                                                                     | Número total de llamadas a                             |

| Nombre                                    | Descripción                                                                                                                           | Explicación adicional                                                                                       |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Entrantes</b>                          | sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                                                      | agentes a través de línea externa                                                                           |
| <b>Total Llamadas Atendidas</b>           | Número total de llamadas atendidas (ACD y No ACD) gestionadas por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores | (Llamadas ACD Atendidas) + (Llamadas No ACD Atendidas)                                                      |
| <b>Llamadas ACD Atendidas</b>             | Número total de llamadas ACD atendidas gestionadas por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores            | Acumulativo de grupo (Llamadas Directas ACD Atendidas)                                                      |
| <b>Llamadas No ACD Atendidas</b>          | Número total de llamadas No ACD atendidas gestionadas por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores         |                                                                                                             |
| <b>Llamadas ACD Perdidas</b>              | Número total de llamadas ACD perdidas gestionadas por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores             | Acumulativo de cola (Llamadas ACD Perdidas en Cola) + Acumulativo de grupo (Total Llamadas ACD Perdidas)    |
| <b>Total Llamadas Sistema Abandonadas</b> | Número total de llamadas abandonadas antes de que expirase el Tiempo límite, desde la última vez en que se reiniciaron los contadores | Acumulativo de grupo (Total Llamadas Abandonadas) + Acumulativo de agente (Llamadas Abandonadas por Agente) |
| <b>Llamadas Salientes</b>                 | Número total de llamadas salientes gestionadas por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                | Acumulativo de agente (Llamadas Salientes por Agente)                                                       |
| <b>Llamadas ACD Perdidas (%)</b>          | Porcentaje de llamadas ACD perdidas desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                          | $[(\text{Llamadas ACD Perdidas}) * 100 / (\text{Llamadas ACD Entrantes})]$                                  |

### Contadores Máximos del Sistema ACD

Un contador máximo visualiza el valor más alto que ha alcanzado dicho contador desde la última vez en que se reiniciaron los contadores.

| Nombre                                | Descripción                                                                                              | Explicación adicional                            |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Pico Llamadas Entrantes</b>        | Número máximo de llamadas entrantes desde la última vez en que se reiniciaron los contadores             | Valor máximo de (Total Llamadas Entrantes)       |
| <b>Pico Llamadas ACD Entrantes</b>    | Número máximo de llamadas ACD desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                   | Valor máximo de (Llamadas ACD Entrantes)         |
| <b>Pico Llamadas No ACD Entrantes</b> | Número máximo de llamadas No ACD desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                | Valor máximo de (Llamadas No ACD Entrantes)      |
| <b>Pico Llamadas ACD en Espera</b>    | Número máximo de llamadas ACD en espera desde la última vez en que se reiniciaron los contadores         | Valor máximo de (Llamadas ACD en Espera)         |
| <b>Pico Llamadas en Cola</b>          | Número máximo de llamadas ACD en espera en cola desde la última vez en que se reiniciaron los contadores | Valor máximo de (Llamadas ACD en Espera en Cola) |

## Cola

**NOTA: Las llamadas que se reciben en este grupo pueden computarse.**

### Contadores Activos de la Cola

Un contador activo monitoriza los elementos correspondientes gestionados por el sistema en dicho momento.

| Nombre               | Descripción                                                     | Explicación adicional                           |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Llamadas ACD en Cola | Número total de llamadas ACD que actualmente esperan en la cola | Activo de grupo (Llamadas ACD en Cola Actuales) |

### Contadores Acumulativos de la Cola

Un contador acumulativo monitoriza los elementos correspondientes gestionados por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores.

| Nombre                                        | Descripción                                                                                                                                                          | Explicación adicional                                                                                          |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Llamadas ACD en Cola                          | Número total de llamadas ACD que esperaron en la cola desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                                       | Acumulativo del sistema (Llamadas ACD Entrantes)                                                               |
| Redireccionamiento de Cola hacia otro destino | Número total de llamadas de una cola que se han transferido al destino de desbordamiento desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                    | Acumulativo de grupo (Llamadas ACD Desbordadas)                                                                |
| Llamadas ACD Perdidas en Cola                 | Número total de llamadas que se perdieron mientras esperaban en la cola desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                     | Acumulativo de grupo (Total Llamadas ACD Perdidas en Cola)                                                     |
| Llamadas Abandonadas en Cola                  | Número total de llamadas abandonadas, antes de que expirase el Tiempo límite, mientras esperaban en la cola desde la última vez en que se reiniciaron los contadores | Aumenta en cada llamada que sale del sistema mientras espera en la cola (antes de que expire el Tiempo límite) |

### Contadores Máximos de la Cola

Un contador máximo visualiza el valor máximo que ha alcanzado dicho contador desde la última vez en que se reiniciaron los contadores.

| Nombre                    | Descripción                                                                                              | Explicación adicional                            |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Pico Llamadas ACD en Cola | Número máximo de llamadas ACD en espera en cola desde la última vez en que se reiniciaron los contadores | Valor máximo de (Llamadas ACD en Espera en Cola) |

## Grupo

### Contadores Activos del Grupo

Un contador activo monitoriza los elementos correspondientes gestionados por el sistema en dicho momento.

