Avaya Call Management System Supervisor

Revisión 14

Reportes

07-601590-ES

© Febrero de 2005 Avaya Inc. Todos los derechos reservados.

Aviso

Si bien se hicieron esfuerzos razonables para asegurar que la información contenida en este documento esté completa y exacta en el momento de su impresión, Avaya Inc. no puede asumir responsabilidad alguna por ningún error. En futuras versiones pueden incorporarse cambios y correcciones a la información contenida en este documento.

Exoneración de responsabilidad de la documentación

Avaya Inc. no es responsable de ninguna modificación, adición o eliminación con respecto a la versión original publicada de esta documentación a menos que dichas modificaciones, adiciones o eliminaciones hayan sido realizadas por Avaya.

Exoneración de responsabilidad de enlaces

Avaya Inc. no es responsable del contenido o confiabilidad de ningún sitio Web vinculado a que se haga referencia en otra parte de esta Documentación y Avaya no necesariamente aprueba los productos, los servicios o la información descritos u ofrecidos en los mismos. No podemos garantizar que estos enlaces funcionen siempre y no tenemos ningún control sobre la disponibilidad de las páginas vinculadas.

Licencia

El USO O LA INSTALACIÓN DEL PRODUCTO INDICAN LA ACEPTACIÓN POR PARTE DEL USUARIO FINAL DE LOS TÉRMINOS GENERALES DE LICENCIA DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA EN http://support.avaya.com/LicenseInfo/ ("TÉRMINOS GENERALES DE LICENCIA"). SI NO DESEA ESTAR OBLIGADO POR LOS TÉRMINOS GENERALES DE LICENCIA, NO UTILICE EL PRODUCTO. ADEMÁS DE LOS TÉRMINOS GENERALES DE LICENCIA, SE APLICARÁN AL PRODUCTO LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y RESTRICCIONES DE LA LICENCIA.

Avaya concede al Usuario Final una licencia dentro del alcance de los tipos de licencias que se describen a continuación. El número aplicable de licencias y unidades de capacidad para los cuales se concede la licencia será de uno (1), a menos que se especifique un número diferente de licencias o unidades de capacidad en la Documentación o en otros materiales disponibles para el Usuario Final. "Procesador Designado" significa un solo dispositivo computacional independiente. "Servidor" significa un Procesador Designado que aloja una aplicación de software a la que deben acceder varios usuarios. "Software" significa los programas de computadora en código de objeto, originalmente licenciados por Avaya y utilizados finalmente por el Usuario Final, ya sea como Productos independientes o como Hardware preinstalado. "Hardware" significa los Productos de hardware estándar, originalmente vendidos por Avaya y utilizados finalmente por el Usuario Final.

Tipo(s) de licencia:

Concurrent User License (CU) {Licencia de Usuarios Simultáneos (CU)}. El Usuario Final puede instalar y utilizar el Software en varios Procesadores Designados o en uno o más Servidores, siempre que sólo el número autorizado de Unidades acceda al Software y haga uso de éste en cualquier momento determinado. "Unidad" significa la unidad en que Avaya, a su discreción exclusiva, basa los precios de sus licencias y puede ser, sin limitarse a estos, un agente, puerto o usuario, una cuenta de correo electrónico o de correo de voz a nombre de una persona o cargo corporativo (por ejemplo, administrador de Web o servicio técnico de ayuda) o una entrada de directorio en la base de datos administrativa utilizada por el Producto que permite a un usuario hacer interfaz con el Software. Las Unidades pueden estar vinculadas a un Servidor específico identificado.

Derechos de propiedad intelectual

Salvo donde expresamente se declara otra cosa, el Producto está protegido por las leyes de derechos de propiedad intelectual y otras leyes referentes a derechos de propiedad. La reproducción, transferencia y/o uso no autorizados pueden constituir infracciones y delitos según las leyes aplicables.

Componentes

Ciertos programas de software o partes de los mismos que se incluyen en el Producto pueden contener software distribuido bajo convenios de proveedores ("Componentes de Terceros"), los que pueden contener términos que amplían o limitan los derechos a utilizar ciertas partes del Producto ("Términos del Proveedor"). La información que identifica a los Componentes de Terceros y los Términos del Proveedor que se les aplican están disponibles en el sitio Web de Avaya en: http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/

Avaya Toll Fraud Intervention (Intervención de Toll Fraud de Avaya)

Si usted sospecha que está siendo víctima de un Toll Fraude (fraude de Telecomunicaciones) y necesita asistencia o soporte técnico, llame al Technical Service Center Toll Fraud Intervention Hot line (Línea directa de intervención de fraude del Centro de servicio técnico) al +1-800-643-2353 para Estados Unidos y Canadá. Con respecto a usuarios de cualquier otro país, póngase en contacto con su distribuidor de Avaya o llame al +1 908-953-7276 para solicitar asistencia. Las vulnerabilidades de seguridad que se sospechen respecto a Productos de Avaya se deben informar a Avaya enviando un correo a: securityalerts@avaya.com.

Para obtener números de teléfono de soporte adicionales, consulte el sitio Web de Avaya: http://www.avaya.com/support

Marcas

Avaya es una marca de Avaya Inc.

Todas las marcas mencionadas en este documento que no son de Avaya son propiedad de sus respectivos propietarios.

Información de pedido de documentos:

Avaya Publications Center

Voz: +1-207-866-6701
1-800-457-1764 (llamada gratuita, sólo en EE.UU. y Canadá)

Fax: +1-207-626-7269
1-800-457-1764 (llamada gratuita, sólo en EE.UU. y Canadá)

Correo: Globalware Solutions
200 Ward Hill Avenue
Haverhill, MA 01835 USA
Atención: Avaya Account Manager

Web: http://www.avaya.com/support

Correo electrónico: totalware@gwsmail.com

Pedido: Documento Nº 07-300334-ES, versión 1.0
Mayo de 2005

Para obtener las versiones más recientes de la documentación, visite el sitio Web de soporte de Avaya:

http://www.avaya.com/support

Soporte de Avaya

Avaya ofrece un número de teléfono que usted puede utilizar para informar de problemas o hacer preguntas acerca de su centro de contactos. El número telefónico de soporte es 1- 800- 242- 2121 en Estados Unidos. Para obtener números de teléfono de soporte adicionales, consulte el sitio Web de Avaya: http://www.avaya.com/support

Avaya CMS Supervisor
Revisión 14
Reportes

Contenido

Prefacio

Objetivo . . . 18
Usuarios objetivo . . . 18
Visión general . . . 18
Convenciones y terminología . . . 19
Motivos de la reedición . . . 19
Disponibilidad . . . 20
Documentación relacionada . . . 21
Descripción de cambios . . . 21
Documentos de software . . . 21
Documentos de administración . . . 22
Documentos de hardware . . . 22
Documentos de Communication Manager . . . 22
Documentos de actualización de Avaya CMS . . . 23
Actualizaciones de carga base . . . 23
Actualizaciones de plataforma y migración de datos . . . 23
Actualización rápida (CUE) de Avaya Call Management System . . . 24
Sitios Web de documentación . . . 24
Soporte . . . 25

Introducción

Acerca de CMS y Supervisor . . . 27
Reportes disponibles . . . 28
Interacciones con las funciones del servidor de comunicaciones . . . 31
Cómo el CMS rastrea los datos de ACD . . . 31
Códigos de motivo AUX . . . 31
Terminología . . . 32
Requisitos previos para la administración del sistema . . . 34
Diccionario . . . 34
Administración de centros de llamadas . . . 34
Permisos del usuario . . . 34
Configuración del sistema . . . 34
Relaciones con otros subsistemas . . . 35
Tabla de ejecución de tareas . . . 35
CMS . . . 35
Diccionario . . . 35

Excepciones . . . 35
Creación de Script . . . 36
Permisos del usuario . . . 36
Estados de troncales, skill y agentes . . . 37
Estados de agentes . . . 37
Estados de skill . . . 39
Estados de troncales . . . 39
Frecuencia de actualización para reportes en tiempo real e integrados . . . 40
Velocidad de actualización más rápida permitida . . . 40
Velocidad de actualización por defecto . . . 40

Uso de reportes

Cómo se organiza este capítulo . . . 41
Acceso a los reportes . . . 41
Funciones del Diseñador de reportes y creación de script . . . 42
Diseñador de reportes . . . 42
Creación de Script . . . 42
Selección y ejecución de reportes . . . 43
Acerca de la selección de fechas de ejecución de reportes históricos . . . 43
Formas diferentes de seleccionar fechas . . . 43
Acerca de las ventanas de examinación . . . 43
Use la ventana Examinar fecha . . . 44
Ruta de navegación . . . 44
Procedimiento . . . 44
Use la ventana Examinar fechas . . . 44
Ruta de navegación . . . 44
Procedimiento . . . 45
Use la ventana Examinar mes . . . 46
Ruta de navegación . . . 46
Procedimiento . . . 46
Use la ventana Examinar meses . . . 47
Ruta de navegación . . . 47
Procedimiento . . . 47
Acerca de la selección de horas de ejecución de reportes históricos . . . 48
Selección de horas . . . 48
Use la ventana Examinar hora . . . 49
Ruta de navegación . . . 49
Procedimiento . . . 49
Salida y reinicio de reportes . . . 50
Salida de un reporte . . . 50
Reinicio de un reporte . . . 50
Barra de menúes Reporte . . . 51
Menú Reporte . . . 51
Menú Reporte . . . 51
Funciones de los elementos del menú . . . 51

Guardar como HTML . . . 53
Exploradores . . . 53
Selección de ubicación de Guardar como HTML . . . 53
Uso de Guardar como HTML . . . 54
Archivos de salida . . . 55
Plantillas . . . 55
Sin usar plantillas . . . 55
Uso de plantillas existentes . . . 56
Rótulos de plantillas Guardar como HTML . . . 56
Fuentes . . . 56
Editar . . . 57
Menú Editar . . . 57
Funciones de los elementos del menú . . . 57
Formato . . . 59
Menú Formato . . . 59
Funciones de los elementos del menú . . . 59
Herramientas . . . 60
Menú Herramientas . . . 60
Funciones de los elementos del menú . . . 60
Opciones . . . 61
Menú Opciones . . . 61
Funciones de los elementos del menú . . . 61
Edición y visualización de reportes . . . 62
Distribuciones de reportes . . . 62
Tipos de reportes . . . 62
¿Qué conforma un reporte? . . . 62
Tablas . . . 62
Gráficas . . . 64
Formateo de reportes de tablas . . . 65
Acceso a la ventana Opciones de formato de tabla . . . 65
Ficha General . . . 65
Parámetros de la ficha General . . . 65
Ficha Ordenar . . . 66
Uso de la ficha Ordenar . . . 66
Acerca de la ventana Opciones de formato de gráfica . . . 67
Acerca de las gráficas . . . 67
Acceso a la ventana Opciones de formato de gráfica . . . 67
Cómo afectan sus cambios a otros usuarios . . . 67
Temas relacionados . . . 67
Campos y ventana de la ficha General . . . 68
Ruta de navegación . . . 68
Ejemplo de la ficha General . . . 68
Campos y ventana de la ficha Efecto en 3D . . . 69
Temas relacionados . . . 69
Ruta de navegación . . . 69
Campos de la ficha 3D . . . 70
Campos y ventana de la ficha Eje . . . 71
Ruta de navegación . . . 71
Campos de la ficha Eje . . . 71

Campos y ventana de la ficha Tipo . . . 71
Ruta de navegación . . . 71
Campos de la ficha Tipo . . . 72
Campos y ventana de la ficha Título . . . 73
Ruta de navegación . . . 73
Campos de la ficha Título . . . 73
Campos y ventana de la ficha Referencias . . . 74
Ruta de navegación . . . 74
Campos de la ficha Referencias . . . 74
Campos y ventana de la ficha Rótulo de datos . . . 74
Ruta de navegación . . . 74
ECampos de la ficha Rótulo de datos . . . 75
Minimización de ventanas de salida del reporte . . . 76
Iconos relacionados con ventanas minimizadas del reporte . . . 76
Iconos relacionados con umbrales minimizados del reporte . . . 77
Menúes emergentes del botón derecho del ratón . . . 78
Rotación de una gráfica 3D . . . 80
Exportación de datos del reporte . . . 81
Valores predeterminados . . . 81
Formato del reporte . . . 81
Exportación de un reporte de datos . . . 81
Copia de reportes de gráficas . . . 83
Cambio de tamaño de ventanas y columnas del reporte . . . 84
Cambio de tamaño de una ventana . . . 84
Ventana de reporte estándar . . . 84
Ventana de reporte gráfico . . . 84
Cambio del ancho de una columna . . . 84
Configuración de los realces de umbrales de los reportes . . . 85
Reportes . . . 85
Entidades . . . 85
Activar y desactivar los realces . . . 85
Ejemplo . . . 86
Configuración de los realces de umbrales de los reportes . . . 87
Antes de empezar . . . 87
Procedimiento . . . 87
Consejos para configurar los realces de umbrales del reporte . . . 89
Configuraciones disponibles para el umbral del agente . . . 91
Configuraciones del umbral de Split/Skill disponible . . . 94
Acerca de las configuraciones de umbrales del Split/Skill . . . 94
Tabla de Split/Skill . . . 95
Configuraciones de umbral del VDN disponible . . . 97
Opciones del reporte . . . 100
Ficha Opciones - General . . . 101
Opciones . . . 101
Ficha Opciones - Colores del reporte . . . 103
Esquema . . . 103
Ficha Opciones - Colores del umbral . . . 104
Procedimiento . . . 104
Ficha Opciones - Formato del nombre . . . 105
Procedimiento . . . 105

Crear un nuevo esquema de colores para el reporte 106
Procedimiento 106
Crear un nuevo esquema de colores para el umbral 107
Procedimiento 107
Crear un nuevo formato del nombre 109

Reportes en Tiempo real

Organización de los reportes en tiempo real 111
Acerca de reportes en tiempo real 112
Introducción 112
Presentación 112
Diagrama del sistema de generación de reportes en tiempo real 113
Reportes Agente 114
Información general acerca de los reportes Agente 114
Qué contiene un reporte Agente 114
Organización de reportes Agente 114
Ventanas de selección y campos de entrada del reporte Agente 115
Campos de entrada del reporte Agente 115
Reporte Grupo de agentes 116
Información que debe conocer acerca de este reporte 116
Descripción del reporte Grupo de agentes 117
Reporte Agente 119
Información que debe conocer acerca de este reporte 119
Descripción de reporte Agente 120
Reporte Información del Agente 122
Información que debe conocer acerca de este reporte 122
Descripción del reporte Información del Agente 123
Reporte Información gráfica 127
Información que debe conocer acerca de este reporte 127
Descripción del reporte Información gráfica 128
Otros reportes 133
Información general acerca de otros reportes 133
Qué contienen los demás reportes 133
Organización de los demás reportes 133
Ventana de selección de los demás reportes 134
Reporte Resumen-Conteo de eventos 135
Información que debe conocer acerca de este reporte 135
Relaciones con otros subsistemas 135
Ventana de entrada Resumen-Conteo de eventos 136
Campos de entrada de Resumen-Conteo de eventos 136
Descripción del reporte Resumen-Conteo de eventos 137
Reporte Multi-ACD 138
Información que debe conocer acerca de este reporte 138
Ventana de entrada del reporte Multi-ACD 139
Campos de entrada del reporte Multi-ACD 140
Descripción de reporte Multi-ACD 141

Reporte Agente superior Multi-ACD 146
Información que debe conocer acerca de este reporte 146
Ventana de entrada del reporte Agente superior Multi-ACD 147
Campos de entrada del reporte Agente superior Multi-ACD 148
Descripción del reporte de agente superior Multi-ACD 148
Reportes Cola de espera/agente 154
Información general acerca de reportes de Cola de espera/agente 154
Qué contienen los reportes cola de espera/agente 154
Organización de reportes Cola de espera/agente 154
Ventana del selector y campos de entrada del reporte Cola de espera/agente 155
Campos de entrada del reporte Cola de espera/agente 155
Reporte Estado de la cola de espera/agente superior 156
Información que debe conocer acerca de este reporte 156
Descripción del reporte Estado de la cola de espera/agente superior 156
Reporte Estado de la cola de espera/agente 162
Información que debe conocer acerca de este reporte 162
Descripción del reporte Estado de la cola de espera/agente 162
Reporte Resumen-Cola de espera/agente 168
Información que debe conocer acerca de este reporte 168
Descripción del reporte Resumen-Cola de espera / agente 168
Reportes Split/Skill 171
Información general acerca de reportes Splits/Skills 171
Organización de reportes Splits/Skills 171
Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill 173
Ventana de selección de reportes Split/Skill 173
Campos de entrada del reporte Split/Skill 173
Reporte de split/skill actual comparado con el objetivo 174
Información que debe conocer acerca de este reporte 174
Reporte Estado del agente por ubicación de Split/Skill 175
Información que debe conocer acerca de este reporte 175
Descripción del reporte Estado del agente de Split/Skill por ubicación 176
Reporte Perfil de llamadas de Split/Skill 179
Información que debe conocer acerca de este reporte 179
Descripción del reporte Perfil de llamadas Split/Skill 180
Reporte en tiempo real Gráfico de los agentes activos 183
Información que debe conocer acerca de este reporte 183
Descripción del reporte Gráfico de los agentes activos 184
Reporte en tiempo real Gráfico de agentes asignados 187
Información que debe conocer acerca de este reporte 187
Descripción del reporte Gráfico de agentes asignados 188
Gráfico-Agentes en AUX de Split/Skill 191
Información que debe conocer acerca de este reporte 191
Formatos del reporte 191
Descripción de Gráfico-Agentes en AUX de Split/Skill 192
Gráfico-Agentes superiores en AUX de Split/Skill 194
Información que debe conocer acerca de este reporte 194
Descripción de Gráfico-Agentes superiores en AUX de Split/Skill 195
Reporte de Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill 196
Información que debe conocer acerca de este reporte 196
Descripción del reporte Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill 198

Reporte de Gráfico-EWT de Split/Skill 200
Visión general 200
Información que debe conocer acerca de este reporte 200
Descripción del reporte Gráfico-EWT de Split/Skill 201
Reporte de Gráfico-Cola de espera de Split/Skill 204
Información que debe conocer acerca de este reporte 204
Descripción del reporte Gráfico-Cola de espera de Split/Skill 205
Reporte Gráfico de skill con sobrecargas de Split/Skill 206
Información que debe conocer acerca de este reporte 206
Descripción del reporte Gráfico de skill con sobrecarga de Split/Skill 207
Reporte Gráfico de perfil de personal de Split/Skill 208
Información que debe conocer acerca de este reporte 208
Descripción del reporte Gráfico de perfil de personal de Split/Skill 209
Reporte Gráfico-Estado de Split/Skill 212
Información que debe conocer acerca de este reporte 212
Descripción del reporte de Gráfico-Estado de Split/Skill 213
Reporte Gráfico-Estado del skill superior de Split/Skill 217
Información que debe conocer acerca de este reporte 217
Descripción del reporte Gráfico-Estado del skill superior de Split/Skill 218
Reporte Agentes en AUX en Reserva1 222
Información que debe conocer acerca de este reporte 222
Descripción del reporte Agentes en AUX en Reserva1 223
Reporte Agentes en AUX en Reserva2 226
Información que debe conocer acerca de este reporte 226
Descripción de reporte Agentes en AUX en Reserva2 227
Skill en AUX 230
Información que debe conocer acerca de este reporte 230
Descripción de Skill en AUX 230
Reporte Estado de skill 232
Información que debe conocer acerca de estos reportes 232
Descripción del reporte Estado de skill 234
Reporte Skill de agente superior 238
Información que debe conocer acerca de este reporte 238
Descripción de reporte Skill de agente superior 238
Reporte Estado de split 243
Información que debe conocer acerca de este reporte 243
Descripción del reporte Estado de split 245
Reporte Splits/Skills 248
Información que debe conocer acerca de este reporte 248
Descripción de reporte Split/Skill 248
Reporte Split/Skill por ubicación 252
Visión general 252
Información que debe conocer acerca de este reporte 252
Descripción del reporte Split/Skill por ubicación 253
Reporte Estado del agente superior de Split/Skill 254
Información que debe conocer acerca de este reporte 254
Descripción del reporte Estado del agente superior de Split/Skill 254

Reporte Grupo de troncales 259
Ventana de selección y campos de entrada del reporte Grupos de troncales 259
Ventana de selección de reporte Grupos de troncales 259
Campos de entrada del reporte Grupo de troncales 260
Reporte Grupo de troncales 261
Información que debe conocer acerca de este reporte 261
Descripción de reporte Grupo de troncales 261
Reportes VDN 263
Información general acerca de los reportes VDN 263
Organización de reportes VDN 263
Ventanas de selección y campos de entrada del reporte VDN 264
Ventana de selección del reporte VDN 264
Campos de entrada del reporte VDN 265
Reporte Perfil de llamada de VDN 266
Información que debe conocer acerca de este reporte 266
Requisitos previos para la administración del sistema 266
Descripción del reporte Perfil de llamada de VDN 267
Reporte Gráfico-Perfil de llamada de VDN 270
Información que debe conocer acerca de este reporte 270
Descripción del reporte Gráfico-Perfil de llamadas de VDN 271
Reporte Preferencia de skill de VDN 273
Información que debe conocer acerca de este reporte 273
Descripción del reporte Preferencia de skill de VDN 274
Reporte VDN 276
Información que debe conocer acerca de este reporte 276
Descripción de reporte VDN 276
Reporte Vector 279
Ventana de selección y campos de entrada del Vector 279
Visión general 279
Ventana de selección del reporte Vector 279
Campos de entrada del reporte Vector 280
Reporte Vector 281
Información que debe conocer acerca de este reporte 281
Descripción de reporte Vector 281
Reportes detallados 283
Información general acerca de reportes detallados 283
Acceso a reportes detallados 283
ID de ubicación como campo de reporte 283
Búsqueda de información detallada 283
Tipos de reportes detallados 284
Modificación de reportes detallados 284
Reporte detallado Estado de trabajo del agente superior 285
Contenido del reporte 285
Uso del reporte 285
Elementos de la base de datos 285
Descripción del reporte detallado del estado de trabajo del agente superior 286
Reporte detallado del estado de trabajo 288
Contenido del reporte 288
Uso del reporte 288
Elemento de la base de datos 289
Descripción detallada del reporte Estado de trabajo 289

Reportes históricos

Organización de los reportes históricos 291
Acerca de los reportes históricos 292
Introducción 292
Presentación 292
Diagrama del sistema de generación de reportes históricos 293
Presentación de la información de los reportes 295
¿Durante cuánto tiempo CMS almacena datos? 295
Reportes Agente 296
Información general acerca de los reportes Agente 296
Qué contiene un reporte Agente 296
Organización de reportes Agente 296
Ventana de selección del reporte Agente 297
Campos de entrada del reporte Agente 298
Campos de entrada del reporte agente 298
Reporte AUX del agente 301
Información que debe conocer acerca de este reporte 301
Descripción del reporte AUX del agente 301
Reporte Asistencia del agente 303
Información que debe conocer acerca de este reporte 303
Descripción del reporte Asistencia del agente 303
Reporte Conteo de eventos Agente 306
Información que debe conocer acerca de este reporte 306
Descripción del reporte Conteo de eventos del agente 306
Reporte Gráfico del tiempo empleado por el agente diariamente 308
Información que debe conocer acerca de este reporte 308
Descripción del reporte Gráfico del tiempo empleado por el agente diariamente 309
Reporte Asistencia del grupo de agentes 312
Información que debe conocer acerca de este reporte 312
Descripción del reporte Asistencia del grupo de agentes 312
Reporte Grupo de agentes en AUX 314
Información que debe conocer acerca de este reporte 314
Descripción del reporte Grupo de agentes en AUX 315
Reporte Resumen del grupo de agentes 316
Información que debe conocer acerca de este reporte 316
Descripción del reporte Resumen del grupo de agentes 317
Reporte Llamadas entrantes/salientes del agente 321
Información que debe conocer acerca de este reporte 321
Descripción del reporte Llamadas entrantes/salientes del agente 321
Reporte Conexión/desconexión del agente al sistema (skill) 325
Información que debe conocer acerca de este reporte 325
Descripción del reporte Conexión/desconexión del agente al sistema (skill) 325
Reporte Conexión/desconexión del agente al sistema (split) 327
Información que debe conocer acerca de este reporte 327
Descripción del reporte Conexión/desconexión del agente al sistema (Split) 327
Reporte Split/Skill del agente 329
Información que debe conocer acerca de este reporte 329
Descripción del reporte Split/Skill del agente 329

Reporte Resumen del agente 332
Visión general 332
Información que debe conocer acerca de este reporte 332
Descripción del reporte Resumen del agente 332
Reporte Rastreo del agente por ubicación 337
Información que debe conocer acerca de este reporte 337
Descripción del reporte Rastreo de agente por ubicación 337
Otros reportes 340
Información general acerca de otros reportes 340
Cuál es el contenido de otro reporte 340
Organización de otros reportes 340
Ventana de selección de otros reportes 341
Reporte Registro de llamadas 342
Información que debe conocer acerca de este reporte 342
Campos de entrada del reporte Registro de llamadas 343
Descripción del reporte Registro de llamadas 344
Reporte Código identificador de llamada 348
Información que debe conocer acerca de este reporte 348
Requisitos previos para la administración del sistema 349
Campos de entrada del reporte Código identificador de llamada 349
Descripción del reporte Código identificador de llamada 350
Reportes Split/Skill 352
Información general acerca de reportes Splits/Skills 352
Qué contiene un reporte Split/Skill 352
Organización de reportes Splits/Skills 352
Ventana de selección de reportes Split/Skill 353
Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill 354
Campos de entrada del reporte Split/Skill 354
Reporte Perfil de llamadas de Split/Skill 357
Información que debe conocer acerca de este reporte 357
Descripción del reporte Perfil de llamadas 357
Reporte Gráfico-ASA del Split/Skill 361
Campos de entrada del reporte Gráfico - ASA del Split/Skill 361
Descripción del reporte Gráfico-ASA del Split/Skill 363
Reporte Gráfico del promedio de posiciones presentes de Split/Skill 363
Información que debe conocer acerca de este reporte 364
Descripción del reporte Gráfico de Split/Skill del promedio de posiciones presentes 365
Reporte Gráfico-ASA diario del Split/Skill 365
Información que debe conocer acerca de este reporte 365
Descripción del reporte Gráfico-ASA del Split/Skill 366
Reporte de Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill 367
Información que debe conocer acerca de este reporte 367
Descripción del reporte Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill 368
Reporte Gráfico de nivel de servicio Multi-ACD del Split/Skill 370
Información que debe conocer acerca de este reporte 370
Campos de entrada del reporte Gráfico de nivel de servicio Multi-ACD del Split/Skill 371
Descripción del reporte Gráfico de nivel de servicio Multi-ACD del Split/Skill 372

Reporte Gráfico de nivel de servicio del Split/Skill 373
Información que debe conocer acerca de este reporte 373
Descripción del reporte Gráfico de nivel de servicio del Split/Skill 374
Reporte Gráfico de skill con sobrecargas de Split/Skill 375
Información que debe conocer acerca de este reporte 375
Descripción del reporte Gráfico de skill con sobrecarga de Split/Skill 376
Reporte Gráfico del tiempo empleado en el Split/Skill 377
Información que debe conocer acerca de este reporte 377
Descripción del reporte Gráfico del tiempo empleado en el Split/Skill 378
Reporte Llamadas salientes del Split/Skill 380
Información que debe conocer acerca de este reporte 380
Descripción del reporte Llamadas salientes de Split/Skill 380
Reporte Split/Skill 382
Información que debe conocer acerca de este reporte 382
Descripción del reporte Split/Skill 383
Reporte Split/Skill por ubicación 388
Información que debe conocer acerca de este reporte 388
Descripción del reporte Split/Skill por ubicación 388
Reporte Resumen del Split/Skill 394
Información que debe conocer acerca de este reporte 394
Descripción del reporte Resumen del Split/Skill 395
Reportes Sistema 401
Información general acerca de los reportes Sistema 401
Qué contiene un reporte Sistema 401
Organización de los reportes Sistema 401
Ventana de selección de reporte Sistema 402
Reporte Gráfico de demora máxima del sistema 403
Información que debe conocer acerca de este reporte 403
Ventana de entrada del reporte Gráfico de demora máxima 404
Campos de entrada del reporte Sistema 405
Descripción del reporte Gráfico de demora máxima de Sistema 406
Reporte Multi-ACD del Sistema por Split/Skill 407
Información que debe conocer acerca de este reporte 407
Campos de entrada del reporte Multi-ACD por Split/Skill 408
Descripción del reporte Multi-ACD del Sistema por Split/Skill 409
Reporte Multi-ACD del Sistema 411
Información que debe conocer acerca de este reporte 411
Ventana de entrada del reporte Multi-ACD 412
Campos de entrada del reporte Multi-ACD 413
Descripción del reporte Multi-ACD del sistema 414
Reporte Sistema 417
Información que debe conocer acerca de este reporte 417
Ventana de entrada del reporte Sistema 418
Campos de entrada del reporte Sistema 419
Descripción del reporte Sistema 420
Reportes Troncales/Grupos de troncales 425
Información general acerca de reportes Troncales/Grupos de troncales 425
Qué contiene un reporte Troncal/Grupo de troncales 425
Organización de los reportes Troncale/Grupos de troncales 425
Ventana de selección del reporte Troncal/Grupo de troncales 426

Campos de entrada del reporte Troncal/Grupo de troncales 427
Campos de entrada del reporte Grupo de troncales 427
Reporte Hora pico de Troncal/Grupo de troncales 430
Información que debe conocer acerca de este reporte 430
Descripción del reporte Hora pico de troncal/grupo de troncales 430
Reporte Troncal 432
Información que debe conocer acerca de este reporte 432
Descripción del reporte Troncal 433
Reporte Grupo de troncales 435
Información que debe conocer acerca de este reporte 435
Descripción de reporte Grupo de troncales 436
Reporte Resumen del grupo de Troncales 438
Información que debe conocer acerca de este reporte 438
Descripción del reporte Resumen del grupo de troncales 439
Reportes VDN 442
Información general acerca de los reportes VDN 442
Qué contiene un reporte VDN 442
Organización de reportes VDN 442
Ventana de selección de reportes VDN 443
Campos de entrada del reporte VDN 444
Campos de entrada del reporte VDN 444
Reporte Hora pico de VDN 445
Información que debe conocer acerca de este reporte 445
Descripción del reporte Hora pico del VDN 445
Reporte Perfil de la llamada de VDN 447
Información que debe conocer acerca de este reporte 447
Requisitos previos para la administración del sistema 448
Descripción del reporte Perfil de la llamada 448
Reporte Comparación gráfica de ocupado/abandonado/desconectado de VDN 450
Información que debe conocer acerca de este reporte 450
Descripción del reporte Gráfico-Perfil de llamadas de VDN 451
Reporte Gráfico-Perfil de llamadas de VDN 452
Información que debe conocer acerca de este reporte 452
Descripción del reporte Gráfico-Perfil de llamadas de VDN 453
Reporte Gráfico de nivel de servicio de VDN 455
Información que debe conocer acerca de este reporte 455
Descripción del reporte Gráfico de nivel de servicio de VDN 456
Reporte Flujo Multi-ACD de VDN 457
Información que debe conocer acerca de este reporte 457
Descripción del reporte Flujo Multi-ACD de VDN 458
Reporte VDN 461
Información que debe conocer acerca de este reporte 461
Descripción de reporte VDN 461
Reporte Preferencia de skill de VDN 466
Información que debe conocer acerca de este reporte 466
Descripción del reporte Preferencia de skill de VDN 466

Reporte Vector 470
Información general acerca del reporte Vector 470
Organización del reporte Vector 470
Ventana de selección del reporte Vector 470
Campos de entrada del reporte Vector 471
Campos de entrada del reporte Vector 471
Reporte Vector 473
Información que debe conocer acerca de este reporte 473
Descripción del reporte Vector 473

Reportes Integrados

Cómo se organiza este capítulo 477
Acerca de reportes Integrados 478
Definición de reportes Integrados 478
Datos de los reportes Integrados 478
Diagrama del sistema de reportes Integrados 478
Presentación de la información de los reportes 478
Reportes Agente 479
Información general acerca de los reportes Agente 479
Organización de los reportes Agente 479
Ventana de selección y campos de entrada del reporte Agente 480
Ventana de selección del reporte Agente 480
Campos de entrada del reporte Agente 481
Reporte Información gráfica del agente 482
Formas de acceder a este reporte 482
Información que debe conocer acerca de este reporte 482
Información sobre el servidor de comunicaciones 483
Descripción del reporte Información gráfica del agente 483
Reporte Información del Agente 488
Información que debe conocer acerca de este reporte 488
Descripción del reporte Información del Agente 489
Reportes Split/Skill 493
Información general acerca de reportes Split/Skill 493
Organización de reportes Splits/Skills 493
Ventana de selección y campos de entrada de reportes Split/Skill 494
Ventana de selección de reportes de Splits/Skills 494
Campos de entrada del reporte Split/Skill 495
Reporte Comparación de Split/Skill 495
Información que debe conocer acerca de este reporte 496
Descripción del reporte Comparación de Split/Skill 497
Reporte Gráfico de skill con sobrecargas 499
Información que debe conocer acerca de este reporte 499
Descripción del reporte Gráfico de Skill con sobrecargas 499
Reporte Visualización gráfica del Split/Skill 500
Información que debe conocer acerca de este reporte 500
Descripción del reporte Visualización gráfica del Split/Skill 501

Reporte VDN 505
Información general acerca del reporte VDN 505
Ventana de selección de reportes VDN 505
Campos de entrada del reporte VDN 506
Reporte Gráfico del manejo de llamadas de VDN 507
Información que debe conocer acerca de este reporte 507
Descripción del reporte Gráfico del manejo de llamadas de VDN 508

Glosario 511

Índice 527

Prefacio

Avaya Call Management System (CMS) es una aplicación para empresas y organizaciones que utilizan servidores de comunicaciones de Avaya para procesar grandes volúmenes de llamadas telefónicas utilizando la función de Distribución automática de llamadas (ACD). Avaya CMS es compatible con soluciones para el enrutamiento y la selección de agentes, centros de contacto de múltiples sitios, agentes remotos, elaboración de informes, interfases con otros sistemas, administración de la fuerza de trabajo, aplicaciones de escritorio, recuperación del sistema y monitoreo de la calidad.

