

Alcatel **OmniPCX Office**

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplicación Estadísticas

Guía del usuario



NOTA

Las especificaciones del producto contenidas en este documento pueden evolucionar sin información previa. Es posible que no se ofrezcan todos los productos y servicios descritos en este documento en todos los países. Para obtener las informaciones más recientes, ponerse en contacto con el representante de Alcatel o con su vendedor.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Todos los derechos reservados para todos los países. Este documento no debe ser reproducido, incluso parcialmente, sin la autorización explícita de Alcatel.

Los logos Alcatel® y Alcatel son marcas registradas pertenecientes a Alcatel. Toda otra marca citada es propiedad de la sociedad que la registró.

Este manual ha sido actualizado para la versión R3.1.

La marca CE indica que este producto cumple con las directivas comunitarias siguientes:

- 89/336/CEE (Compatibilidad electromagnética)
- 73/23/CEE (Seguridad Baja Tensión)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Guía del usuario

Capítulo 1 Presentación general

1-1	Presentación de la aplicación Estadísticas	1. 1
1-1-1	Qué es la aplicación Estadísticas.....	1. 1
1-1-2	Presentación de la interfaz	1. 1
1-2	Conexión y desconexión	1. 2
1-2-1	Abrir la aplicación Estadísticas con conexión local.....	1. 2
1-2-2	Abrir la aplicación Estadísticas con conexión remota	1. 2
1-2-3	Abrir la aplicación Estadísticas localmente, sin conexión	1. 3
1-2-4	Consultar las estadísticas de los grupos y agentes.....	1. 3
1-2-5	Cerrar la aplicación Estadísticas.	1. 4

Capítulo 2 Configuración de la aplicación Estadísticas

2-1	Configurar el acceso a la aplicación Estadísticas	2. 1
2-2	Configuración de los períodos estadísticos	2. 2
2-2-1	Configurar los períodos de las estadísticas para las Estadísticas de llamadas	2. 2
2-2-2	Comparar los períodos estadísticos para la Tasa de ocupación de las líneas.....	2. 2
2-2-3	Configurar los períodos de las estadísticas para ACD	2. 3
2-3	Configuración del tipo de gráfico	2. 4
2-3-1	Configurar el tipo de gráfico para Estadísticas de llamadas	2. 4

2-3-2	Configurar el tipo de gráfico para la Tasa de ocupación de las líneas	2. 4
2-3-3	Configuración del tipo de gráfico para ACD	2. 5
2-4	Configurar las estadísticas de las llamadas	2. 6
2-4-1	Configurar por aplicación	2. 6
2-4-2	Configurar por línea	2. 7
2-5	Configuración de la impresión automática	2. 7
2-5-1	Configurar la impresión automática de las estadísticas de agentes.....	2. 7
2-5-2	Configurar la impresión automática de las estadísticas de grupos	2. 8
2-5-3	Configurar los perfiles de impresión automática.....	2. 8
2-6	Establecer los agentes	2. 9
2-6-1	Establecer qué agentes analizar	2. 9
2-7	Establecer el grupo	2. 9
2-7-1	Establecer qué grupos analizar	2. 9

Capítulo 3

Consultar las estadísticas

3-1	Estadísticas gráficas	3. 1
3-1-1	Visualizar estadísticas en gráficos	3. 1
3-2	Estadísticas de duración	3. 1
3-2-1	Visualizar las estadísticas de agentes en duración	3. 1
3-2-2	Visualizar las estadísticas de grupos en duración.....	3. 2
3-3	Estadísticas de valores absolutos	3. 2
3-3-1	Visualizar las estadísticas de agentes en valores absolutos.....	3. 2
3-3-2	Visualizar las estadísticas de grupos en valores absolutos	3. 3
3-3-3	Visualizar Estadísticas de llamadas en valores absolutos	3. 4

3-4	Estadísticas de valores relativos (porcentaje)	3. 4
3-4-1	Visualizar las estadísticas de grupos en valores relativos (porcentaje) ...	3. 4
3-5	Calificaciones	3. 5
3-5-1	Consultar las estadísticas de llamadas en función de las calificaciones	3. 5
3-5-2	Consultar las estadísticas de duración en función de las calificaciones	3. 6
3-6	Establecer los tipos de llamada para las estadísticas de grupos	
3. 6		
3-7	Establecer los tipos de duración para las estadísticas de grupos	3. 7
3-8	Tasa de ocupación de las vías	3. 8
3-8-1	Consultar las estadísticas sobre la tasa de ocupación de las líneas.....	3. 8
3-8-2	Consultar las estadísticas sobre la tasa de saturación de las líneas.....	3. 9
3-8-3	Consultar los períodos de saturación de las líneas.....	3. 9
3-9	Lista de llamadas perdidas	3. 9
3-9-1	Consultar la lista de llamadas perdidas.....	3. 9

1-1 Presentación de la aplicación Estadísticas

1-1-1 Qué es la aplicación Estadísticas

La aplicación **Estadísticas** es un programa de software que permite acceder a las estadísticas diarias sobre grupos, agentes, líneas y llamadas. Estos datos se presentan en forma de tablas, gráficos, o ambos.

Los principales objetivos de esta aplicación son:

1. Presentar las estadísticas bajo forma de:
 - Gráfico,
 - Duración,
 - Valores absolutos,
 - Valores relativos (porcentaje).
2. Configuración de los períodos estadísticos.
3. Configuración del tipo de gráfico.
4. Configuración de las estadísticas.
5. Configuración de la impresión automática.

1-1-2 Presentación de la interfaz

El prototipo de página de esta aplicación constaría de tres áreas principales:

- Área de pestañas superior.
- Área central de la pantalla.
- Área de pestañas inferior.