| Nombre                                                             | Descripción                                                                                        | Explicación adicional                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Llamadas ACD Entrantes Actuales</b>                             | Número de llamadas ACD que actualmente gestiona el grupo                                           | Llamada al grupo GDE a través de línea externa<br>Llamada de la extensión interna al grupo GDE                                                                                                     |
| <b>Llamadas ACD Directas Actuales</b>                              | Número de llamadas ACD directas que actualmente gestiona el grupo                                  |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Llamadas ACD por Redireccionamiento (desbordadas) Actuales*</b> | Número de llamadas desbordadas de otro grupo y que actualmente gestiona este grupo                 |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Llamadas ACD (No Atendidas) Actuales</b>                        | Número de llamadas transferidas (no atendidas) de otro grupo y que actualmente gestiona este grupo |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Llamadas Entrantes ACD en Espera</b>                            | Número de llamadas ACD que actualmente esperan ser atendidas (suenan y están en la cola)           |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Llamadas ACD en Cola Actuales</b>                               | Número de llamadas ACD que actualmente están en espera en cola                                     |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Llamadas ACD Atendidas Actuales</b>                             | Número de llamadas directas ACD atendidas activas                                                  |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Llamadas Salientes</b>                                          | Número de llamadas salientes que actualmente gestiona el agente de este grupo                      |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Agentes Conectados</b>                                          | Número total de agentes que actualmente están conectados en el grupo                               | (Agentes Conectados (Activ: Libre)) + (Agentes Conectados (Activ: Ocupado)) + (Agentes Conectados (Activ: Baja Temporal)) + (Agentes Conectados (Pausa))                                           |
| <b>Agentes Conectados (Activ: Libre)</b>                           | Número de agentes que actualmente están conectados y que se encuentran en estado Libre             | Aumenta cada vez que un agente conectado cambia al estado Libre (después del estado de Pausa, Ocupado o cualquier otro estado) y disminuye cada vez que un agente cambia el estado Libre por otro. |
| <b>Agentes Conectados (Activ: Ocupado)</b>                         | Número de agentes que actualmente están conectados y que se encuentran en estado Ocupado           | (Agentes Conectados) - (Agentes Conectados (Activ: Libre)) - (Agentes Conectados (Activ: Baja Temporal)) - (Agentes Conectados (Pausa))                                                            |
| <b>Agentes Conectados (Activ: Baja Temporal)</b>                   | Número de agentes que actualmente están conectados y que se encuentran en estado Baja Temporal     | (Agentes Conectados) - (Agentes Conectados (Activ: Libre)) - (Agentes Conectados (Activ: Ocupado)) - (Agentes Conectados (Pausa))                                                                  |

| Nombre                            | Descripción                                                                            | Explicación adicional                                                                                                                            |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Agentes Conectados (Pausa)</b> | Número de agentes que actualmente están conectados y que se encuentran en estado Pausa | (Agentes Conectados) - (Agentes Conectados (Activ: Libre)) - (Agentes Conectados (Activ: Ocupado)) - (Agentes Conectados (Activ: Baja Temporal)) |
| <b>Agentes Desconectados</b>      | Número de agentes que actualmente están desconectados                                  | Aumenta cada vez que un agente se desconecta y disminuye cada vez que un agente se conecta (en este grupo).                                      |

**\* El Desbordamiento por ocupado no se computa**

### Contadores Acumulativos del Grupo

Un contador acumulativo monitoriza los elementos correspondientes gestionados por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores.

| Nombre                                                             | Descripción                                                                                                                                              | Explicación adicional                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Total Llamadas ACD Entrantes</b>                                | Número total de llamadas ACD gestionadas por el grupo desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                           |                                                                                                                              |
| <b>Total Llamadas ACD Entrantes Redireccionadas (Desbordadas)*</b> | Número total de llamadas desbordadas de otro grupo y gestionadas por este grupo desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                 | Aumenta cada vez que se entrega una llamada desbordada al grupo (el grupo es el Destino de Desbordamiento por No Atendido)   |
| <b>Total Llamadas ACD Entrantes Redireccionadas (No Atendidas)</b> | Número total de llamadas transferidas (no atendidas) de otro grupo y gestionadas por este grupo desde la última vez en que se reiniciaron los contadores | Aumenta cada vez que se entrega una llamada no atendida al grupo (el grupo es el Destino de Desbordamiento por No Atendido)  |
| <b>Total Llamadas No ACD Entrantes</b>                             | Número total de llamadas No ACD gestionadas por el grupo desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                        |                                                                                                                              |
| <b>Total Llamadas ACD Entrantes Redireccionadas</b>                | Número total de llamadas ACD entrantes redireccionadas gestionadas por el grupo desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                 | (Total Llamadas ACD Entrantes Redireccionadas (Desbordadas)) + (Total Llamadas ACD Entrantes Redireccionadas (No Atendidas)) |
| <b>Llamadas ACD No Atendidas</b>                                   | Número total de llamadas ACD redireccionadas al destino de No Atendido desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                          | Acumulativo de agente (Llamadas ACD No Atendidas por Agente)                                                                 |
| <b>Llamadas ACD Desbordadas</b>                                    | Número total de llamadas ACD redireccionadas al destino de Desbordamiento desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                       | Aumenta cada vez que una llamada se entrega al Destino de desbordamiento porque el grupo está ocupado.                       |
| <b>Llamadas Directas ACD Atendidas</b>                             | Número total de llamadas directas ACD atendidas gestionadas por el grupo desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                        | Acumulativo de agente (Total Llamadas ACD Atendidas)                                                                         |
| <b>Total Llamadas ACD Perdidas</b>                                 | Número total de llamadas ACD perdidas por el grupo desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                              | (Total Llamadas ACD Perdidas en Cola) + (Total Llamadas ACD perdidas por los Agentes)                                        |

| Nombre                                             | Descripción                                                                                                                           | Explicación adicional                                                         |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Total Llamadas ACD Perdidas en Cola</b>         | Número total de llamadas ACD perdidas en cola desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                | (Total Llamadas ACD Perdidas) – (Total Llamadas ACD perdidas por los Agentes) |
| <b>Total Llamadas ACD perdidas por los Agentes</b> | Número total de llamadas ACD perdidas (no atendidas) por los agentes desde la última vez en que se reiniciaron los contadores         | Acumulativo de agente (Total Llamadas ACD Perdidas por Agente)                |
| <b>Total Llamadas Abandonadas</b>                  | Número total de llamadas abandonadas antes de que expirase el Tiempo límite, desde la última vez en que se reiniciaron los contadores | Aumenta por cada llamada ACD abandonada                                       |
| <b>Llamadas ACD No Atendidas (%)</b>               | Porcentaje de llamadas ACD redireccionadas al destino de No Atendido desde la última vez en que se reiniciaron los contadores         | (Llamadas ACD No Atendidas)*100/ (Total Llamadas ACD Entrantes)               |
| <b>Llamadas ACD Desbordadas (%)</b>                | Porcentaje de llamadas ACD redireccionadas al destino de Desbordamiento desde la última vez en que se reiniciaron los contadores      | 100 / (Total Llamadas ACD Entrantes)                                          |
| <b>Llamadas ACD Perdidas (%)</b>                   | Porcentaje de llamadas ACD perdidas por dicho grupo desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                          |                                                                               |
| <b>Llamadas ACD Perdidas en Cola (%)</b>           | Porcentaje de llamadas ACD perdidas en cola desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                  | (Total Llamadas ACD Perdidas en Cola) * 100 / (Total Llamadas ACD Perdidas)   |