Avaya CMS es parte de la solución Operational Effectiveness de Avaya Customer Interaction Suite.

Esta sección abarca los siguientes temas:

- Objetivo en la página 18
- Usuarios objetivo en la página 18
- Visión general en la página 18
- Convenciones y terminología en la página 19
- Motivos de la reedición en la página 19
- Disponibilidad en la página 20
- Documentación relacionada en la página 21
- Soporte en la página 25

Objetivo

El objetivo de este documento es describir el propósito y uso de los reportes de CMS Supervisor.

Usuarios objetivo

Este documento está escrito para:

- Administradores del centro de contactos
- Personal responsable de determinar la eficacia del centro de contactos

Los usuarios de este documento deben estar familiarizados con Avaya CMS Supervisor y el sistema operativo de Microsoft compatible del que dispongan.

Visión general

Este documento incluye los siguientes temas:

- Introducción en la página 27
- Uso de reportes en la página 41
- Reportes en Tiempo real en la página 111
- Reportes históricos en la página 291
- Reportes Integrados en la página 477

Convenciones y terminología

Si observa alguna de las siguientes etiquetas de seguridad en este documento, preste especial atención a la información que se presenta.

PRECAUCIÓN:
Las expresiones de Precaución indican las situaciones que pueden provocar daño al software, pérdida de datos o una interrupción en el servicio.

ADVERTENCIA:
Las expresiones de Advertencia indican situaciones que pueden provocar daño al hardware o al equipo.

PELIGRO:
Las expresiones de Peligro indican las situaciones que pueden provocar lesiones al personal.

ALERTA DE SEGURIRAD:
Las expresiones de Alerta de seguridad indican situaciones que pueden aumentar el potencial de uso no autorizado de un sistema de telecomunicaciones.

Motivos de la reedición

Ésta es la primera edición de este documento.

Disponibilidad

Las copias de este documento se encuentran disponibles de una o ambas de las siguientes fuentes:

Note:

Si bien la descarga de los documentos a través del sitio Web de Avaya es gratuita, debe comprar los documentos ordenados en el Centro de publicaciones de Avaya.

- El sitio Web de soporte en línea de Avaya, http://www.avayadocs.com
- El Centro de publicaciones de Avaya, al cual se puede comunicar por:

Voz:

+1-207-866-6701
+1-800-457-1764 (Llamada gratuita, solamente EE.UU. y Canadá)

Fax:

+1-207-626-7269
+1-800-457-1764 (Llamada gratuita, solamente EE.UU. y Canadá)

Correo:

GlobalWare Solutions
200 Ward Hill Avenue
Haverhill, MA 01835 Estados Unidos
Atención: Gerente de cuenta de Avaya

Correo electrónico:

totalware@gwsmail.com

Documentación relacionada

Es posible que la siguiente documentación de Avaya CMS le sea útil. Esta sección abarca los siguientes temas:

- Descripción de cambios en la página 21
- Documentos de software en la página 21
- Documentos de administración en la página 22
- Documentos de hardware en la página 22
- Documentos de Communication Manager en la página 22
- Documentos de actualización de Avaya CMS en la página 23
- Sitios Web de documentación en la página 24

Descripción de cambios

Para obtener información acerca de los cambios que se realizaron en Avaya CMS R13, consulte:

- *Avaya Call Center 3.0 and Call Management System (CMS) Release 13 Change Description*, 07-300304

Documentos de software

Para obtener más información sobre el software Avaya CMS, consulte:

- *Avaya Call Management System Release 13 Software Installation, Maintenance, and Troubleshooting Guide,* 07-300340
- *Avaya CMS Open Database Connectivity Version 4.2,* 585-780-701
- *Avaya Call Management System Release 13 LAN Backup User Guide,* 07-300338
- *Avaya Call Management System Release 13 External Call History Interface,* 07-300332
- *Avaya CMS Custom Reports,* 585-215-822
- *Avaya CMS Forecast User Guide,* 585-215-825
- *Avaya Visual Vectors Release 13 Installation and Getting Started*, 07-300353
- *Avaya Visual Vectors Release 13 User Guide*, 07-300354
- *Avaya Business Advocate Release 13 User Guide*, 07-300336

- Avaya Call Management System (CMS) Supervisor Release 13 Report Designer, 07-300335

Documentos de administración

Para obtener más información sobre la administración de Avaya CMS, consulte:

- *Avaya Call Management System Release 13 Administration,* 07-300331
- *Elementos y cálculos de la base de datos de Avaya Call Management System (CMS), versión 13,* 07-300330-ES
- *Avaya Call Management System Supervisor - Reportes, Revisión 13,* 07-300334-ES
- *Avaya Call Management System (CMS) Supervisor Release 13 Installation and Getting Started*, 07-300333
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Basic Call Management System (BCMS) Operations*, 555-230-706
- *Avaya Call Management System High Availability User Guide*, 07-300066
- *Avaya Call Management System High Availability Connectivity, Upgrade and Administration*, 07-300065

Documentos de hardware

Para obtener más información sobre el hardware de Avaya CMS, consulte:

- *Avaya Call Management System Sun Fire V880/V890 Computer Hardware Installation, Maintenance, and Troubleshooting,* 585-215-612
- *Avaya Call Management System Sun Blade 100/150 Workstation Hardware Installation, Maintenance, and Troubleshooting,* 585-310-783
- *Avaya Call Management System Terminals, Printers, and Modems,* 585-215-874

Documentos de Communication Manager

Para obtener más información sobre los servidores de comunicaciones de Avaya CMS, consulte:

- *Avaya Basic Call Management System (BCMS) Operations,* 07-300061
- *Avaya Call Management System Switch Connections, Administration*, and Troubleshooting, 585-215-876

- *Avaya Communication Manager Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*, 07-300303
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Automatic Call Distribution (ACD) Guide*, 07-300301

Documentos de actualización de Avaya CMS

Existen varias rutas de actualización compatibles con Avaya CMS. Hay un documento diseñado para cada actualización. Ninguno de los siguientes documentos de actualización está disponible en el centro de publicaciones.

Esta sección abarca los siguientes temas:

- Actualizaciones de carga base en la página 23
- Actualizaciones de plataforma y migración de datos en la página 23
- Actualización rápida (CUE) de Avaya Call Management System en la página 24

Actualizaciones de carga base

Utilice una actualización de carga base cuando actualice CMS a la última carga de la misma versión (por ejemplo, R13 ak.g a R13 al.k). Existe una serie de instrucciones específicas escritas para la actualización y se envían al sitio del cliente con el CD-ROM del software de CMS como parte de un Aviso de cambio del plan de protección de calidad (QPPCN).

Para obtener más información sobre las actualizaciones de carga base, consulte:

- *Avaya Call Management System Release 13 Base Load Upgrade*

Actualizaciones de plataforma y migración de datos

Utilice una actualización de plataforma cuando actualice a una nueva plataforma de hardware (por ejemplo, actualización de SPARCserver 5 a Sun Blade 150). La nueva plataforma de hardware se envía desde la fábrica de Avaya con la última carga de CMS. Por lo tanto, como parte de la actualización, tendrá la última carga de CMS (por ejemplo, R3V9 a R13 o la última carga de la misma versión de CMS). En el caso de R13, con el nuevo hardware, se envía al sitio del cliente una serie de instrucciones específicas escritas para la actualización.

Para obtener más información sobre las actualizaciones de plataforma y migración de datos, consulte:

- *Avaya Call Management System Release 13 Platform Upgrade and Data Migration*, 07-300339

Actualización rápida (CUE) de Avaya Call Management System

Utilice CUE en las siguientes condiciones:

- CMS se está actualizando desde una versión anterior (por ejemplo, R3V6) a la última versión (por ejemplo, R13).
- La plataforma de hardware no cambia.

Existe una serie de instrucciones escritas específicas para la actualización, que se envían al sitio del cliente con el kit de CUE.

Para obtener más información sobre las actualizaciones CUE, consulte:

- *Avaya Call Management System Release 13 CMS Upgrade Express (CUE) Customer Requirements,* 07-300341

Sitios Web de documentación

Para obtener la documentación de productos para todos los productos Avaya y documentación relacionada, diríjase a http://www.avayadocs.com. En futuras ediciones de este manual, se incluirá información adicional acerca de nuevas actualizaciones de software o hardware. Se colocarán nuevas ediciones de este manual en el sitio Web cuando estén disponibles.

Use los siguientes sitios Web para ver la documentación de apoyo relacionada:

- Información sobre los productos y servicios de Avaya

  http://www.avaya.com
- Documentación de hardware de Sun

  http://docs.sun.com
- Documentación de impresora Okidata

  http://www.okidata.com
- Documentación de Informix

  http://www.informix.com
- Documentación de Tivoli Storage Manager

  http://www.tivoli.com

Soporte

Cómo comunicarse con el soporte técnico de Avaya

Avaya tiene a su disposición números de teléfono de soporte para reportar problemas o para hacer consultas acerca de su producto.

Para soporte en Estados Unidos:

1- 800- 242-2121

Para soporte internacional:

Consulte los listados de Directorio de soporte 1-800 en el sitio Web de Avaya.

Cómo llevar a un nivel más alto un problema de soporte técnico

Avaya Global Services Escalation Management tiene a su disposición los medios para llevar a un nivel más alto los temas urgentes sobre servicio. Para obtener más información, consulte los listados de Administración de escalación en el sitio Web de Avaya.

Introducción

Esta sección está escrita para los usuarios de Avaya Call Management System (CMS) Supervisor que tienen acceso a subsistemas de reportes en tiempo real, históricos e integrados. Describe el funcionamiento de la generación de reportes y los reportes que están disponibles.

Acerca de CMS y Supervisor

Los reportes del centro de llamadas se generan a través del software Supervisor.

El software monitorea las operaciones y recolecta datos de un servidor de comunicaciones Avaya, como DEFINITY, MultiVantage y Avaya Communication Manager. Estos datos se organizan en reportes que ayudan a administrar las instalaciones y el personal del centro de llamadas. Estos reportes se pueden ver en tiempo real o imprimir de inmediato, almacenar en un archivo o programar para que se impriman posteriormente.

Los datos rastreados incluyen identificación del abonado, parámetros de servicio, transferencias de llamadas internas, llamadas salientes y ventas de agentes. Los reportes en tiempo real se pueden actualizar con una frecuencia de tres segundos y resumir con una frecuencia de 15 minutos. Los reportes históricos están disponibles en intervalos de 15, 30 ó 60 minutos; resúmenes diarios, semanales y mensuales. Los reportes Integrados incluyen datos para una fecha de inicio especificada en las últimas 24 horas, hasta el momento en que el reporte se genera inclusive.

Un CMS puede administrar hasta 10.000 pares de agentes/splits/skills o agentes/skills en un máximo de ocho Distribuciones automáticas de llamadas (ACD) de servidor de comunicaciones en distintas ubicaciones. Esto le permite agregar agentes en nuevas ubicaciones manteniendo una supervisión centralizada para controlar los costos.

Se pueden usar los reportes para hacer lo siguiente:

- Determinar cuántos agentes se necesitan.
- Administrar fluctuaciones del volumen de llamadas.
- Configurar el software para hacer cambios automáticamente y para cumplir demandas inesperadas.
- Cambiar asignaciones de skills del agentes.
- Mover agentes entre skills y/o iniciar rastreos de auditoría de agentes
- Cambiar Números de directorio de vectores (VDN) a asociaciones de vectores.

Reportes disponibles

La siguiente tabla enumera los reportes Supervisor que están disponibles. Los capítulos restantes de este documento le proporcionan una visión general y un ejemplo de cada reporte. Los reportes que usted ve dependen de su tipo de servidor de comunicaciones, de sus permisos y del rendimiento del sistema.

Nombre del reporte	Tiempo real	Histórico	Integrado
Acceso/desconexión del sistema (skill)		•	
Acceso/desconexión del sistema (split)		•	
Actual comparado con el objetivo (ART)			
Agente - Asistencia		•	
Agente superior Multi-ACD	•		
Agente-Información gráfica			•
Agentes en AUX en Reserva1	•		
Agentes en AUX en Reserva2		•	
Asistencia de grupo de agentes		•	
AUX del agente		•	
Código identificador de llamada		•	
Cola de espera de Split/Skill	•		
Comparación de Split/Skill			•
Conteo de eventos del agente		•	
Estado de la cola de espera/agente	•		
Estado de la cola de espera/agente superior	•		
Estado de skill	•		
Estado de split	•		
Estado del agente por ubicación	•		
Estado del agente superior	•		
Flujo de llamadas de múltiples ACD por VDN		•	
Flujo de múltiples ACD de VND		•	
Gráfico de agentes activos	•		
Gráfico de agentes asignados	•		

Nombre del reporte	Tiempo real	Histórico	Integrado
Gráfico de Ocupado/Abandonado/Desconectado		•	
Gráfico de perfil de personal	•		
Gráfico de Skill con Sobrecargas			•
Gráfico del estado de Split/Skill	•		
Gráfico del Promedio de Posiciones Asignadas		•	
Gráfico del tiempo empleado		•	
Gráfico EWT de Split/Skill	•		
Gráfico Split/Skill	•		
Gráfico-Agentes en AUX de Split/Skill	•		
Gráfico-Agentes Reserva1 en AUX	•		
Gráfico-Agentes Reserva2 en AUX	•		
Gráfico-Agentes superiores en AUX de Split/Skill	•		
Gráfico-Cola de espera	•		
Gráfico-Demora máxima		•	
Gráfico-Estado del skill superior de Split/Skill	•		
Gráfico-Nivel de servicio de Multi-ACD diariamente		•	
Gráfico-Nivel de servicio de Split/Skill		•	
Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill	•		
Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill	•	•	
Gráfico-Perfil de llamadas de VDN	•		
Gráfico-Tiempo transcurrido Split/Skill		•	
Grupo de agentes en AUX		•	
Grupo de troncales	•	•	
Hora pico por grupo de troncales		•	
Hora pico por VDN		•	
Información del Agente			•
Llamadas entrantes/salientes del agente		•	

Nombre del reporte	Tiempo real	Histórico	Integrado
Manejo de llamadas de VDN			•
Multi-ACD	•	•	
Multi-ACD del sistema		•	
Multi-ACD por Split/Skill		•	
Múltiples ACD por splits/skill de sistema		•	
Nivel de servicio de Split/Skill		•	
Nivel de servicio de VDN		•	
Perfil de la llamada de VDN	•	•	
Perfil de llamadas de Split/Skill	•	•	
Preferencias de skill de VDN	•	•	
Rastreo de Agente		•	
Registro de llamadas		•	
Reporte Agente	•		
Reporte Estado de trabajo para agentes de Reserva1	•		
Reporte Estado de trabajo para agentes de Reserva2	•		
Reporte Grupo de agentes	•		
Reporte Skill de agente superior	•		
Reporte Split/Skill	•	•	
Reporte VDN	•	•	
Resumen de grupo de agentes		•	
Resumen de grupo de troncales		•	
Resumen de Split/Skill		•	
Resumen del agente		•	
Resumen-Cola de espera/agente	•		
Resumen-Conteo de eventos	•		
Saliente de Split/Skill		•	
Sistema		•	
Skill en AUX	•		
Split/Skill del agente		•	

Nombre del reporte	Tiempo real	Histórico	Integrado
Split/Skill por ubicación	•		
Split/Skill saliente		•	
Split/Skill-Estado		•	
Troncal		•	
Vector	•	•	
Velocidad promedio de respuesta de Split/Skill		•	
Visualización gráfica del Split/Skill			•

Interacciones con las funciones del servidor de comunicaciones

Para obtener información acerca de las interacciones con las funciones de los servidores de comunicaciones de Avaya, consulte el documento Elementos y cálculos de la base de datos de Avaya Call Management System o el documento Administración de Avaya Call Management System.

Cómo el CMS rastrea los datos de ACD

Al utilizar los datos en las bases de datos en tiempo real e históricas, CMS puede generar reportes estándar que permiten rastrear las actividades de su centro de llamadas. CMS rastrea las distintas actividades de los agentes, los Splits/Skills, las troncales, los grupos de troncales, los vectores y los VDN para distintos momentos en el proceso de llamadas. Para obtener mayor información, vea el Capítulo 1 del documento *Avaya CMSADM*.

Códigos de motivo AUX

CMS y CMS Supervisor pueden admitir 100 códigos de motivo AUX. Los sistemas CMS estándar incluyen los códigos de motivo 0 a 9. Para utilizar los códigos de motivo AUX 10 a 99, debe adquirir una función adicional de CMS. Comuníquese con su representante de ventas de Avaya para obtener más información.

Terminología

En este manual se usan los siguientes términos. Para obtener términos adicionales de CMS, vea el glosario.

Término	Descripción
Actual comparado con el objetivo (ART)	Un análisis del rendimiento de los splits o skills en comparación con los niveles de servicios objetivo especificados.
Base de datos en tiempo real	Datos por intervalos actuales y anteriores en cada agente, Split/Skill, troncal, grupo de troncales, vector y VDN medido por CMS.
Base de datos histórica	Contiene registros por intervalo de hasta 62 días, registros diarios para hasta 5 años y registros semanales o mensuales de hasta 10 años para cada agente, Split/Skill, troncal, grupo de troncales, vector y VDN medido por CMS.
Datos diarios	Datos de intervalo que se han convertido en un resumen de un día.
Datos mensuales	Datos diarios que se han convertido a un resumen mensual.
Datos semanales	Datos diarios que se han convertido a un resumen semanal.
Diseñador de reportes	Reportes Tiempo real o históricos que se han personalizado a partir de reportes existentes o que se han diseñado de acuerdo a sus necesidades con el Asistente para reportes o con el Diseñador de reportes. Para obtener mayor información, vea el documento *Diseñador de reportes de Avaya Call Management System Supervisor*.
Intervalo actual	Intervalo dentro de la hora actual que puede ser de 15, 30 ó 60 minutos. El intervalo actual es parte de la base de datos en tiempo real.
Intervalo anterior	Intervalo dentro de la hora. Al final de cada intervalo dentro de la hora, el contenido del intervalo dentro de la hora actual se copia a la porción del intervalo dentro de la hora anterior de la base de datos en tiempo real.
Modo de multi-usuario	Cualquier usuario administrador de CMS puede conectarse a CMS. Los datos se continúan recolectando si se activa la recolección de datos.
Modo mono-usuario	Sólo una persona puede conectarse a CMS. Los datos se continúan recolectando si se activa la recolección de datos. Este modo se requiere para cambiar parte de la administración de CMS.
Reportes en Tiempo real	Muestran la actividad actual de llamadas ACD en agentes, Splits/Skills, troncales, grupos de troncales, vectores y VDN.
Reportes Excepciones	Muestran ocurrencias de eventos inusuales de manejo de llamadas.

Término	Descripción
Reportes históricos	Muestran datos antiguos de Distribución automática de llamadas (ACD) para varias actividades de agentes, Splits/Skills, troncales, grupos de troncales, vectores o VDN.
Reportes Integrados	Compilan información del centro de llamadas a partir de una hora de inicio especificada en las últimas 24 horas, incluyendo el intervalo actual.
Reportes personalizados	Para obtener mayor información, vea el documento *Reportes personalizados de Avaya Call Management System*.
Subsistema	Cada selección del Controlador de Supervisor. Por ejemplo, los reportes se mencionan como un subsistema.

Requisitos previos para la administración del sistema

Es necesario realizar la siguiente administración del sistema antes de poder usar completamente el subsistema de reportes en tiempo real e históricos.

Diccionario

Si desea que aparezcan nombres en reportes Splits/Skills, grupos de troncales, Grupos de agentes, ACD, Códigos identificadores de llamada, VDN y Vectores, los nombres se deben ingresar primero en el subsistema Diccionario. Si los nombres no están asignados en el subsistema Diccionario, los números aparecen como el valor por defecto.

Administración de centros de llamadas

Para obtener los reportes Perfil de llamadas de Split/Skill o Perfil de la llamada de VDN, se debe definir primero el nivel aceptable de servicio y los incrementos del nivel de servicio para el o los Splits/Skills y VDN de las ventanas Configuración del perfil de llamada de Split/Skill y Configuración del perfil de llamada de VDN del subsistema Administración del centro de llamadas.

Para obtener el reporte Rastreo de agente, usted debe primero iniciar una recolección de datos de rastreo de agentes.

Vea el documento *Avaya CMSADM* para obtener mayor información acerca de la configuración de los perfiles de llamadas y de la activación de rastreos del agentes.

Permisos del usuario

Para que un reporte muestre datos, usted debe tener permiso de lectura para el Split/Skill, grupo de troncales, ACD, vector o VDN. Por ejemplo, si tiene permiso de lectura para los splits 1, 2 y 4 e intenta ejecutar un reporte en los splits 1, 4 y 5, usted recibe datos para los splits 1 y 4 pero no para el split 5, ya que no tiene permiso de lectura para ese split.

Para obtener más información, vea el documento *Avaya CMSADM*.

Configuración del sistema

Usted necesita especificar la cantidad de datos que va a guardar para el uso posterior de reportes históricos.

Para obtener más información, vea el documento *Avaya CMSADM*.

Relaciones con otros subsistemas

Los reportes en tiempo real tienen las siguientes relaciones con otros subsistemas de CMS.

Tabla de ejecución de tareas

Usted no puede poner un reporte Tiempo real en una tabla de ejecución de tareas. Puede usar accesos directos para mostrar reportes en tiempo real. Usted debe usar el terminal CMS para usar la tabla de ejecución de tareas.

Vea el documento *Avaya CMSADM*.

CMS

Si cancela un reporte en Supervisor, las solicitudes de datos para el reporte no se cancelan en CMS. Por lo tanto, el reporte sigue ejecutándose en CMS, a pesar de que esté cancelado en Supervisor. Como resultado, hasta que se borren las solicitudes de datos, Supervisor y CMS se pueden poner lentos. Si la solicitud de datos involucra una gran cantidad de ellos, puede que el sistema se vuelva lento.

Diccionario

Para que los nombres de Splits/Skills, VDN, vectores y ACD aparezcan en reportes, se deben haber definido e ingresado en el subsistema Diccionario.

Vea el documento *Avaya CMSADM*.

Excepciones

Cuando ocurre una excepción, CMS lo notifica de tres maneras:

- El terminal emite un sonido a menos que usted haya desactivado el sonido a través del Controlador de Supervisor.
- Se puede ver la información acerca de las condiciones de excepción, mirando los reportes en tiempo real apropiados.
- Los Comandos: Elemento de menú de excepciones en Supervisor permite ver un conteo de excepciones en ejecución para tiempo real, agentes, Splits/Skills, VDN, vectores y grupos de troncales. Para recibir notificación acerca de estas excepciones, usted debe tener el permiso de excepciones activado para el Split/Skill, grupo de troncales, ACD, VDN y vectores específicos. Los permisos de excepciones se asignan a través de Herramientas de Supervisor: Permisos del usuario.
- La excepción se ingresa en el registro en tiempo real de excepciones.

Para obtener más información, vea el documento *Avaya CMSADM*.

Creación de Script

La característica Creación de Script le permite crear un script para ejecutar un reporte especificado o ejecutar un reporte y exportar los datos programados. Los scripts requieren un programador proporcionado por el cliente para ser ejecutados posteriormente.

Para obtener más información acerca de la función Creación de Script, consulte el documento *Avaya CMSADM*.

Permisos del usuario

El administrador de sistema de Avaya Call Management System (CMS) determina la frecuencia de actualización de los reportes en tiempo real e integrados por defecto. El administrador asigna a cada usuario una frecuencia mínima de actualización a través del elemento de menú Permisos del usuario de Avaya CMS Supervisor. Si ingresa una velocidad de actualización menor que la velocidad de actualización asignada por el administrador aparece un mensaje de error.

Para obtener más información, vea el documento *Avaya CMSADM*.

Estados de troncales, skill y agentes

Los cambios de estado de todos los datos de ACD (para splits/skills, grupos de troncales, vectores, VDN, agentes y troncales) se envían desde el servidor de comunicaciones. En consecuencia, los estados de extensiones de agente, skills y de troncales son la información en la que se basan todos los demás datos. Los estados del agente y los estados de skill aparecen en reportes en tiempo real a medida que el CMS registra el estado actual de la ACD y los estados de troncales aparecen en el reporte Troncales en tiempo real de CMS. La siguiente lista de estados de agentes incluye los estados por defecto de los agentes. Los nombres se pueden cambiar en el Diccionario.

Estados de agentes

Estado del agente	Descripción
ACD	El agente conectado a esta extensión está en un Split/Skill o en una llamada de agente directo.
Disponible (DISPO)	La extensión puede aceptar una llamada ACD. Una extensión está en los modos de trabajo DISPONIBLE en ENTRADA AUTOMÁTICA (AI) o en ENTRADA MANUAL (MI) en cualquier momento que no tenga una llamada activa ni en retención.
Llamadas directas al agente de ACD (DACD)	El agente está en una llamada ACD de agente directo.
Llamadas directas al agente de ACW (DACW)	El agente está en el estado de trabajo posterior a la llamada para una llamada ACD de agente directo.
OTHER	El agente está haciendo otro trabajo. Esto puede representar que un agente está en múltiples splits o con múltiples skills y está realizando trabajo para un split o skill distinto a éste, o que el agente ha puesto una llamada en retención o que el agente está marcando para hacer una llamada o para activar una característica.
RING	El tiempo que una llamada timbra en la terminal de voz de un agente después de dejar la cola y antes de que el agente conteste la llamada. Con este estado, usted puede determinar realmente cuánto tiempo timbra una llamada antes de que un agente la conteste y, por lo tanto, determinar el tiempo real que un abonado espera en la cola y el tiempo que espera mientras la llamada está timbrando para analizar mejor el rendimiento de su centro de llamadas.

Estado del agente	Descripción
Trabajo auxiliar (AUX)	El agente está en trabajo no ACD, en un descanso, en una reunión, almorzando, etc. El agente presiona la tecla AUX WORK cuando desea que CMS reconozca la extensión como atendida, pero no desea que la ACD distribuya llamadas al terminal de voz. El tiempo de un agente en AUX incluye el tiempo que un agente está en llamadas entrantes o salientes durante AUX, y también el tiempo en AUX cuando el agente no está conectado a ninguna llamada. Los agentes también acumulan tiempo AUX cuando hacen o reciben llamadas de extensión desde los modos ENTRADA AUTOMÁTICA o ENTRADA MANUAL. Los códigos de motivo describen los motivos por los que está en modo de trabajo AUX (por ejemplo, está en un descanso).
Trabajo posterior a la llamada (ACW)	El agente está efectuando mantenimiento del libro, introducción de datos u otro trabajo relacionado con la llamada anterior y no está disponible para recibir otra llamada. La extensión ingresa ACW después de que se completa una llamada ACD en el modo ENTRADA MANUAL. En el Servidor de comunicaciones de empresa (ECS), el agente puede seleccionar el estado con la tecla ACW. Si presiona el botón ACW mientras está en una llamada ACD, el agente entra al modo ACW al liberar la llamada. Este tiempo de ACW se rastrea como ACW asociado con la llamada. Si presiona el botón ACW mientras no está en una llamada ACD, el agente se coloca en el modo ACW, pero este ACW no se rastrea como ACW asociado con la llamada. El tiempo de un agente en ACW incluye el tiempo que un agente está en llamadas entrantes o salientes durante el ACW, y también el tiempo en ACW cuando el agente no está conectado a ninguna llamada.
UNKNOWN	CMS no reconoce el estado actual. UNKNOWN permanece hasta que la condición se elimina (corrige) y/o el agente completa la llamada ACD actual y cualquier ACW asociado o mensaje de estado actual del agente se envía a CMS desde el servidor de comunicaciones.
UNSTAFF (Sin personal)	El agente no está conectado y no es rastreado por CMS.

Estados de skill

Estado de skill	Descripción
UNKNOWN	CMS no reconoce el estado actual. UNKNOWN permanece hasta que la condición se elimina, se corrige o el skill entra a un estado conocido.
NORMAL	El skill está en un estado esperado.
OVERLOAD1	El skill está usando la función Supervisor de nivel de servicio ya que se ha excedido el primer umbral especificado.
OVERLOAD2	El skill está usando la función Supervisor de nivel de servicio ya que se han excedido tanto el primer umbral como el segundo.
BEHIND	El skill no cumple con el nivel de servicio esperado y especificado y no se realizó una reserva automática de los agentes.
AUTORSV	El skill no cumple con el nivel de servicio esperado especificado y se están reservando agentes para tomar llamadas desde este skill.

Estados de troncales

Estado de troncal	Descripción
IDLE	La troncal está esperando una llamada.
CONN	Hay un abonado y un agente conectados en una llamada.
QUEUED	Una llamada ACD tomó una troncal y se puso en la cola de un split o skill que espera que un agente conteste.
SEIZED	Una llamada está usando la troncal, ya sea entrante o saliente.
MBUSY	La troncal está ocupada por mantenimiento o fuera de servicio para fines de mantenimiento.
HOLD	El agente puso al abonado en retención en esta troncal.
UNKNOWN	CMS no reconoce el estado de la troncal.
DABN	El abonado abandonó la llamada. La troncal se desocupa rápidamente.
FBUSY	Ocupado forzado. Para ECS, usted puede recibir llamadas ocupadas si no hay una llamada en la cola para el split y si no hay ningún agente disponible.
FDISC	El abonado recibe una desconexión forzada. Esto aparece sólo si tiene la característica Vectorización.
RING	Hay una llamada timbrando en la terminal de voz del agente.