Área de pestañas superior

Permite acceder a los diferentes tipos de presentación de las estadísticas o a la configuración de la impresión automática.

Área central de la pantalla

Permite ver los elementos que va a utilizar para elaborar las estadísticas y consultar información sobre las pestañas seleccionadas.

Área de pestañas inferior

Permite acceder a las diferentes opciones de configuración de estadísticas de la aplicación Estadísticas.

1-2 Conexión y desconexión

1-2-1 Abrir la aplicación Estadísticas con conexión local

La aplicación **Estadísticas** permite elaborar estadísticas con conexión local, con conexión remota y en local sin conexión.

Procedimiento

Para abrir la aplicación **Estadísticas** en conexión local, proceda como se explica a continuación:

1. Seleccione la aplicación **Statistic Manager** que se encuentra en el administrador de programas. Se abrirá la ventana **Statistic Manager**.

Las funciones a las que se accede desde esta ventana son las siguientes:

- **Configuración:** permite configurar la aplicación Statistic Manager.
 - **Estadísticas de llamadas:** permite acceder a las estadísticas relativas a las llamadas.
 - **Tasa de ocupación de las líneas:** permite acceder a los datos sobre los recursos internos del centro de llamadas.
 - **ACD:** permite acceder a las estadísticas de los grupos y agentes, y configurar la impresión automática de estas estadísticas.
2. En el menú **Configuración**, compruebe está seleccionada la opción que **Pbx server** con la dirección IP del Pbx correspondiente y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
 3. Seleccione la función que desea consultar. Se abrirá la ventan correspondiente a esta función.

1-2-2 Abrir la aplicación Estadísticas con conexión remota

La aplicación **Estadísticas** permite elaborar estadísticas con conexión remota, con conexión local y en local sin conexión.

Procedimiento

Para abrir la aplicación **Estadísticas** en conexión remota, proceda como se explica a continuación :

1. Abra una conexión **PM5** en el servidor remoto.
2. Indique la dirección IP utilizada para esta conexión ejecutando el comando **Ipconfig** en DOS, o compruebe la dirección PPP de la placa de CPU del sistema en el menú **PM5/hardware y límites/placas Ip/dirección IP** del PABX

Nota: Normalmente, el valor es 10.168.92.100.

3. Introduzca esta dirección IP en el menú de la aplicación estadísticas **Estadísticas/Configuración/Pbx server/Dirección IP**.
4. Ejecute las estadísticas.

Atención: Según las estadísticas solicitadas, el tiempo de importación puede ser bastante considerable.

1-2-3 Abrir la aplicación Estadísticas localmente, sin conexión

La aplicación **Estadísticas** permite ver en local estadísticas basadas en los archivos de estadísticas ACD disponibles en el PC (en el disco duro o en otra unidad).

1. Seleccione la aplicación **Estadísticas** que se encuentra en el administrador de programas: se abrirá la ventana **Statistics Manager**.
2. Haga clic en **Configuración** y, a continuación, en **Local**.
3. Seleccione el directorio **Traza** en el que están almacenados los archivos estadísticos.
4. Seleccione la función que desea ver.

1-2-4 Consultar las estadísticas de los grupos y agentes

Procedimiento

1. Seleccione la aplicación **Statistic Manager** que se encuentra en el administrador de programas. Se abrirá la ventana **Statistic Manager**.
2. Haga clic en el botón **ACD**. Se abre la ventana **ACD**.

Las funciones a las que se accede desde esta ventana son las siguientes:

- **Estadísticas de grupos:** permite visualizar las estadísticas de los grupos de forma gráfica, en duración, en valores absolutos o en valores relativos (porcentaje).
- **Estadísticas de agentes:** permite visualizar las estadísticas de los agentes de forma gráfica, en duración, en valores absolutos o en valores relativos (porcentaje).
- **Impresión automática de estadísticas - grupos:** permite configurar la impresión automática de las estadísticas de grupos.

- **Impresión automática de estadísticas - agentes:** permite configurar la impresión automática de las estadísticas de agentes.

1-2-5 Cerrar la aplicación Estadísticas.

Procedimiento

Para cerrar la aplicación **Estadísticas**, proceda como se explica a continuación :

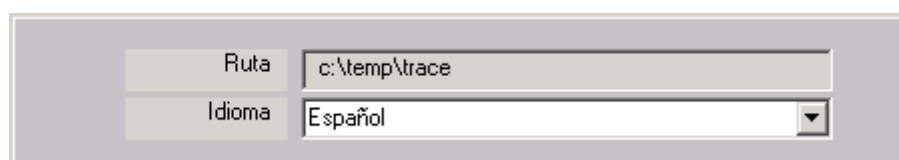
1. Cierre la ventana que tenga abierta. Se abrirá la ventana **Statistic Manager**.
2. Haga clic en el icono . La interfaz desaparece.