**\* El Desbordamiento por ocupado no se computa**

### **Contadores Máximos del Grupo**

Un contador máximo visualiza el valor más alto que ha alcanzado dicho contador desde la última vez en que se reiniciaron los contadores.

| Nombre                                                  | Descripción                                                                                                           | Explicación adicional                                                        |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pico Llamadas ACD Entrantes</b>                      | Número máximo de llamadas ACD desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                | Valor máximo de (Llamadas ACD Entrantes Actuales)                            |
| <b>Pico Llamadas Directas ACD Entrantes</b>             | Número máximo de llamadas ACD directas desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                       | Valor máximo de (Llamadas ACD Directas Actuales)                             |
| <b>Pico Llamadas ACD Redireccionadas (Desbordadas)</b>  | Número máximo de llamadas ACD redireccionadas desde la última vez en que se reiniciaron los contadores (Desbordadas)  | Valor máximo de (Llamadas ACD por Redireccionamiento (desbordadas) Actuales) |
| <b>Pico Llamadas ACD Redireccionadas (No Atendidas)</b> | Número máximo de llamadas ACD redireccionadas desde la última vez en que se reiniciaron los contadores (No Atendidas) | Valor máximo de (Llamadas ACD (No Atendidas) Actuales)                       |
| <b>Pico Llamadas ACD en Cola</b>                        | Número máximo de llamadas ACD en espera en cola desde la última vez en que se reiniciaron los contadores              | Valor máximo de (Llamadas ACD en Cola Actuales)                              |

## Agente

### Contadores Activos del Agente

Un contador activo monitoriza los elementos correspondientes gestionados por el sistema en dicho momento.

| Nombre                          | Descripción                                                  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Total Llamadas Entrantes</b> | Número de llamadas ACD que actualmente gestionan los agentes |

### Contadores Acumulativos del Agente

Un contador acumulativo monitoriza los elementos correspondientes gestionados por el sistema desde el inicio de la sesión de conexión.

| Nombre                                                             | Descripción                                                                                                                                               | Explicación adicional                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Total Llamadas Entrantes</b>                                    | Número total de llamadas entrantes gestionadas por el agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                     | (Total Llamadas ACD Entrantes) + (Total Llamadas No ACD Entrantes)                                                                                                     |
| <b>Total Llamadas ACD Entrantes</b>                                | Número total de llamadas ACD gestionadas por el agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                           | (Total Llamadas Directas ACD Entrantes) + (Total Llamadas ACD Entrantes Redireccionadas (Desbordadas)) + (Total Llamadas ACD Entrantes Redireccionadas (No Atendidas)) |
| <b>Total Llamadas Directas ACD Entrantes</b>                       | Número total de llamadas ACD directas gestionadas por el agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                  | (Total Llamadas ACD Entrantes) - (Total Llamadas ACD Entrantes Redireccionadas (Desbordadas)) - (Total Llamadas ACD Entrantes Redireccionadas (No Atendidas))          |
| <b>Total Llamadas No ACD Entrantes</b>                             | Número total de llamadas No ACD gestionadas por el agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                        | Aumenta cuando el agente monitorizado recibe una llamada No ACD.                                                                                                       |
| <b>Total Llamadas ACD Entrantes Redireccionadas (Desbordadas)</b>  | Número total de llamadas desbordadas de otro grupo y gestionadas por este agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                 | Aumenta cada vez que se entrega una llamada desbordada al agente (el agente es el Destino de Desbordamiento por No Atendido)                                           |
| <b>Total Llamadas ACD Entrantes Redireccionadas (No Atendidas)</b> | Número total de llamadas transferidas (no atendidas) de otro grupo y gestionadas por este agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores | Aumenta cada vez que se entrega una llamada no atendida al agente (el agente es el Destino de Desbordamiento por No Atendido)                                          |
| <b>Total Llamadas Atendidas</b>                                    | Número total de llamadas atendidas por el agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                                 | (Total Llamadas ACD Atendidas) + (Total Llamadas No ACD Atendidas)                                                                                                     |
| <b>Total Llamadas ACD Atendidas</b>                                | Número total de llamadas No ACD atendidas por el agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                          | Aumenta cuando un agente recibe una llamada ACD y el agente monitorizado atiende esta llamada.                                                                         |

| Nombre                                          | Descripción                                                                                                                                                            | Explicación adicional                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Total Llamadas No ACD Atendidas</b>          | Número total de llamadas ACD atendidas por el agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                                          | Aumenta cuando un agente recibe una llamada No ACD y el agente monitorizado atiende esta llamada.                                                                                   |
| <b>Total Llamadas ACD Perdidas por Agente</b>   | Número total de llamadas ACD perdidas (no atendidas) por el agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                            | Aumenta cuando un agente recibe una llamada y no la contesta. No aumenta cuando expira una llamada abandonada antes del Tiempo Límite Para Llamadas Abandonadas de Ajustes Básicos. |
| <b>Llamadas Abandonadas por Agente</b>          | Número total de llamadas ACD perdidas (llamada abandonada antes de que expire el Tiempo límite) por el agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores | Este contador aumenta su valor cada vez que el agente recibe una llamada y cuelga antes de atender esta llamada y antes de que expire el tiempo límite.                             |
| <b>Llamadas Salientes por Agente</b>            | Número de llamadas salientes originadas por el agente                                                                                                                  | Este contador aumenta su valor cada vez que el agente realiza una llamada saliente.                                                                                                 |
| <b>Llamadas ACD No Atendidas por Agente</b>     | Número de llamadas no atendidas (transferidas al destino de No Atendido) desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                      | Este contador aumenta su valor cada vez que el agente no atiende a una llamada y la llamada se haya entregado al destino de No Atendido                                             |
| <b>Llamadas ACD No Atendidas por Agente (%)</b> | Porcentaje de llamadas no atendidas (transferidas al destino de No Atendido) desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                  | $(\text{Llamadas ACD No Atendidas por Agente}) * 100 / (\text{Total Llamadas ACD Entrantes})$                                                                                       |
| <b>Total Llamadas Atendidas (%)</b>             | Porcentaje de llamadas atendidas por el agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                                                | $(\text{Total Llamadas Atendidas}) * 100 / (\text{Total Llamadas Entrantes})$                                                                                                       |
| <b>Llamadas ACD Perdidas por Agente (%)</b>     | Porcentaje de llamadas ACD perdidas por el agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                                                             | $(\text{Total Llamadas ACD Perdidas por Agente}) * 100 / (\text{Total Llamadas ACD Entrantes})$                                                                                     |