Frecuencia de actualización para reportes en tiempo real e integrados

Cuando solicita un reporte Tiempo real o integrado, usted debe especificar una velocidad de actualización para el reporte. Esta velocidad determina la frecuencia con que se actualiza el reporte para mostrar datos nuevos.

Velocidad de actualización más rápida permitida

La frecuencia de actualización más rápida permitida se define en la ventana Permisos del usuario - Datos del usuario como la frecuencia mínima de actualización; vea el documento *Avaya CMSADM*. Para cualquier usuario, la velocidad más rápida que se puede definir es cada 3 segundos. Sin embargo, la velocidad real en que un reporte se actualiza puede ser más lenta que la velocidad definida, ya que el número de terminales activas, el número de ventanas activas y el número de reportes en tiempo real pueden tener un impacto en las velocidades de actualización.

Velocidad de actualización por defecto

La velocidad de actualización por defecto cuando usted abre la ventana de entrada del reporte es su velocidad de actualización mínima (definida por el administrador del sistema CMS) más 15 segundos. Usted puede cambiar el valor por defecto de la velocidad de actualización en cualquier momento. La velocidad de actualización mínima que se permite es de tres segundos. La velocidad de actualización mínima por defecto cuando un reporte se ejecuta como un script es definida por el usuario.

Uso de reportes

Este capítulo proporciona información general acerca de cómo usar los reportes Avaya Call Management System (CMS) Supervisor. Los reportes Supervisor muestran, informan y resumen el rendimiento de cualquier subconjunto medido de la Distribución automática de llamadas (ACD), incluidos agentes, splits/skills, troncales/grupos de troncales, Números de directorio de vectores (VDN) y vectores.

Cómo se organiza este capítulo

Este capítulo se divide en las siguientes secciones:

- Funciones del Diseñador de reportes y creación de script en la página 42
- Selección y ejecución de reportes en la página 43
- Barra de menúes Reporte en la página 51
- Edición y visualización de reportes en la página 62

Acceso a los reportes

Independientemente de desde dónde ejecute un reporte, la forma en que usted selecciona, ejecuta, edita y ve un reporte es la misma.

Usted encontrará reportes disponibles bajo los siguientes menúes y fichas:

- Ficha Comandos | Reportes | Tiempo real, Histórico, o Integrado
- Ficha Comandos | Diccionario | Reportes
- Ficha Comandos | Excepciones | Reportes
- Ficha Comandos | Administración de Agentes | Reportes
- Ficha Comandos | Administración del Centro de Llamadas | Reportes
- Ficha Herramientas | Mantenimiento | Reportes

Información adicional

Los procedimientos que se aplican a los reportes ubicados en un comando o herramienta específica se encuentran en el capítulo correspondiente de la guía *Administración de Avaya Call Management System*.

Funciones del Diseñador de reportes y creación de script

Diseñador de reportes

Si cuenta con Diseñador de reportes y desea generar rápida y fácilmente un nuevo reporte personalizado, seleccione el botón Asistente para reportes en la barra de herramientas Controlador.

Información adicional

Para obtener más información acerca del Diseñador de reportes, consulte la guía del usuario de *Diseñador de reportes de Avaya Call Management System Supervisor*.

Creación de Script

La función Creación de script le permite crear un script para ejecutar un reporte especificado o ejecutar un reporte y exportar los datos programados. El reporte se puede ejecutar en la sesión actual de Supervisor y aparecer en la PC o se puede ejecutar en segundo plano.

Información adicional

Para obtener más información acerca de la función Creación de Script, consulte el documento *Administración de Avaya Call Management System*.

Selección y ejecución de reportes

Esta sección describe cómo seleccionar y ejecutar reportes mediante Supervisor.

Acerca de la selección de fechas de ejecución de reportes históricos

Formas diferentes de seleccionar fechas

Cuando ejecuta reportes históricos, necesita seleccionar la fecha o fechas para las que va a ejecutar el reporte. Para hacerlo, puede efectuar cualquiera de las siguientes acciones:

- Escriba la fecha o el rango de fechas en el campo de entrada Fecha o Fechas.
- Escriba una fecha relativa. Por ejemplo, escriba -2 para dos días atrás.
- Seleccione la fecha o fechas en la lista histórica de fechas utilizadas anteriormente para este reporte.
- Seleccione el botón Examinar.

Acerca de las ventanas de examinación

Al seleccionar el botón Examinar desde una ventana de entrada para un reporte histórico, se abrirá una de las siguientes ventanas:

Si su ventana de entrada es para el siguiente tipo de reporte histórico	La siguiente ventana se abre con el botón Examinar ubicado junto al campo Fecha o Fechas
Por intervalo	Examinar fecha
Diariamente o semanalmente	Examinar fechas
Mensualmente (reportes con un mes de datos)	Examinar mes
Mensualmente (reportes con un mes o más meses de datos)	Examinar meses

Use la ventana Examinar fecha

Use la ventana Examinar fecha para seleccionar fechas para un reporte. La ventana Examinar fecha sólo se abre desde una ventana de entrada para un reporte histórico por intervalo.

Ruta de navegación

Comandos | Reportes | Histórico | un reporte por intervalo

Procedimiento

Para usar la ventana Examinar fecha, haga lo siguiente:

1. Desde una ventana de entrada de un reporte histórico por intervalo, presione el botón Examinar después del campo Fecha.

   CMS Supervisor muestra la ventana Examinar fecha.
2. Para seleccionar una fecha específica, use su ratón para señalar un día y haga clic. Se resalta el día.

   Si desea elegir una fecha que no está en el mes actual, use las teclas de flecha en la parte inferior de la ventana para desplazarse a través de los meses.
3. Seleccione el botón Aceptar.

Use la ventana Examinar fechas

Use la ventana Examinar fechas para seleccionar fechas para un reporte. La ventana Examinar fechas sólo se abre desde una ventana de entrada para un reporte histórico diario o semanal.

Ruta de navegación

Comandos | Reportes | Histórico | un reporte diario o semanal

Procedimiento

Para usar la ventana Examinar fechas, haga lo siguiente:

1. Desde una ventana de entrada de un reporte histórico diario o semanal, presione el botón Examinar después del campo Fechas.



2. Seleccione una de las siguientes opciones:

Para seleccionar	Haga esto
Fechas específicas	Apunte y haga clic en cada cuadro de fecha. Puede seleccionar tantos días como desee.
Un rango de fechas	Seleccione el botón Intervalo. Apunte y haga clic en el primer día del intervalo deseado y el último día del intervalo. Si desea elegir una fecha que no aparece actualmente, use las teclas de flecha en la parte inferior de la ventana para desplazarse a través de los meses.

   Se resaltan las fechas que seleccionó.

3. Seleccione el botón Aceptar.

Use la ventana Examinar mes

Use la ventana Examinar mes para seleccionar fechas para un reporte. La ventana Examinar mes sólo se abre desde una ventana de entrada para un reporte histórico mensual. La ventana Examinar mes se usa en reportes mensuales donde los datos son para un solo mes. La ventana se inicializa en los valores del campo de entrada o en el mes anterior al actual cuando el campo de entrada está vacío.

Ruta de navegación

Comandos | Reportes | Histórico | un reporte mensual

Procedimiento

Para usar la ventana Examinar mes, haga lo siguiente:

1. Desde una ventana de entrada de un reporte histórico mensual, presione el botón Examinar después del campo Fechas.



2. Seleccione el Mes y el Año en los menúes desplegables.

   La fecha mínima es enero de 1980 y la fecha máxima es diciembre de 2037.

3. Seleccione el botón Aceptar.

Use la ventana Examinar meses

Use la ventana Examinar meses para seleccionar fechas para un reporte. La ventana Examinar meses sólo se abre desde una ventana de entrada para un reporte histórico mensual. La ventana Examinar meses se usa en reportes mensuales donde los datos son para uno o más meses.

Ruta de navegación

Comandos | Reportes | Histórico | un reporte mensual

Procedimiento

Para usar la ventana Examinar meses, haga lo siguiente:

4. Desde una ventana de entrada de un reporte histórico mensual, presione el botón Examinar después del campo Fechas.



5. Seleccione el mes y año en el menú desplegable Primer mes.

   La fecha mínima es enero de 1980 y la fecha máxima es diciembre de 2037.

6. Seleccione el Número de meses que desea que aparezcan en el reporte.

   El sistema completa el campo Último mes con el mes especificado en el campo Número de meses.

7. Seleccione el botón Aceptar.

Acerca de la selección de horas de ejecución de reportes históricos

Selección de horas

Cuando ejecuta reportes históricos por intervalo, necesita seleccionar el período para el que va a ejecutar el reporte.

Para hacerlo, efectúe cualquiera de las siguientes acciones:

- Escriba el rango de horas en el campo de entrada Intervalo.
- Seleccione las horas en la lista histórica de horas utilizadas anteriormente para este reporte.
- Seleccione el botón Examinar ubicado cerca del campo de entrada Intervalo.

Use la ventana Examinar hora

Use la ventana Examinar hora para seleccionar horas para un reporte. La ventana Examinar hora sólo se abre desde una ventana de entrada para un reporte histórico por intervalo.

Ruta de navegación

Comandos | Reportes | Histórico | un reporte por intervalo

Procedimiento

Para usar la ventana Examinar hora, haga lo siguiente:

1. Desde una ventana de entrada de un reporte histórico por intervalo, presione el botón Examinar después del campo Hora.



2. Seleccione la hora con la que desea que el reporte se inicie en la lista desplegable Inicio de intervalo.

   Los datos del reporte se iniciarán con el intervalo que comienza inmediatamente después de la hora que ingresa.

3. Seleccione la hora con la que desea que termine el reporte en la lista desplegable Fin de intervalo.
4. Seleccione el botón Aceptar.

Salida y reinicio de reportes

Salida de un reporte

Para salir de un reporte (volver al Controlador), efectúe una de las siguientes acciones:

- Haga doble clic en el botón Sistema.
- Seleccione Cerrar en el menú del botón Sistema.
- Seleccione Salir en el menú Reporte.

Si el sistema se apaga debido a un error, se guardan los cambios que usted ha hecho en los reportes que está ejecutando.

Reinicio de un reporte

Para reiniciar un reporte (volver a la ventana de entrada del reporte), Seleccione Reiniciar en el menú Reporte.

No es posible reiniciar los reportes de desglose Modo de trabajo ni los reportes no guardados y creados en el Asistente para Reportes.

Barra de menúes Reporte

Esta sección describe los elementos del menú que están disponibles en cada menú de la barra de menúes Reporte.

Menú Reporte

Menú Reporte

El menú Reporte tiene opciones que se relacionan específicamente con el reporte que está ejecutando.

Funciones de los elementos del menú

Esta tabla describe la acción que lleva a cabo cada elemento del menú:

Elemento del menú	Acción
Reiniciar	Cierra la ventana de salida del reporte actual y presenta la ventana de entrada para el reporte actual. Esto le permite ejecutar el mismo reporte, cambiando las entradas según sea necesario. Ésta aparece desactivada para los reportes detallados y si el reporte no se ha guardado y ha sido creado usando el Asistente para Reportes (este elemento se reactiva al guardar el reporte).
Configuración de la página	Presenta la ventana Configuración de la página. Para obtener más información, consulte la documentación o Ayuda de Microsoft® Windows®.
Imprimir	Presenta la ventana Imprimir. Cuando selecciona Imprimir en el menú Reporte, el reporte que está activo se imprime de acuerdo con las opciones que usted elige en la ventana Imprimir. Si el reporte es en tiempo real, sólo se imprime una actualización del reporte. Para obtener más información, consulte la documentación o Ayuda de Windows.

Elemento del menú	Acción
Impresión Preliminar	Muestra el reporte de modo que lo pueda ver antes de imprimirlo. Una vez seleccionada la opción Impresión preliminar, puede imprimir el reporte. Para obtener más información, consulte la documentación o Ayuda de Windows.
Diseño	Si adquirió el software Diseñador de reportes y su identificación del usuario de Avaya Call Management System (CMS) está autorizada para usar el Diseñador de reportes, puede acceder a la ventana Modo de diseño de Diseñador de reportes desde cualquier reporte usando este elemento de menú. Cuando selecciona Diseño en el menú Reporte, el reporte que se ejecuta actualmente permanece visible, pero usted es puesto en el Modo de diseño, donde puede editar el reporte. Para obtener más información acerca del Modo de diseño, consulte la guía del usuario de *Diseñador de reportes de Avaya Call Management System Supervisor*. El elemento del menú Diseño aparece en gris si está ejecutando actualmente un reporte de desglose.
Guardar	Guarda el reporte que usted editó.
Guardar como	Guarda el reporte que usted editó con un nombre de archivo distinto.
Guardar como HTML	Presenta la ventana Guardar como HTML, que le permite guardar una instantánea de la salida del reporte como un archivo HTML. Al seleccionar el botón Script en esta ventana aparece el cuadro de diálogo Guardar como script, que permite crear un script para ejecutar el reporte especificado y guardar la salida como un archivo HTML.
Script	Presenta el cuadro de diálogo Guardar como Script, que le permite crear un script para ejecutar un reporte especificado según lo programado y presentarlo en su computadora. El script puede ser interactivo o automático.
Salir	Cierra la ventana de salida del reporte activo. La ubicación de la ventana de salida del reporte se guarda al salir del reporte y es ahí donde se presenta el reporte la siguiente vez que lo ejecuta.

Guardar como HTML

La función Guardar como lenguaje de marcas de hipertexto (HTML) permite al usuario exportar una instantánea de un reporte en ejecución en Supervisor y guardarla como un archivo HTML. Cualquier reporte generado en Supervisor se puede convertir en un archivo HTML. Luego, este archivo se puede almacenar en un servidor web para verlo en Internet o en una Intranet.

Información que debe conocer:

- Guardar como HTML no guarda automáticamente el archivo HTML en un servidor web. Debe copiar el archivo HTML y cualquier gráfico asociado en el servidor Internet que desee usar.
- Guardar como HTML no actualiza automáticamente el archivo HTML para reportes en tiempo real.
- Guardar como HTML se encuentra en el menú desplegable del reporte de un reporte abierto.
- Guardar como HTML no es compatible con el modo de color de 32 bits para los gráficos guardados usando Guardar como HTML.

Exploradores

Para ver el archivo HTML, su explorador de Internet debe ser compatible con tablas y archivos gráficos de Formato de intercambio de gráficos (GIF). Por ejemplo, Netscape Navigator 3.0 o Internet Explorer 3.0 de Microsoft Corp.Microsoft ^{TM} o versiones posteriores son compatibles con tablas y archivos gráficos GIF.

Selección de ubicación de Guardar como HTML

La función Guardar como HTML se encuentra en el menú desplegable Reporte.

Al seleccionar Guardar como HTML, aparece el cuadro de diálogo Guardar como HTML.



Uso de Guardar como HTML

Para guardar un reporte como un archivo HTML, lleve a cabo los siguientes pasos:

1. Mientras ejecuta el reporte que desea guardar, seleccione Guardar como HTML en el menú Reporte.
2. Seleccione una opción de plantilla.
   - Escriba el nombre de archivo de la plantilla en el campo para plantillas, seleccione la plantilla en la lista histórica desplegable o seleccione el botón Examinar y busque una plantilla.
   - Si no desea usar una plantilla, seleccione el botón radial No usar plantilla.
3. Seleccione una opción de salida.
   - Al seleccionar Usar las fuentes del reporte de Avaya CMS Supervisor se conservan las fuentes del reporte tal como las ve en Supervisor.
   - Al seleccionar Usar las fuentes por defecto del explorador de web aparece el archivo de salida usando las fuentes por defecto del explorador de Internet.

4. Escriba el nombre del archivo de salida en el campo nombre de archivo, seleccione el nombre de archivo en la lista histórica desplegable o seleccione el botón Examinar y busque un nombre de archivo.
5. Seleccione el botón Aceptar para guardar el reporte en formato de archivo HTML.

Resultados:

El reporte queda guardado como un archivo HTML para verse con un examinador de Internet.

El archivo HTML generado se puede modificar para ajustarse a sus necesidades específicas usando un editor HTML o de texto.

Archivos de salida

Debe seleccionar un nombre para el archivo HTML que está creando. Debe especificar la ruta de acceso completa del archivo (por ejemplo, c:\temp\myrpt.htm) para guardar el archivo en un directorio distinto del actual.

Si hay gráficas asociadas con el archivo, se convierten en archivos GIF y se numeran en el orden de creación. Por ejemplo, c:\temp\myrpt1.gif y c:\temp\myrpt2.gif.

El archivo de salida se crea usando las plantillas y fuentes que usted especificó. Después de guardar el HTML, puede moverlo o copiarlo junto con todos los gráficos asociados a un directorio del servidor web para su visualización en Internet o en una Intranet.

Plantillas

Se puede usar una plantilla para proporcionar logotipos de la compañía, colores de fondo, fuentes específicas o texto complementario al archivo HTML. Si no selecciona una plantilla, el archivo HTML sólo presenta el reporte.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Las plantillas son archivos HTML que se pueden crear o editar usando un editor HTML o de texto.
- Las plantillas están limitadas por lo que su navegador de web requiera.

Sin usar plantillas

Si elige no usar las plantillas existentes, Guardar como HTML genera rótulos HTML básicos para que su reporte se convierta a HTML.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Se generan los rótulos estándar <HTML> y <BODY>.
- El color de fondo se define en blanco y el color de la fuente se define en negro.
- El título de la página es igual al título del reporte.

Uso de plantillas existentes

Supervisor proporciona Plantillas de muestra que puede encontrar en el directorio de muestras del directorio de Supervisor donde están instalados los archivos ejecutables. Use estas plantillas instaladas cuando guarde un reporte como un archivo HTML.

Rótulos de plantillas Guardar como HTML

A continuación se describen los rótulos que usa Guardar como HTML y que se pueden usar para crear plantillas.

Rótulo de HTML	Descripción
<CVSUP_TITLE>	Este rótulo se reemplaza con el título del reporte en el archivo HTML. Si este rótulo se usa dentro de los rótulos <TITLE>, el título del reporte se usa como encabezado de la página. Se permiten múltiples usos de este rótulo.
<CVSUP_BODY>	Este rótulo se reemplaza con el cuerpo del reporte en el archivo HTML. Sin embargo, sólo se reemplaza la primera ocurrencia de este rótulo. Si se usa una plantilla y el rótulo <CVSUP_BODY> no está en la plantilla, se produce un error y se anula la operación Guardar como HTML.

Fuentes

Si elige usar las fuentes de Supervisor, la letra y el tamaño de la fuente se conservan en el archivo HTML.

- Las fuentes utilizadas en Supervisor son Arial, Courier New y Times New Roman.
- En caso de que estas fuentes no estén disponibles en la computadora que ve el archivo HTML, se usan fuentes de respaldo. Las fuentes de respaldo son Helvetica para Arial, Courier para Courier New y Times para Times New Roman.
- Si elige usar las fuentes por defecto del navegador de Internet, el archivo HTML no especificará ninguna fuente.
- Tenga en cuenta lo siguiente:
  - — Si elige no conservar las fuentes de Supervisor, la apariencia del reporte en el archivo HTML puede cambiar.
  - — Si elige usar una plantilla, no conserve las fuentes de Supervisor si la plantilla especifica las fuentes.

Editar

Menú Editar

El menú Editar tiene opciones de edición estándar de Windows.

Funciones de los elementos del menú

Esta tabla describe la acción que lleva a cabo cada elemento del menú.

Elemento del menú	Acción
Copiar	La imagen de la gráfica actualmente seleccionada se copia al portapapeles en formato de metarchivo de Windows. Esto le permite pegar la imagen de la gráfica en la mayoría de las aplicaciones de Windows, tales como un procesador de textos. También puede acceder a Copiar en el menú emergente del botón derecho del ratón. Vea Copia de reportes de gráficas en la página 83 para obtener instrucciones acerca del uso de Copiar.
Exportar datos de gráfica	La ventana Opciones de exportación de datos aparece para permitirle exportar los datos de la gráfica actualmente seleccionada. Si el reporte es en tiempo real, sólo se exporta una actualización de los datos. También puede acceder a la ventana Opciones de exportación de datos en el menú emergente del botón derecho del ratón. Si hay más de una gráfica en este reporte, esta opción aparece en gris hasta que seleccione una gráfica. Para obtener mayor información acerca de la exportación de datos, consulte Exportación de datos del reporte en la página 81.

Elemento del menú	Acción
Exportar datos de Tabla	La ventana Opciones de exportación de datos aparece para permitirle exportar los datos de la tabla. Si el reporte es en tiempo real, sólo se exporta una actualización de los datos. También puede acceder a la ventana Opciones de exportación de datos en el menú emergente del botón derecho del ratón. Si hay más de una tabla en el reporte, esta opción aparece en gris hasta que seleccione una tabla. Para obtener mayor información acerca de la exportación de datos, consulte Exportación de datos del reporte en la página 81.
Exportar todos los datos	La ventana Opciones de exportación de datos aparece para permitirle exportar todos los datos en el reporte. También se le permite incluir rótulos y encabezados en los datos que se exportan. Si el reporte es en tiempo real, sólo se exporta una actualización de los datos. También puede acceder a la ventana Opciones de exportación de datos en el menú emergente del botón derecho del ratón. Para obtener mayor información acerca de la exportación de datos, consulte Exportación de datos del reporte en la página 81.

Formato

Menú Formato

El menú Formato contiene acciones para modificar el formato de visualización del objeto actualmente seleccionado. Si una (o más) de las acciones no se aplica al objeto seleccionado, aparece en gris.

Funciones de los elementos del menú

Esta tabla describe la acción que lleva a cabo cada elemento del menú:

Elemento del menú	Acción
Gráfica	Le permite formatear un gráfico. También puede acceder a la ventana Formato - Gráfica en el menú emergente del botón derecho del ratón.
Tabla	Le permite formatear una tabla. También puede acceder a la ventana Formato de Tabla en el menú emergente del botón derecho del ratón.
Ordenar por	Le permite ordenar la tabla de acuerdo con varios parámetros específicos de la información en la tabla seleccionada. También puede acceder a la ventana Ordenar por en el menú emergente del botón derecho del ratón.

Herramientas

Menú Herramientas

El menú Herramientas contiene acciones adicionales que afectan el objeto actualmente seleccionado. También puede acceder a las acciones de Herramientas desde el botón derecho del ratón.

Funciones de los elementos del menú

Esta tabla describe la acción que lleva a cabo cada elemento del menú.

Elemento del menú	Acción
Reportes detallados disponibles	Si está ejecutando un reporte que le permite acceder a uno o más reportes detallados, se puede acceder a los reportes detallados disponibles en el menú Herramientas.
Configuraciones de umbral	Abre una ventana que le permite ver o modificar las configuraciones de selección de umbrales. Las configuraciones de selección de umbrales se aplican sólo a algunos elementos de datos en tiempo real en reportes en tiempo real e integrados. Para obtener información acerca de la configuración de los realces de umbrales, vea Configuración de los realces de umbrales de los reportes en la página 85.
Cambiar Splits/Skills del agente	Si la ACD actual es compatible con la Selección de agente experto (EAS), este elemento de menú aparece como Cambiar skills del agente; de lo contrario, aparece como Cambiar splits del Agente. Este elemento de menú se activa sólo cuando la celda seleccionada de la tabla en un reporte es un nombre de agente o una identificación de conexión del agente; de lo contrario, queda desactivado. Si no tiene permiso de escritura para Administración del Agente, este elemento de menú no aparece. Esta acción abre la ventana Cambiar skills del agente (EAS) o la ventana Cambiar asignaciones de splits del agente (sin EAS) para el agente seleccionado. Luego, puede modificar las asignaciones de Splits/Skills para el agente. Para obtener mayor información, consulte el documento *Administración de Avaya Call Management System*.

Opciones

Menú Opciones

El menú Opciones contiene acciones que afectan la presentación básica del reporte.

Funciones de los elementos del menú

Esta tabla describe la acción que lleva a cabo cada elemento del menú:

Elemento del menú	Acción
Umbrales	Activa o desactiva la selección de umbrales para este reporte en tiempo real. Cuando la selección de umbrales está activada (hay una marca junto al elemento de menú), el reporte muestra los colores (iconos si el reporte está minimizado) especificados en la ventana Configuraciones de umbral. Cuando la selección de umbrales está desactivada (no hay una marca junto al elemento de menú), el reporte no muestra ninguna de las selecciones de umbrales (ni los iconos si el reporte está minimizado). Vea Configuración de los realces de umbrales de los reportes en la página 85 para obtener información adicional acerca de Realces de umbrales.
Barra de estado	Muestra u oculta la barra de estado. Cuando la barra de estado está oculta, la ventana permanece del mismo tamaño pero el contenido cambia su tamaño para llenar la ventana. Usted elige esto para obtener una mayor área de visualización para el reporte. Cuando la barra de estado se hace visible, la ventana permanece del mismo tamaño pero el contenido cambia su tamaño para llenar la menor área de la ventana. La configuración de la barra de estado se guarda en la visualización del reporte.
Restablecer presentación original	Restaura la visualización del reporte a la configuración original. Todos los cambios hechos al formato de este reporte se descartan.

Edición y visualización de reportes

Esta sección describe las diversas opciones de formateo y presentación de reportes. También incluye algunos procedimientos para manipular reportes.

Distribuciones de reportes

Tipos de reportes

En Supervisor hay dos tipos de distribuciones de reportes:

- Tablas - la presentación de reportes estándar
- Gráficas - la presentación de reportes gráficos

¿Qué conforma un reporte?

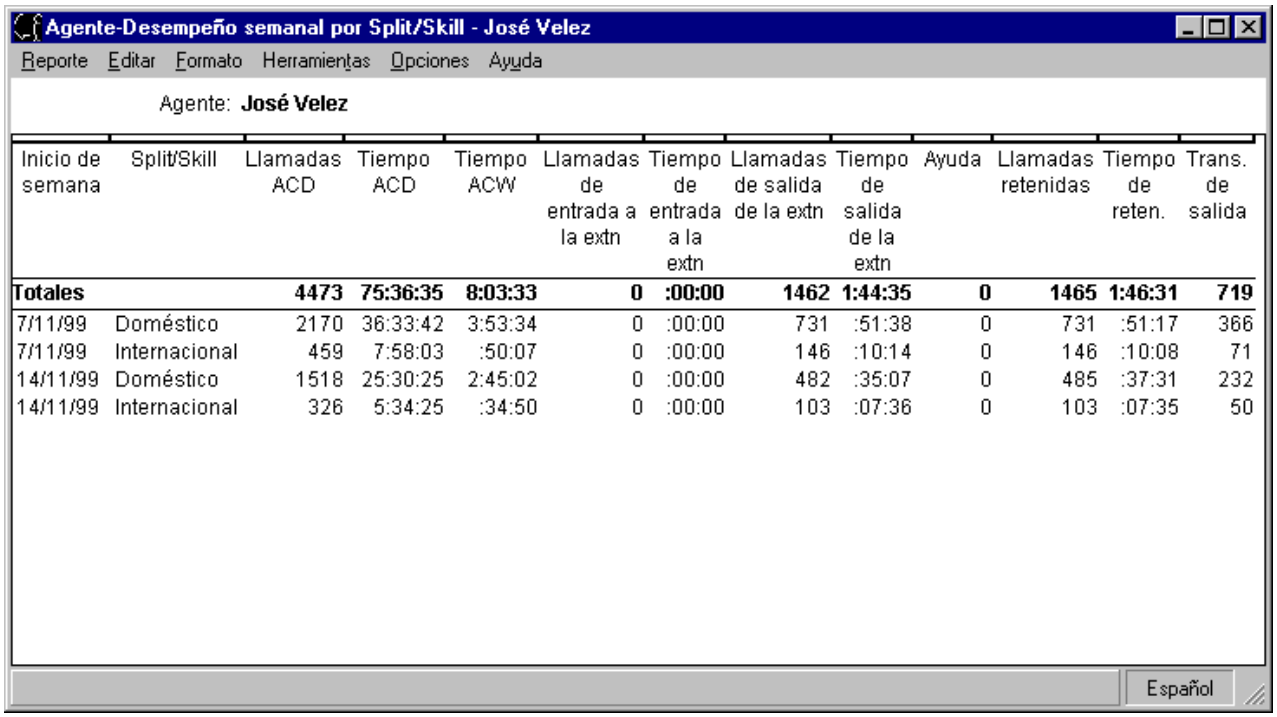
Un reporte puede constar sólo de una varias tablas, de una o varias gráficas o una combinación de tablas y gráficas.

Además de las tablas y las gráficas que conforman el cuerpo principal de los reportes, estos pueden incluir texto y nombres de campos seguidos por elementos individuales de datos. El texto y los campos de datos se usan en los reportes de tablas y en los reportes de gráficas.

Tablas

La mayoría de los reportes estándar (reportes que no están precedidos por la palabra **gráfico**) aparecen en tablas.

La información de una ventana de reporte estándar está organizada de la siguiente manera:



Agente-Desempeño semanal por Split/Skill - José Velez

Reporte Editar Formato Herramientas Opciones Ayuda

Agente: **José Velez**

Inicio de semana	Split/Skill	Llamadas ACD	Tiempo ACD	Tiempo ACW	Llamadas de entrada a la extn	Tiempo de entrada a la extn	Llamadas de salida de la extn	Tiempo de salida de la extn	Ayuda	Llamadas retenidas	Tiempo de reten.	Trans. de salida
Totales		**4473**	**75:36:35**	**8:03:33**	**0**	**:00:00**	**1462**	**1:44:35**	**0**	**1465**	**1:46:31**	**719**
7/11/99	Doméstico	2170	36:33:42	3:53:34	0	:00:00	731	:51:38	0	731	:51:17	366
7/11/99	Internacional	459	7:58:03	:50:07	0	:00:00	146	:10:14	0	146	:10:08	71
14/11/99	Doméstico	1518	25:30:25	2:45:02	0	:00:00	482	:35:07	0	485	:37:31	232
14/11/99	Internacional	326	5:34:25	:34:50	0	:00:00	103	:07:36	0	103	:07:35	50

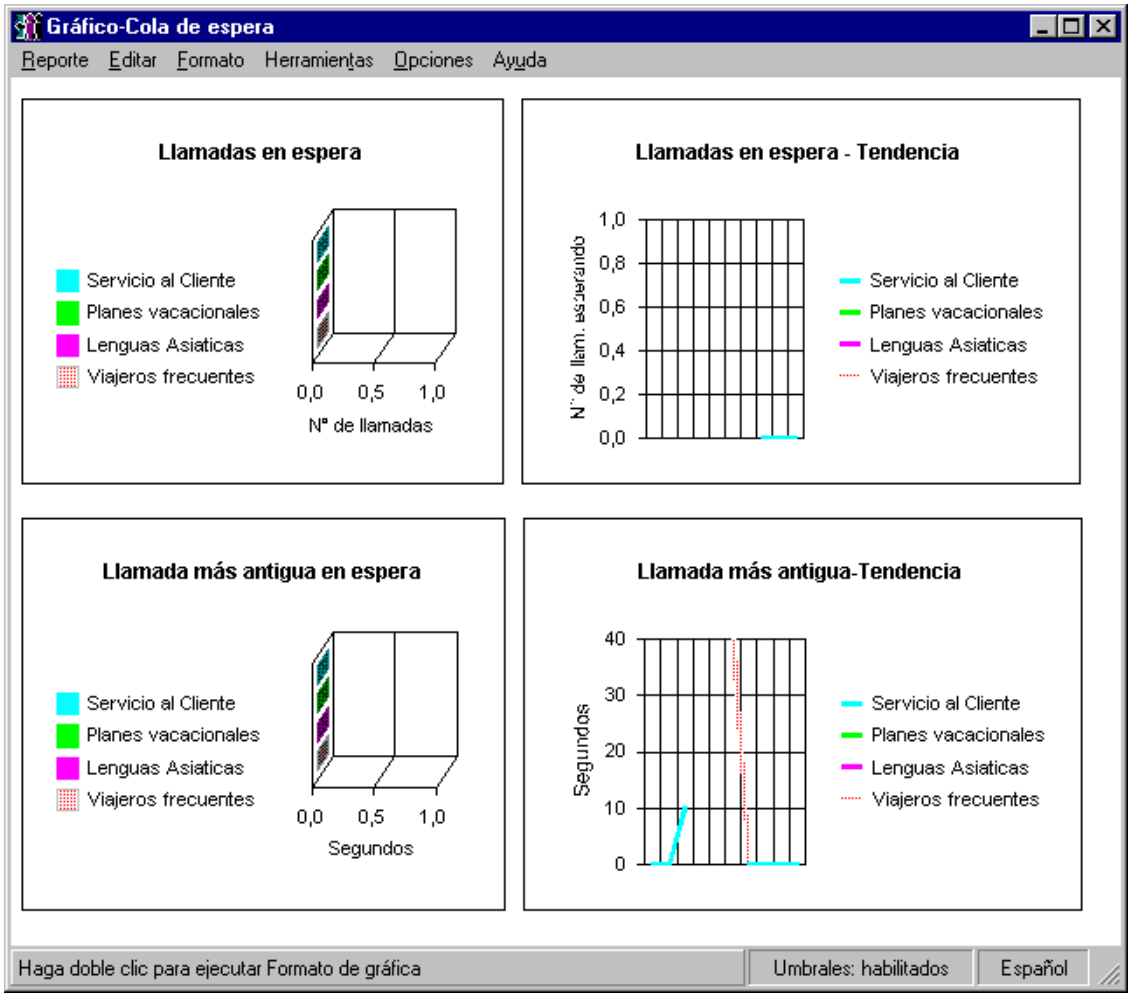
Español

Información adicional

Los reportes Estándar en tiempo real se pueden ordenar. Consulte Formateo de reportes de tablas en la página 65.