Configuración de la aplicación Estadísticas

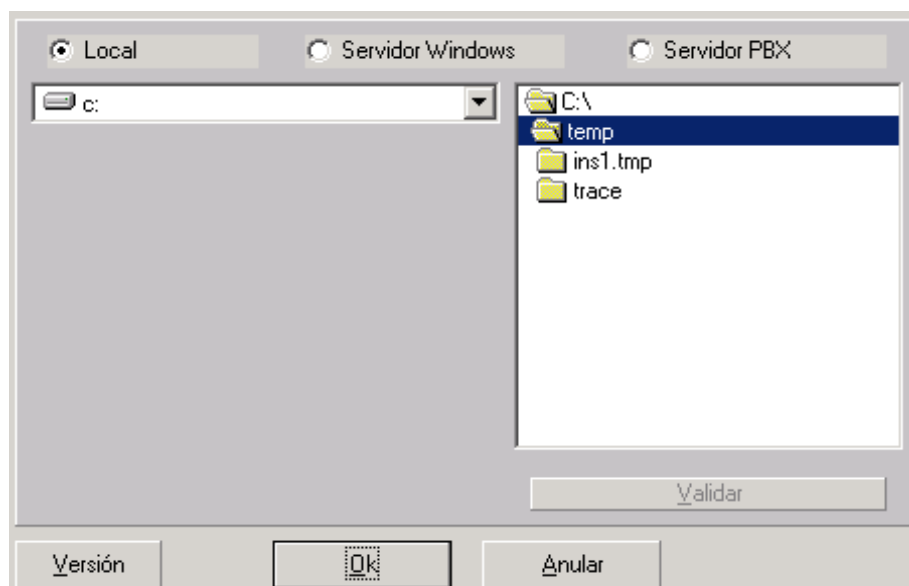
2-1 Configurar el acceso a la aplicación Estadísticas

Procedimiento

1. Abra la página de inicio de Statistic manager.
2. Haga clic en Configuración. La ventana se abre. Está dividida en dos áreas:
 - **Área superior:** permite seleccionar el idioma de visualización de la aplicación. Los idiomas disponibles en la lista desplegable son: francés, alemán, inglés, español, italiano y neerlandés.



- **Área inferior de botones:** permite seleccionar el servidor en el que va a utilizar la aplicación y la dirección IP que se introduce con uno de los tres botones.



Nota: Para saber cuál es la versión de la aplicación, haga clic en Versión, en el área inferior de la ventana.

3. Elija el idioma en la lista desplegable de la zona superior.
4. Seleccione **PBX Server** y, a continuación, introduzca la dirección IP del sistema en el campo **Dirección IP**.

Nota: Seleccione Windows server si existe algún servidor ajeno al sistema, o Local si desea elaborar las estadísticas utilizando los archivos disponibles en el disco local de su PC.

5. Haga clic en **Validar** para confirmar los datos.

6. Haga clic en **Aceptar**.

2-2 Configuración de los períodos estadísticos

2-2-1 Configurar los períodos de las estadísticas para las Estadísticas de llamadas

Procedimiento

1. Abra la ventana **Estadísticas de llamadas**.
2. Haga clic en el botón **Estadísticas**. Se abrirá la ventana de configuración. Los períodos se pueden configurar utilizando tres criterios distintos:
 - **Diario**: permite seleccionar un día completo o un rango horario, y optar por la presentación en franjas de media hora o de una hora.
 - **Período**: permite configurar la frecuencia de las estadísticas con una fecha de inicio y una fecha de finalización del período.
 - **Mensual**: permite configurar la frecuencia de las estadísticas a partir de un mes determinado del calendario.
3. Seleccione los parámetros de configuración que mejor se adapten a sus necesidades y haga clic en **Aplicar** para validar los datos.
4. Haga clic en **Aceptar** para cerrar la ventana.

Nota: Para todas estas selecciones, es posible establecer una franja horaria a lo largo de 24 horas, o bien en función de un valor configurado en los menús desplegables de la opción Entre.

2-2-2 Comparar los períodos estadísticos para la Tasa de ocupación de las líneas

Procedimiento

1. Abra la ventana **Tasa de ocupación de las líneas**.
2. Haga clic en el botón **Estadísticas**. Se abrirá la ventana de configuración. Los períodos de las estadísticas se pueden configurar utilizando tres criterios distintos:
 - **Diario**: permite seleccionar un día completo o un rango horario, y optar por la presentación en franjas de media hora o de una hora.
 - **Período**: permite configurar la frecuencia de las estadísticas con un día de inicio y un día de finalización del período.
 - **Mensual**: permite configurar la frecuencia de las estadísticas a partir de un mes determinado del calendario.

3. Seleccione los parámetros de configuración que mejor se adapten a sus necesidades y haga clic en **Aplicar** para validar los datos.

4. Haga clic en **Aceptar** para cerrar la ventana.

Nota: Para todas estas selecciones, es posible establecer una franja horaria a lo largo de 24 horas, o bien en función de un valor configurado en los menús desplegables de la opción Entre.

2-2-3 Configurar los períodos de las estadísticas para ACD

2-2-3-1 Configurar los períodos de las estadísticas para ACD - Estadísticas de agentes

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en el icono **Estadísticas de agentes**.
3. Haga clic en el botón **Estadísticas**. Se abrirá la ventana de configuración. Los períodos de las estadísticas se pueden configurar utilizando tres criterios distintos:
 - **Diario**: permite seleccionar un día completo o un rango horario, y optar por la presentación en franjas de media hora o de una hora.
 - **Período**: permite configurar la frecuencia de las estadísticas con un día de inicio y un día de finalización del período.
 - **Mensual**: permite configurar la frecuencia de las estadísticas a partir de un mes determinado del calendario.
4. Seleccione los parámetros de configuración que mejor se adapten a sus necesidades y haga clic en **Aplicar** para validar los datos.
5. Haga clic en **Aceptar** para cerrar la ventana.

Nota: Para todas estas selecciones, es posible establecer una franja horaria a lo largo de 24 horas, o bien en función de un valor configurado en los menús desplegables de la opción Entre.

2-2-3-2 Configurar los períodos de las estadísticas para ACD - Estadísticas de grupos

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en el icono **Estadísticas de grupos**.
3. Haga clic en el botón **Estadísticas**. Se abrirá la ventana de configuración. Los períodos de las estadísticas se pueden configurar utilizando tres criterios distintos:
 - **Diario**: permite seleccionar un día completo o un rango horario, y optar por la presentación en franjas de media hora o de una hora.