## Temporizadores Activos del Agente

Un temporizador activo monitoriza los elementos correspondientes gestionados por el sistema en dicho momento.

| Nombre                         | Descripción                    | Explicación adicional                                                       |
|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Periodo de Conexión del Agente | Período de conexión del agente | (Tiempo Libre) + (Tiempo Pausa) + (Tiempo Baja Temporal) + (Tiempo Ocupado) |

## Temporizadores Acumulativos del Agente

Un temporizador acumulativo monitoriza los elementos correspondientes gestionados por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores.

| Nombre                                          | Descripción                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tiempo Libre                                    | Tiempo total en que el estado del agente ha estado ajustado a Libre desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                 |
| Tiempo Pausa                                    | Tiempo total en que el estado del agente ha estado ajustado a Pausa desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                 |
| Tiempo Baja Temporal                            | Tiempo total en que el estado del agente ha estado ajustado a Baja Temporal desde la última vez en que se reiniciaron los contadores         |
| Tiempo Ocupado                                  | Tiempo total en que el estado del agente ha estado ajustado a Ocupado desde la última vez en que se reiniciaron los contadores               |
| Tiempo Libre (%)                                | Porcentaje de tiempo en que el estado del agente ha estado ajustado a Libre desde la última vez en que se reiniciaron los contadores         |
| Tiempo Ocupado (%)                              | Porcentaje de tiempo en que el estado del agente ha estado ajustado a Ocupado desde la última vez en que se reiniciaron los contadores       |
| Tiempo Baja Temporal (%)                        | Porcentaje de tiempo en que el estado del agente ha estado ajustado a Baja Temporal desde la última vez en que se reiniciaron los contadores |
| Tiempo Pausa (%)                                | Porcentaje de tiempo en que el estado del agente ha estado ajustado a Pausa desde la última vez en que se reiniciaron los contadores         |
| Media Tiempo en Espera Llamadas ACD             | Tiempo medio en que las llamadas ACD han esperado ser atendidas por un agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores       |
| Media Tiempo de Conversación Llamadas ACD       | Tiempo medio de conversación del agente para las llamadas ACD desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                       |
| Media Tiempo en Retención Llamadas Entrantes    | Tiempo medio de retención del agente para las llamadas entrantes desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                    |
| Media Tiempo de Retención Llamadas ACD          | Tiempo medio de retención del agente para las llamadas ACD desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                          |
| Media Tiempo de Conversación Llamadas Salientes | Tiempo medio de conversación del agente para las llamadas salientes desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                 |
| Media Tiempo en Retención Llamadas Salientes    | Tiempo medio de retención del agente para las llamadas salientes desde la última vez en que se reiniciaron los contadores                    |
| Duración Máxima en Espera para Llamadas         | Tiempo máximo en que las llamadas ACD han esperado ser atendidas por un agente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores      |

| Nombre                                                       | Descripción                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACD</b>                                                   |                                                                                                                             |
| <b>Duración Máxima de Conversación para Llamadas ACD</b>     | Tiempo máximo de conversación del agente para una llamada ACD desde la última vez en que se reiniciaron los contadores      |
| <b>Duración Máxima en Retención para Llamadas ACD</b>        | Tiempo máximo de retención del agente para una llamada ACD desde la última vez en que se reiniciaron los contadores         |
| <b>Duración Máxima de Conversación en Llamadas Salientes</b> | Tiempo máximo de conversación del agente para una llamada saliente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores |
| <b>Duración Máxima en Retención de Llamadas Salientes</b>    | Tiempo máximo de retención del agente para una llamada saliente desde la última vez en que se reiniciaron los contadores    |

## Llamada

### *Temporizadores Activos de la Llamada*

Un temporizador activo monitoriza los elementos correspondientes gestionados por el sistema en dicho momento.

| Nombre                          | Descripción                                                                                          |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Duración de Llamada</b>      | Duración de la llamada desde que el sistema ha recibido la llamada (se visualiza el tipo de llamada) |
| <b>Tiempo de Estado Llamada</b> | Duración de la llamada en estado actual (se visualiza el estado de la llamada)                       |

### *Temporizadores Acumulativos de la Llamada*

Un temporizador acumulativo monitoriza los elementos correspondientes gestionados por el sistema desde la última vez en que se reiniciaron los contadores.

| Nombre                                         | Descripción                                                          |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo Total de Llamada ACD en Espera</b>   | Tiempo de espera para esta llamada ACD                               |
| <b>Tiempo de Espera Llamada ACD en Cola</b>    | Tiempo de espera para una llamada ACD de la cola                     |
| <b>Tiempo de Espera Llamada ACD en Agente</b>  | Tiempo de espera para una llamada ACD para la respuesta de un agente |
| <b>Tiempo de Conversación Llamada ACD</b>      | Tiempo de conversación para esta llamada ACD                         |
| <b>Tiempo de Retención Llamada ACD</b>         | Tiempo de retención para esta llamada ACD                            |
| <b>Tiempo de Conversación Llamada Saliente</b> | Tiempo de conversación para esta llamada saliente                    |
| <b>Tiempo de Retención Llamada Saliente</b>    | Tiempo de retención para esta llamada saliente                       |