Gráficas

Los reportes gráficos aparecen en gráficas:



Información adicional

Hay varias opciones para formatear la apariencia de las gráficas (reportes gráficos). Para obtener más información, consulte Acerca de la ventana Opciones de formato de gráfica en la página 67.

Formateo de reportes de tablas

Si está en un reporte que contiene una tabla, puede formatear la forma en que se presenta el reporte usando la ventana Opciones de formato de Tabla.

Los cambios que efectúa al formato del reporte afectan sólo su visualización del reporte. Los cambios no afectan la forma en que otros usuarios ven el reporte.

Acceso a la ventana Opciones de formato de tabla

Para acceder a la ventana Opciones de formato de tabla lleve a cabo uno de los siguientes pasos:

- Haga doble clic en un encabezado de columna del reporte.
- Seleccione Formato de Tabla u Ordenar por en el menú Formato o en el menú emergente del botón derecho del ratón.

Si selecciona Ordenar por, aparece la ventana Opciones de formato de tabla con la ficha Ordenar activa. Si selecciona Formato de tabla, aparece la ventana Opciones de formato de tabla con la ficha General activa. A continuación se presentan descripciones de estas fichas.

La ventana Opciones de formato de Tabla le permite hacer cambios de distribución en una tabla. Todos los cambios que hace se guardan como parte de la visualización del reporte al salir de éste.

Ficha General

La ficha General le permite hacer cambios de formato en una tabla.

Parámetros de la ficha General

Es posible cambiar los siguientes parámetros de la tabla:

Parámetro	Función
Mostrar Cuadrícula	Especifica si las líneas de la tabla deben aparecer o no en la tabla.
Región fija, Columnas	Especifica el número de columnas desde la izquierda de la tabla que están fijas en su lugar y que no se desplazan. Los valores válidos van de 0 a 99. Puede usar los cuadros de giro para seleccionar un valor válido o puede escribir el valor.

Parámetro	Función
Región fija, Filas	Especifica el número de filas desde la parte superior de la tabla que están fijas en su lugar y que no se desplazan. Los valores válidos van de 0 a 99. Puede usar los cuadros de giro para seleccionar un valor válido o puede escribir el valor.

Ficha Ordenar

La ficha Ordenar le permite especificar el orden en que aparece la información en el reporte en tiempo real de una tabla.

Uso de la ficha Ordenar

Cuando configure el orden de presentación de un reporte en tiempo real, especifique la columna de clasificación (Ordenar por) y el orden de clasificación (Ascendente o Descendente). La lista desplegable para Ordenar por enumera todos los nombres de tablas y elementos de bases de datos que se usan en el reporte.

La clasificación puede ocasionar que las actualizaciones de reportes demoren más. Si desea acelerar la frecuencia de actualización, desactive las opciones de clasificación seleccionando **(ninguno)** para todos los criterios de Ordenar por.

Ejemplos

A continuación se presentan dos ejemplos de cómo puede usar la ficha Ordenar:

- Visualizando alfabéticamente una lista de agentes - seleccione Nombre del agente de la primera lista desplegable Ordenar por, seleccione Ascendente como el orden de clasificación y deje los otros dos cuadros Después por en **(ninguno)**.
- Buscando agentes que hayan estado en cierto estado demasiado tiempo - seleccione Estado en la primera lista desplegable Ordenar por, luego seleccione Tiempo en la segunda lista desplegable Después por y luego seleccione Descendente como el orden de clasificación para el segundo Después por.

Acerca de la ventana Opciones de formato de gráfica

Si está en un reporte que contiene una gráfica, puede cambiar el diseño de la gráfica usando la ventana Opciones de formato de gráfica.

Acerca de las gráficas

Las gráficas (que se encuentran en los reportes gráficos) proporcionan una representación gráfica de los datos. Los valores o puntos de datos aparecen en formatos tales como gráficas de barras, de líneas, de áreas llenas y circulares. Estos puntos de datos se agrupan en series que se identifican con colores únicos.

En muchos tipos de gráficas, un punto de datos de cada serie se agrupa por categorías a lo largo de un eje. Las categorías se trazan a lo largo del eje x, mientras que los valores se trazan a lo largo del eje y. Una gráfica bidimensional muestra las series una junto a otra, mientras que un gráfico tridimensional traza las series a lo largo del eje z. Una gráfica también puede tener un título y una leyenda.

Acceso a la ventana Opciones de formato de gráfica

Para dar formato a un reporte de gráficas, seleccione Formato - Gráfica u Ordenar por en la lista del menú Formato o en el menú emergente del botón derecho del ratón. Aparece la ventana Opciones de formato de gráfica.

Cómo afectan sus cambios a otros usuarios

Los cambios que efectúa al formato del reporte afectan sólo su visualización del reporte. Los cambios no afectan la forma en que otros usuarios ven el reporte.

Temas relacionados

Para obtener mayor información acerca de las diferencias entre tablas y reportes, consulte Distribuciones de reportes en la página 62.

Campos y ventana de la ficha General

Use la ficha General para cambiar el formato de una gráfica.

Ruta de navegación

Desde un reporte gráfico, vaya a Formato | Gráfica | General.

Ejemplo de la ficha General

La siguiente pantalla aparece cuando selecciona la ficha General desde la ventana Opciones de formato de gráfica:

Campo	Descripción
Color de fondo	Especifica si el fondo de la gráfica es de un solo color o si aparece como gradiente, con una suave transición de un color a otro. La transición de la gradiente puede ser una de las siguientes: Horizontal, Vertical, Rectángulo u Ovalo. La calidad del efecto del gradiente varía dependiendo de la tarjeta de video instalada en la PC o de las capacidades de la impresora para reportes impresos.
Tiempo real	Si la gráfica es una gráfica variable, usted puede especificar el número de puntos de datos que van a aparecer en la gráfica. Los valores permitidos son del 2 al 100, con un valor por defecto de 10. Una gráfica variable es una gráfica de líneas que inicialmente aparece sin puntos de datos. Para cada actualización del reporte, se agrega un punto de datos. A medida que se agregan puntos de datos, la gráfica rota de izquierda a derecha. Cuando han ocurrido suficientes actualizaciones de manera que la gráfica presente el número de puntos de datos especificados, en la siguiente actualización, el punto de datos más antiguo se elimina de la presentación y aparece el punto de datos más reciente.

Campos y ventana de la ficha Efecto en 3D

Use la ficha Efecto en 3D para controlar la apariencia dimensional (3D) de la gráfica. Si el gráfico actual es un gráfico 2D, esta ficha aparece desactivada.

Temas relacionados

Vea Rotación de una gráfica 3D en la página 80, para conocer una forma fácil de modificar la elevación y la rotación de una gráfica usando el ratón.

Ruta de navegación

Desde un reporte gráfico, vaya a Formato | Gráfica | 3D.

Campos de la ficha 3D

Esta tabla describe los siguientes campos:

Campo	Descripción
Elevación	Número de 0 a 90 grados que describe la altura relativa desde la que se ve una gráfica. Una elevación de 90 mira directamente hacia abajo en la parte superior del gráfico, mientras que una elevación de 0 mira directamente en el lado del gráfico. Los ejemplos de gráficas de todo este documento usan una elevación de 30 grados.
Rotación	Número de -360 a 360 grados que especifica el ángulo en que gira la gráfica en relación a la posición de visualización. Los ejemplos de gráficas de todo este documento usan una rotación de 60 grados. La rotación no se aplica a gráficos circulares 3D.
Proyección	Selecciona uno de tres algoritmos matemáticos que se usan para dar una apariencia tridimensional en una hoja de papel o en una pantalla de computadora de dos dimensiones. Puede elegir cualquiera de los siguientes valores: • Inclinar: El gráfico tiene profundidad, pero el plano X-Y no cambia cuando el gráfico se gira o se eleva. • Ortogonal: No se aplica perspectiva a la gráfica, lo que le da menos efecto 3D. La ventaja de usar este tipo de proyección es que las líneas verticales permanecen verticales, lo que permite que algunos gráficos sean más fáciles de leer. • Perspectiva: Esto proporciona la apariencia 3D más realista. Los objetos más alejados de usted convergen hacia un punto de fuga.
Mostrando distancia	Número de 50 a 1000 que representa la distancia desde la que la gráfica se ve como un porcentaje de la profundidad de la gráfica.
Ancho a altura	Un número de 5 a 2000 que representa el porcentaje de altura de la gráfica que se usa para dibujar el ancho de la gráfica.
Profundidad a altura	Número de 5 a 2000 que representa el porcentaje de altura de la gráfica que se usa para dibujar la profundidad de la gráfica.

Campos y ventana de la ficha Eje

Use la ficha Eje para especificar el título que aparecerá en cada eje de la gráfica.

Ruta de navegación

Desde un reporte gráfico, vaya a Formato | Gráfica | Eje.

Campos de la ficha Eje

Esta tabla describe los siguientes campos:

Campo	Descripción
Despliegue del eje	Hace visible o invisible cada uno de los ejes. Las opciones son Eje X, Eje Y, Segundo eje Y y Eje Z.

Campos y ventana de la ficha Tipo

Use la ficha Tipo para cambiar el tipo de gráfica.

Ruta de navegación

Desde un reporte gráfico, vaya a Formato | Gráfica | Tipo.

Campos de la ficha Tipo

Esta tabla describe los siguientes campos:

Campo	Descripción
2D y 3D	Cambia la gráfica entre visualizaciones bidimensionales y tridimensionales. Los gráficas bidimensionales se actualizan más rápido que las tridimensionales, de manera que si la velocidad de dibujo parece muy lenta, es posible que desee presentar las gráficas en dos dimensiones.
Tipo de gráfica	Especifica cómo se presentan los datos. Usted elige un tipo de gráfica en la lista. Los tipos de gráficos disponibles varían levemente dependiendo de si se ha seleccionado un gráfico 2D o 3D. Todos los tipos posibles de gráficas son los siguientes: • Gráfica de barras (2D y 3D) • Gráfica de líneas (2D y 3D) • Gráfica de áreas (2D y 3D) • Gráfica escalonada (2D y 3D) • Gráfica de barras horizontales (2D y 3D) • Gráfica de barras apiladas (sólo 3D) • Gráfica circular (2D y 3D).
Casilla de verificación Apilados	Causa que se apilen los datos de todas las series en lugar de mostrarse por separado. Esta casilla de verificación está desactivada en las gráficas circulares.
Casilla de verificación Eje %	Causa que el eje de valores (eje y) aparezca como porcentajes en lugar de valores reales de datos. Esto puede combinarse con la casilla de verificación Apilados para producir una gráfica apilada con porcentajes.

Campos y ventana de la ficha Título

Use la ficha Título para controlar la ubicación del título de la gráfica.

Ruta de navegación

Desde un reporte gráfico, vaya a Formato | Gráfica | Título.

Campos de la ficha Título

Esta tabla describe los siguientes campos:

Campo	Descripción
Casilla de verificación Visible	Le permite presentar o no los títulos del reporte. Como el título ocupa espacio, el gráfico dibujado será más pequeño si seleccionó Visible. Si desea aumentar el tamaño del gráfico, no seleccione la opción Visible.
Ubicación del título	Si elige hacer visibles los títulos del reporte, puede seleccionar dónde aparecen los títulos. Las opciones disponibles son Extremo superior izquierdo, Superior (centro), Extremo superior derecho, Izquierda, Derecha, Extremo inferior izquierdo, Parte inferior (centro) y Extremo inferior derecho.

Campos y ventana de la ficha Referencias

Use la ficha Referencias para controlar la ubicación del título de la gráfica.

Ruta de navegación

Desde un reporte gráfico, vaya a Formato | Gráfica | Referencias.

Campos de la ficha Referencias

Esta tabla describe los siguientes campos:

Campo	Descripción
Casilla de verificación Visible	Le permite presentar o no las leyendas del reporte. Como la leyenda ocupa espacio, la gráfica dibujada será más pequeña si seleccionó Visible. Si desea aumentar el tamaño del gráfico, no seleccione la opción Visible.
Ubicación de la leyenda	Si elige hacer visibles las leyendas del reporte, puede seleccionar dónde aparece la leyenda. Las opciones disponibles son Extremo superior izquierdo, Superior (centro), Extremo superior derecho, Izquierda, Derecha, Extremo inferior izquierdo, Parte inferior (centro) y Extremo inferior derecho.

Campos y ventana de la ficha Rótulo de datos

Use la ficha Rótulos de datos de Referencias para controlar la ubicación del título de la gráfica.

Ruta de navegación

Desde un reporte gráfico, vaya a Formato | Gráfica | Rótulo de datos.

ECampos de la ficha Rótulo de datos

Esta tabla describe los siguientes campos:

Campo	Descripción
Ninguno	No aparecen los rótulos.
Arriba del punto	Presenta el rótulo sobre el punto de datos. Esta ubicación es válida sólo para gráficos de barras, de líneas, de áreas y escalonados.
Abajo del punto	Presenta el rótulo bajo el punto de datos. Esta ubicación es válida sólo para gráficos de barras, de líneas, de áreas y escalonados.
Centro	Presenta el rótulo centrado en el punto de datos. Esta ubicación es válida sólo para gráficos de barras, de líneas, de áreas y escalonados.
Soporte	Presenta el rótulo a lo largo del eje de categoría, directamente debajo del punto de datos. Esta ubicación es válida sólo para gráficos de barras, de líneas, de áreas y escalonados.
Dentro	Presenta el rótulo dentro de una sección de la gráfica circular. Esta ubicación es válida sólo para gráficos circulares.
Fuera	Presenta el rótulo fuera de una sección de la gráfica circular. Esta ubicación es válida sólo para gráficos circulares.
Izquierda	Presenta el rótulo a la izquierda de una sección de la gráfica circular. Esta ubicación es válida sólo para gráficos circulares.
Derecha	Presenta el rótulo a la derecha de una sección de la gráfica circular. Esta ubicación es válida sólo para gráficos circulares.
Valor	El valor del punto de datos aparece en el rótulo.
Porcentaje	El valor del punto de datos aparece en el rótulo como un porcentaje.
Nombre de la serie	El nombre de la serie se usa para rotular el punto de datos.
Nombre de categoría	El nombre de categoría se usa para rotular el punto de datos.

Minimización de ventanas de salida del reporte

Para minimizar una ventana del reporte, seleccione el botón minimizar ubicado en la esquina superior derecha de la ventana.

Iconos relacionados con ventanas minimizadas del reporte

Cuando una ventana de salida del reporte está minimizada, aparece el icono del reporte.

Según la categoría del reporte, aparece uno de los siguientes iconos:

Tipo de reporte	Icono
Reportes de administración de agentes	
Reportes de administración del centro de llamadas	
Reportes en tiempo real, históricos e integrados de agente	
Reportes de diccionario	
Reportes de excepciones	
Reportes de mantenimiento	
Reportes otros, de cola/agente y en tiempo real e históricos personalizados	
Reportes en tiempo real, históricos e integrados de Split/Skill	
Reportes en tiempo real e históricos de troncal/grupo de troncales	
Reportes en tiempo real, históricos e integrados de VDN	
Reportes en tiempo real e históricos de vector	

Iconos relacionados con umbrales minimizados del reporte

Si los umbrales de reportes están activados, los reportes en tiempo real y los reportes integrados continúan actualizándose mientras están minimizados. Si no se ha alcanzado una condición de umbral de precaución o advertencia, el icono normal del reporte tal como se muestra en la tabla anterior, aparece en la barra de herramientas y en la barra de tareas. Si se alcanzan los umbrales, el icono del reporte de la barra de herramientas permanece igual, pero en la barra de tareas aparece el símbolo de umbral de precaución o de advertencia.

Los símbolos de umbral son los siguientes:

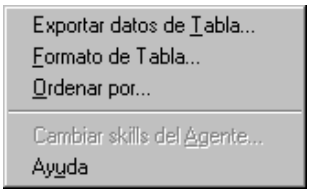
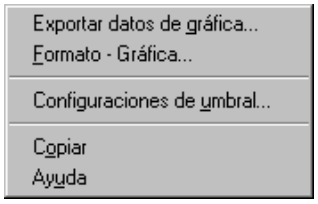
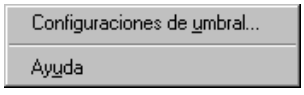
Tipo de umbral	Icono
Umbral de precaución	
Umbral de advertencia	

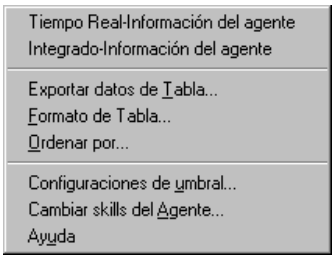
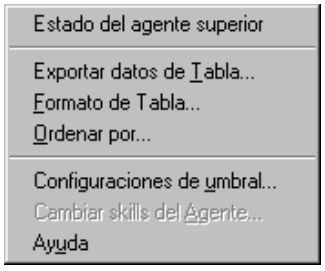
Menúes emergentes del botón derecho del ratón

El menú emergente del botón derecho del ratón sólo está disponible en los reportes en ejecución. Cuando usted hace clic en el botón derecho del ratón, aparece un menú emergente. El menú que aparece depende de la ubicación del cursor. Puede incluir opciones de los menúes Editar, Formato y Herramientas en la barra de menús Reportes. Se activan los elementos de menú aplicables para los campos de entrada. Si no se selecciona un objeto del reporte, no aparece un menú al presionar el botón derecho del ratón.

Para deseleccionar un objeto seleccionado, haga clic en cualquier otra parte del reporte.

El menú emergente del botón derecho del ratón está disponible cuando realiza cualquiera de las siguientes acciones:

Cuando usted…	Aparece este menú emergente…	Y…
Seleccione una celda en una tabla y mantenga presionado el botón derecho del ratón.		Se dibuja un borde punteado alrededor de la celda. Si selecciona una celda que presenta un nombre de agente, un número de agente o un modo de trabajo, los reportes detallados disponibles de esa celda aparecen en la parte superior del menú del botón derecho del ratón. Vea ejemplos de esto más adelante en esta sección.
Seleccione un campo de salida o un rótulo y mantenga presionado el botón derecho del ratón.		El punto de datos se resalta usando controladores de selección (puntos a lo largo de los bordes del punto de datos). Si selecciona un punto de datos que permite definir la selección de umbrales del reporte, el elemento de menú no aparece en gris.
Seleccione un punto de datos en una gráfica y mantenga presionado el botón derecho del ratón.		Se dibuja un borde punteado alrededor del campo. El elemento de menú Configuraciones de umbral está activado si el campo resaltado tiene configuración de umbral relacionada.

Cuando usted…	Aparece este menú emergente…	Y…
Seleccione un nombre o un número de agente de una tabla y mantenga presionado el botón derecho del ratón.		Se dibuja un borde punteado alrededor del nombre de agente. Si no posee la función EAS en el servidor de comunicaciones de Avaya, los reportes detallados disponibles serán el reporte Información del agente en tiempo real y el reporte Información del agente integrado. Desde este menú, puede acceder al reporte Información gráfica de agente en tiempo real o integrado. Si hace doble clic sobre el nombre del agente y está ejecutando un reporte en tiempo real, el reporte detallado por defecto es el reporte Información gráfica de agente en tiempo real. Con este método de selección, puede cambiar los Splits/Skills de un agente mientras está en un reporte. Vea el capítulo correspondiente en la guía *Administración de Avaya Call Management System* para obtener más información.
Seleccione una celda de una tabla o un punto de una gráfica que presente información del estado de trabajo del agente y mantenga presionado el botón derecho del ratón.		El punto de datos se resalta usando controladores de selección (puntos a lo largo de los bordes del punto de datos). Si cuenta con un servidor de comunicaciones de Avaya con la función EAS, también estará disponible el reporte detallado Agente en AUX en tiempo real. Desde este menú, puede acceder al reporte Estado de trabajo de agente superior de Split/Skill en tiempo real, que también aparece cuando hace doble clic en el estado de trabajo del reporte.

Rotación de una gráfica 3D

La rotación y la elevación de cualquier gráfico 3D se puede cambiar interactivamente usando el ratón. Es más sencillo que usar la ficha Efecto en 3D de la ventana Formato de gráfica (vea Campos y ventana de la ficha Efecto en 3D en la página 69 para obtener información acerca del uso de la ficha Efecto en 3D).

Para cambiar la rotación y la elevación de una gráfica tridimensional, lleve a cabo los siguientes pasos:

1. Ubique el puntero sobre una gráfica tridimensional.
2. Mantenga presionada la tecla CTRL. El puntero cambia para indicar que se puede rotar la gráfica.
3. Mantenga presionado el botón izquierdo del ratón. Aparece un contorno tridimensional punteado alrededor de la gráfica.
4. Mueva el puntero hacia arriba y hacia abajo para cambiar la elevación de la gráfica y hacia la izquierda y hacia la derecha para cambiar la rotación de la gráfica. El contorno tridimensional punteado muestra la posición de la gráfica a medida que mueve el ratón.
5. Cuando encuentra la rotación y la elevación que desea, suelte el botón del ratón. La gráfica se redibuja en la nueva posición.

Resultado:

La rotación y la elevación 3D de cada gráfico se guarda como parte de la visualización del reporte.

Exportación de datos del reporte

Puede exportar los datos desde reportes estándar (tabla) y gráficas (gráfica), hacia un archivo o hacia el portapapeles de Windows. Una vez haya exportado los datos del reporte, puede copiar la información de éste en otra aplicación (por ejemplo, una hoja de cálculo).

Valores predeterminados

De manera predeterminada, sólo se exportan los datos desde la gráfica o la tabla. Puede seleccionar la casilla de verificación Incluir Rótulos y encabezados en la ventana Exportar datos para incluir esa información en la exportación de datos.

Formato del reporte

Los reportes se pueden exportar desde Supervisor en los siguientes formatos:

- Los datos se exportan como caracteres ASCII.
- Para los reportes de tablas, cada fila de datos se escribe como una línea, terminada por un retorno de carro (ASCII valor 13).
- El carácter separador de campos se escribe entre campos.
- El separador de campos no va después del último carácter de la línea.
- Las cadenas de texto se delinean de acuerdo con el delimitador de texto especificado.

Exportación de un reporte de datos

Para exportar los datos desde un reporte, haga lo siguiente:

1. Haga clic en la tabla o la gráfica de un reporte.
2. Seleccione Exportar datos de Tabla, Exportar datos de gráfica o Exportar todos los datos, según corresponda, en el menú Editar o en el menú emergente del botón derecho del ratón.

   Aparece la ventana Exportar datos. La ventana Exportar datos le permite copiar los datos de un reporte al portapapeles o a un archivo.
3. Complete la siguientes partes de la ventana Exportar datos.
   - Cuadro de selección Destino - selecciónelo para exportar el reporte al portapapeles o a un archivo. Si exporta el reporte a un archivo, necesita escribir un nombre para el archivo.
   - Puede seleccionar el botón Archivo para examinar los archivos de su PC o usar la lista histórica para seleccionar un archivo que haya usado con anterioridad.

- Cuadro de selección Exportar formato - defina el formato de exportación del reporte. El carácter que elige en la lista desplegable del cuadro de texto Separador de campo es lo que aparece entre cada campo en el reporte. El carácter que elige para Delimitador de Texto determina lo que se usa alrededor de las cadenas de texto en el archivo exportado. Si se especifica un delimitador de texto, no se realiza ninguna revisión especial para asegurar que los datos no contengan ese carácter y los datos se escriben sin modificaciones.

  Si desea exportar datos a Microsoft Excel™, seleccione Tabulador como el separador de campo y Ninguno como el delimitador de texto.

- Exportar Valores nulos como cero - seleccione esta casilla de verificación para incluir los datos nulos como un cero en la exportación de información. Esto es útil si exporta un reporte de tablas porque un valor nulo no incluido en la exportación de los datos puede romper el orden de las filas/columnas en los datos.
- Casilla de verificación Incluir Rótulos y encabezados - seleccione esta casilla de verificación para incluir la información de texto (como los encabezados de columnas en los reportes de tablas) en la exportación de los datos del reporte.
- Exportar Tiempo en Segundos - seleccione esta casilla de verificación para incluir la duración en la exportación de información.

4. Si desea exportar datos automáticamente según un programa, seleccione el botón Script para que aparezca el cuadro de diálogo Guardar como script. Este cuadro de diálogo crea un script para exportar datos desde el reporte.
5. Presione Aceptar en la ventana Exportar datos.

Copia de reportes de gráficas

Puede copiar reportes de gráficas al portapapeles de Windows. La copia del reporte de gráficas seleccionado se copia en el portapapeles en el formato metarchivo (WMF) de Windows. Esto le permite pegar la imagen de la gráfica en cualquier aplicación de Windows que pueda leer el formato de metarchivo. Por ejemplo, puede copiar reportes de gráficas e importar los archivos a archivos de procesador de textos para ser utilizados como gráficas de visualización.

Para copiar un reporte de gráficas al formato de metarchivo, lleve a cabo los siguientes pasos:

1. Ejecute un reporte de gráficas (gráfico).
2. Seleccione la imagen que desea copiar haciendo clic en ella.
3. Seleccione Copiar en el menú Editar o use el menú del botón derecho del ratón para seleccionar Copiar.

Resultados:

La gráfica seleccionada se copia al portapapeles.

Cambio de tamaño de ventanas y columnas del reporte

Cambio de tamaño de una ventana

Puede cambiar el tamaño de las ventanas del reporte moviendo el cursor al borde de la ventana y manteniendo presionado el botón izquierdo del ratón cuando aparezca la flecha de cambio de tamaño y moviendo el ratón para cambiar el tamaño de la ventana. Cuando la ventana alcance el tamaño que usted desee, suelte el botón del ratón.

También puede usar los botones maximizar y minimizar de la parte superior de la ventana para cambiar el tamaño de la ventana.

Cuando usted cambia el tamaño de una ventana de salida de un reporte, los efectos finales dependen del tipo de reporte (estándar o gráfico) que esté ejecutando. Los siguientes párrafos señalan los efectos del cambio de tamaño de cada tipo de ventana del reporte.

Ventana de reporte estándar

Cuando cambia el tamaño de la ventana de un reporte estándar, el contenido de la ventana no cambia de tamaño para reflejar el nuevo tamaño de la ventana.

Si redujo la ventana más allá del tamaño del reporte, aparecen barras de desplazamiento que permiten ver el contenido completo del reporte.

Ventana de reporte gráfico

Cuando usted cambia el tamaño de una ventana de un reporte gráfico, el contenido de la ventana cambia en tamaño para reflejar el nuevo tamaño de la ventana.

Si una ventana se reduce demasiado, algunos elementos pueden encogerse de tal forma que se vuelven ilegibles. En ese caso. cambie el tamaño de la ventana a un tamaño más adecuado. También puede elegir desactivar las leyendas o los rótulos de datos de la gráfica para dejar más espacio para la gráfica misma.

El tamaño de la ventana se guarda como parte de la visualización del reporte.

Cambio del ancho de una columna

Puede cambiar el ancho de una columna individual de la tabla de un reporte de tablas o de gráficas ubicando el puntero del ratón entre los encabezados de columnas. El puntero cambia para indicar que se puede efectuar un cambio de tamaño y luego puede arrastrar el ratón para cambiar el tamaño de la columna.

Configuración de los realces de umbrales de los reportes

Los realces de umbrales del reporte le permiten configurar los indicadores visuales para alertarle cuándo un elemento de datos en tiempo real está fuera de los límites aceptables. Esta función le permite ejecutar un reporte minimizado y ser notificado (a través del cambio de color/icono) cuando un elemento cruza un umbral específico.

Reportes

Puede establecer los realces de umbrales sólo para elementos de datos en tiempo real en reportes en tiempo real o integrados. Los realces del umbral configurados le dicen cuándo han llegado a un cierto nivel (umbral) los datos de una entidad (Split/Skill, agente, grupo de agente o VDN), según lo que usted haya definido.

Entidades

Las configuraciones de los realces de los umbrales se aplican a una única entidad en una ACD específica. Por ejemplo, si usted ejecuta un reporte en tiempo real del split para el split 17 en la ACD 1 y configura los realces de umbrales, se aplica la configuración de umbrales al split 17 en la ACD 1 para todos los reportes que ejecuta para ese split y ACD. Además, las configuraciones de los realces de los umbrales se guardan en la PC que está usando actualmente. De modo que si se cambia a otro PC, necesitará configurar los realces de los umbrales en ese PC. Si acceden múltiples usuarios a la misma PC, cada configuración de los realces del umbral de los usuarios se almacena individualmente.

Activar y desactivar los realces

Por defecto, se activan los umbrales para cada reporte, pero las configuraciones de los realces del umbral están vacías y el tamaño de la muestra del umbral está en cero. Por lo tanto, no se muestran realces de umbrales en ningún reporte hasta que los cree usando la ventana Configuraciones del umbral. Usted puede activar o desactivar los umbrales de cada reporte marcando/borrando la casilla de verificación Configuraciones de umbral o seleccionando Configuraciones de umbral en el menú Opciones en la ventana de salida del reporte.

Ejemplo

Un ejemplo de configuración de los realces de los umbrales del reporte es establecer umbrales para Tiempo en llamadas ACD en el skill denominado Ventas. Usted puede configurar el umbral Precaución máxima a 50 segundos y el umbral Advertencia máxima a 60 segundos. Si un agente ocupa más de 50 segundos, pero menos de 60 segundos en una llamada de ACD en el skill Ventas, el elemento se resalta en el reporte con el color del umbral Precaución máxima. Si el tiempo excede los 60 segundos, el elemento del reporte se resalta con el color del umbral Advertencia máxima. Sin embargo, si el agente se demora más de 50 segundos en una llamada ACD en cualquier otro skill (que no tenga los mismos umbrales), el elemento en el reporte no mostrará ningún realce de umbral.

Importante:

Los realces de umbrales no son los mismos que los umbrales de excepción de Avaya CMS. Los realces de umbrales que puede realizar con esta función están disponibles solo a través de la interfaz de Supervisor.

Configuración de los realces de umbrales de los reportes

Antes de empezar

El procedimiento descrito en esta sección se usa para configurar los realces de umbrales de reporte.

Importante:

Cuando se selecciona un elemento o elementos de datos para los que se pueden configurar los realces de umbrales, se habilita el elemento del menú Configuraciones de umbral. Cuando el elemento de datos seleccionado no permite umbrales aparece un mensaje de error. Observe las siguientes tablas de esta sección para ver la lista de las salidas de reportes que permiten el realce de umbrales.