- **Período:** permite configurar la frecuencia de las estadísticas con un día de inicio y un día de finalización del período.
 - **Mensual:** permite configurar la frecuencia de las estadísticas a partir de un mes determinado del calendario.
4. Seleccione los parámetros de configuración que mejor se adapten a sus necesidades y haga clic en **Aplicar** para validar los datos.
 5. Haga clic en **Aceptar** para cerrar la ventana.

Nota: Para todas estas selecciones, es posible establecer una franja horaria a lo largo de 24 horas, o bien en función de un valor configurado en los menús desplegables de la opción Entre.

2-3 Configuración del tipo de gráfico

2-3-1 Configurar el tipo de gráfico para Estadísticas de llamadas

Procedimiento

1. Abra la ventana **Estadísticas de llamadas**.
2. Haga clic en el botón **Opciones**. Se abrirá la ventana de configuración. Está dividida en cuatro áreas:
 - **Aspecto:** permite configurar el color de los gráficos.
 - **Cuadrícula:** permite configurar el tipo de cuadrícula de los gráficos.
 - **Gráfico:** permite seleccionar el tipo de gráfico.
 - **Opción:** permite seleccionar el tipo de llamada cuyas estadísticas se van a reflejar en el gráfico. Esta información se verá en la pestaña **Valor absoluto**.
3. Modifique los parámetros como desee.
4. Haga clic en **Aceptar** para confirmar los datos.

2-3-2 Configurar el tipo de gráfico para la Tasa de ocupación de las líneas

Procedimiento

1. Abra la ventana **Tasa de ocupación de las líneas**.
2. Haga clic en el botón **Opciones**. Se abrirá la ventana de configuración. Está dividida en cuatro áreas:
 - **Aspecto:** permite configurar el color de los gráficos.
 - **Cuadrícula:** permite configurar el tipo de cuadrícula de los gráficos.
 - **Gráfico:** permite seleccionar el tipo de gráfico.
 - **Opción:** permite seleccionar el tipo de llamada cuyas estadísticas se van a reflejar en el gráfico. Esta información se verá en la pestaña **Valor absoluto**.

3. Modifique los parámetros como desee.
4. Haga clic en **Aceptar** para confirmar los datos.

2-3-3 Configuración del tipo de gráfico para ACD

2-3-3-1 Configurar el tipo de gráfico para ACD - Estadísticas de grupos

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en el icono **Estadísticas de grupos**.
3. Haga clic en el botón **Opciones gráficas**. Se abrirá la ventana de configuración. Está dividida en cuatro áreas:
 - **Área superior**: permite seleccionar el color de los gráficos.
 - **Área central**: permite seleccionar el tipo de gráfico.
 - **Área de Síntesis**: permite establecer sobre qué tipo de llamada se van a elaborar las estadísticas. El usuario puede elegir entre *Llamadas entrantes* (agrupa las llamadas atendidas, las rechazadas, las perdidas, las recibida fuera de servicio, las recibidas durante el día y los grupos seleccionados) y *Llamadas atendidas* (agrupa las llamadas ACD directas, las llamadas en espera, las esperas superiores a S1 las esperas superiores a S2, para el día y los grupos elegidos).
 - **Área de Magnitudes**: permite seleccionar el tipo de visualización del gráfico seleccionando *Valores absolutos* o *Duración*.
4. Modifique los parámetros como desee.
5. Haga clic en **Aceptar** para confirmar los datos.

2-3-3-2 Configurar el tipo de gráfico para ACD - Estadísticas de agentes

Procedimiento

1. Abrir la ventana **ACD**.
2. Haga clic en el icono **Estadísticas de agentes**.
3. Haga clic en el botón **Opciones**. Se abrirá la ventana de configuración. Está dividida en cuatro áreas:

- **Área superior:** permite seleccionar el color de los gráficos.
 - **Área central:** permite seleccionar el tipo de gráfico.
 - **Área de Síntesis:** permite agrupar:
 - **Número de llamadas:** agrupa las llamadas ACD, las llamadas entrantes, las llamadas salientes, las llamadas recibidas durante el servicio, las llamadas recibidas fuera de servicio, las llamadas sin respuesta, las ausencias momentáneas y los trabajos complementarios.
 - **Duraciones totales:** abarca el conjunto de conversaciones ACD, timbres ACD y otras conversaciones, para un día, un agente (o varios) y su(s) grupo(s) correspondiente(s) determinados.
 - **Duración media:** abarca las conversaciones ACD, los timbres ACD y otras conversaciones, para un día, un agente (o varios) y su(s) grupo(s) correspondiente(s) determinados.
 - **Área de Configuración:** permite establecer los gráficos sobre estados particulares.
4. Modifique los parámetros como desee.
 5. Haga clic en **Aceptar** para confirmar los datos.

2-4 Configurar las estadísticas de las llamadas

2-4-1 Configurar por aplicación

El programa **Estadísticas** permite seleccionar la aplicación cuyas estadística desee elaborar.

Procedimiento

1. Abra la ventana **Estadísticas de llamadas**.
 2. Haga clic en el botón **Parámetros**.
 3. En el área **Parámetros**, seleccione **Por aplicación**. Aparece la lista desplegable **Lista de aplicaciones**.
 4. Seleccione la aplicación cuyas estadísticas desee elaborar, que aparecerá en el área **Aplicaciones seleccionadas**.
 5. En el área **Umbral**, defina (en segundos) los umbrales **T1** y **T2**.
- Nota: De forma predeterminada, T1 y T2 están a 0. El valor de estos dos parámetros permite calcular y actualizar los campos "Número de llamadas cuya duración es $\leq T1$ " y "Número de llamadas cuya duración es $\geq T2$ ".*
6. Haga clic en **Aplicar** para confirmar.
 7. Haga clic en **Aceptar**.