# Glosario de Términos

---

- **Llamada abandonada:** llamada entrante que sale del sistema antes de que expire el Tiempo Límite Para Llamadas Abandonadas de Ajustes Básicos.
- **ACD** (*Distribución automática de llamadas*): utilidad del teléfono usada para gestionar las llamadas entrantes. La ACD reconocerá y atenderá la llamada entrante, buscará en su base de datos instrucciones de direccionamiento para esta llamada, enviará la llamada a una grabación o IVR (Respuesta vocal interactiva) o enviará la llamada a un agente disponible en función de las instrucciones para dicha llamada
- **Llamada ACD:** llamadas entrantes que se reciben directamente en el centro de llamadas.
- **Cola ACD:** donde se reciben primero las llamadas cuando llegan al centro de llamadas y donde esperan ser atendidas por un agente. Las llamadas de la Cola ACD se distribuirán a los agentes disponibles en función de los patrones de distribución preprogramados.
- **Agente:** cada persona asignada a un grupo específico o a más. En este documento, este término se conoce como **Agente**.
- **Estado Agentes:** estado actual del agente, como por ejemplo *Ocupado*, *Libre*, etc.
- **ANI** (*Identificación automática de número*): servicio que proporciona el número de teléfono del llamante al receptor de una llamada telefónica.
- **Pausa:** estado de un agente que indica que el agente está realizando una pausa y no está disponible para atender las llamadas (No Disponible)
- **Ocupado:** estado de un agente que indica que el agente no está disponible para atender las llamadas
- **ID Llamante:** función de red telefónica que envía el número de teléfono que el llamante está usando al centro de llamadas, a tiempo real.
- **Cliente:** interlocutor llamante de las llamadas entrantes.
- **DDI/DID/MSN** (*Marcación directa entrante/Marcación interna directa/Número de abonado múltiple*): servicio de las empresas telefónicas locales que ofrece un grupo de contactos telefónicos para llamar a un sistema de PBX de la empresa.
- **DNIS** (*Servicio de identificación del número marcado*): servicio telefónico que identifica el número que el llamante ha marcado para el receptor de la llamada.
- **Grupo:** conjunto de agentes que comparten varias características en común, como por ejemplo poder gestionar las reclamaciones de los clientes. En este documento, este término se conoce como **Grupo ACD** o **Grupo**.
- **Libre:** estado de un agente que indica que el agente está disponible para atender las llamadas.
- **Llamada entrante:** llamada telefónica originada por un interlocutor remoto desde el conmutador local y que se direcciona a través de un interlocutor del conmutador.
- **Llamada perdida:** llamada que el interlocutor llamante ha interrumpido cuando sonaba en el agente.
- **Monitorización:** característica del sistema que permite a un supervisor o gestor monitorizar de forma remota la actividad de los agentes.

- **Llamada ACD no atendida:** llamada ACD que se ha redireccionado de un agente del grupo a otro destino una vez transcurrido un período de tiempo especificado.
- **Llamada No ACD:** llamadas externas entrantes que se entregan directamente a las extensiones sin ninguna implicación de algoritmo de PBX GDE. Las llamadas de conferencia y las llamadas transferidas también se incluyen en esta categoría.
- **Llamada ACD directa:** llamada ACD entrante que no se entregó al grupo debido a una situación de Desbordamiento o No atendimento.
- **Llamada saliente:** llamada telefónica originada por un interlocutor asociado con el conmutador local y que se direcciona a través de un interlocutor remoto.
- **Llamada ACD desbordada:** llamada ACD que se ha redireccionado de la cola del grupo a otro destino una vez transcurrido un período de tiempo especificado.
- **Informes:** informes que realizan un seguimiento del rendimiento del centro de llamadas y del agente durante un período de tiempo.
- **Valor Límite:** punto en el que tiene lugar una acción, cambio o proceso.
- **Línea Externa:** circuito telefónico que enlaza dos sistemas de conmutación utilizados para procesar una llamada.
- **Tiempo Baja Temporal:** período de tiempo (en segundos) que necesita un agente una vez finalizada la conversación para completar el trabajo que está directamente relacionado con la llamada que se acaba de completar. Durante el tiempo de baja temporal, no se distribuirá ninguna llamada al agente.

# Solucionar problemas

## Mensajes de error y soluciones

| Mensaje de error                                                                                         | Posible causa (negrita) y solución                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La PBX está arrancando                                                                                   | La PBX se ha reiniciado cuando el <b>Servidor de Informes ACD KX-NCV200 estaba conectado</b> . Espere a que la PBX se inicialice.                                                                                 |
| La PBX está desconectada                                                                                 | Compruebe que la PBX funcione, que esté conectada a la red local y que la dirección IP sea correcta.                                                                                                              |
| El Servidor está desconectado                                                                            | Compruebe el estado del Servidor de Informes ACD KX-NCV200 y compruebe la conexión del cliente con el servidor.                                                                                                   |
| Se ha alcanzado el límite de espacio de disco duro. El Servidor inició el borrado de los datos antiguos. | <b>El tamaño máximo de la base de datos es de 15 GB</b> . El servidor borrará los datos empezando por los más antiguos. Para guardar la base de datos, realice la operación Guardar la base de datos del cliente. |
| No se puede conectar al servidor. El número máximo de clientes alcanzado.                                | El número máximo de clientes que pueden conectarse simultáneamente al servidor es 3. Compruebe el número de clientes que están conectados al servidor.                                                            |
| Fichero de restablecimiento inválido                                                                     | Al realizar la operación Restablecer la base de datos, asegúrese de seleccionar la ruta donde previamente ha guardado la información.                                                                             |
| El servidor rearrancado para conectarse a un nuevo PBX. El cliente se cierra.                            | Cuando cambie los ajustes de la PBX, deberá reiniciar el Servidor de Informes ACD KX-NCV200.                                                                                                                      |
| La configuración NCV ha cambiado. La aplicación deberá reiniciarse. Este cliente se cerrará.             | Cuando cambie la configuración del Servidor de Informes ACD KX-NCV200 (del Modo Agente al Modo Extensión o del Modo Extensión al Modo Agente), deberá reiniciar la aplicación.                                    |

| Mensaje de error                                                                                                  | Posible causa (negrita) y solución                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Imposible mostrar cuando el servidor no esta conectado a la PBX                                                   | No podrá visualizar la sección Gráficos de Rendimiento si el Servidor de Informes ACD KX-NCV200 no está conectado a al PBX. Conecte el Servidor de Informes ACD KX-NCV200 a la PBX.                                         |
| Por favor elegir al menos una opción: Imprimir, Exportar datos o envío por email.                                 | Antes de poder agregar un informe a informes programados, deberá seleccionar una opción de programación: imprimir, exportar o enviar por e-mail.                                                                            |
| Se alcanzó el número máximo de informes programados.                                                              | El número máximo de informes que pueden programarse es 21.                                                                                                                                                                  |
| No permitido para Modo extensión                                                                                  | Sólo podrá crear un Informe ID Agente si el Servidor de Informes ACD KX-NCV200 se encuentra en Modo Agente.                                                                                                                 |
| No se puede agregar programación informe ID basado a Agente en el modo extensión.                                 | Sólo podrá crear un Informe ID Agente si el Servidor de Informes ACD KX-NCV200 se encuentra en Modo Agente.                                                                                                                 |
| Error 10054 al actualizar el servidor.                                                                            | Deberá reiniciar el servidor. Puede utilizar la tecla Reiniciar de la sección Configuración o activar y desactivar el KX-NCV200.                                                                                            |
| No existen datos para mostrar según el criterio del filtro seleccionado. Por favor compruebe criterios de filtro. | <b>Ningún registro coincide con los criterios de filtración seleccionados.</b> Compruebe los criterios de filtración seleccionados. O <b>no existen registros en la base de datos para el tipo de informe seleccionado.</b> |