Dependiendo del elemento de datos que seleccionó, el cuadro Tamaño de muestra en la parte inferior de la ventana Configuraciones de umbral puede o no estar visible. Si seleccionó un elemento de datos que es un porcentaje o un promedio, el cuadro Tamaño de muestra está presente.

Procedimiento

Para configurar los realces de umbrales, realice los siguientes pasos:

1. Ejecute un reporte que contenga datos en tiempo real (reporte en tiempo real o integrado).
2. Seleccione el elemento de datos en el reporte para el que desee configurar los realces del umbral.
3. Seleccione Configuraciones de umbral con el botón derecho del ratón o en el menú Herramientas.
4. Complete la ventana Configuraciones del umbral

La ventana Configuraciones del umbral incluye la siguiente información y cuadros de texto:

- Elemento - muestra el nombre del umbral del reporte que se aplica al valor de datos seleccionado. En la mayoría de los casos, esta casilla contiene una entrada. Si el valor de datos es Tiempo en el estado o Tiempo en modo de funcionamiento del agente o Tiempo en el estado o Tiempo en modo de funcionamiento del grupo de agentes, este cuadro de lista contiene múltiples nombres, uno por cada posible estado de agente o modo de funcionamiento. Es posible configurar selecciones de umbrales para cada estado y modo de trabajo individual.
- Descripción - muestra una descripción del umbral actualmente seleccionado.

- Umbrales - muestra los colores (definidos en la ficha Opciones - Colores del umbral, a la que se accede en el menú Herramientas), los iconos y las configuraciones numéricas actuales para los realces de umbrales de este elemento. Para umbrales relacionados con tiempo, los números que usted introduce están en segundos. Por ejemplo, si está introduciendo un umbral Precaución máxima para tres minutos, ingrese 180 (para 180 segundos) en el campo Precaución máxima.
- Tamaño de muestra - contiene el valor actual para el valor del Tamaño de muestra suficiente. Usted puede configurar este campo en cualquier valor de 0 a 999. Cuando configura el valor Tamaño de muestra suficiente, usted está definiendo un número mínimo de elementos que deben ser rastreados actualmente antes de que se active la selección del umbral. Sólo verá el Tamaño de muestra si el elemento de datos seleccionado es un porcentaje o un promedio.
- La ventana Configuraciones de umbrales tiene cuatro tipos de umbrales disponibles:
  - Advertencia mínima - contiene el valor actual para el umbral Advertencia mínima para el elemento de datos seleccionado. Si no hay ningún valor definido, el campo aparece en blanco. Usted puede configurar el valor en cualquier entero positivo de 0 a 999.999.999 o dejarlo en blanco. Si el campo aparece en blanco, no hay un umbral establecido.
  - Precaución mínima - contiene el valor actual para el umbral Precaución mínima del elemento de datos seleccionado. Si no hay ningún valor definido, el campo aparece en blanco. Usted puede configurar el valor en cualquier entero positivo de 0 a 999.999.999 o dejarlo en blanco. Si el campo aparece en blanco, no hay un umbral establecido.
  - Precaución máxima - contiene el valor actual para el umbral Precaución máxima del elemento de datos seleccionado. Si no hay ningún valor definido, el campo aparece en blanco. Usted puede configurar el valor en cualquier entero positivo de 0 a 999.999.999 o dejarlo en blanco. Si el campo aparece en blanco, no hay un umbral establecido.
  - Advertencia máxima - contiene el valor actual para el umbral Advertencia máxima del elemento de datos seleccionado. Si no hay ningún valor definido, el campo aparece en blanco. Usted puede configurar el valor en cualquier entero positivo de 0 a 999.999.999 o dejarlo en blanco. Si el campo aparece en blanco, no hay un umbral establecido.

Consejos para configurar los realces de umbrales del reporte

Use los consejos de esta sección cuando configure los realces de umbrales del reporte.

Tenga presentes los siguientes consejos para configurar los realces de umbrales del reporte:

- Antes de administrar los realces del umbral de un elemento de datos, debe hacer clic en el elemento de datos del reporte para seleccionarlo. Cuando se realza un elemento de datos en un reporte de tabla (estándar), éste está delineado con una línea punteada. Cuando se realza un elemento de datos en un reporte de gráfica (gráfico), este tiene barras de arrastre alrededor del perímetro.
- Consulte Configuraciones disponibles para el umbral del agente en la página 91, Configuraciones del umbral de Split/Skill disponible en la página 94, y Configuraciones de umbral del VDN disponible en la página 97 para obtener más información acerca de los elementos de datos en tiempo real en reportes para los que puede configurar los realces de umbrales.
- En los reportes estándar puede seleccionar elementos de la tabla o de la información de salida en la parte superior del reporte.
- En los reportes de gráficas puede seleccionar elementos de las gráficas circulares, gráficas de barras, reportes gráficos o tablas.
- Cuando configura los realces de umbrales de una entidad (Split/Skill, agente, grupo de agentes o VDN), ese conjunto de realces de umbrales se aplica a cada reporte que se ejecuta específicamente para esa entidad.
- Los realces de umbrales del reporte se actualizan con cada actualización del reporte, no entre las actualizaciones del reporte.
- Los números definidos para los realces del umbral deben incrementar de izquierda a derecha (el número utilizado para Advertencia mínima debe ser menor que el número utilizado para Advertencia máxima).
- Usted puede configurar los colores de los rótulos seleccionando Opciones en el menú Herramientas del Controlador.
- Según cómo defina los colores, el umbral de tamaño de la muestra puede comportarse de diferentes maneras:
  - — Si desea recibir notificación de que un cálculo en particular no es estadísticamente importante, configure el color Insuficiente con un color diferente a las otras condiciones de umbral. Esto hace que los datos con un tamaño de ejemplo insuficiente sean realzados con un color especial.
  - — Si desea ignorar los valores con tamaños de muestra insuficientes, configure el color Insuficiente para que sea texto negro sobre fondo gris. Esto hace que el valor con tamaño de ejemplo insuficiente no sea realzado.

- Puede configurar los umbrales del reporte para que afecten la manera en que se muestran los datos.
- Los datos se ven afectados de dos maneras:
  - — Si el cálculo de datos contiene un umbral de tamaño de muestra distinto a cero, el denominador del cálculo especificado se compara con el umbral de Tamaño de muestra. Si el denominador es menor que el umbral tamaño de muestra, el valor aparece en el color Insuficiente, lo que indica que el tamaño de la muestra no es suficiente para que el valor sea significativo.
  - — Si el tamaño de ejemplo es suficiente o si no hay un tamaño de ejemplo asociado con los datos, entonces el valor del dato se compara con los valores de umbral Advertencia mínima, Precaución mínima, Precaución máxima y Advertencia máxima para determinar la banda que aplica. El valor se muestra en el color asociado con el umbral apropiado.

Configuraciones disponibles para el umbral del agente

Use los elementos de datos de esta sección cuando configure los realces de umbrales del agente.

Todos los datos que Supervisor usa para realces de umbrales de agente se obtienen de la tabla de base de datos cagent (agente por intervalo actual). Consulte el documento *Elementos de la base de datos y cálculos de Avaya Call Management System* para obtener más información acerca de las tablas de bases de datos.

El elemento de datos Tiempo promedio de conversación incluye los umbrales tamaño de muestra.

Los realces de umbrales del agente que puede configurar son:

Umbral	Elemento o cálculo de descripción/base de datos
Tiempo en estado AUX	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el estado de funcionamiento auxiliar. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = AUX
Tiempo en estado AUX-IN	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en una llamada entrante mientras está en el estado de funcionamiento auxiliar. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = AUX-IN
Tiempo en estado AUX-OUT	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en una llamada saliente mientras está en el estado de funcionamiento auxiliar. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = AUX-OUT
Tiempo en estado ACW	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el estado de trabajo posterior a la llamada. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = ACW
Tiempo en estado ACW-IN	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en una llamada saliente mientras está en el estado de trabajo posterior a la llamada. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = ACW-IN
Tiempo en estado ACW-OUT	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en una llamada saliente mientras está en el estado de trabajo posterior a la llamada. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = ACW-OUT
Tiempo en estado AVAIL	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en estado AVAIL. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = Disponible (AVAIL)

Tiempo en el estado ACD	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el estado ACD. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = ACD
Tiempo en el estado ACD-IN	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el estado ACD-IN. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = ACD-IN
Tiempo en el estado ACD-OUT	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el estado ACD-OUT. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = ACD-OUT
Tiempo en estado DACD	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el estado DACD. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = DACD
Tiempo en estado DACD-IN	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el estado DACD-IN. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = DACD-IN
Tiempo en estado DACD-OUT	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el estado DACD-OUT. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = DACD-OUT
Tiempo en estado DACW	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el estado DACW. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = DACW
Tiempo en estado DACW-IN	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el estado DACW-IN. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = DACW-IN
Tiempo en estado DACW-OUT	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el estado DACW-OUT. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = DACW-OUT
Tiempo en estado RING	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el estado RING. Medidas - DURATION mientras AGSTATE = RING
Tiempo en modo de funcionamiento AUX	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en modo de funcionamiento AUX, incluyendo llamadas entrantes y salientes. Mide el tiempo que el agente permanece en AUX sin importar las llamadas entrantes o salientes manejadas. Medidas - AGTIME mientras WORKMODE= AUX.

Tiempo en modo de funcionamiento ACD	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el modo de funcionamiento ACD, incluyendo llamadas entrantes y salientes. Mide el tiempo que el agente permanece en ACD, sin importar las llamadas entrantes y salientes manejadas. Medidas - AGTIME mientras WORKMODE= AUX.
Tiempo en modo de funcionamiento ACW	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en modo de trabajo ACW, incluyendo llamadas entrantes y salientes. Mide el tiempo que el agente permanece en ACW, sin importar las llamadas entrantes y salientes manejadas. Medidas - AGTIME mientras WORKMODE= ACW
Tiempo en modo de funcionamiento AVAIL	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en modo de funcionamiento AVAIL, incluyendo llamadas entrantes y salientes. Mide el tiempo que el agente permanece en AVAIL, sin importar las llamadas entrantes y salientes manejadas. Medidas - AGTIME mientras WORKMODE= Disponible (AVAIL).
Tiempo en modo de funcionamiento DACD	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en modo de funcionamiento DACD. Mide el tiempo que el agente permanece en DACD, sin importar las llamadas entrantes y salientes manejadas. Medidas - AGTIME mientras WORKMODE= DACD
Tiempo en modo de funcionamiento DACW	Descripción - Cantidad de tiempo que el agente está en el modo de funcionamiento DACD, incluyendo llamadas entrantes y salientes. Mide el tiempo que el agente permanece en DACW, sin importar las llamadas entrantes y salientes manejadas. Medidas - AGTIME mientras WORKMODE= DACW
Llamadas directas al agente en la cola de espera	Descripción - Número de llamadas directas al agente que se envían a la cola de espera para el agente. DA_INQUEUE es la cantidad actual de llam. directas al agente en espera en la cola de cualquier Split/Skill por un agente específico. Medidas - DA_INQUEUE
Tiempo de espera de llamadas en la cola de espera del agente directo	Descripción - Cantidad de tiempo que la parte de origen ha esperado en la cola de espera del agente directo. DA_OLDESTCALL es la longitud de tiempo que la llamada directa más antigua esperó en la cola de cualquier Split/Skill para este agente. Medidas - DA_OLDESTCALL
Tiempo promedio de conversación	Descripción - Duración de tiempo promedio que el agente pasa conversando en llamadas de ACD. Medidas - el cálculo de AVG_AGENT_TALK_TIME.

Configuraciones del umbral de Split/Skill disponible

Use los elementos de datos de esta sección cuando configure los realces de umbrales de Split/Skill.

Acerca de las configuraciones de umbrales del Split/Skill

Todos los datos que Supervisor usa para los realces de umbrales de Split/Skill se obtienen de la tabla de base de datos csplit (split por intervalo actual). Consulte el documento *Elementos y cálculos de la base de datos de Avaya Call Management System* para obtener más información acerca de las tablas de bases de datos.

Los siguientes elementos de datos de la base de datos incluyen umbrales de Tamaño de muestra:

- Velocidad promedio de respuesta
- Tiempo promedio de conversación
- Tiempo promedio de abandono
- Porcentaje de llamadas contestadas en el nivel de servicio
- Porcentaje de llamadas abandonadas
- Porcentaje de llamadas contestadas

Tabla de Split/Skill

Los realces de umbrales del Split/Skill que puede configurar son:

Umbral	Elemento o cálculo de descripción/base de datos
Llamada más antigua en espera	Descripción - Cantidad de tiempo que ha esperado en la cola la llamada más antigua para este Split/Skill. OLDESTCALL es el número de segundos que la llamada ACD de Split/Skill más antigua ha esperado en la cola o timbrando. Medidas - OLDESTCALL
Número de llamadas en cola de espera	Descripción - Número de llamadas enviadas a la cola de espera para este Split/Skill. Los cálculos miden el número de llamadas en la cola o timbrando en una posición del agente. Medidas - INQUEUE + INRING
Número de llamadas abandonadas	Descripción - Número de llamadas enviadas a la cola de espera para este Split/Skill y que luego abandonaron. ABNCALLS es la cantidad de llamadas ofrecidas a un split/puesta en cola que fueron posteriormente abandonadas por el abonado. Medidas - ABNCALLS
Velocidad promedio de respuesta	Descripción - El número de segundos en promedio antes de que se respondiera una llamada para este Split/Skill. La velocidad promedio de respuesta es el ANSTIME (tiempo que los abonados esperan en la cola o con señal de llamada antes que les contesten) dividida por las ACDCALLS (número de llamadas en la cola de espera del Split/Skill que fueron contestadas por un agente en este Split/Skill). Medidas - AVG_ANSWER_SPEED
Tiempo promedio de conversación	Descripción - Duración promedio de tiempo en llamadas de ACD para este Split/Skill. Medidas - AVG_ACD_TALK_TIME
Tiempo promedio de abandono	Descripción - Duración de tiempo promedio que esperaron las partes de origen antes de abandonar las llamadas para este Split/Skill. Medidas - AVG_ABANDON_TIME
Equivalencia de Agentes Asignados Tiempo Completo	Description - Número total de equivalencia de agentes asignados actualmente a tiempo completo para el skill. Medidas - FTE_AGENTS
Número de llamadas en estado de ocupado forzado	Descripción - Número de llamadas que recibieron una señal de ocupado para este split/skill por el servidor de comunicaciones. Medidas - BUSYCALLS

Número de llamadas desconectadas	Descripción - Número de llamadas desconectadas para este split/skill por el servidor de comunicaciones. Medidas - DISCCALLS
Porcentaje de llamadas contestadas en el nivel de servicio	Descripción - Porcentaje de llamadas de ACD que se respondieron dentro del nivel de servicio para este Split/Skill. Medidas - PERCENT_SERV_LVL_SPL
Porcentaje de llamadas abandonadas	Descripción - Porcentaje de llamadas de ACD abandonadas para este Split/Skill. Medidas - PERCENT_CALL_ABAN
Número de agentes presentes	Descripción - Número de agentes que accedieron al sistema para este Split/Skill. Medidas - STAFFED
Porcentaje de llamadas contestadas	Descripción - El porcentaje de llamadas ACD ofrecidas al Split/Skill que fueron contestadas. Medidas - PERCENT_CALL_ANS
Abandono de perfil de llamadas por incremento del nivel de servicio	Descripción - Número de llamadas abandonadas, por cualquier incremento en el nivel de servicio, para este Split/Skill. Un umbral de reporte único se aplica a todos los valores. Si el número de llamadas abandonadas para el Split/Skill alcanza el umbral para cualquiera de los aumentos del nivel de servicio, se resalta el valor para ese incremento en el nivel de servicio. Medidas - ABNCALLS1 hasta ABNCALLS10
Calculo continuo de la velocidad promedio de respuesta	Descripción: Velocidad promedio de respuesta de roll basada en el servidor de comunicaciones para este split/skill. La velocidad promedio de rotación de respuesta es la velocidad promedio de respuesta a través de los intervalos. Medidas - ASA
Tiempo estimado de espera (bajo)	Descripción - Tiempo estimado de espera para una llamada enviada a la cola de espera con nivel de prioridad bajo para este Split/Skill. Medidas - EWTLOW
Tiempo estimado de espera (medio)	Descripción - Tiempo estimado de espera para una llamada enviada a la cola de espera de este Split/Skill en el nivel de prioridad medio. Medidas - EWTMEDIUM
Tiempo estimado de espera (alto)	Descripción - Tiempo estimado de espera para una llamada enviada a la cola de espera de este Split/Skill en el nivel de prioridad alta. Medidas - EWTHIGH
Tiempo estimado de espera (superior)	Descripción - Tiempo estimado de espera para una llamada enviada a la cola de espera de este Split/Skill en el nivel de prioridad superior. Medidas - EWTTOP

Configuraciones de umbral del VDN disponible

Use los elementos de datos de esta sección cuando configure los realces de umbrales de VDN.

Todos los datos que Supervisor usa para los realces de umbrales de VDN se obtienen de la tabla de la base de datos cvdn (VDN por intervalo actual). Consulte el documento *Elementos y cálculos de la base de datos de Avaya Call Management System* para obtener más información acerca de las tablas de bases de datos.

Los siguientes elementos de datos de la base de datos incluyen umbrales de Tamaño de muestra:

- Porcentaje de llamadas contestadas en el nivel de servicio
- Porcentaje de llamadas abandonadas
- Porcentaje de llamadas contestadas
- Velocidad promedio de respuesta
- Tiempo promedio de conversación
- Tiempo promedio de abandono

Los realces de umbrales de VDN que puede configurar son:

Umbral	Elemento o cálculo de descripción/base de datos
Número de llamadas abandonadas durante el intervalo	Descripción - Número de llamadas enviadas a la cola de espera para este VDN y luego abandonadas. Medidas - ABNCALLS
Número de llamadas forzadas a estado ocupado durante el intervalo	Descripción: Número de llamadas que recibieron una señal de ocupado para este VDN del servidor de comunicaciones. Medidas - BUSYCALLS
Número de llamadas desconectadas durante el intervalo	Descripción: Número de llamadas al VDN que fueron desconectadas por el servidor de comunicaciones mediante el comando de desconexión de vector. Medidas - DISCCALLS
Llamada más antigua en espera	Descripción - Cantidad de segundos que ha esperado la llamada más antigua en este VDN. Medidas - OLDESTCALL
Número de llamadas en espera	Descripción - Número de llamadas enviadas a la cola de espera para este VDN que no han sido contestadas por un agente. Medidas - INPROGRESS - ATAGENT
Porcentaje de llamadas contestadas en el nivel de servicio	Descripción - Porcentaje de llamadas respondidas dentro del nivel de servicio de ACD al VDN. Medidas - 100*(ACCEPTABLE / INCALLS)
Porcentaje de llamadas abandonadas	Descripción - Porcentaje de llamadas abandonadas de ACD al VDN. Medidas - 100*(ABNCALLS / INCALLS)
Porcentaje de llamadas contestadas	Descripción - Porcentaje de llamadas respondidas de ACD ofrecidas al VDN. Medidas - 100*[(ACDCALLS + CONNECTCALLS) / INCALLS]
Abandono de perfil de llamadas por cada incremento del nivel de servicio	Descripción - Número de llamadas abandonadas por cualquier incremento al nivel de servicio para este VDN. Un umbral de reporte único se aplica a todos los valores. Si el número de llamadas abandonadas para el VDN alcanza el umbral para cualquiera de los incrementos en el nivel de servicio, se resalta el valor para ese incremento en el nivel de servicio. Medidas - ABNCALLS1 hasta ABNCALLS10

Velocidad promedio de respuesta	Descripción - El número de segundos en promedio antes de que se responda una llamada para este VDN. Este valor es el tiempo que las llamadas de los abonados estuvieron en la cola de espera o sonando antes de ser contestadas dividido por el número de llamadas enviadas a la cola de espera del VDN que fueron contestadas por un agente en este VDN. Medidas - AVG_ANSWER_SPEED
Tiempo promedio de conversación	Descripción - Duración de tiempo promedio empleado en llamadas de ACD para este VDN. Medidas - AVG_ACD_TALK_TIME
Tiempo promedio de abandono	Descripción - Duración de tiempo promedio que esperaron las partes de origen antes de abandonar las llamadas al VDN. Medidas - AVG_ABANDON_TIME
Velocidad promedio de rotación de respuesta	Descripción: Velocidad promedio de respuesta de roll basada en el servidor de comunicaciones para este VDN. La velocidad promedio de rotación de respuesta es la velocidad promedio de respuesta a través de los intervalos. Medidas - ASA

Opciones del reporte

Use la ficha Opciones para realizar las siguientes acciones:

- Configurar ACD y otras opciones generales que Supervisor considerará de forma por defecto cuando usted entre al sistema (ficha General).
- Configurar los colores que serán utilizados en los reportes gráficos (ficha Colores del reporte).
- Configure los colores que serán utilizados en los reportes para indicarle que se han alcanzado los realces del umbral (no los umbrales de excepciones). Vea Configuración de los realces de umbrales de los reportes en la página 87 para obtener más información acerca de los realces de umbrales.
- Seleccione o cree un formato de nombre utilizando {nombre} para el nombre del Diccionario, {entidad} para el tipo de entidad y {número} para el número de entidad. El formato del nombre determina cómo se muestran los elementos de los reportes. Por ejemplo, si usted selecciona el formato de nombre {entidad} {número}, todas las entidades (Splits/Skills, ACD, VDN, vectores, troncales, grupos de troncales, código identificador de llamadas y códigos AUX) que puedan ser nombradas en el Diccionario se mostrarán como el tipo y número de entidad en lugar del nombre del Diccionario. Si seleccionó {nombre} como el formato del nombre, entonces se mostrarán los nombres que se asignaron a las entidades en el Diccionario.

Ficha Opciones - General

Utilice la ficha General para configurar el primer día del calendario, la ACD predeterminada y otras opciones generales.

Importante:

Se puede acceder a la ficha General cuando esté conectado a un servidor CMS.

Los realces de umbrales no usan sonido. Utiliza un color sólo para indicar que se está alcanzando un umbral.

Opciones

Las opciones se describen de la siguiente forma:

- Primer día de la semana - esta opción sólo afecta cómo se muestra el calendario; no modifica el día de inicio de la semana de CMS para la recolección semanal de datos (el día Inicio de semana de CMS se configura a través de la Configuración del sistema: ventana Intervalos de almacenamiento). Por ejemplo, si usted examina en busca de una fecha, el calendario se iniciará en la semana basada en el día que usted elige.

  Use la lista desplegable para hacer su selección.

- ACD por defecto - cuando usted selecciona la ACD, esta ACD es el valor por defecto listado en las ventanas de funciones y en las opciones de la lista desplegable.

  Use la lista desplegable para hacer su selección.

- Sincronizar la hora de la PC y la hora de CMS al conectarse al sistema - active esta casilla de verificación para que el reloj de la PC marque la misma hora que el reloj de CMS. Si no activa esta selección, puede que el reloj de su PC y el reloj de CMS no muestren la misma hora. Esto no afecta al reloj de CMS.
- Usar sonido - marque la casilla de verificación para recibir una alerta de sonido cuando se actualice el cuadro Indicador de excepciones. La casilla Indicador de excepciones está en la barra de estado del Controlador. El sonido que escucha es el sonido que ha elegido para el evento de exclamación asociado con su PC.
- Utilizar letreros de ayuda - marque la casilla de verificación para hacer visibles los letreros de ayuda. Por ejemplo, cuando trabaja en la ventana Controlador, usted puede colocar el cursor del ratón sobre un botón de la barra de herramientas. En ese caso aparece un cuadro amarillo con una descripción breve de ese botón.
- Utilizar icono en Barra de tareas - marque la casilla de verificación de esta selección para usar la función del icono en la bandeja del sistema de Supervisor.
- Ordenar las ventanas por - si activa el icono Usar bandeja, debe determinar cómo se ordenarán los elementos mostrados en el menú del icono bandeja del sistema.

- Las siguientes opciones de clasificación están disponibles:
  - Orden de apertura - seleccione este botón radial y los elementos en el menú del icono bandeja del sistema aparecerán en el orden en que usted los inició desde Supervisor.
  - Alfabéticamente - seleccione este botón radial y los elementos del menú del icono bandeja del sistema aparecerán en orden alfabético, sin importar el orden en que usted los haya iniciado.

Ficha Opciones - Colores del reporte

Use la ficha Colores del reporte para configurar los colores que serán utilizados en los reportes gráficos.

Importante:
Se puede acceder a la ficha Colores del reporte cuando usted *está* conectado a un servidor CMS.

Esquema

Puede seleccionar el esquema de color del reporte que desee usar para los reportes. Seleccione una de las dos opciones siguientes:

- De una serie de esquemas predefinidos de colores, que se enumeran en el campo Esquema. Utilice la lista desplegable para seleccionar un esquema diferente al que se esté mostrado actualmente.
- Creando una nueva combinación de colores. Vea la sección Crear un nuevo esquema de colores para el reporte en la página 106 de este capítulo para obtener instrucciones acerca de la creación de esquemas de color para los reportes.
- Fondo - Supervisor permite seleccionar el color de fondo del reporte. Seleccione una de los dos opciones siguientes:
  - Blanco - Seleccione este botón radial para hacer que el fondo de todos los reportes sea blanco.
  - Automático - Seleccione este botón radial para hacer que el fondo de todos los reportes coincida con el color configurado en su sistema en Windows.

Ficha Opciones - Colores del umbral

Utilice la ficha Colores del umbral para configurar los colores que serán utilizados en los reportes para alertarle cuando se alcancen los umbrales de excepciones.

Importante:
Se puede acceder a la ficha Colores del umbral cuando se está conectado a un servidor CMS.

Procedimiento

Usted puede seleccionar esquemas de color del reporte de las siguientes formas:

- De una serie de esquemas predefinidos de colores, que se enumeran en el campo Esquema. Utilice la lista desplegable para seleccionar un esquema diferente al que se esté mostrado actualmente.
- Creando una nueva combinación de colores. Consulte Crear un nuevo esquema de colores para el umbral en la página 107 para obtener instrucciones acerca de la creación de esquemas de color para los reportes.

Ficha Opciones - Formato del nombre

Esta sección describe la ficha Opciones - Formato del nombre. Utilice la ficha Formato del nombre para seleccionar o crear formatos para determinar la forma en que mostrarán las entidades de CMS (Splits/Skills, ACD, VDN, vectores, troncales, grupos de troncales, códigos identificadores de llamadas y códigos AUX) en Supervisor. La visualización se puede configurar con cualquier combinación de {nombre} para los nombres del Diccionario, {entidad} para el tipo de entidad y {número} para el número de entidad.

Importante:
Se puede acceder a la ficha Formato de nombre cuando se está conectado a un servidor CMS.

Procedimiento

Para definir el formato del nombre de las entidades, efectúe los siguientes pasos:

1. Seleccione el elemento para el que desee configurar los formatos desde la casilla Entidad.
2. En el cuadro de texto Formato, realice una de las siguientes acciones:
   - Escriba el formato que desea ({nombre}, {entidad} o {número})
   - Utilice la lista desplegable para seleccionar una opción del conjunto de opciones preformateadas.

     Por ejemplo, si desea mostrar los nombres de los agentes y sus números de extensión en los reportes, ingrese {nombre} {número} en el cuadro Formato.

     El cuadro Ejemplo proporciona un ejemplo de cómo se verá el formato basándose en la definición actual del formato del nombre.
3. Seleccione Aceptar para guardar los cambios. Seleccione Cancelar para borrar los cambios.

Vea Crear un nuevo formato del nombre en la página 109 para obtener información sobre la creación de un nuevo formato de nombre para el reporte.

Crear un nuevo esquema de colores para el reporte

El procedimiento de esta sección describe cómo crear un nuevo esquema de colores para el reporte.

Si usted no guarda el nuevo esquema de colores utilizando el botón Guardar como, los cambios que usted realice reemplazarán el esquema de color predeterminado que usted modificó.

Procedimiento

Use el siguiente procedimiento para crear un nuevo esquema de colores para el reporte:

1. Seleccione Opciones en el menú Herramientas o seleccione el botón Opciones en la barra de herramientas.
2. Seleccione la ficha Colores del reporte.
3. Seleccione el esquema de colores con el cual desea comenzar en la lista desplegable de Esquema.

   Aparece la vista del esquema.
4. Seleccione el color de Fondo para los reportes seleccionando Blanco o Automático.
5. Haga clic en la barra de color (1 a 16) que desea modificar.
6. Seleccione el botón Selector de color o el botón Selector del patrón.
7. Para seleccionar un color nuevo, selecciónelo de la tabla de Colores básicos o cree un color personalizado usando los procedimientos estándar de Windows.
8. Para seleccionar un nuevo patrón, haga clic en el patrón que desea utilizar.
9. Repita los pasos 5 hasta 7 que actualice todas las barras de color que desea modificar.
10. Cuando termine de modificar las barras de color, seleccione Guardar como.
11. Escriba en el cuadro de texto el nombre del esquema de colores del reporte que creó.
12. Seleccione Aceptar para guardar el esquema y el nombre del esquema.

Importante:
En cualquier momento, puede ver los cambios realizados a un esquema de color durante el proceso de modificación seleccionando Aplicar. Al hacer esto, el esquema de color actual se aplica a cualquier reporte que esté en ejecución.

Crear un nuevo esquema de colores para el umbral

El procedimiento de esta sección describe cómo crear un nuevo esquema de colores para el umbral.

Procedimiento

Para crear un nuevo esquema de colores del umbral para los reportes, haga lo siguiente:

1. Seleccione Opciones en el menú Herramientas o seleccione el botón Opciones de la barra de herramientas.
2. Seleccione la ficha Colores del umbral.
3. Seleccione el esquema de colores con el cual desea comenzar en la lista desplegable de Esquema.

   Aparece la vista del esquema.
4. Seleccione el elemento de realce del umbral en el que quiera modificar los colores del cuadro de lista (Precaución de gráfica, Tamaño de muestra insuficiente para gráfica, Advertencia de gráfica, Texto de precaución, Tamaño de muestra insuficiente para texto, Texto de advertencia).

   La configuración actual del elemento se muestra a la derecha del cuadro de lista.
5. Seleccione el botón Selector de color que aparece junto al cuadro Mostrar texto para establecer el color que aparecerá como texto.
6. Seleccione un color de la tabla Colores básicos o cree un color personalizado utilizando los procedimientos estándar de Windows.
7. Cuando haya finalizado, seleccione Aceptar.

   Aparece la ventana Opciones.
8. Seleccione el botón Selector de color que aparece junto al cuadro Mostrar fondo para establecer el color que aparecerá como fondo en el elemento de umbral.

   Aparece la tabla Colores.
9. Seleccione un color de la tabla Colores básicos o cree un color personalizado utilizando los procedimientos estándar de Windows.
10. Cuando termine, seleccione Aceptar.

    Aparece la ventana Opciones.
11. Repita los pasos 4 hasta 6 que actualice todos los colores de los elementos de umbral que desee modificar.
12. Cuando termine de modificar los colores de los elementos de umbral, seleccione Guardar como.

13. Escriba en el cuadro de texto el nombre del esquema de colores de umbral que creó.
14. Seleccione Aceptar para guardar el esquema y el nombre del esquema.

Importante:
En cualquier momento, puede ver los cambios realizados a un esquema de color durante el proceso de modificación seleccionando Aplicar. Al hacer esto el esquema de color actual se aplica a cualquier realce de umbral mostrado en los reportes que están en ejecución.

Crear un nuevo formato del nombre

El procedimiento de esta sección describe cómo crear un nuevo formato de nombre del reporte.