2-4-2 Configurar por línea

El programa **Estadísticas** permite seleccionar las líneas cuyas estadísticas desee elaborar.

Procedimiento

1. Abra la ventana **Estadísticas de llamadas**.
2. Haga clic en el botón **Parámetros**.
3. En el área **Parámetros**, seleccione **Por línea**. A la derecha de la ventana, aparece el área **Selección de las líneas**.
4. Active las casillas correspondientes a las líneas cuyas estadísticas desee elaborar.
5. En el área **Umbral**, defina (en segundos) los umbrales **T1** y **T2**.
Nota: De forma predeterminada, T1 y T2 están a 0. El valor de estos dos parámetros permite calcular y actualizar los campos "Número de llamadas cuya duración es $\leq T1$ " y "Número de llamadas cuya duración es $\geq T2$ ".
6. Haga clic en **Aplicar** para confirmar los datos.
7. Haga clic en **Aceptar**.

2-5 Configuración de la impresión automática

2-5-1 Configurar la impresión automática de las estadísticas de agentes

La aplicación **Estadísticas** permite programar edición automática que permita imprimir las estadísticas diarias a determinadas horas del día. Se pueden programar hasta 8 impresiones diarias.

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en **Impresión automática de estadísticas - agentes**. La ventana se abre.
3. Haga clic en la pestaña **Parámetros de impresión**.
4. En el área **Parámetros generales**, establezca el tipo de impresión.
5. Seleccione el rango horario y la frecuencia de impresión automática.
6. En el área de la derecha, defina:
 - la hora de edición automática,
 - el o los números de grupo incluidos,
 - el o los perfiles de impresión coincidentes con los perfiles 1, 2, 3 ó 4 establecidos.
 - el número de agente (para la impresión de estadísticas de agentes únicamente).

Nota: Para seleccionar a todos los agentes, escriba 99 en la columna Agente.

7. Haga clic en **Aplicar** para confirmar los datos.

8. Haga clic en **Aceptar**.

Nota: Las estadísticas también se pueden imprimir manualmente desde la pantalla Estadísticas de los grupos haciendo clic en la pestaña Impresión.

2-5-2 Configurar la impresión automática de las estadísticas de grupos

La aplicación **Estadísticas** permite programar que las estadísticas de cada día se impriman automáticamente a determinadas horas. Se pueden programar hasta 8 impresiones diarias.

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en **Impresión automática de estadísticas - grupos**. La ventana se abre.
3. Haga clic en la pestaña **Parámetros de impresión**.
4. En el área **Parámetros generales**, establezca el tipo de impresión.
5. Seleccione el rango horario y la frecuencia de impresión automática.
6. En el área de la derecha, defina:
 - la hora de edición automática,
 - el o los números de grupo incluidos en la impresión,
 - el o los perfiles de impresión coincidentes con los perfiles 1, 2, 3 ó 4 establecidos.
7. Haga clic en **Aplicar** para confirmar los datos.
8. Haga clic en **Aceptar**.

Nota: Las estadísticas también se pueden imprimir manualmente desde la pantalla Estadísticas de los agentes haciendo clic en la pestaña Impresión.

2-5-3 Configurar los perfiles de impresión automática

La aplicación **Estadísticas** permite editar cuatro tipos de perfil de impresión, según las necesidades de análisis.

Procedimiento

1. Abra la ventana ACD.
2. Según el tipo de impresión automática que desee configurar, haga clic en **Impresión automática de estadísticas - agentes** o en **Impresión automática de estadísticas - grupos**.
3. Haga clic en la pestaña **Perfil 1, 2, 3 ó 4**.

4. Para cada perfil, seleccione las diferentes pantallas de estadísticas que desee imprimir, activando las correspondientes casillas.
5. Haga clic en **Aplicar** para confirmar los datos.
6. Haga clic en **Aceptar**.

2-6 Establecer los agentes

2-6-1 Establecer qué agentes analizar

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en **Estadísticas de agentes**.
3. Haga clic en el botón **Estadísticas**.
4. En la lista desplegable del área **Agente**, seleccione el número del agente cuyas estadísticas desee elaborar.

Nota: Si desea elaborar las estadísticas de todos los agentes, seleccione Todos.

5. En el área **Grupo**, active la casilla del o los grupos a los que pertenezca el agente.
6. Haga clic en **Aplicar** para confirmar los datos.
7. Haga clic en **Aceptar**.

2-7 Establecer el grupo

2-7-1 Establecer qué grupos analizar

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en **Estadísticas de grupos**.
3. Haga clic en el botón **Estadísticas**.
4. En el área **Grupo**, active las casillas correspondientes a los grupos cuyas estadísticas desee elaborar.
5. Haga clic en **Aplicar** para confirmar.
6. Haga clic en **Aceptar**.

3-1 Estadísticas gráficas

3-1-1 Visualizar estadísticas en gráficos

Procedimiento

1. Abra la página de inicio **Statistic manager**.
2. Seleccione la función cuyas estadísticas desee consultar. La ventana seleccionada se abre.
3. Haga clic en la pestaña **Gráfico**. Aparece la representación gráfica de las estadísticas.