### **Posibles problemas**

| Problema                                                                                                                                                   | Posible causa (negrita) y solución                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| El principio de la ID Agente o de la contraseña desaparece cuando el archivo de datos de agente exportado se edita con Microsoft Excel y luego se importa. | <b>Si el principio de la ID Agente o de la contraseña es "0", éste se elimina cuando el archivo se edita con Microsoft Excel.</b> Añada el "0" manualmente al principio de la ID Agente o de la contraseña. |
| El cliente tarda mucho tiempo en iniciarse.                                                                                                                | <b>La numerosa información de la llamada guardada en el servidor</b> puede provocar retardos (varios minutos o varias horas) cuando se inicia la aplicación de cliente.                                     |

| Problema                                                                              | Posible causa (negrita) y solución                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>El servidor se ha actualizado y el árbol ACD muestra grupos duplicados.</b>        | Cuando vuelva a abrir el cliente desde la ventana <i>Ubicación del Servidor</i> , seleccione la opción Borrar la base de datos de Cliente. Si el problema persiste, desinstale la aplicación de cliente y vuelva a instalarla. |
| <b>La monitorización no puede activarse en la Cola de desbordamiento por ocupado.</b> | La Cola de desbordamiento por ocupado no es compatible. Las llamadas relacionadas con la Cola de desbordamiento por ocupado no pueden monitorizarse.                                                                           |

- Si cambia el nombre de un grupo de la PBX, perderá los valores de los contadores y los ajustes para dicho grupo. Además, en los filtros visualizará los datos del nombre de grupo anterior en los Informes ACD, Registro Llamadas y Registro Agentes cuando seleccione el nombre de grupo nuevo.
- Cuando el Servidor de Informes ACD se encuentre en el Modo Extensión, si cambia el nombre de extensión en la PBX perderá los valores de los contadores y los ajustes para dicha extensión. Además, en los filtros visualizará los datos del nombre de extensión anterior en los Informes ACD, Registro Llamadas y Registro Agentes cuando seleccione el nombre de extensión nuevo.
- En la Consola de mantenimiento TDA deberá añadir los grupos nuevos al final de la lista de grupos. De lo contrario, la filtración por grupos no funcionará correctamente.
- Si un supervisor del grupo desconecta la extensión cuando existe una llamada activa, es posible que dicha llamada no se borre del árbol ACD. Esta extensión se visualizará como Libre, pero con una llamada activa En Conversación. Para eliminar la llamada, deberá reiniciar el Servidor de Informes ACD.
- En la situación siguiente (utilizando un Teléfono Regular (TR)), la llamada no se borra del árbol ACD:
  1. Atienda una llamada entrante y colóquela en retención (golpe de gancho rápido).
  2. Realice una llamada saliente.
  3. Golpe de gancho rápido + 3 para iniciar la conferencia
  4. Golpe de gancho rápido para finalizar la conferencia y empiece a hablar con la llamada saliente
  5. Cuelgue.

Resultado: Después de colgar, la llamada entrante no se borrará. Para eliminar la llamada, deberá reiniciar el Servidor de Informes ACD.
- Si el Tiempo de No Atendido de la extensión es igual al Tiempo de Desbordamiento, la llamada no se borrará del árbol ACD. Para eliminar la llamada, deberá reiniciar el Servidor de Informes ACD.
- La información de las llamadas se acumula en el servidor aunque ningún cliente esté conectado al servidor. Cuando un cliente se conecte al servidor, el cliente recibirá toda la información de las llamadas, que aún no haya recibido del servidor. Cuando el cliente haya recibido toda la información de las llamadas, su proceso de inicialización habrá finalizado. Y los usuarios podrán utilizar la aplicación de cliente. Por ese motivo, en los casos siguientes, el cliente tardará más tiempo en iniciarse debido a que deberá recibir gran cantidad de información de las llamadas.
  - Cuando el cliente no se haya conectado al servidor durante un período de tiempo prolongado.

- Cuando en la PBX exista una gran cantidad de llamadas aunque no haya transcurrido demasiado tiempo desde que el cliente se conectó al servidor por última vez.

Para que el inicio del cliente sea más rápido, le recomendamos que el cliente se conecte al servidor regularmente o que el cliente se vaya conectando al servidor cuando reciba una gran cantidad de llamadas.

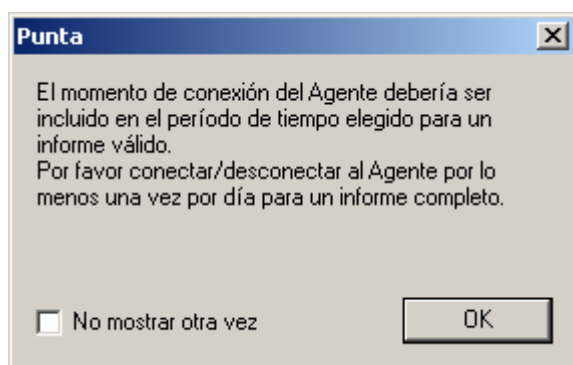
- Cuando un cliente se conecte al servidor, si han transcurrido más de 2 días desde que el cliente no se ha conectado al servidor, el cliente recibirá información de las llamadas anteriores a los últimos 2 días incluso después de que el cliente se haya conectado. Debido a este mecanismo, se tardará más tiempo en recibir toda la información de las llamadas y en visualizarse todo el historial de llamadas o en crear informes con toda la información de las llamadas. Por tanto, si utiliza el NCV200 en un entorno donde se reciban una gran cantidad de llamadas, le recomendamos que el cliente esté conectado siempre al servidor o que se conecte periódicamente al servidor durante breves periodos de tiempo.

### **Limitaciones de los campos de Datos Agentes**

| Campo         | Limitación                |
|---------------|---------------------------|
| Nombre Agente | 20 caracteres como máximo |
| ID Agente     | 4 dígitos (0000-9998)     |
| Contraseña    | 4 dígitos (0000-9999)     |

### **Sugerencias**

Cuando cree un Informe Agente o un Informe ID Agente visualizará una ventana con una sugerencia.