Para crear un nuevo formato de nombre, siga estos pasos:

1. Seleccione Opciones en el menú Herramientas o seleccione el botón Opciones de la barra de herramientas.
2. Seleccione la ficha Formato del nombre.
3. Seleccione la entidad cuyo formato de nombre desea modificar.
4. En el cuadro de texto Formato, utilice la lista desplegable para seleccionar uno de los formatos estándar o escriba una combinación de nombre.
5. Seleccione Aceptar.
6. Si usted introdujo un formato de nombre no estándar en el Paso 4, el formato no se guarda como una opción estándar en la lista Formato.
7. Para seleccionar otro formato del nombre, vaya a la sección Formato del nombre, seleccione el formato y luego seleccione Aceptar.

Reportes en Tiempo real

Este capítulo da una breve descripción de cada reporte en tiempo real disponible y definiciones de los campos de entrada. Proporciona la información necesaria para completar todas las pantallas de entrada de los reportes en tiempo real.

Organización de los reportes en tiempo real

Se analizan los siguientes temas:

- Acerca de reportes en tiempo real en la página 112
- Reportes Agente en la página 114
- Otros reportes en la página 133
- Reportes Cola de espera/agente en la página 154
- Reportes Split/Skill en la página 171
- Reporte Grupo de troncales en la página 259
- Reportes VDN en la página 263
- Reporte Vector en la página 279
- Reportes detallados en la página 283

Acerca de reportes en tiempo real

Introducción

Los reportes en tiempo real le entregan a los supervisores instantáneas del rendimiento y del estado del centro de llamadas. Por ejemplo, las llamadas abandonadas se pueden monitorear para determinar la tolerancia de espera de servicio de los abonados y comparar con el número de llamadas en la cola. Adicionalmente, la productividad de los agentes se puede comparar con un simple vistazo para determinar quién puede necesitar ayuda para acelerar el trabajo posterior a la llamada.

Reportes Tiempo real estándar:

- Éstos muestran el estado actual de la actividad de la Distribución automática de llamadas (ACD). Los tipos de datos para los reportes son estado, acumulado y administrativo. (Para una descripción de estos tipos de datos, consulte el documento *Elementos de la base de datos y cálculos de Avaya Call Management System*.)
- Muestran datos del intervalo actual para las actividades de agentes, Splits/Skills, troncales/grupos de troncales, vectores y Número de directorio de vectores (VDN), tales como el número de llamadas ACD, las llamadas abandonadas, el tiempo promedio de conversación, etc. Todos los elementos de la base de datos y los cálculos que se usan para los reportes en tiempo real se toman de las tablas del intervalo actual.
- Usted puede asignar la duración del intervalo actual para los datos de la ACD en tiempo real en la ventana Configuración del sistema: Intervalos de almacenamiento. Para obtener mayor información, consulte el documento *Avaya Call Management System Administration*.

Los reportes Selección de agente experto (EAS), de vectorización y gráficos también se incluyen en este capítulo. Si no tiene la función EAS, la función Vectorización o el paquete Gráficos, dichos elementos de reportes no aparecen en su menú. Los reportes que usted ve dependen de su tipo de servidor de comunicaciones, de sus permisos y del rendimiento del sistema.

Presentación

Este capítulo da una breve descripción de cada reporte disponible y definiciones de los campos de entrada. Le proporciona la información que necesita para completar cualquier pantalla de entrada de los reportes en tiempo real.

En este capítulo se incluye un breve resumen y un ejemplo de cada reporte en tiempo real. Cuando usted genera un reporte en tiempo real, los totales de las columnas del reporte aparecen en la línea superior del reporte, bajo los encabezados.

Diagrama del sistema de generación de reportes en tiempo real

El siguiente diagrama muestra la forma en que está estructurado el sistema de generación de reportes en tiempo real. Esta sección sigue la estructura de reportes que se describe en este diagrama: los reportes Agente se describen primero, luego otros reportes, etc.

Reportes Agente

Esta sección analiza los reportes Agente.

Información general acerca de los reportes Agente

Qué contiene un reporte Agente

Los reportes Agente le entregan la siguiente información específica acerca de los agentes:

- Los agentes de acuerdo a los grupos que usted creó en el subsistema Diccionario.
- Las actividades actuales de todos los agentes asignados a un split o skill.
- Información y estadísticas en tiempo real para un agente especificado.

Organización de reportes Agente

La siguiente lista muestra la forma en que están organizados los reportes Agente en Supervisor:

- Reporte Grupo de agentes en la página 116
- Reporte Agente en la página 119
- Reporte Información del Agente en la página 122
- Reporte Información gráfica en la página 127

Ventanas de selección y campos de entrada del reporte Agente

Los reportes de esta sección usan las ventanas de selección del reporte de agente y sus campos de entrada. La información específica de entrada se incluye con los reportes.

Campos de entrada del reporte Agente

No todos los reportes usan todos los campos; consulte la información para el reporte específico que usted está ejecutando con el fin de determinar lo que desea ver. Por ejemplo, usted puede ingresar un grupo de agentes, un nombre de agente o un Split/Skill para ejecutar el reporte.

La siguiente tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada de los reportes en tiempo real de agente.

Campo	Definición
Grupo de agentes	Ingrese el nombre del grupo que desea ver. El o los nombres que desee que aparezcan en el reporte deben haberse definido e introducido anteriormente en el subsistema Diccionario.
Agente o nombre de agente	Ingrese el nombre del agente. El nombre del agente debe estar definido en el subsistema Diccionario; de otro modo, usted verá las identificaciones de conexión del agente.
Split/Skill	Ingrese el nombre o el número del Split/Skill que desea ver en este reporte. El o los nombres que desee que aparezcan en el reporte deben haberse definido e introducido anteriormente en el subsistema Diccionario.
Actualizar cada <#> segundos	Introduzca el número de segundos (3 a 600) para especificar la velocidad con que Avaya Call Management Center (CMS) debe actualizar los datos del reporte. El valor por defecto para el campo Actualizar cada <#> segundos de esta ventana es su frecuencia mínima de actualización asignada más 15 segundos. Para saber cuál es la frecuencia de actualización mínima, o para modificarla, contáctese con el administrador de CMS.

Campo	Definición
Habilitar Umbrales del reporte	Active la opción Habilitar Umbrales del reporte para iniciar el reporte con umbrales del reporte en ejecución. Desactive la opción si no desea ejecutar umbrales del reporte.
Ejecutar Minimizado	Haga clic en la opción Ejecutar Minimizado para ejecutar el reporte en una ventana minimizada. Desactive la opción para ejecutar el reporte a tamaño completo.

Reporte Grupo de agentes

El reporte Grupo de agentes le permite ver agentes de acuerdo a los grupos que creó en el subsistema Diccionario. Por ejemplo, estos grupos pueden ser agentes nuevos, agentes con números de extensión específicos o cualquier agrupación que satisfaga las necesidades de su centro de llamadas.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- En este reporte sólo aparece un grupo de agentes. Si desea comparar grupos, puede abrir dos reportes por separado y alternar entre ellos.
- En el reporte sólo aparecen los agentes conectados y asignados al grupo.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Grupo de agentes se almacenan en la tabla cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada Grupo de agentes. Seleccione un grupo de agentes para ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventanas de selección y campos de entrada del reporte Agente en la página 115.

Descripción del reporte Grupo de agentes

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Grupo de agentes	Nombre del grupo de agentes. Usted puede efectuar esta selección en la ventana de entrada del reporte.	No hay elemento de la base de datos ni cálculo.
Nombre del agente	Nombres de los agentes asignados a este Split/Skill y conectados (o sus identificaciones de acceso si los nombres no se han asignado en el Diccionario).	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso del agente.	LOGID
Extn	Extensión desde la que se conectó el agente.	EXTENSION
Motivo AUX	Motivo asociado con el estado de trabajo auxiliar de este agente (por ejemplo, almuerzo, descanso, reunión o capacitación). Este campo aparece en blanco si el agente no está en el estado AUX.	AUXREASON
Estado	Modo (estado) de trabajo actual en que está el agente (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, LLAMANDO, DESCONOCIDO, OTROS, SIN PERSONAL) y la dirección de la llamada (en blanco, ENTRADA o SALIDA).	AWORKMODE y DIRECTION

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Cuando un agente está en una llamada de Split/Skill, en una llamada de agente directo o en trabajo posterior a la llamada asociado con la llamada o con el ACW, WORKSKILL es OLDEST_LOGON: • Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención. • Cuando un agente está en una llamada AUXIN con una llamada ACD en retención. • Cuando un agente está en una llamada AUXOUT con una llamada ACD en retención, este es el Split/Skill asociado con la llamada ACD. • Cuando un agente está disponible, en AUX o en OTROS, el campo aparece en blanco.	WORKSKILL
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME
Nombre de VDN (muestra datos sólo si usted tiene la característica Vectorización)	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos. El VDN está asociado con la llamada ACD en progreso. Si se ha asignado un nombre al VDN en el Diccionario, el nombre aparece en lugar del número.	syn(VDN)

Reporte Agente

El reporte Agente muestra las actividades actuales de todos los agentes asignados a un split o skill. Muestra la extensión desde la cual se conectó el agente, su estado de trabajo, cuánto tiempo ha estado en ese estado de trabajo y el split o skill en el que está trabajando actualmente. Este reporte también le da información del VDN (si usted tiene la característica Vectorización).

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- En este reporte sólo aparecen los agentes actualmente asignados y conectados al Split/Skill.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte de Agente se almacenan en la tabla cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada Agente. Seleccione un Split/Skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventanas de selección y campos de entrada del reporte Agente en la página 115.

Descripción de reporte Agente

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Nombre del agente	Nombres de los agentes asignados a este Split/Skill y conectados (o sus identificaciones de acceso si los nombres no se han asignado en el Diccionario).	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso del agente.	LOGID
Extn	Extensión desde la que se conectó el agente.	EXTENSION
Motivo AUX	Motivo asociado con el estado de trabajo auxiliar de este agente (por ejemplo, almuerzo, descanso, reunión o capacitación). Este campo aparece en blanco si el agente no está en el estado AUX.	AUXREASON
Estado	Modo (estado) de trabajo actual en que está el agente (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, LLAMANDO, DESCONOCIDO, OTROS, SIN PERSONAL) y la dirección de la llamada (en blanco, ENTRADA o SALIDA).	AWORKMODE y DIRECTION

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Cuando un agente está en una llamada de Split/Skill, en una llamada de agente directo o en trabajo posterior a la llamada asociado con la llamada o con el ACW. WORKSKILL es OLDEST_LOGON: • Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención. • Cuando un agente está en una llamada AUXIN con una llamada ACD en retención. • Cuando un agente está en una llamada AUXOUT con una llamada ACD en retención, este es el Split/Skill asociado con la llamada ACD. • Cuando un agente está disponible, en AUX o en OTROS, el campo aparece en blanco.	WORKSKILL
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME
Nombre de VDN (muestra datos sólo si usted tiene la característica Vectorización)	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos. El VDN está asociado con la llamada ACD en progreso. Si se ha asignado un nombre al VDN en el Diccionario, el nombre aparece en lugar del número.	VDN

Reporte Información del Agente

El reporte Información del Agente muestra información y estadísticas en tiempo real para el agente especificado.

Esta versión del reporte Información del Agente es para usuarios sin EAS.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Cada vez que realiza una búsqueda detallada del reporte en tiempo real Información del Agente, usted también puede realizar una búsqueda detallada del reporte Integrado-Información del agente haciendo clic en el botón derecho del ratón.
- Este reporte incluye una tabla que muestra todos los splits a los que está conectado el agente. Si el agente está asignado a splits adicionales, pero no está conectado a dichos splits, éstos no se reflejarán en esta tabla.
- Al acceder a este reporte en el menú de selección de reportes, usted necesita ingresar los campos de entrada Nombre del agente e Identificación de acceso.
- Al acceder a este reporte desde otro reporte realizando una búsqueda detallada, los campos de entrada se completarán con la información del reporte desde el que está realizando la búsqueda detallada.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Información del Agente se almacenan en la tabla cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada de Información del agente. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Consulte Ventanas de selección y campos de entrada del reporte Agente en la página 115.

Usted puede acceder a este reporte de la siguiente manera:

- En el menú de selección Categoría de agente en tiempo real.
- Realizando una búsqueda detallada desde los campos Nombre del agente o Identificación de acceso en otros reportes (por ejemplo, Agente, Grupo de agentes, Gráfico-Agentes en AUX, Gráfico-Agentes superiores en AUX u otros reportes en tiempo real e integrados).

Descripción del reporte Información del Agente

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Nombre del agente	Nombres de los agentes asignados a este Split/Skill y conectados (o sus identificaciones de acceso si no se les ha asignado nombres en el Diccionario).	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso del agente.	LOGID
Extn	Extensión desde la que se conectó el agente.	EXTENSION
Estado	Modo (estado) de trabajo actual en que está el agente (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, LLAMANDO, DESCONOCIDO, OTROS, SIN PERSONAL) y la dirección de la llamada (en blanco, ENTRADA o SALIDA).	AWORKMODE y DIRECTION
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split activo	El split está activo cuando el agente está: • En un Split/Skill, en una llamada ACD de agente directo o en ACW, este es el Split/Skill asociado con la llamada o con el ACW. • Disponible, en AUX o en OTROS estados, este campo es nulo (en blanco). • En una llamada AUXIN/AUXOUT, este es el Split/Skill OLDEST_LOGON. • En una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención, este es el Split/Skill OLDEST_LOGON. • En una llamada AUXIN con una llamada ACD en retención, este es el Split/Skill OLDEST_LOGON. • En una llamada AUXOUT con una llamada ACD en retención, este es el Split/Skill asociado con la llamada ACD. WORKSKILL difiere de WORKSPLIT únicamente en caso de que el agente esté disponible. En este caso, WORKSKILL aparecerá en blanco y WORKSPLIT contendrá uno de los Splits/Skills en los que el agente está disponible.	syn(WORKSKILL)
Llamadas ACD	Llamadas ACD que se pusieron en la cola del Split/Skill y que fueron contestadas por un agente durante el intervalo actual. Esto no incluye llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	sum(ACDCALLS)

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
¿Mover Pendiente?	Hay un movimiento a un nuevo split o skill o un cambio de skill pendiente para este agente. Esto está disponible sólo para versiones del servidor de comunicaciones con la función Mover agente mientras está presente. Los valores para MOVEPENDING son 0= NO, 1 = YES.	MOVEPENDING
Llamadas dirigidas al agente	Número total de llamadas dirigidas al agente que han sido contestadas por el agente durante el intervalo actual. Éste es el número de llamadas que el agente contestó, no el número de llamadas para las que el agente contó un evento.	sum(DA_ACDCALLS)
AVAIL	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en el estado disponible para llamadas ACD de split o de agente directo en cualquier split.	sum(TI_AVAILTIME)
ACD	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo hablando en llamadas ACD para el SPLIT.	sum (<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en trabajo posterior a la llamada (ACW). Esto incluye ACW para llamadas ACD de split y ACW no asociado con la llamada.	sum(<TOTAL_I_ACWTIME>
AUX	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en el estado de trabajo AUX en todos los Splits/Skills o en AUXINCALLS o AUXOUTCALLS.	sum(TI_AUXTIME)
RING	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente tuvo llamadas ACD de split y de agente directo timbrando.	sum(I_RINGTIME)

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
OTHER	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo realizando otro trabajo en todos los splits. Durante el modo Entrada automática o Entrada manual, el agente puso alguna llamada en retención y no realizó ninguna otra acción, el agente marcó para hacer una llamada o para activar una función, o una llamada de extensión timbró sin ninguna otra actividad. Para todos los servidores de comunicaciones de Avaya, TI_OTHERTIME se recolecta durante el período posterior a la activación del servidor de comunicaciones o después de la conexión del agente y antes de que CMS reciba notificación del estado del agente desde el servidor de comunicaciones. El tiempo TI_ se almacena sólo para el Split/Skill conectado por más tiempo. Es necesario sumar el tiempo TI_ en los Splits/Skills a los que se pueden conectar los agentes, en caso de que el orden de conexión cambie durante el intervalo de recolección.	sum(TI_OTHERTIME)
Split	Número o nombre del split al que está asignada esta extensión o el número o el nombre del split al que se conectó el agente.	syn(SPLIT)

Reporte Información gráfica

El reporte Información gráfica muestra información y estadísticas en tiempo real para el agente especificado.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Los supervisores pueden utilizar este reporte para acceder a más información acerca de un agente en particular sin tener que ejecutar varios pasos ni varios reportes distintos para obtener la información correspondiente. Este reporte permite que el supervisor tome rápidamente una decisión mejor fundamentada acerca de si un agente debe agregarse o quitarse de un skill.
- Este reporte está disponible para todas las versiones de servidor de comunicaciones. El contenido de este reporte depende de la versión del servidor de comunicaciones para la que se esté ejecutando.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Información gráfica se almacenan en la tabla cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada Información gráfica. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Consulte Ventanas de selección y campos de entrada del reporte Agente en la página 115.

Usted puede acceder a este reporte de las siguientes maneras:

- En el menú de selección Categoría de agente en tiempo real.
- Realizando una búsqueda detallada hasta este reporte desde los campos Nombre del agente o Identificación de acceso en otros reportes (por ejemplo, Información del Agente, Estado de trabajo o Gráfico-Agentes en AUX).

El siguiente ejemplo de este reporte muestra la información que contendrá para el servidor de comunicaciones:

- Información gráfica:

  Un gráfico de barras vertical de tres dimensiones, con tiempo (en minutos) en el eje y, y estados de trabajo de agentes en el eje x. El gráfico muestra cuánto tiempo (en minutos) durante el intervalo actual el agente pasa en cada uno de los estados de trabajo. En forma predeterminada, ninguna leyenda acompaña al gráfico.

- Información de tabla:

  Una tabla muestra el skill que se asigna al agente y el nivel de skill de 1 a 16 o R1 o R2.

  Una barra de desplazamiento aparece sólo si el número de skills al que el agente está asignado excede lo que se puede mostrar en la tabla.

- Estado de reporte en tiempo real.

Descripción del reporte Información gráfica

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agente	Nombres de los agentes asignados a este Split/Skill y conectados (o sus identificaciones de acceso si no se les ha asignado nombres en Diccionario).	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso del agente.	LOGID
Extn	Extensión desde la que se conectó el agente.	EXTENSION
Estado	Modo (estado) de trabajo actual en que está el agente (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, LLAMANDO, DESCONOCIDO, OTROS, SIN PERSONAL) y la dirección de la llamada (en blanco, ENTRADA o SALIDA).	AWORKMODE y DIRECTION
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill Activo	El skill está activo cuando el agente está: • En un Split/Skill, en una llamada ACD de agente directo o en ACW. Este es el Split/Skill asociado con la llamada o con el ACW. • Disponible, en AUX o en OTROS estados. Este campo es nulo (en blanco). • En una llamada AUXIN/AUXOUT. Este es el Split/Skill OLDEST_LOGON. • En una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención. Este es el Split/Skill OLDEST_LOGON. • En una llamada AUXIN con una llamada ACD en retención. Este es el Split/Skill OLDEST_LOGON. • En una llamada AUXOUT con una llamada ACD en retención. Este es el Split/Skill asociado con la llamada ACD. WORKSKILL difiere de WORKSPLIT únicamente en caso de que el agente esté disponible. En este caso, WORKSKILL aparecerá en blanco y WORKSPLIT contendrá uno de los Splits/Skills en los que el agente está disponible.	syn(WORKSKILL)
Motivo AUX	En el caso del servidor de comunicaciones, éste es el código de motivo asociado con el estado de trabajo auxiliar (en un descanso, en una reunión, etc.) de este agente. Este campo aparece en blanco si el agente no está en el estado AUX.	syn(AUXREASON)

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill superior	Skill medido administrado por primera vez y de nivel más alto del agente, donde el nivel 1 del skill es el más alto y el nivel 16 del skill es el más bajo. El TOPSKILL de un agente es 0 excepto cuando PREFERENCE es un nivel de skill (LVL). Esto significa que un agente no tendrá un skill superior ni se contará en ningún elemento TOPSKILL de la tabla de splits si su preferencia en el manejo de llamadas es Necesidad mayor (NECESIDAD) o porcentaje asociado (PCNT). Además, los agentes que tienen preferencia de nivel de skill, pero sólo niveles de reserva para todos sus skills no tendrán un TOPSKILL.	syn(TOPSKILL)
Preferencia en el manejo de llamadas	Preferencia en el manejo de llamadas del agente. Los valores son: en blanco, nivel de skill (LVL), necesidad mayor (NEED) o porcentaje asociado (PCNT).	syn(PREFERENCE)
Llamadas ACD	Llamadas ACD que se pusieron en la cola del Split/Skill y que fueron contestadas por un agente durante el intervalo actual. Esto no incluye llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	sum(ACDCALLS)
¿Mover Pendiente?	Hay un movimiento a un nuevo split o skill o un cambio de skills pendiente para este agente. Esto está disponible sólo para versiones del servidor de comunicaciones con la función Mover agente mientras está presente. Los valores para MOVEPENDING son 0= NO, 1 = YES.	MOVEPENDING
Skill dirigido al agente	Skill actualmente asignado como el skill de agente directo del agente. Las llamadas de agente directo al agente se ponen en la cola de este skill.	syn(DA_SKILL)

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas dirigidas al agente	Número total de llamadas dirigidas al agente que han sido contestadas por este agente durante el intervalo actual. Éste es el número de llamadas que el agente contestó, no el número de llamadas para las que el agente contó un evento.	sum(DA_ACDCALLS)
Skill	Nombre o número del skill seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Nivel	Nivel de skill (1-16, R1 o R2) asociado con el SKILL.	syn(LEVEL)
Porcentaje	Asignación de porcentaje del agente para este SPLIT. Requiere Avaya Business Advocate.	PERCENT
AVAIL	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en el estado disponible para llamadas ACD de Split/Skill o de agente directo en cualquier Split/Skill.	sum(TI_AVAILTIME)
ACD	Tiempo total durante el intervalo de recolección que el agente estuvo hablando en llamadas ACD para el split.	sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	Tiempo total durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en trabajo posterior a la llamada (ACW). Esto incluye ACW para llamadas ACD de Split/Skill y ACW no asociado con la llamada.	sum(<TOTAL_I_ ACWTIME>)
AUX	Tiempo total durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en el estado de trabajo AUX en todos los Splits/Skills o en AUXINCALLS o AUXOUTCALLS.	sum(TI_AUXTIME)
RINGING	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente tuvo llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo timbrando.	sum(I_RINGTIME)

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
OTHER	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo realizando otro trabajo en todos los splits/skills. Durante el modo Entrada automática o Entrada manual, el agente puso alguna llamada en retención y no realizó ninguna otra acción, el agente marcó para hacer una llamada o para activar una función, o una llamada de extensión timbró sin ninguna otra actividad. Para todos los servidores de comunicaciones de Avaya, TI_OTHERTIME se recolecta durante el período posterior a la activación del enlace al servidor de comunicaciones o después de la conexión del agente y antes de que CMS reciba notificación del estado del agente desde el servidor de comunicaciones. El tiempo TI_ se almacena sólo para el Split/Skill conectado por más tiempo. Es necesario sumar el tiempo TI_ en los Splits/Skills a los que se pueden conectar los agentes, en caso de que el orden de conexión cambie durante el intervalo de recolección.	sum(TI_OTHERTIME)
Tiempo con personal	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo presente en cualquier Split/Skill. El tiempo TI_ se registra sólo para el Split/Skill conectado por más tiempo. Es necesario sumar el tiempo TI_ en los Splits/Skills a los que se pueden conectar los agentes, en caso de que el orden de conexión cambie durante el intervalo de recolección.	sum(TI_STAFFTIME)

Otros reportes

Esta sección analiza otros reportes.

Información general acerca de otros reportes

Qué contienen los demás reportes

Los demás reportes en tiempo real le dan la siguiente información específica acerca de:

- Un resumen del número de veces durante el intervalo actual que un agente en un Split/Skill presionó cualquiera de las nueve teclas de conteo de eventos mientras estaba en una llamada ACD o en trabajo posterior a la llamada relacionado con una llamada.
- Información de manejo de llamadas en tiempo real
- Información de skills para skills de ACD múltiples

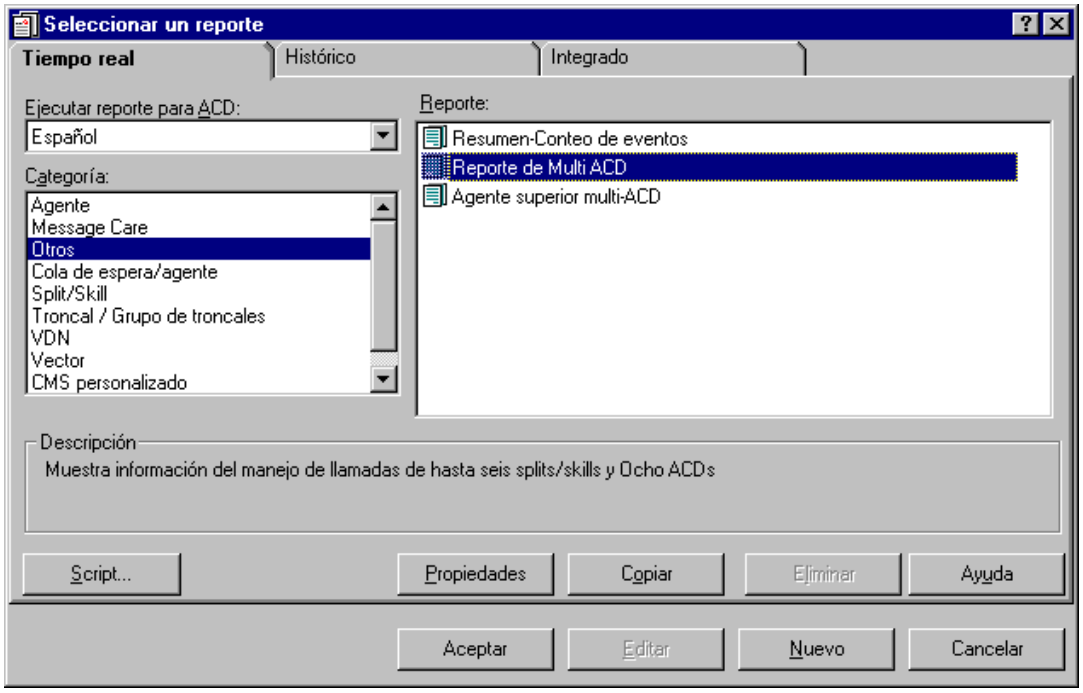
Organización de los demás reportes

La siguiente lista muestra la forma en que están estructurados los demás reportes:

- Reporte Resumen-Conteo de eventos en la página 135
- Reporte Multi-ACD en la página 138
- Reporte Agente superior Multi-ACD en la página 146

Ventana de selección de los demás reportes

La siguiente figura es un ejemplo de la ventana de selección de los demás reportes. Los reportes se explican en el mismo orden que el listado de la ventana.



Reporte Resumen-Conteo de eventos

El reporte Resumen-Conteo de eventos muestra el número de veces durante el intervalo actual que un agente en un Split/Skill presionó cualquiera de las nueve teclas de conteo de eventos mientras estaba en una llamada ACD o en ACW relacionado con una llamada.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

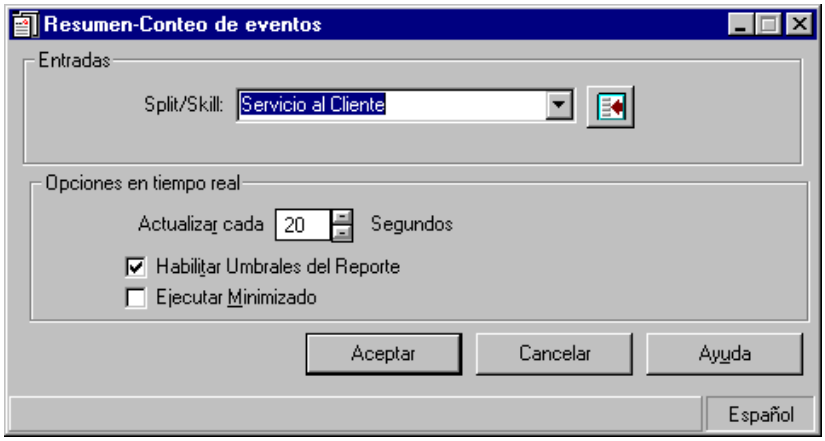
- Usted puede definir teclas de eventos para representar cualquier clase de evento que desee (por ejemplo, el número de llamadas generadas por un anuncio, promoción o área geográfica).
- Los conteos de eventos sólo se registran mientras un agente está en una llamada ACD o en ACW relacionado con la llamada. Si un agente está en el modo entrada automática, la llamada ACD termina cuando el abonado cuelga y un conteo de eventos no se puede registrar después de que el abonado cuelga. Para rastrear conteos de eventos se recomienda que los agentes usen el modo de entrada manual ya que el agente entra en ACW cuando el abonado cuelga, lo que permite que el agente ingrese un conteo de eventos.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte de Grupo de troncales se almacenan en la tabla csplit.

Relaciones con otros subsistemas

El evento 0, dificultad de audio, se usa en los reportes de excepciones de troncales y de grupos de troncales.

Ventana de entrada Resumen-Conteo de eventos

La siguiente figura muestra un ejemplo de la ventana de entrada Resumen-Conteo de eventos. Usted debe completar la ventana de entrada del reporte para ejecutar el reporte.



Campos de entrada de Resumen-Conteo de eventos

La siguiente tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada del reporte en tiempo real Resumen-Conteo de eventos.

Campo	Definición
Split/Skill	Complete el nombre o el número del split o del skill para el que desea ejecutar el reporte. Puede ingresar el nombre de un Split/Skill sólo si el nombre se ha definido en Diccionario.
Actualizar cada <#> segundos	Ingrese el número de segundos (3 a 600) para especificar con qué velocidad CMS debe actualizar los datos del reporte. El valor por defecto para el campo Actualizar cada <#> segundos de esta ventana es su frecuencia mínima de actualización asignada más 15 segundos. Para saber cuál es la frecuencia de actualización mínima, o para modificarla, contáctese con el administrador de CMS.

Campo	Definición
Habilitar Umbrales del reporte	Active la opción Habilitar Umbrales del reporte para iniciar el reporte con umbrales del reporte en ejecución. Desactive la opción si no desea ejecutar umbrales del reporte.
Ejecutar Minimizado	Active la opción Ejecutar Minimizado para ejecutar el reporte en una ventana minimizada. Desactive la opción para ejecutar el reporte a tamaño completo.

Descripción del reporte Resumen-Conteo de eventos

La siguiente figura muestra un ejemplo de la ventana de entrada del reporte Multi ACD. Usted debe completar la ventana de entrada del reporte para ejecutar el reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número de los Splits/Skills que se seleccionaron para este reporte.	syn(SPLIT)
Agentes presentes	Número total de agentes que están conectados a cada Split/Skill.	STAFFED
Nombre del agente	Nombres de los agentes asignados a este Split/Skill y conectados (o sus identificaciones de acceso si no se les ha asignado nombres en el Diccionario).	syn(LOGID)
Llamadas ACD	Número total de llamadas de Split/Skill y dirigidas al agente que fueron contestadas por este agente. Este es el número de llamadas que el agente contestó, no el número de llamadas para las que el agente contó un evento.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS <TOTAL_ACDCALLS>
Evento 1 …9	Número de veces durante el periodo especificado que este agente introdujo cada conteo de eventos (1 - 9) mientras estaba en llamadas ACD o en ACW asociado con una llamada ACD para este Split/Skill registrado durante este intervalo.	EVENT1 …9

Reporte Multi-ACD

Este reporte muestra información de manejo de llamadas en tiempo real. Esta información puede solicitarse simultáneamente hasta para ocho Splits/Skills y hasta para ocho ACD. Este reporte le permite evaluar y comparar información acerca de Splits/Skills similares en distintas ACD. Con esta información usted puede determinar la carga de trabajo y el rendimiento del manejo de llamadas, la reasignación de agentes u otras alternativas de configuración de la ACD para equilibrar las cargas de trabajo y reducir las llamadas abandonadas.