3-2 Estadísticas de duración

3-2-1 Visualizar las estadísticas de agentes en duración

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en el icono **Estadísticas de agentes**. La ventana se abre.
3. Haga clic en la pestaña **Tabla de duraciones**. Las estadísticas disponibles en duración son las siguientes:
 - **Media com. ACD**: duración total de conversación ACD/número de llamadas ACD respondidas por el agente.
 - **Media de timbre ACD**: duración total del timbre de las llamadas ACD llegadas al puesto del agente (fase de timbre)/número de llamadas ACD contestadas por el agente.
 - **Media de Otras Com.**: duración en que la línea del puesto del agente se encuentra ocupada ("Entrante" y "Saliente") exceptuando las llamadas con origen en el servidor ACD/número de veces en que el puesto ha estado ocupado, exceptuando las llamadas ACD.
 - **Ocupación total**: duración total de las llamadas del servidor ACD durante la fase de timbre + duración de las conversaciones ACD + duración de las Otras comunicaciones ("Entrante" y "Saliente").
 - **Total com. ACD**: duración total de conversación de las llamadas ACD respondidas por el agente.
 - **Total Otras com.**: duración de la ocupación de la línea del puesto del agente ("Entrante" y "Saliente") exceptuando las llamadas con origen en la ACD.
 - **Total Ausencia Momentánea**: duración total que el agente ha permanecido en el estado "Trabajo complementario".
 - **Total en Servicio**: duración total que el agente ha estado conectado (en servicio).

3-2-2 Visualizar las estadísticas de grupos en duración

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en el icono **Estadísticas de grupos**. La ventana se abre.
3. Haga clic en la pestaña **Duración**. Se muestran las estadísticas correspondientes a los siguientes elementos:
 - **Duración media de ocupación:** duración total de las llamadas atendidas (tiempo transcurrido entre el saludo y el final de la comunicación), dividida por el número de llamadas atendidas.
 - **Duración media de encaminamiento:** duración total del encaminamiento de las llamadas atendidas, dividida por el número de llamadas atendidas. La duración de los saludos se cuenta en el tiempo de encaminamiento.
 - **Duración media de la espera:** duración total de las llamadas en cola de espera, dividida por el número de llamadas atendidas que han tenido que esperar.
 - **Duración media del timbre:** duración total de las llamadas atendidas mientras sonaba el timbre, dividida por el número de llamadas atendidas.
 - **Duración media de la conversación:** duración total de las llamadas atendidas en conversación, dividida por el número de llamadas atendidas.
 - **Duración media de las llamadas perdidas:** duración total de las llamadas en espera antes de que el llamante desista (el llamante cuelga antes de que le atienda un agente), dividida por el número de llamadas perdidas.
 - **Número de llamadas perdidas:** duración total de las llamadas perdidas porque decidieron colgar mientras estaban en cola de espera, o mientras estaban siendo transferidas tras abandonar la cola de espera. Estas llamadas han pasado por la cola de espera. Constituyen un subconjunto del contador.
 - **Número de nº de informe:** número de llamadas dirigidas al número de informe (se programa en *PM5/Centro de llamadas/Servicio ACD/Parámetros Generales/pestaña General*) tras una situación preocupante (grupo abierto sin ningún agente asignado, o llamada en espera mientras que el último agente se retira del servicio, por ejemplo). La primera llamada se dirige al número de informe y las siguientes a la cola de espera.

3-3 Estadísticas de valores absolutos

3-3-1 Visualizar las estadísticas de agentes en valores absolutos

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en el icono **Estadísticas de agentes**. La ventana se abre.
3. Haga clic en la pestaña **Tabla de llamadas**. Se muestran las estadísticas correspondientes a los siguientes elementos:

- **Llamadas ACD:** número de llamadas ACD contestadas por el agente.
- **Llamadas "Entrantes":** número de llamadas de fuera de la ACD que llegan al puesto del agente (llamadas externas SDA o internas destinadas al puesto).
- **Llamadas "Salientes":** número de llamadas fuera de la ACD que realiza el agente (llamadas internas o externas destinadas al puesto).

Atención: esto solo es posible si el protocolo permite obtener la información; si no, todas las llamadas "fuera de la ACD" u "Otras" se unen en la columna Llamadas "Entrantes".

- **Sin respuesta:** número de llamadas originadas en la ACD a las que el agente no ha respondido.

Nota: Puede haber varias llamadas sin responder para un mismo número de llamada entrante.

- **Ausencia momentánea:** número de veces que se ha pasado al estado "Ausencia momentánea".
- **Trabajo complementario:** número de veces que se ha pasado al estado "Trabajo complementario".
- **En servicio:** número de veces que el agente se ha puesto "En servicio".
- **Fuera de servicio:** número de veces que el agente ha pasado al estado "Fuera de servicio".

3-3-2 Visualizar las estadísticas de grupos en valores absolutos

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en el icono **Estadísticas de grupos**. La ventana se abre.
3. Haga clic en la pestaña **Valor absoluto**. Se muestran las estadísticas correspondientes a los siguientes elementos:
 - **Llamadas entrantes:** número total de llamadas que han llegado a la cadena de distribución de llamadas.
 - **Llamadas atendidas:** número de llamadas ACD trasladadas a un agente que han logrado comunicación, sea cual sea el grupo (solicitado o saturado).
 - **Llamadas en espera:** Llamadas en cola: número de llamadas puestas en cola antes de que ser atendidas (conectadas con el cliente):
 - **Espera > S1:** número de llamadas cuyo período de espera es superior al umbral S1. Este contador es un subconjunto del contador "Llamadas en cola".
 - **Espera > S2:** número de llamadas cuyo período de espera es superior al umbral S2. Este contador es un subconjunto del contador "Espera > S1".
 - **Llamadas rechazadas:** número de llamadas que se han rechazado, por saturación de la cola de espera o bien porque no hay ningún agente definido en un grupo determinado.