- Si no desea volver a visualizar esta sugerencia, seleccione la opción *No volver a visualizar esta sugerencia*.
- Las sugerencias pueden activarse desde el menú principal *Ayuda>Permitir Todas las Sugerencias*

## Exportar/importar explicaciones de datos

**El archivo .csv exportado sólo contiene los campos visibles según su orden de visualización. Consulte la tabla siguiente para obtener una explicación de todas las columnas y campos (el orden de los campos es el predeterminado).**

### Datos Clientes

Al exportar los Datos Clientes se crea un archivo .csv, que contiene los campos siguientes:

| Columna en el Excel | Nombre del campo    | Descripción del campo                    |
|---------------------|---------------------|------------------------------------------|
| A                   | Nombre              | Nombre del cliente                       |
| B                   | Apellido 1          | Primer apellido del cliente              |
| C                   | Apellido 2          | Segundo apellido del cliente             |
| D                   | Nombre del llamante | Sólo si se recibe desde la línea externa |
| E                   | ID Llamante         | Número de teléfono del cliente           |

Cuando importe información en los Datos Clientes, deberá respetar las limitaciones siguientes:

| Nombre del campo    | Descripción del campo        |
|---------------------|------------------------------|
| Nombre              | 30 caracteres como máximo    |
| Apellido 1          | 18 caracteres como máximo    |
| Apellido 2          | 30 caracteres como máximo    |
| Nombre del llamante | 32 dígitos (0-9) como máximo |
| ID Llamante         | 32 dígitos (0-9) como máximo |

### Datos Agentes

Al exportar los Datos Agentes se crea un archivo .csv, que contiene los campos siguientes:

| Columna en el Excel | Nombre del campo      | Descripción del campo |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| A                   | Nombre Agente         | Nombre del agente     |
| B                   | ID Agente             | ID Agente             |
| C                   | Contraseña del agente | Contraseña del agente |

Cuando importe información en los Datos Agentes, deberá respetar las limitaciones siguientes:

| Nombre del campo      | Descripción del campo     |
|-----------------------|---------------------------|
| Nombre Agente         | 20 caracteres como máximo |
| ID Agente             | 4 dígitos (0-9)           |
| Contraseña del agente | 4 dígitos (0-9)           |

## Registro Llamadas – Según las Líneas Externas

Al exportar los datos del Registro Llamadas – Según las Líneas Externas se crea un archivo .csv, que contiene los campos siguientes:

| Columna en el Excel | Nombre del campo                        | Descripción del campo                                                                                                                     |
|---------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A                   | ID Registro Llamadas                    | Cada llamada que gestiona el sistema recibe un número de ID                                                                               |
| B                   | Fecha/Hora                              | Visualiza la fecha y la hora en que el agente ha recibido la llamada o la fecha y la hora en que se ha recibido la llamada en la Cola ACD |
| C                   | Hora de finalización                    | Hora en que se ha finalizado la llamada                                                                                                   |
| D                   | Cliente                                 | Visualiza el nombre completo del cliente (nombre y apellidos)                                                                             |
| E                   | ID Llamante                             | Número de teléfono del cliente                                                                                                            |
| F                   | Nombre del llamante                     | Sólo está disponible si se recibe desde la línea externa                                                                                  |
| G                   | Entrante/Saliente                       | Tipo de llamada                                                                                                                           |
| H                   | Estado                                  | Visualiza el estado de la llamada                                                                                                         |
| I                   | Número marcado                          | Número que ha marcado el cliente                                                                                                          |
| J                   | DDI/DID/MSN                             | Datos (número) de DDI/DID/MSN de la PBX pública (línea externa)                                                                           |
| K                   | DNIS                                    | Servicio de identificación del número marcado                                                                                             |
| L                   | ANI                                     | Identificación automática de número                                                                                                       |
| M                   | Línea externa                           | Número de línea externa utilizado para dicha llamada                                                                                      |
| N                   | Tiempo de Conversación                  | Período de tiempo en que los agentes conversan en la llamada                                                                              |
| O                   | Tiempo de Espera                        | Período de tiempo que la llamada ha esperado en la cola ACD y ha sonado en el agente (Tiempo de Espera en Cola + Tiempo de Llamada)       |
| P                   | Tiempo de Retención                     | Período de tiempo total que un agente ha colocado la llamada en retención                                                                 |
| Q                   | Tiempo de Llamada                       | Período de tiempo que la extensión de agente ha sonado mientras la llamada no se ha atendido                                              |
| R                   | Tiempo de Espera en Cola de una Llamada | Período de tiempo que la llamada ha esperado en la cola ACD                                                                               |

| Columna en el Excel | Nombre del campo                 | Descripción del campo                                                                                                                                    |
|---------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>S</b>            | <b>Duración de Llamada</b>       | Tiempo que ha transcurrido en total en el sistema desde el momento en que la llamada ha entrado hasta que ha salido del sistema                          |
| <b>T</b>            | <b>Número de Desbordamientos</b> | Número de veces que la llamada se ha transferido debido al desbordamiento. La Cola de desbordamiento por ocupado no es compatible.                       |
| <b>U</b>            | <b>Número de No Atendidas</b>    | Número de veces que la llamada no se ha atendido                                                                                                         |
| <b>V</b>            | <b>Número de Transferencias</b>  | Número de veces que un agente ha transferido la llamada a otra extensión (agente) o grupo GDE                                                            |
| <b>W</b>            | <b>Número de Conferencias</b>    | Una conferencia es una llamada de 3 participantes como mínimo. El Número de Conferencias aumenta cada vez que una llamada cambia de 2 a 3 participantes. |

#### Registro Llamadas – Basado a Agentes

Al exportar los datos del Registro Llamadas – Basado a Agentes se crea un archivo .csv, que contiene los campos siguientes:

| Columna en el Excel | Nombre del campo            | Descripción del campo                                                                                                                     |
|---------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b>            | <b>ID Registro Llamadas</b> | Cada llamada que gestiona el sistema recibe un número de ID                                                                               |
| <b>B</b>            | <b>Fecha/Hora</b>           | Visualiza la fecha y la hora en que el agente ha recibido la llamada o la fecha y la hora en que se ha recibido la llamada en la Cola ACD |
| <b>C</b>            | <b>Hora de finalización</b> | Hora en que se ha finalizado la llamada                                                                                                   |
| <b>D</b>            | <b>Nombre Agente</b>        | Nombre del agente                                                                                                                         |
| <b>E</b>            | <b>Nombre Grupo</b>         | Nombre del grupo                                                                                                                          |
| <b>F</b>            | <b>Extensión</b>            | Número de la extensión                                                                                                                    |
| <b>G</b>            | <b>Cliente</b>              | Visualiza el nombre completo del cliente (nombre y apellidos)                                                                             |
| <b>H</b>            | <b>ID Llamante</b>          | Número de teléfono del cliente                                                                                                            |
| <b>I</b>            | <b>Nombre del llamante</b>  | Sólo está disponible si se recibe desde la línea externa                                                                                  |
| <b>J</b>            | <b>Línea externa</b>        | Número de línea externa utilizado para dicha llamada                                                                                      |
| <b>K</b>            | <b>Número marcado</b>       | Número que ha marcado el cliente                                                                                                          |
| <b>L</b>            | <b>DDI/DID/MSN</b>          | Datos (número) de DDI/DID/MSN de la PBX pública (línea externa)                                                                           |