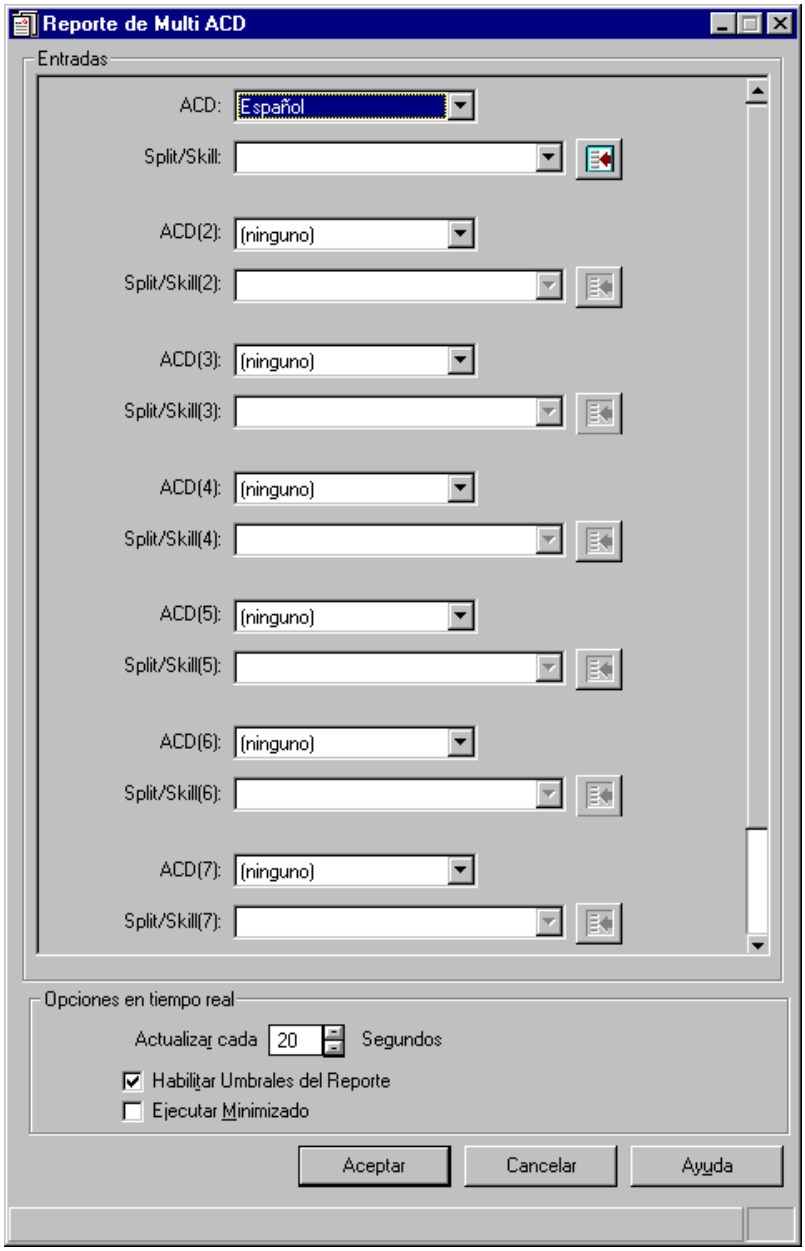
Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Multi-ACD aparece en el menú de reportes en tiempo real incluso si usted tiene sólo una ACD real instalada en su CMS.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Multi-ACD se almacenan en la tabla csplit.
- Este reporte puede incluir información de hasta ocho ACD.

Ventana de entrada del reporte Multi-ACD

La siguiente figura muestra un ejemplo de la ventana de entrada del reporte Multi ACD. Usted debe completar la ventana de entrada del reporte para ejecutar el reporte:



Campos de entrada del reporte Multi-ACD

La siguiente tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada del reporte de Multi-ACD en tiempo real.

Campo	Definición
Primera a octava ACD	Complete los nombres o números de la primera a la sexta ACD para las que usted desea ejecutar el reporte. Puede ingresar un nombre de ACD sólo si el nombre se ha definido en Diccionario.
Split/Skill	Complete los nombres o números del o de los Splits/Skills para los que desea ejecutar el reporte. Puede ingresar el nombre de un Split/Skill sólo si el nombre se ha definido en Diccionario.
Actualice cada <#> segundos	Ingrese el número de segundos (3 a 600) para especificar con qué velocidad CMS debe actualizar los datos del reporte. El valor por defecto para el campo Actualizar cada <#> segundos de esta ventana es su frecuencia mínima de actualización asignada más 15 segundos. Para saber cuál es la frecuencia de actualización mínima, o para modificarla, contáctese con el administrador de CMS.
Habilitar Umbrales del reporte	Active la opción Habilitar Umbrales del reporte para iniciar el reporte con umbrales del reporte en ejecución. Desactive la opción si no desea ejecutar umbrales del reporte.
Ejecutar Minimizado	Active la opción Ejecutar Minimizado para ejecutar el reporte en una ventana minimizada. Desactive la opción para ejecutar el reporte a tamaño completo.

Descripción de reporte Multi-ACD

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombres o números de los Splits/Skills seleccionados para este reporte.	syn(SPLIT)
ACD	Nombre o número de la ACD para la que se seleccionaron los datos.	syn(ACD)
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados. Esto se muestra como Normal, Sobrecarga 1 y Sobrecarga 2 en el reporte. Requiere Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en la terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo (en segundos) que la llamada ACD más antigua ha esperado en la cola o timbrando antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Velocidad prom. de respuesta	Tiempo promedio que esperaron las llamadas en la cola y timbrando antes de que un agente contestara. Esto no incluye las llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ANSTIME/ACDCALLS/ <AVG_ANSWER_SPEED>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
EWT Superior	Este encabezado contiene el EWT para el Split/Skill en prioridad superior. El EWT es el tiempo de espera para la llamada cuando ésta se pone en la cola del Split/Skill en la prioridad superior. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si no está activada la vectorización, aparecen los encabezados y las columnas EWT, pero los campos quedan en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepciones.	EWTTOP
EWT Alto	Este encabezado contiene el EWT para el Split/Skill en prioridad alta. El EWT es el tiempo de espera para la llamada cuando ésta se pone en la cola del Split/Skill en la prioridad alta. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si no está activada la vectorización, aparecen los encabezados y las columnas EWT, pero los campos quedan en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepciones.	EWTHIGH
EWT Medio	Este encabezado contiene el EWT para el Split/Skill en prioridad media. El EWT es el tiempo de espera para la llamada cuando ésta se pone en la cola del Split/Skill en la prioridad media. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si no está activada la vectorización, aparecen los encabezados y las columnas EWT, pero los campos quedan en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepciones.	EWTMEDIUM

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
EWT Bajo	Este encabezado contiene el EWT para el Split/Skill en prioridad baja. El EWT es el tiempo de espera para la llamada cuando ésta se pone en la cola del Split/Skill en la prioridad baja. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si no está activada la vectorización, aparecen los encabezados y las columnas EWT, pero los campos quedan en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepciones.	EWTLOW
Llamadas ACD	Llamadas ACD que se pusieron en la cola del Split/Skill y que fueron contestadas por un agente. Esto no incluye las llamadas directas al agente, pero sí incluye las llamadas de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente), sólo para conmutadores con la función ASAI.	ACDCALLS
Tiempo prom. de ACD	Tiempo promedio de conversación para todas las llamadas ACD hacia este Split/Skill. Esto no incluye el tiempo de llamadas en retención o dirigidas al agente, pero sí incluye el tiempo de conversación de todas las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Llamadas aban.	Número total de llamadas puestas en la cola para cada Split/Skill abandonado antes de que un agente contestara. Esto incluye las llamadas que están timbrando en un terminal de voz pero no incluye llamadas de agente directo. También incluye el número de llamadas salientes para cada Split/Skill que abandonaron en el extremo remoto antes de que un agente contestara.	ABNCALLS
Tiempo prom. de aban.	Tiempo promedio que esperó un abonado (en Split/Skill o VDN) antes de colgar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes disponibles	Número total de agentes que están disponibles para recibir llamadas ACD en cada Split/Skill.	AVAILABLE
Agentes con señal de llamada	Número actual de agentes que están disponibles y que tienen llamadas ACD (incluidas llamadas de agente directo) timbrando en su terminal de voz pero aún sin contestar. Si hace una llamada o contesta una llamada de extensión, el agente aparece en el estado de trabajo AUX en lugar de aparecer en el estado timbrando.	AGINRING
Agentes en llamadas ACD	Número total de agentes conectados a llamadas ACD entrantes y salientes en cada Split/Skill. Esto no incluye llamadas de agente directo.	ONACD
Agentes en ACW	Número de agentes que están en el modo de trabajo posterior a la llamada para cada Split/Skill. Esto incluye agentes en llamadas ACWIN/ACWOUT y agentes en ACW no asociado con una llamada ACD.	INACW

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes en Otro	Número actual de posiciones de agentes que están realizando otro trabajo. Las posiciones de agentes aparecen como OTHER directamente después de que se activa el vínculo al conmutador y directamente después de que los agentes se conectan antes de que CMS reciba notificación del estado de trabajo del agente. El agente realizó una de las siguientes actividades durante el estado Entrada automática o Entrada manual. El agente puso la llamada en retención y no realizó ninguna otra acción. El agente está en una llamada de agente directo o en ACW para una llamada de agente directo. El agente está marcando para hacer una llamada o para activar una característica. El agente tiene una llamada personal timbrando puesta en la cola a través de otro split o skill, sin ninguna otra actividad. Para el conmutador sin EAS, los agentes están conectados a múltiples splits y están realizando trabajo para un split distinto a éste.	OTHER
Agentes en Aux	Número actual de agentes que están en el modo de trabajo AUX para todos los Splits/Skills, incluidos los agentes que están manejando llamadas AUXIN o AUXOUT.	INAUX
Agentes presentes	Número de agentes conectados en cada Split/Skill.	STAFFED

Reporte Agente superior Multi-ACD

Este reporte muestra información de skills para skills de múltiples ACD. Los conteos de agentes muestran agentes superiores y de respaldo. Este reporte le permite ingresar skills de múltiples ACD conectadas al CMS.

El reporte Multi-ACD aparece en el menú de reportes en tiempo real incluso si usted tiene sólo una ACD real instalada en CMS.

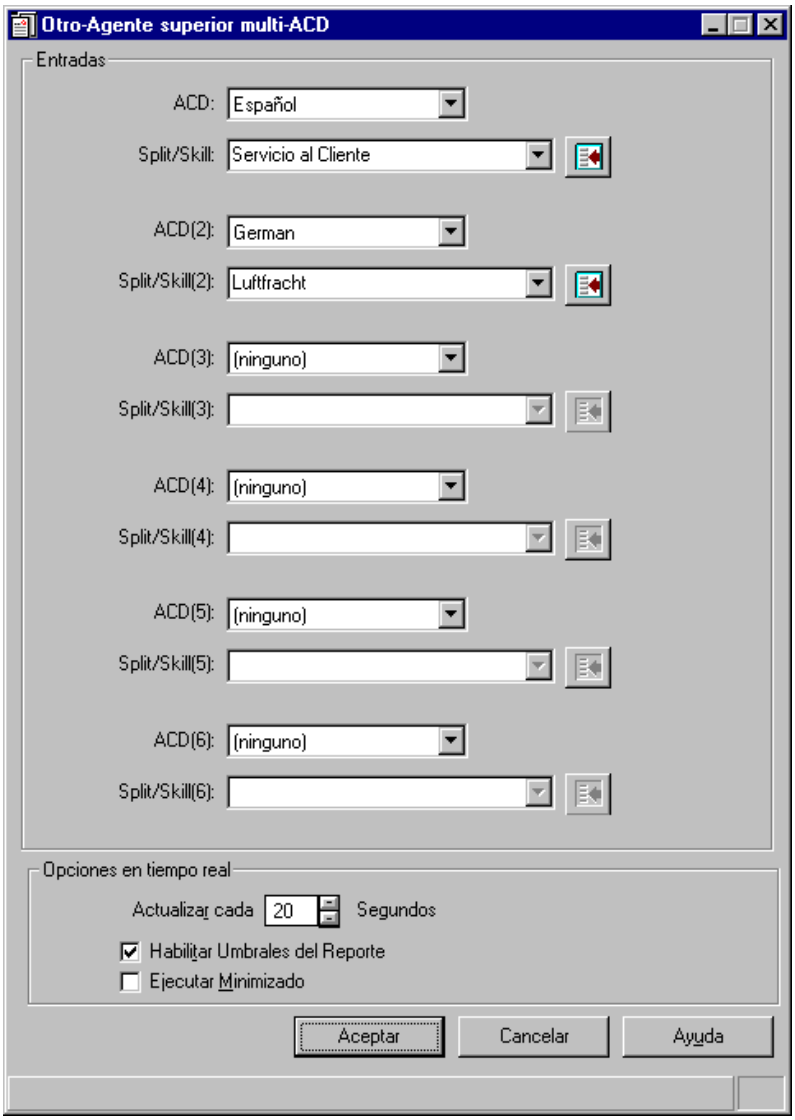
Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte muestra el número de agentes con este skill como su skill superior.
- Este reporte muestra el número de agentes con este split como OLDEST_LOGON para servidores de comunicaciones sin EAS.
- Sólo si se activa EAS aparecen los elementos del menú para este informe. Es posible ejecutar el reporte para cualquier ACD activo en el CMS.
- Los Agentes superiores son agentes para los cuales el skill es su skill de nivel más alto. Si los agentes tienen más de un skill en el nivel más alto, entonces el primero administrado es el skill superior.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte de agente superior Multi-ACD se almacenan en la tabla csplit.
- El reporte estándar sólo puede incluir información acerca de seis ACD. Este reporte se debe personalizar con el Diseñador de reportes para ver información acerca de ocho ACD.

Ventana de entrada del reporte Agente superior Multi-ACD

La siguiente figura muestra un ejemplo de la ventana de entrada Agente superior multi-ACD. Usted debe completar la ventana de entrada del reporte para ejecutar el reporte.



Campos de entrada del reporte Agente superior Multi-ACD

La siguiente tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada del reporte de agente superior Multi-ACD en tiempo real.

Campo	Definición
Skill (para primer a sexto skill)	Complete los nombres o números del primero al sexto Split/Skill para los que desea ejecutar el reporte. Puede ingresar el nombre de un Split/Skill sólo si el nombre se ha definido en Diccionario.
Actualizar cada <#> segundos	Ingrese el número de segundos (3 a 600) para especificar con qué velocidad CMS debe actualizar los datos del reporte. El valor predeterminado para el campo Actualizar cada <#> segundos de esta ventana es su frecuencia mínima de actualización asignada más 15 segundos. Para saber cuál es la frecuencia de actualización mínima, o para modificarla, contáctese con el administrador de CMS.
Habilitar Umbrales del reporte	Active la opción Habilitar Umbrales del reporte para iniciar el reporte con umbrales del reporte en ejecución. Desactive la opción si no desea ejecutar umbrales del reporte.
Ejecutar Minimizado	Active la opción Ejecutar Minimizado para ejecutar el reporte en una ventana minimizada. Desactive la opción para ejecutar el reporte a tamaño completo.

Descripción del reporte de agente superior Multi-ACD

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill	Nombre o número de los Splits/Skills seleccionados para este reporte.	syn(SPLIT)
ACD	Nombre o número de la ACD para la que se recolectaron los datos.	syn(ACD)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados. Esto se muestra como Normal, Sobrecarga 1 y Sobrecarga 2 en el reporte. Requiere Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en la terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo (en segundos) que ha esperado en la cola o timbrando la llamada ACD más antigua (en la terminal de voz de un agente para cada Split/Skill en el reporte) antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Vel. prom. de resp.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas en la cola y timbrando antes de que un agente contestara. Esto no incluye las llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye el tiempo de conversación de todas las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Llamadas ACD	Llamadas ACD que se pusieron en la cola del Split/Skill y que fueron contestadas por un agente en el Split/Skill. Esto no incluye llamadas de agente directo. Incluye llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (marcación predictiva saliente).	ACDCALLS
Tiempo prom. de ACD	Tiempo promedio de conversación para todas las llamadas ACD hacia este Split/Skill. Esto no incluye el tiempo de retención ni el tiempo en llamadas de agente directo. Incluye llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (marcación predictiva saliente).	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados. Esto se muestra como Normal, Sobrecarga 1 y Sobrecarga 2 en el reporte. Requiere Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en la terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo (en segundos) que ha esperado en la cola o timbrando la llamada ACD más antigua (en la terminal de voz de un agente para cada Split/Skill en el reporte) antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Vel. prom. de resp.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas en la cola y timbrando antes de que un agente contestara. Esto no incluye las llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye el tiempo de conversación de todas las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Llamadas ACD	Llamadas ACD que se pusieron en la cola del Split/Skill y que fueron contestadas por un agente en el Split/Skill. Esto no incluye llamadas de agente directo. Incluye llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (marcación predictiva saliente).	ACDCALLS
Tiempo prom. de ACD	Tiempo promedio de conversación para todas las llamadas ACD hacia este Split/Skill. Esto no incluye el tiempo de retención ni el tiempo en llamadas de agente directo. Incluye llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (marcación predictiva saliente).	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas aban.	Número de llamadas que son abandonadas por el abonado cuando las llamadas están en la cola o cuando las llamadas están timbrando para este Split/Skill. Esto incluye llamadas con tiempos de conversación menores que el valor del temporizador de llamada de abandono fantasma, si éste está definido. **Nota:** Cuando una llamada se pone en la cola de múltiples Splits/Skills y se abandona desde la cola, sólo el Split/Skill primario incrementa ABNCALLS. (Las llamadas que están timbrando en la terminal de voz del agente y que luego abandonan se cuentan como abandonos para el Split/Skill en que estaban timbrando).	ABNCALLS
Tiempo prom. de aban.	Tiempo promedio que esperó un abonado (en Split/Skill o VDN) antes de colgar.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Agentes Sup. dispo.	Número de agentes superiores que están conectados al skill y que están disponibles en el skill.	TAVAILABLE
Agentes sup. con señal de llamada	Número de agentes superiores que están conectados al skill y que tienen llamadas ACD (incluidas llamadas de agente directo) timbrando en sus terminales de voz.	TAGINRING
Agentes sup. en llamadas ACD	Número de agentes superiores conectados a llamadas ACD entrantes y salientes en cada Split/Skill. Esto no incluye llamadas de agente directo.	TONACD
Agentes sup. en ACW	Número de agentes superiores que están en el estado de trabajo posterior a la llamada para cada skill. Esto incluye agentes en llamadas ACWIN o ACWOUT y agentes en ACW no asociado con una llamada ACD.	TINACW

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes sup. en AUX	Número de agentes superiores conectados al skill que están en el modo de trabajo AUX para todos los skills o que están en llamadas AUXIN/AUXOUT. No se aplica a agentes directos en ACW.	TINAUX
Agentes sup. en Otro	El agente realizó una de las siguientes actividades mientras estaba en el estado Entrada automática o Entrada manual: • El agente puso alguna llamada en retención y no realizó ninguna otra acción. • El agente estaba en una llamada directa al agente o en ACW para una llamada directa al agente. • El agente estaba marcando para hacer una llamada o para activar una función. • El agente tenía una llamada personal timbrando sin ninguna otra actividad. Los agentes están conectados a múltiples splits y están realizando trabajo para un split distinto de éste (en una llamada ACD o en ACW). Para los servidores de comunicaciones de Avaya con EAS, los agentes se conectan a skills múltiples y efectúan el trabajo para un skill distinto a éste (en una llamada de ACD o en ACW asociado con la llamada). Las posiciones de agente aparecen como OTHER directamente después de que se active el enlace al servidor de comunicaciones y directamente después de que los agentes se conecten y antes de que se notifique a CMS el estado de trabajo del agente.	TOTHER
Agentes sup. presentes	Número actual de agentes superiores que están presentes en el skill.	TSTAFFED
Agentes flexibles presentes	Número de agentes que están presentes en el skill, pero que no son agentes superiores ni de reserva. Requiere Avaya Business Advocate.	FSTAFFED

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes presentes en Reserva1	Número de agentes presentes en este skill como Reserva1. Requiere Avaya Business Advocate.	R1STAFFED
Agentes presentes en Reserva2	Número de agentes presentes en este skill como Reserva2. Requiere Avaya Business Advocate.	R2STAFFED

Reportes Cola de espera/agente

Los reportes cola de espera/agente le dan la siguiente información específica acerca de las colas y los agentes:

- Información general de skills junto con información acerca de agentes para los que el skill solicitado es el skill superior.
- Información general de Split/Skill como el número de llamadas en espera, la llamada más antigua en espera y el porcentaje contestado dentro del nivel de servicio.
- Un resumen del estado de la cola del Split/Skill.

Información general acerca de reportes de Cola de espera/agente

Qué contienen los reportes cola de espera/agente

Los reportes cola de espera/agente le dan la siguiente información específica acerca de las colas y los agentes:

- Información general de skills junto con información acerca de agentes para los que el skill solicitado es el skill superior.
- Información general de Split/Skill como el número de llamadas en espera, la llamada más antigua en espera y el porcentaje contestado dentro del nivel de servicio.
- Un resumen del estado de la cola del Split/Skill.

Organización de reportes Cola de espera/agente

La siguiente lista muestra la forma en que están estructurados los reportes de cola de espera/agente:

- Reporte Estado de la cola de espera/agente superior en la página 156
- Reporte Estado de la cola de espera/agente en la página 162
- Reporte Resumen-Cola de espera/agente en la página 168

Ventana del selector y campos de entrada del reporte Cola de espera/agente

La ventana del selector del reportes cola de espera/agente y sus campos de entrada se usan para ejecutar los reportes cola de espera/agente descritos en esta sección.

Campos de entrada del reporte Cola de espera/agente

La siguiente tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada de los reportes en tiempo real de cola de espera/agente.

Campo	Definición
Skill o Split/Skill	Ingrese el nombre o el número del skill que desea ver en este reporte. El o los nombres que desee que aparezcan en el reporte deben haberse definido e introducido anteriormente en el subsistema Diccionario.
Actualizar cada <#> segundos	Ingrese el número de segundos (3 a 600) para especificar la frecuencia con que desea que el reporte se actualice. El valor por defecto para el campo Actualizar cada <#> segundos de esta ventana es su frecuencia mínima de actualización asignada más 15 segundos. Para saber cuál es la frecuencia de actualización mínima, o para modificarla, contáctese con el administrador de CMS.
Habilitar Umbrales del reporte	Active la opción Habilitar Umbrales del reporte para iniciar el reporte con umbrales del reporte en ejecución. Desactive la opción si no desea ejecutar umbrales del reporte.
Ejecutar Minimizado	Active la opción Ejecutar Minimizado para ejecutar el reporte en una ventana minimizada. Desactive la opción para ejecutar el reporte a tamaño completo.

Reporte Estado de la cola de espera/agente superior

Este reporte muestra información general de skills junto con información acerca de agentes para los que el skill solicitado es el skill superior. Este reporte es similar al reporte Estado de la cola de espera/agente, pero también muestra el número de agentes superiores presentes, disponibles, timbrando, en llamadas ACD, en ACW, en AUX y en otros, más el número de agentes flexibles presentes. El número de llamadas contestadas y abandonadas también aparece en el reporte.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte está disponible sólo para servidores de comunicaciones con EAS.
- Los Agentes superiores son agentes para los cuales el skill es su skill de nivel más alto. Si los agentes tienen más de un skill en el nivel más alto, entonces el primero administrado es el skill superior.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Estado de la cola de espera/agente superior se almacenan en las tablas csplit y cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Cola de espera. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana del selector y campos de entrada del reporte Cola de espera/agente en la página 155.

Descripción del reporte Estado de la cola de espera/agente superior

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill	Nombre o número del skill seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados. Se muestra como Normal, Sobrecarga 1, Sobrecarga 2, Atrás o Reserva automática en el reporte. Requiere Avaya Business Advocate.	SKSTATE

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en el terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo (en segundos) que ha esperado en la cola o timbrando la llamada ACD más antigua (en el terminal de voz de un agente para cada Split/Skill en el reporte) antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Llam. dirigidas al agente en espera	Número actual de llamadas dirigidas al agente que están esperando en la cola de espera de este skill o timbrando en posiciones de agentes.	DA_INQUEUE+DA_INRING
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas ACD de skill que fueron contestadas por un agente dentro del tiempo predeterminado.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Segs.	Muestra la configuración actual para el nivel aceptable de servicio, en segundos, según lo definido en la ventana Configuración del perfil de llamada de Split/Skill de Administración del Centro de Llamadas.	SERVICELEVEL
Llamadas ACD	Número de llamadas que se pusieron en la cola del skill y que fueron contestadas por este agente en este skill (incluye O_ACDCALLS).	ACDCALLS
Llamadas aban.	Número de llamadas que son abandonadas por el abonado cuando las llamadas están en la cola o cuando las llamadas están timbrando para este Split/Skill. Esto incluye llamadas con tiempos de conversación menores que el valor del temporizador de llamada de abandono fantasma, si éste está definido.	ABNCALLS
Agentes sup. presentes	Número actual de agentes superiores que están presentes en este skill.	TSTAFFED
Agentes Sup. dispo.	Número actual de agentes superiores conectados al skill y disponibles en el skill para tomar llamadas.	TAVAILABLE

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes sup. con señal de llamada	Número de agentes superiores que están conectados al skill y que tienen llamadas ACD (incluidas llamadas de agente directo) timbrando en sus terminales de voz.	TAGINRING
Agentes sup. en llamadas ACD	Número total de agentes superiores conectados a llamadas ACD entrantes y salientes en cada skill. Esto no incluye llamadas de agente directo.	TONACD
Agentes sup. en ACW	Número de agentes superiores que están en el estado de trabajo posterior a la llamada para cada skill. Esto incluye agentes en llamadas ACWIN/ACWOUT y agentes en ACW no asociado con una llamada ACD.	TINACW
Agentes sup. en AUX	Número de agentes superiores conectados al skill que están en el modo de trabajo AUX para todos los skills o que están en llamadas AUXIN/AUXOUT. No se aplica a agentes directos en ACW.	TINAUX

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes sup. en otro	Número actual de posiciones de agentes superiores que están realizando otro trabajo. El agente realizó una de las siguientes actividades mientras estaba en el estado Entrada automática o Entrada manual: • El agente puso alguna llamada en retención y no realizó ninguna otra acción. • El agente está en una llamada de agente directo o en ACW para una llamada de agente directo. • El agente está marcando para hacer una llamada o para activar una característica. • El agente tiene una llamada personal timbrando sin ninguna otra actividad. Para los servidores de comunicaciones con EAS, los agentes se conectan a skills múltiples y efectúan el trabajo para un skill distinto a éste (en una llamada de ACD o en ACW asociado con la llamada). Para los servidores de comunicaciones sin EAS, los agentes están conectados a múltiples splits y están realizando trabajo para un split distinto a éste (en una llamada ACD o en ACW relacionado con la llamada). Las posiciones de agente aparecen como OTHER directamente después de que se active el enlace al servidor de comunicaciones y directamente después de que los agentes se conecten y antes de que se notifique a CMS el estado de trabajo del agente.	TOTHER
Agentes flexibles presentes	Número de agentes que están presentes en el skill, pero que no son agentes superiores ni de reserva. Requiere Avaya Business Advocate.	FSTAFFED
Agentes presentes en Reserva1	Número de agentes presentes en este skill como Reserva1. Requiere Avaya Business Advocate.	R1STAFFED
Agentes presentes en Reserva2	Número de agentes presentes en este skill como Reserva2. Requiere Avaya Business Advocate.	R2STAFFED

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Nombre del agente	Nombre (o identificadores de agentes si los nombres no se han asignado en el Diccionario) de los agentes asignados a este Split/Skill y conectados.	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de conexión del agente.	LOGID
Extn	Extensión desde la que se conectó el agente.	EXTENSION
Motivo AUX	Motivo asociado con el estado de trabajo auxiliar de este agente (por ejemplo, almuerzo, descanso, reunión o capacitación). Este campo aparece en blanco si el agente no está en el estado AUX.	AUXREASON
Estado	Modo (estado) de trabajo actual en que está el agente (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, LLAMANDO, DESCONOCIDO, OTROS, SIN PERSONAL) y la dirección de la llamada (en blanco, ENTRADA o SALIDA).	AWORKMODE y DIRECTION

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill/nivel	Skill y nivel asociados con la llamada ACD de Split/Skill o de agente directo en la que está el agente o la sesión de ACW. WORKSKILL es OLDEST_LOGON: • Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención. • Cuando un agente está en una llamada AUXIN con una llamada ACD en retención. • Cuando un agente está en una llamada AUXOUT con una llamada ACD en retención, este es el Split/Skill asociado con la llamada ACD. • Cuando un agente está disponible, en AUX o en OTROS, el campo aparece en blanco. El nivel es un nivel de skill (1-16) para un skill normal o un nivel de reserva (R1 o R2) para un skill de reserva. Este WORKSKLEVEL se aplica a WORKSKILL.	WORKSKILL/syn (WORKSKLEVEL)
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME
Nombre de VDN (muestra datos sólo si usted ha adquirido la característica Vectorización).	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos. El VDN está relacionado con la llamada ACD en progreso.	VDN

Reporte Estado de la cola de espera/agente

Este reporte es una combinación del reporte Agente y del reporte Resumen-Cola de espera / agente. Muestra información general de Splits/Skills como el número de llamadas en espera, la llamada más antigua en espera y el porcentaje contestado dentro del nivel de servicio. También muestra el número de agentes disponibles, en llamadas ACD, presentes, con llamadas timbrando y en trabajo posterior a la llamada. Además muestra lo que está haciendo actualmente cada agente en el Split/Skill.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Las llamadas dirigidas al agente en espera aparecen en este reporte debido a que estas llamadas ocupan espacio en la cola de espera del Split/Skill.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Estado de la cola de espera/agente se almacenan en las tablas csplit y cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte de Cola de espera. Seleccione un Split/Skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana del selector y campos de entrada del reporte Cola de espera/agente en la página 155.