- **Llamadas perdidas:** número de llamadas que han abandonado la ACD porque el llamante cuelga antes de entrar en comunicación con un agente, sea cual sea la fase de encaminamiento de la llamada.
- **Llamadas fuera de servicio:** número de llamadas realizadas mientras el grupo permanecía cerrado.
- **Llamadas en desbordamiento:** número de llamadas atendidas por un agente perteneciente al grupo de desbordamiento del grupo solicitado. Este contador es un subconjunto del contador "Llamadas atendidas".

Nota: S1 y S2 son dos valores de umbral que se configuran mediante PM5/Servicio ACD/Parámetros generales/pestaña General.

3-3-3 Visualizar Estadísticas de llamadas en valores absolutos

Procedimiento

1. Abra la ventana **Estadísticas de llamadas**.
2. Haga clic en la pestaña **Valor absoluto**. La información sobre las líneas se muestra en valores absolutos. La información suministrada es la siguiente:
 - Número total de llamadas.
 - Número de llamadas cuya duración es inferior a T1.
 - Número de llamadas cuya duración es superior a T2.
 - Duración total de las llamadas.
 - Duración media de las llamadas = duración total de las llamadas / número total de llamadas.
 - Duración máxima de una llamada.
 - Duración mínima de una llamada.

3-4 Estadísticas de valores relativos (porcentaje)

3-4-1 Visualizar las estadísticas de grupos en valores relativos (porcentaje)

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en el icono **Estadísticas de grupos**. La ventana se abre.
3. Haga clic en la pestaña **Porcentaje**. Se muestran las estadísticas correspondientes a los siguientes elementos:

- **Llamadas entrantes:** número total de llamadas que han llegado a la cadena de distribución de llamadas.
- **Llamadas atendidas:** número de llamadas ACD trasladadas a un agente que han logrado comunicación, sea cual sea el grupo (solicitado o saturado).
- **Llamadas en espera:** Llamadas en cola: número de llamadas puestas en cola antes de que ser atendidas (conectadas con el cliente):
 - **Espera > S1:** número de llamadas cuyo período de espera es superior al umbral S1. Este contador es un subconjunto del contador "Llamadas en cola".
 - **Espera > S2:** número de llamadas cuyo período de espera es superior al umbral S2. Este contador es un subconjunto del contador "Espera > S1".
- **Llamadas rechazadas:** número de llamadas que se han rechazado, por saturación de la cola de espera o bien porque no hay ningún agente definido en un grupo determinado.
- **Llamadas perdidas:** número de llamadas que han abandonado la ACD porque el llamante cuelga antes de entrar en comunicación con un agente, sea cual sea la fase de encaminamiento de la llamada.
- **Llamadas fuera de servicio:** número de llamadas realizadas mientras el grupo permanecía cerrado.
- **Llamadas en desbordamiento:** número de llamadas atendidas por un agente perteneciente al grupo de desbordamiento del grupo solicitado. Este contador es un subconjunto del contador "Llamadas atendidas".

Nota: S1 y S2 son dos valores de umbral que se configuran mediante PM5/Servicio ACD/Parámetros generales/pestaña General.

3-5 Calificaciones

3-5-1 Consultar las estadísticas de llamadas en función de las calificaciones

En los parámetros generales de la ACD, se puede crear un máximo de 10 códigos de calificación. Mientras utiliza Agent assistant, el usuario puede asignar (o calificar) cada llamada atendida seleccionando uno de los códigos de calificación.

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en el icono **Estadísticas de agentes**.
3. Haga clic en la pestaña **Tabla de llamadas**. Aparece una tabla con las estadísticas sobre las llamadas en valores absolutos.
4. Haga clic en el botón **Opciones**. Aparece el área **Tabla de llamadas**.

5. Seleccione la casilla **Nº de llamadas/calificación**. Aparece la página de estados de calificación.

Nota: La casilla General está activada de forma predeterminada. La página General permite visualizar todas las llamadas.

6. Haga clic en **Aceptar**.

3-5-2 Consultar las estadísticas de duración en función de las calificaciones

Procedimiento

1. Abra la ventana **ACD**.
2. Haga clic en el icono **Estadísticas de agentes**.
3. Haga clic en la pestaña **Tabla de llamadas**.
4. Haga clic en el botón **Opciones**. Aparece el área **Tabla de duraciones**.
5. Seleccione una de estas opciones:
 - **Duración total/calificación**: para mostrar la duración total de las llamadas en función de sus estados de calificación.
 - **Duración med./calificación**: para mostrar la duración media de las llamadas en función de sus estados de calificación.
6. Haga clic en **Aceptar**.

Nota: La casilla General está activada de forma predeterminada. La página General permite visualizar la duración de todas las llamadas.

3-6 Establecer los tipos de llamada para las estadísticas de grupos

Se pueden elaborar estadísticas sobre los siguientes elementos:

- **Llamadas entrantes**: número total de llamadas que han llegado a la cadena de distribución de llamadas.
- **Llamadas atendidas**: número de llamadas ACD trasladadas a un agente que han logrado comunicación, sea cual sea el grupo (solicitado o saturado).
- **Llamadas en espera**: Llamadas en cola: número de llamadas puestas en cola antes de que ser atendidas (conectadas con el cliente), con:
 - **Espera > S1**: número de llamadas cuyo período de espera es superior al umbral S1. Este contador es un subconjunto del contador "Llamadas en cola".
 - **Espera > S2**: número de llamadas cuyo período de espera es superior al umbral S2. Este contador es un subconjunto del contador "Espera > S1".