| Columna en el Excel | Nombre del campo                                        | Descripción del campo                                                                                                           |
|---------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>M</b>            | <b>DNIS</b>                                             | Servicio de identificación del número marcado                                                                                   |
| <b>N</b>            | <b>ANI</b>                                              | Identificación automática de número                                                                                             |
| <b>O</b>            | <b>Entrante/Saliente</b>                                | Tipo de llamada                                                                                                                 |
| <b>P</b>            | <b>Estado</b>                                           | Visualiza el estado de la llamada                                                                                               |
| <b>Q</b>            | <b>Tiempo de Conversación</b>                           | Período de tiempo en que los agentes conversan en la llamada                                                                    |
| <b>R</b>            | <b>Tiempo de Espera</b>                                 | Tiempo total que la llamada esperará hasta ser atendida (velocidad de respuesta)                                                |
| <b>S</b>            | <b>Tiempo de Retención</b>                              | Período de tiempo total que un agente ha colocado la llamada en retención                                                       |
| <b>T</b>            | <b>Tiempo de Espera en Cola de una Llamada</b>          | Período de tiempo que la llamada ha esperado en la cola ACD                                                                     |
| <b>U</b>            | <b>Tiempo de Llamada</b>                                | Período de tiempo que la extensión de agente ha sonado mientras la llamada no se ha atendido                                    |
| <b>V</b>            | <b>Duración de Llamada</b>                              | Tiempo que ha transcurrido en total en el sistema desde el momento en que la llamada ha entrado hasta que ha salido del sistema |
| <b>W</b>            | <b>Transferido</b>                                      | Sí/No                                                                                                                           |
| <b>X</b>            | <b>No Atendido</b>                                      | Sí/No                                                                                                                           |
| <b>Y</b>            | <b>Conferencia</b>                                      | Sí/No                                                                                                                           |
| <b>Z</b>            | <b>Traspaso Llamadas del Grupo</b>                      | Sólo si la llamada se ha desbordado de otro grupo ACD                                                                           |
| <b>AA</b>           | <b>El Agente Que No Atendió la Llamada</b>              | Sólo cuando el agente a quien va dirigida una llamada no la atiende y la llamada se transfiere a <i>Destino de No Atendido</i>  |
| <b>AB</b>           | <b>Extensión Sin Respuesta De</b>                       | Número de extensión del agente del que se ha transferido la llamada en caso de <i>No Atendido</i>                               |
| <b>AC</b>           | <b>El Agente De Que Ha Sido Transferida</b>             | Nombre del agente que ha transferido la llamada                                                                                 |
| <b>AD</b>           | <b>Extensión Transferida De</b>                         | Número de extensión del agente que ha realizado la transferencia                                                                |
| <b>AE</b>           | <b>El Agente Al Que Ha Sido Transferido El Llamante</b> | Nombre del agente al que se ha transferido la llamada                                                                           |
| <b>AF</b>           | <b>Extensión/Número Marcado Transferido A</b>           | Extensión o número marcado al que se ha transferido la llamada                                                                  |
| <b>AG</b>           | <b>Extensión/Número Marcado para Conferencia</b>        | Extensión o número marcado para la conferencia                                                                                  |
| <b>AH</b>           | <b>ID Agente</b>                                        | Número de ID del agente                                                                                                         |



## Registro Agentes

Al exportar los datos del Registro Agentes se crea un archivo .csv, que contiene los campos siguientes:

| Columna en el Excel | Nombre del campo                        | Descripción del campo                                                                                   |
|---------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A                   | Fecha y Hora de Conexión en Sistema     | Fecha y hora de conexión del agente                                                                     |
| B                   | Fecha y Hora de Desconexión del Sistema | Fecha y hora de desconexión del agente                                                                  |
| C                   | Nombre Agente                           | Nombre del agente                                                                                       |
| D                   | Nombre Grupo                            | Nombre del grupo                                                                                        |
| E                   | Extensión                               | Número de la extensión                                                                                  |
| F                   | Duración de Conexión Agente             | Período de tiempo total en que un agente ha estado conectado                                            |
| G                   | Tiempo Pausa                            | Período de tiempo total en que un agente ha realizado una pausa                                         |
| H                   | Tiempo Ocupado                          | Período de tiempo total en que un agente ha estado ocupado                                              |
| I                   | Tiempo Libre                            | Período de tiempo total en que un agente ha estado libre                                                |
| J                   | Tiempo Baja Temporal                    | Tiempo total que ha pasado un agente realizando actividades de Baja temporal                            |
| K                   | Total Llamadas ACD Entrantes            | Número total de llamadas ACD entregadas al agente                                                       |
| L                   | Total Llamadas No ACD Entrantes         | Número total de llamadas No ACD entregadas al agente                                                    |
| M                   | Total Llamadas No ACD Atendidas         | Número total de llamadas No ACD atendidas por el agente                                                 |
| N                   | Total Llamadas Entrantes                | Número total de llamadas entregadas al agente                                                           |
| O                   | Total Llamadas Perdidas                 | Número total de llamadas que ha colgado el interlocutor llamante antes de que el agente haya contestado |
| P                   | Total Llamadas Atendidas                | Número total de llamadas atendidas por el agente                                                        |
| Q                   | ID Agente                               | Número de ID del agente (disponible para el Modo Agente NCV)                                            |

**Copyright:**

Este material está protegido con copyright por Panasonic Communications Co., Ltd., y puede ser reproducido para el uso interno sólo. Toda reproducción, total o parcial, está prohibida sin el consentimiento escrito del Panasonic Communications Co., Ltd.

© 2007 Panasonic Communications Co., Ltd. Reservados todos los derechos.