- **Llamadas rechazadas:** número de llamadas que se han rechazado, por saturación de la cola de espera o bien porque no hay ningún agente definido en un grupo determinado.
- **Llamadas perdidas:** número de llamadas que han abandonado la ACD porque el llamante cuelga antes de entrar en comunicación con un agente, sea cual sea la fase de encaminamiento de la llamada.
- **Llamadas fuera de servicio:** número de llamadas realizadas mientras el grupo permanecía cerrado.
- **Llamadas en desbordamiento:** número de llamadas atendidas por un agente perteneciente al grupo de desbordamiento del grupo solicitado. Este contador es un subconjunto del contador *Llamadas atendidas*.

Nota: S1 y S2 son dos valores de umbral que se configuran mediante PM5/Servicio ACD/Parámetros generales/pestaña general.

3-7 Establecer los tipos de duración para las estadísticas de grupos

Las estadísticas de duración disponibles son las siguientes:

- **Duración media de ocupación:** duración total de las llamadas atendidas (tiempo transcurrido entre el saludo y el final de la comunicación), dividida por el número de llamadas atendidas.
- **Duración media de encaminamiento:** duración total del encaminamiento de las llamadas atendidas, dividida por el número de llamadas atendidas. La duración de los saludos se cuenta en el tiempo de encaminamiento.
- **Duración media de la espera:** duración total de las llamadas en cola de espera, dividida por el número de llamadas atendidas que han tenido que esperar.
- **Duración media del timbre:** duración total de las llamadas atendidas mientras sonaba el timbre, dividida por el número de llamadas atendidas.
- **Duración media de la conversación:** duración total de las llamadas atendidas en conversación, dividida por el número de llamadas atendidas.
- **Duración media de las llamadas perdidas:** duración total de las llamadas en cola de espera antes de que el llamante desista (el llamante cuelga antes de que le atienda un agente), dividida por el número de llamadas perdidas.

- **Número de llamadas perdidas:** duración total de las llamadas perdidas porque el llamante colgó mientras estaba en cola de espera, o mientras estaban siendo transferidas tras abandonar la cola de espera. Estas llamadas han pasado por la cola de espera. Constituyen un subconjunto del contador.
- **Salidas voluntarias:** número de llamadas que han abandonado voluntariamente (presionando la tecla *) la cola de espera sin colgar, para dejar un mensaje en el buzón de voz del grupo.
- **Nº de transferencia:** número de llamadas dirigidas al número de informe (se programa en PM5/Centro de Llamadas/Servicio ACD/Parámetros Generales/pestaña General) tras una situación preocupante (grupo abierto sin ningún agente asignado, o llamada en espera mientras que el último agente se retira del servicio, por ejemplo).

La primera llamada se dirige al número de informe y las siguientes a la cola de espera.

3-8 Tasa de ocupación de las vías

3-8-1 Consultar las estadísticas sobre la tasa de ocupación de las líneas

El índice de ocupación de las líneas es igual a la duración de la ocupación de la(s) líneas(s) en relación con la ocupación máxima. Los datos sobre las líneas permiten saber cómo se han utilizado los recursos internos del centro de llamadas.

Se puede calcular la tasa de ocupación de una línea determinada a partir de los criterios siguientes:

- **Diario:** la tasa de ocupación se calcula en franjas de media hora o de una hora y se representa para un período de 24 horas o un rango horario.
- **Período:** la tasa de ocupación se calcula en franjas de 24 horas para varios días consecutivos.
- **Mensual:** la tasa de ocupación se calcula en franjas de 24 horas.
- **Líneas:** la tasa de ocupación se calcula línea por línea o para varias líneas.

Procedimiento

1. Abra la ventana **Tasa de ocupación de las líneas**.
2. En la ventana **Tasa de ocupación de las líneas**, haga clic en la pestaña **Ocupación**. Se muestra la representación gráfica de la tasa de ocupación de las líneas.

3-8-2 Consultar las estadísticas sobre la tasa de saturación de las líneas

La tasa de saturación de las líneas es una tasa de ocupación al 100%. Equivale a un momento en que la(s) líneas(s) no puede(n) gestionar otras llamadas.

Procedimiento

1. Abra la ventana **Tasa de ocupación de las líneas**.
2. En la ventana **Tasa de ocupación de las líneas**, haga clic en la pestaña **Saturación**. La representación gráfica de la tasa de saturación de las líneas se muestra en valores relativos (porcentaje).

Nota: La tasa de saturación se calcula para un día determinado. Sólo se puede seleccionar un modo de estadísticas diario. Los modos de estadísticas Período y Mensual no permiten ver el índice de saturación.

3-8-3 Consultar los períodos de saturación de las líneas

La pantalla **Período de saturación de las líneas** muestra todos los períodos durante los que se han saturado las líneas.

Procedimiento

1. Abra la ventana **Tasa de ocupación de las líneas**.
2. En la ventana **Tasa de ocupación de las líneas**, haga clic en la pestaña **Período de saturación de las líneas**. Los períodos de saturación se muestran en forma de lista.

3-9 Lista de llamadas perdidas

3-9-1 Consultar la lista de llamadas perdidas

Las llamadas perdidas son aquellas que no llegan a la ACD cuando todas las líneas están saturadas.

Procedimiento

1. Abra la ventana **Estadísticas de llamadas**.
2. Haga clic en la pestaña **Lista de llamadas perdidas**. Aparece una ventana con información detallada sobre las llamadas perdidas:
 - Fecha.
 - Hora.
 - Línea.
 - Aplicación.
 - Número de origen.

- Número marcado.
- IUU (information de usuario a usuario).