Descripción del reporte Estado de la cola de espera/agente

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número del split o skill seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Estado de Skill	Estado actual de este skill, comparado con los umbrales administrados. Requiere Avaya Business Advocate.	syn(SKSTATE)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas en espera	Número total de llamadas ACD de split o skill en espera de ser contestadas para cada Split/Skill en el reporte. Esto incluye llamadas que están en la cola y que están timbrando en el terminal de voz de un agente. También incluye las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también denominado marcación predictiva saliente). No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo (en segundos) que ha esperado en la cola o timbrando la llamada más antigua (en el terminal de voz de un agente para cada Split/Skill en el reporte) antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Llam. dirigidas al agente en espera	Número actual de llamadas dirigidas al agente que están esperando en la cola de espera de este Split/Skill o timbrando en posiciones de agentes.	DA_INQUEUE+DA_INRING
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas ACD de Split/Skill que fueron contestadas por un agente dentro del tiempo predeterminado.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Segs.	Muestra la configuración actual para el nivel aceptable de servicio, en segundos, según lo definido en Configuración del perfil de llamada de Split/Skill de Administración del Centro de Llamadas.	SERVICELEVEL
Llamadas ACD	Número de llamadas que se pusieron en la cola de este Split/Skill y que fueron contestadas por un agente en este Split/Skill (incluye O_ACDCALLS).	ACDCALLS

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas aban.	Número de llamadas que son abandonadas por el abonado cuando las llamadas están en la cola o cuando las llamadas están timbrando para este Split/Skill. Esto incluye llamadas con tiempos de conversación menores que el valor del temporizador de llamada de abandono fantasma, si éste está definido. **Nota:** Cuando una llamada se pone en la cola de espera de múltiples Splits/Skills y se abandona desde la cola, sólo el Split/Skill primario incrementa ABNCALLS. (Las llamadas que están timbrando en la terminal de voz del agente y que luego abandonan se cuentan como abandonos para el Split/Skill en que estaban timbrando).	ABNCALLS
Agentes presentes	Número total de agentes conectados en cada Split/Skill.	STAFFED
Agentes dispon.	Número actual de agentes que están disponibles para recibir llamadas ACD en cada Split/Skill.	AVAILABLE
Rol	Rol de servicio del agente para este SPLIT, según lo definido en el Diccionario. Requiere Avaya Business Advocate.	syn(ROLE)
Porcentaje	Asignación de porcentaje del agente para este SPLIT. Requiere Avaya Business Advocate.	PERCENT
Agentes llamando	Número actual de agentes que están disponibles y que tienen llamadas ACD (incluidas llamadas de agente directo) timbrando en su terminal de voz pero aún sin contestar. Si hace una llamada o contesta una llamada de extensión, el agente aparece en el estado de trabajo AUX en lugar de aparecer en el estado timbrando.	AGINRING
Agentes en llam. ACD	Número total de agentes conectados a llamadas ACD entrantes y salientes en cada Split/Skill. Esto no incluye llamadas de agente directo.	ONACD

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes en ACW	Número de agentes que están en el modo de trabajo posterior a la llamada para cada Split/Skill. Esto incluye agentes en llamadas ACWIN/ACWOUT y agentes en ACW no asociado con una llamada ACD.	INACW
Agentes en AUX	Número actual de agentes que están en el modo de trabajo AUX para todos los Splits/Skills, incluidos los agentes que están manejando llamadas AUXIN/AUXOUT.	INAUX
Agentes en otro	Número actual de posiciones de agentes que están realizando otro trabajo. El agente realizó una de las siguientes actividades mientras estaba en el estado Entrada automática o Entrada manual. El agente puso alguna llamada en retención y no realizó ninguna otra acción. El agente está en una llamada de agente directo o en ACW para una llamada de agente directo. El agente está marcando para hacer una llamada o para activar una característica. El agente tiene una llamada personal timbrando sin ninguna otra actividad. Los agentes están conectados a múltiples splits y están realizando trabajo para un split distinto a éste.	OTHER
Nombre del agente	Nombres de los agentes asignados a este Split/Skill y conectados (o sus identificaciones de acceso si no se les ha asignado nombres en el Diccionario).	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso del agente.	LOGID
Extn	Extensión desde la que se conectó el agente.	EXTENSION
Rol	Rol de servicio del agente para este SPLIT, según lo definido en el Diccionario. Requiere Avaya Business Advocate.	syn(ROLE)
Porcentaje	Asignación de porcentaje del agente para este SPLIT. Requiere Avaya Business Advocate.	PERCENT

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Motivo AUX	Motivo asociado con el estado de trabajo auxiliar de este agente (por ejemplo, almuerzo, descanso, reunión o capacitación). Este campo aparece en blanco si el agente no está en el estado AUX.	AUXREASON
Estado	Modo (estado) de trabajo actual en que está el agente (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, LLAMANDO, DESCONOCIDO, OTROS, SIN PERSONAL) y la dirección de la llamada (en blanco, ENTRADA o SALIDA).	syn(WORKMODE) y syn(DIRECTION)
Split/Skill	Skill y nivel asociados con la llamada ACD de Split/Skill o de agente directo en la que está el agente o la sesión de ACW. WORKSKILL es OLDEST_LOGON: ● Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención. ● Cuando un agente está en una llamada AUXIN con una llamada ACD en retención. ● Cuando un agente está en una llamada AUXOUT con una llamada ACD en retención, este es el Split/Skill asociado con la llamada ACD. ● Cuando un agente está disponible, en AUX o en OTROS, el campo aparece en blanco. El nivel es un nivel de skill (1-16) para un skill normal o un nivel de reserva (R1 o R2) para un skill de reserva. Este WORKSKLEVEL se aplica a WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Nivel	Nivel de skill asociado con el WORKSKILL actual del agente, cuando WORKSKILL no es nulo. Requiere un servidor de comunicaciones con la función EAS. Para Avaya Business Advocate, en la tabla cagent, WORKSKLEVEL contiene un nivel de skill (1-16) para un skill normal o un nivel de reserva (1 ó 2) para un skill de reserva. Este WORKSKLEVEL se aplica a WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME
Nombre de VDN (muestra datos sólo si usted ha adquirido la característica Vectorización).	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos. El VDN está relacionado con la llamada ACD en progreso.	VDN

Reporte Resumen-Cola de espera/agente

Este reporte resume el estado de la cola del Split/Skill (por ejemplo, cuántas llamadas están esperando en la cola). También resume el estado de todos los agentes (por ejemplo, cuántos agentes están presentes actualmente o están en trabajo posterior a la llamada para el split o skill).

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Las llamadas dirigidas al agente en espera aparecen en este reporte debido a que estas llamadas ocupan espacio en la cola de espera del Split/Skill.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Resumen-Cola de espera/agente se almacenan en las tablas csplit y cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte de Cola de espera. Seleccione un Split/Skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana del selector y campos de entrada del reporte Cola de espera/agente en la página 155.

Descripción del reporte Resumen-Cola de espera / agente

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número de los Splits/Skills seleccionados para este reporte.	syn(SPLIT)
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados. Se muestra como Normal, Sobrecarga 1, Sobrecarga 2, Atrás o Reserva automática en el reporte. Requiere Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en la terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo (en segundos) que ha esperado en la cola o timbrando la llamada más antigua (en la terminal de voz de un agente para cada Split/Skill en el reporte) antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Llam. dirigidas al agente en espera	Número actual de llamadas dirigidas al agente que están esperando en la cola de espera de este Split/Skill o timbrando en posiciones de agentes.	DA_INQUEUE+DA_INRING
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas ACD de Split/Skill que fueron contestadas por un agente dentro del tiempo predeterminado.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Segs.	El tamaño de cada incremento de nivel de servicio se mide en segundos. Cada incremento de segundos representa un segmento de tiempo de espera progresivamente mayor durante el cual las llamadas pueden ser contestadas o abandonadas, y cada incremento puede tener una longitud distinta. Estos incrementos se definen en la ventana Configuración del perfil de llamada de Split/Skill o en la ventana Configuración del perfil de llamada de VDN de Administración del Centro de Llamadas.	PERIOD1-9
Agentes presentes	Número total de agentes que están conectados a cada Split/Skill.	STAFFED
Agentes dispon.	Número actual de agentes que están disponibles para recibir llamadas ACD en este Split/Skill.	AVAILABLE
Agentes llamando	Número actual de agentes que están disponibles y que tienen llamadas ACD (incluidas llamadas de agente directo) timbrando en su terminal de voz pero aún sin contestar. Si hace una llamada o contesta una llamada de extensión, el agente aparece en el estado de trabajo AUX en lugar de aparecer en el estado timbrando.	AGINRING

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes en llam. ACD	Número total de agentes conectados a llamadas ACD entrantes y salientes en cada Split/Skill. Esto no incluye llamadas de agente directo.	ONACD
Agentes en ACW	Número de agentes que están en el modo de trabajo posterior a la llamada para cada Split/Skill. Esto incluye agentes en llamadas ACW-IN/ACW-OUT y agentes en ACW no asociado con una llamada ACD.	INACW

Reportes Split/Skill

Desde el menú Split/Skill en tiempo real usted puede seleccionar Estado de split (sin EAS) o Estado de skill (EAS), reporte de Split/Skill o Perfil de llamadas. Además, si tiene la función EAS, puede seleccionar Estado del agente superior, reporte de Agente superior y Skill en AUX.

El reporte Estado de split o el reporte Estado de skill muestran el estado de un split o de un skill. Si tiene la característica EAS, su sistema muestra el reporte Estado de skill. Si no tiene la característica EAS, su sistema muestra el reporte Estado de split.

Información general acerca de reportes Splits/Skills

Organización de reportes Splits/Skills

La siguiente lista muestra la forma en que están organizados los reportes de Split/Skill:

- Reporte de split/skill actual comparado con el objetivo en la página 174
- Reporte Estado del agente por ubicación de Split/Skill en la página 175
- Reporte Perfil de llamadas de Split/Skill en la página 179
- Reporte en tiempo real Gráfico de los agentes activos en la página 183
- Reporte en tiempo real Gráfico de agentes asignados en la página 187
- Gráfico-Agentes en AUX de Split/Skill en la página 191
- Gráfico-Agentes superiores en AUX de Split/Skill en la página 194
- Reporte de Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill en la página 196
- Reporte de Gráfico-EWT de Split/Skill en la página 200
- Reporte de Gráfico-Cola de espera de Split/Skill en la página 204
- Reporte Gráfico de skill con sobrecargas de Split/Skill en la página 206
- Reporte Gráfico de perfil de personal de Split/Skill en la página 208
- Reporte Gráfico-Estado de Split/Skill en la página 212
- Reporte Gráfico-Estado del skill superior de Split/Skill en la página 217
- Reporte Agentes en AUX en Reserva1 en la página 222
- Reporte Agentes en AUX en Reserva2 en la página 226
- Skill en AUX en la página 230
- Reporte Estado de skill en la página 232

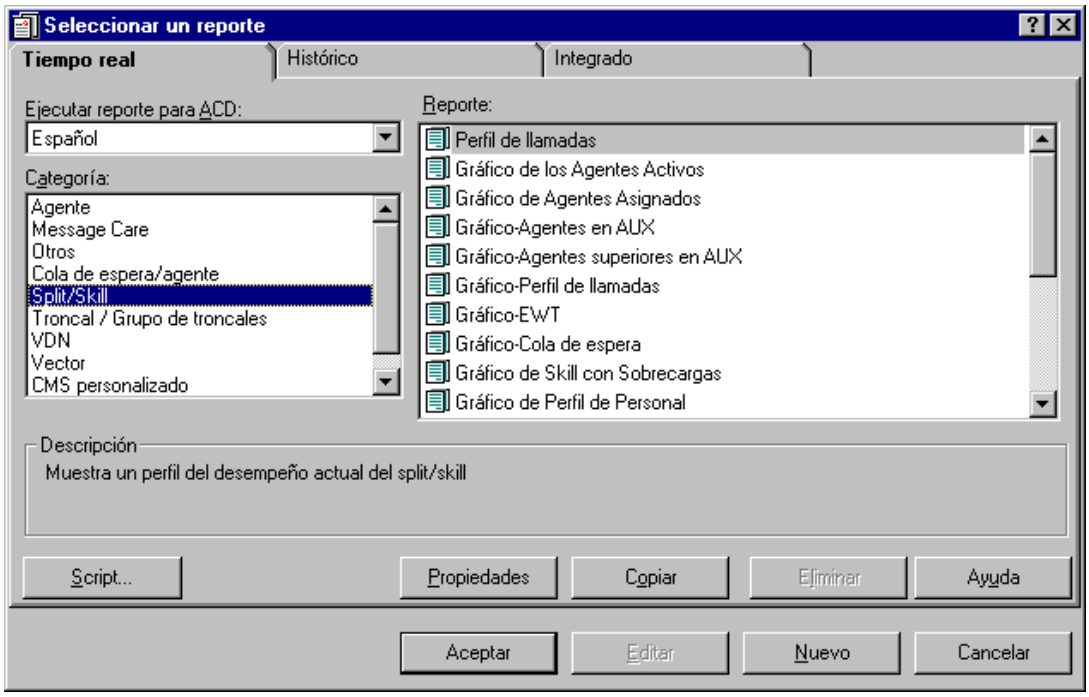
- Reporte Skill de agente superior en la página 238
- Reporte Estado de split en la página 243
- Reporte Splits/Skills en la página 248
- Reporte Split/Skill por ubicación en la página 252
- Reporte Estado del agente superior de Split/Skill en la página 254

Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill

La ventana del selector de reporte de Split/Skill y la ventana de entrada del reporte de Split/Skill se usan para ejecutar los reportes de Split/Skill que se describen en esta sección.

Ventana de selección de reportes Split/Skill

La siguiente figura es un ejemplo de la ventana de selección de reportes de Split/Skill. Los reportes se explican en el mismo orden que el listado en la ventana:



Campos de entrada del reporte Split/Skill

Los reportes de esta sección utilizan las ventanas de entrada de reportes de Split/Skill. La siguiente tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada de los reportes en tiempo real de Splits/Skills. No todos los reportes usan todos los campos; consulte la información para el reporte específico que usted está ejecutando con el fin de determinar lo que desea ver. Por ejemplo, usted puede ingresar un skill o un Split/Skill para ejecutar el reporte.

Aquí se describen todos los posibles campos de esta ventana:

Campo	Definición
Skill, split. Split/Skill o Splits/Skills	Complete el nombre o el número de entrada del skill (o split) para el que desea ejecutar el reporte. Puede ingresar el nombre de un Split/Skill sólo si el nombre se ha definido en Diccionario.
Multi-ID de ubicación	Seleccione la ID de ubicación para la cual ejecutar el reporte. La identificación de ubicación es un número de identificación asignado a la ubicación de la red del puerto del servidor de comunicaciones y al equipo asignado a esa ubicación de puerto.
Actualizar cada <#> segundos	Ingrese el número de segundos (3 a 600) para especificar con qué velocidad CMS debe actualizar los datos del reporte. El valor por defecto para el campo Actualizar cada <#> segundos de esta ventana es su frecuencia mínima de actualización asignada más 15 segundos. Para saber cuál es la frecuencia de actualización mínima, o para modificarla, contáctese con el administrador de CMS.
Habilitar Umbrales del reporte	Active la opción Habilitar Umbrales del reporte para iniciar el reporte con umbrales del reporte en ejecución. Desactive la opción si no desea ejecutar umbrales del reporte.
Ejecutar Minimizado	Active la opción Ejecutar Minimizado para ejecutar el reporte en una ventana minimizada. Desactive la opción para ejecutar el reporte a tamaño completo.

Reporte de split/skill actual comparado con el objetivo

Los reportes de actual comparado con el objetivo en tiempo real muestran el cumplimiento de los niveles de servicios predeterminados por parte de los splits o skills, tanto en tiempo real como en el intervalo actual.

Información que debe conocer acerca de este reporte

Los siguientes elementos describen la información específica acerca de este reporte.

- El gráfico del lado izquierdo de la ventana de reporte muestra el cumplimiento de las metas de nivel de servicios por parte de los splits o skills en el intervalo actual. Mediante esta vista, puede determinar si el personal o la meta de nivel de servicios es adecuada para el nivel de servicios especificado.

- El lado derecho del reporte muestra un gráfico de barras que representa el cumplimiento de los niveles de servicios meta por parte de los splits y skills. Este gráfico se actualiza según el intervalo de tiempo que especifique antes de ejecutar el reporte.
- Los valores positivos indican que el split o skill excede el nivel de servicios meta mientras que los valores negativos indican que no los cumple.

Reporte Estado del agente por ubicación de Split/Skill

Este reporte muestra el estado del agente en un skill seleccionado por la ID de ubicación. Este reporte admite la opción Rastreo de sitio de agente y debe ser habilitada para ver los datos significativos del reporte

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte muestra información sólo para agentes con este skill según la ID de ubicación de la terminal.
- Este reporte incluye información sobre roles de agentes, estado de skill, extensiones del agente, ID de ubicación y nivel de skill o asignación de porcentaje por agente.
- Usted debe tener un servidor de comunicaciones con la función EAS.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte de Estado del agente superior de Split/Skill se almacenaron en las tablas cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte y una ID de ubicación según la cual que desee ordenar. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción del reporte Estado del agente de Split/Skill por ubicación

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que se seleccionó para este reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	syn(SPLIT)
Identificación de ubicación	La o las identificaciones de ubicación asociadas con el agente. Esta ID no está asociada con el agente personalmente, sino más bien con la terminal a la cual está conectado el agente. También está asociada con una identificación de ubicación de red de puerto en un servidor de comunicaciones. Si la opción de Rastreo de sitio de agente no está disponible en su sistema, el campo no mostrará los datos significativos.	LOC_ID
Agentes en ACW	Número total de agentes que actualmente están en ACW para este skill.	seleccionar conteo(*) donde split = $entrada y LOC_ID = $entrada y WORKMODE = ACW
Agentes en llam. ACD	El total de agentes que actualmente están en llamadas de ACD en este skill.	seleccionar conteo(*) donde split = $entrada y LOC_ID = $entrada y WORKMODE = ACD
Agentes en AUX	El total de agentes que actualmente tienen trabajo AUX en este skill.	seleccionar conteo(*) donde split = $entrada y LOC_ID = $entrada y WORKMODE = AUX

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes en otro	Número total de agentes que está realizando otro trabajo en este skill. Para todos los servidores de comunicaciones, se acumula Otro tiempo cuando: • Un agente accede primero al servidor de comunicaciones. CMS rastrea el tiempo del agente como **Otro** tiempo hasta que el servidor de comunicaciones notifica a CMS del estado del agente. • El enlace entre CMS y el servidor de comunicaciones queda operativo. El servidor de comunicaciones notifica a CMS la información sobre todos los agentes que están conectados. CMS supone que estos agentes están en el estado **Otro** hasta que el servidor de comunicaciones envía una notificación del estado actual de cada agente. • El tiempo **Otro** se acumula cuando los agentes están en Entrada automática o Entrada manual. • Pusieron alguna llamada en retención mientras no realizan ninguna otra actividad • Marcaron para hacer una llamada o para activar una característica • Tuvieron una llamada personal timbrando sin ninguna otra actividad • Estuvieron disponibles para otros skills de manejo de múltiples llamadas, pero no para este skill • Estuvieron conectados a múltiples Splits/Skills y estuvieron realizando trabajo para un Split/Skill distinto de este Split/Skill (en una llamada ACD o en ACW relacionado con la llamada).	seleccionar conteo(*) donde split = $entrada y LOC_ID = $entrada y WORKMODE = OTHER

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes presentes	Número total de agentes que actualmente están presentes para este skill.	seleccionar conteo(*) donde split = $entrada y LOC_ID = $entrada
Agentes dispon.	El número total de agentes que actualmente están disponibles en este Split/Skill	seleccionar conteo(*) donde split = $entrada y LOC_ID = $entrada y WORKMODE = AVAIL
Agentes con señal de llamada	Número total de agentes en este skill con llamadas que están actualmente llamando.	seleccionar conteo(*) donde split = $entrada y LOC_ID = $entrada y WORKMODE = RING
Nombre del agente	Nombres o identificaciones de acceso de los agentes que se conectaron al Split/Skill seleccionado en la ventana de entrada del reporte.	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso del agente.	LOGID
Extn	Número de extensión de la terminal del agente.	EXTENSION
Rol	Rol de servicio del agente en este SKILL, en base a la preferencia en el manejo de llamadas y el nivel de skill.	ROLE
Porcentaje	Asignación de porcentaje del agente para este SPLIT.	PERCENT
Motivo AUX	El motivo por el cual el agente está en AUX en este skill.	AUXREASON
Estado	Estado del agente en este skill; por ejemplo, en AUX, en ACW, en OTRO.	AWORKMODE, WORKSKILL
Dirección	La dirección de este agente en este skill, IN o OUT.	DIRECTION

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Nivel	El nivel de skill del agente en este skill, 1-16, r1 o r2.	WORKSKLEVEL
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME

Reporte Perfil de llamadas de Split/Skill

Este reporte muestra los tiempos de espera de llamadas entrantes que son contestadas y abandonadas en un split o skill durante el intervalo actual.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Las llamadas aparecen en diez columnas y cada columna representa un tiempo de espera progresivamente mayor (incremento).
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Split/Skill-Perfil de llamadas se almacenan en la tabla csplit.
- Usted debe haber administrado incrementos de nivel de servicio y de tiempo de espera para que este reporte tenga significado.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción del reporte Perfil de llamadas Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas ACD de Split/Skill que fueron contestadas por un agente dentro del tiempo predefinido. Las llamadas ofrecidas al Split/Skill incluyen llamadas que fueron abandonadas y llamadas que no fueron contestadas, pero no incluyen las llamadas de agente directo. Las llamadas que no fueron contestadas pueden incluir llamadas con ocupado forzado, llamadas con desconexión forzada, llamadas redirigidas a otro destino y llamadas puestas en la cola de más de un Split/Skill y contestadas en otro Split/Skill.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Segundos	El tamaño de cada incremento se mide en segundos. Cada incremento de segundos representa un segmento de tiempo de espera progresivamente mayor durante el cual las llamadas pueden ser contestadas o abandonadas, y cada incremento puede tener una longitud distinta. Estos incrementos se definen en la ventana Configuración del perfil de llamada de Split/Skill de Administración del Centro de Llamadas.	PERIOD1-9
Llamadas ACD	Este es el número de llamadas que se enviaron al Split/Skill y que fueron contestadas por un agente dentro de cada incremento. Esto incluye las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también denominado marcación predictiva saliente). No incluye llamadas de agente directo.	ACDCALLS1-10

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas aban.	Número de llamadas al Split/Skill que fueron abandonadas dentro de cada incremento. Si las llamadas se pusieron en la cola de múltiples Splits/Skills, sólo el primer Split/Skill que recibió llamadas en la cola registra un abandono. Esto incluye las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también denominado marcación predictiva saliente). No incluye llamadas de agente directo.	ABNCALLS
Llamadas ACD (Total)	Número total de llamadas ACD que se enviaron al Split/Skill y que fueron contestadas por un agente en el Split/Skill. Esto incluye las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también denominado marcación predictiva saliente). No incluye llamadas de agente directo.	ACDCALLS
Vel. prom. de resp.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas en la cola y timbrando antes de que un agente contestara. Esto no incluye las llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ANSTIME/ ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
% Llamadas resp.	Porcentaje de llamadas puestas en la cola del Split/Skill y que fueron contestadas por un agente. Las llamadas al Split/Skill incluyen llamadas abandonadas y llamadas no contestadas. Las llamadas no contestadas pueden incluir llamadas con ocupado forzado, llamadas con desconexión forzada, llamadas redirigidas a otro destino y llamadas puestas en la cola de más de un Split/Skill y contestadas en otro Split/Skill. No incluye llamadas de agente directo.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED) <PERCENT_CALL_ANS>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas aban. (Total)	Número total de llamadas puestas en la cola para cada Split/Skill que abandonaron antes de que un agente contestara. Esto incluye llamadas que abandonan desde el timbrado en un terminal de voz. No se incluyen llamadas de agente directo. Esto incluye las llamadas salientes donde también abandonó el extremo remoto.	ABNCALLS
Tiempo prom. de aban.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas en el Split/Skill antes de colgar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
% Llamadas aban.	Porcentaje de llamadas puestas en la cola del Split/Skill que fueron abandonadas antes de ser contestadas por un agente. Las llamadas al Split/Skill incluyen las llamadas salientes de ACD efectuadas por un adjunto (Marcación predictiva de salida). No incluye llamadas de agente directo.	100*(ABNCALLS/ CALLSOFFERED) <PERCENT_CALL_ABAN>

Reporte en tiempo real Gráfico de los agentes activos

Este reporte, que está disponible sólo para los clientes que tienen servidores de comunicaciones con EAS y que han adquirido Avaya Business Advocate, muestra cuántos agentes de tipos diferentes están activos para un skill seleccionado.

Si no está activado Avaya Business Advocate, los campos del reporte que corresponden a Avaya Business Advocate no se completarán.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Usted puede acceder a este reporte en el menú de selección Categoría de Split/Skill en tiempo real.
- Los supervisores del centro de llamadas pueden usar este reporte para ver el número de agentes superiores, flexibles, de Reserva1 y de Reserva2Reserva2 presentes. El supervisor también podrá ver el número de cada una de estas categorías de agentes que están activos para el skill.
- Este reporte consta de dos gráficos y también de elementos de datos individuales y rótulos de campos.
- Este reporte tiene un gráfico de barras bidimensionales:
- Este gráfico contiene la siguiente información:
  - El título del gráfico es Agentes Sup. Activos y está centrado sobre el gráfico de barras.
  - El eje x contiene los rótulos, **Este skill** y **Otros skills**, mientras que el eje y muestra el número de agentes.
- Este reporte tiene un gráfico circular tridimensional,
- Este gráfico circular contiene la siguiente información para el número de agentes activos para el skill especificado:
  - El título del gráfico es **Agentes activos para xxx**, donde xxx es el skill especificado que está centrado sobre el gráfico circular.
  - La leyenda del gráfico circular aparecerá en forma predeterminada y muestra agentes superiores, flexibles, de Reserva1 y de Reserva2.
  - Aparece el número de agentes para cada categoría.
- Los elementos de la base de datos que se usan en el reporte de Gráfico de los agentes activos se almacenan en la tabla csplit.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción del reporte Gráfico de los agentes activos

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Agentes sup. presentes	Número actual de agentes superiores que están presentes en SPLIT. Disponible con servidores de comunicaciones con la función EAS. Sin embargo, los elementos superiores de la base de datos son significativos sólo para servidores de comunicaciones con EAS. TSTAFFED = TAVAILABLE + TAGINRING	TSTAFFED
Agentes flexibles presentes	Número de agentes que están presentes en el skill, pero que no son agentes superiores ni de reserva. Este campo contendrá los agentes de respaldo presentes si no se usa la función Avaya Business Advocate, ya que el elemento de la base de datos consta de agentes cuyo papel en el skill es respaldo (sin importar la administración de Avaya Business Advocate), asignación o comodín.	FSTAFFED
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados.	syn(SKSTATE)
Agentes presentes en Reserva1	Número de agentes presentes en este skill como Reserva1.	R1STAFFED
Agentes presentes en Reserva2	Número de agentes presentes en este skill como Reserva2.	R2STAFFED
–Gráfica Agentes Sup. Activos–Este Skill	Número de agentes superiores conectados al skill y que están en llamadas entrantes y salientes de ACD, más el número de agentes superiores que están en ACW para llamadas ACD, más el número de agentes superiores que tienen llamadas ACD timbrando y no están haciendo nada más.	TONACD + TINACW + TAGINRING

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
–Gráfica Agentes Sup. Activos–Otros Skills	Número de agentes superiores que están realizando otro trabajo. Los agentes están conectados a múltiples splits/skills distintos de éste (en una llamada de ACD o ACW o con llamadas ACD timbrando). Mientras se encuentra en el modo Entrada automática o Entrada manual, un agente puso en retención alguna llamada y no realizó otra acción; el agente está en una llamada directa o en ACW para una llamada directa al agente; el agente está marcando para hacer una llamada o para activar una función; una llamada de extensión, o una llamada directa al agente de ACD está timbrando sin otra actividad. Los agentes están disponibles para otros skills de manejo de múltiples llamadas. Las POSITIONS de agentes aparecen en TOTHER directamente después de que el enlace al servidor de comunicaciones se active y directamente después de que los agentes se conecten antes de que el CMS reciba notificación del estado de trabajo del agente. Disponible en servidores de comunicaciones con la función EAS. TOTHER incluye TDA_INACW y TDA_ONACD.	TOTHER
–Gráfica Agentes activos–Agentes superiores	Número de agentes superiores conectados al skill y que están en llamadas salientes y entrantes de ACD, más el número de agentes superiores que están en ACW para llamadas de ACD, más el número de agentes superiores que tienen llamadas de ACD timbrando y no están haciendo nada más.	TONACD + TINACW + TAGINRING
–Gráfica Agentes activos–Agentes flexibles	El número de agentes flexibles en llamadas de ACD, más el número de agentes flexibles en ACW, más el número de agentes flexibles con este skill que tienen una llamada de ACD timbrando.	FONACD + FINACW + FAGINRING

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
–Gráfica Agentes activos– Agentes Reserva1	El número de Agentes Reserva1 en llamadas de ACD, más el número de agentes Reserva1 en ACW, más el número de agentes Reserva1 con este skill que tienen una llamada de ACD timbrando.	R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING
–Gráfica Agentes activos– Agentes Reserva2	El número de agentes Reserva2 en llamadas de ACD, más el número de agentes Reserva2 en ACW, más el número de agentes Reserva2 con este skill que tienen una llamada de ACD timbrando.	R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING

Reporte en tiempo real Gráfico de agentes asignados

Este reporte, que está disponible sólo para los clientes que tienen servidores de comunicaciones con Selección de agente experto (EAS) y que han adquirido Avaya Business Advocate, muestra el número de agentes activos y de agentes presentes con porcentaje asignado que están presentes en un skill seleccionado.

Si no está activado Avaya Business Advocate, los campos del reporte que corresponden a Avaya Business Advocate no se completarán.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Usted puede acceder a este reporte en el menú de selección Categoría de Split/Skill en tiempo real.
- El reporte Gráfico de agentes asignados muestra el número total de agentes activos y con equivalencia de tiempo completo para un skill seleccionado. Este reporte también muestra el número de agentes estándar, de Reserva1 y de Reserva2 presentes y el número de cada una de estas categorías de agentes que están activos para el skill.
- El administrador o supervisor del centro de llamadas puede usar este reporte para determinar cuántos agentes están activos desde cada grupo de agentes y compararlo con el número total de agentes presentes.
- Esta sección contiene la siguiente información:
  - El gráfico en el lado izquierdo del reporte muestra los agentes activos para el skill especificado y tiene una barra para el número de agentes estándar activos, una barra para el número de agentes de Reserva1 activos y una barra para el número de agentes de Reserva2 activos.
  - El gráfico del lado derecho del reporte muestra los agentes presentes y tiene una barra para el número de agentes estándar presentes, número de agentes Reserva1 y número de agentes Reserva2 presentes.
- Los elementos de la base de datos que se usan en el reporte se almacenan en la tabla csplit.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción del reporte Gráfico de agentes asignados

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill	Nombre o número del Split/Skill seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados.	syn(SKSTATE)
Total de agentes activos	Número actual de POSITIONS que están en llamadas entrantes y salientes de ACD; más el número actual de POSITIONS que están en el trabajo posterior a la llamada (ACW), incluidos los agentes en llamadas de ACWIN/ACWOUT y también los agentes en ACW no asociados con una llamada de ACD; más el número actual de POSITIONS en las que las llamadas de skill o dirigidas al agente están timbrando.	ONACD + INACW + AGRING
Equivalencia de Agentes Asignados de Tiempo Completo	Número de agentes presentes con equivalencia de tiempo completo de Avaya Business Advocate para este skill. Equivalencia de agentes asignados tiempo completo = TOT_PERCENTS / 100.	FTE_AGENTS

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes estándar (activos)	Número actual de POSITIONS que están en llamadas entrantes y salientes de ACD; más el número actual de POSITIONS que están en ACW, incluidos los agentes en llamadas de ACWIN/ACWOUT y también los agentes en ACW no asociados con una llamada de ACD. También incluye el número actual de POSITIONS en las cuales están timbrando llamadas dirigidas al agente o de skill, menos los agentes Reserva1 (activos); o el número de agentes Reserva1 en llamadas de ACD, más el número de agentes Reserva1 en ACW, más el número de agentes Reserva1 con este skill que tienen una llamada de ACD timbrando. Este campo es menos los agentes Reserva2 (activos); o el número de agentes Reserva2 en llamadas de ACD, más el número de agentes Reserva2 en ACW, más el número de agentes Reserva2 con este skill que tienen una llamada de ACD timbrando.	(ONACD + INACW + AGINRING) - (R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING) - (R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING)
Agentes estándar (presentes)	Número actual de POSITIONS que están activas (conectadas), menos el número de agentes presentes en este skill como Reserva1, menos el número de agentes presentes en este skill como reserva 2.	STAFFED - R1STAFFED - R2STAFFED
Agentes Reserva1 (Activos)	El número de Agentes Reserva1 en llamadas de ACD, más el número de agentes Reserva1 en ACW, más el número de agentes Reserva1 con este skill que tienen una llamada de ACD timbrando.	(R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING)
Agentes presentes en Reserva1	Número de agentes presentes en este skill como Reserva1.	R1STAFFED

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes Reserva2 (activos)	El número de agentes Reserva2 en llamadas de ACD, más el número de agentes Reserva2 en ACW, más el número de agentes Reserva2 con este skill que tienen una llamada de ACD timbrando.	(R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING)
Agentes presentes en Reserva2	Número de agentes presentes en este skill como Reserva2.	R2STAFFED

Gráfico-Agentes en AUX de Split/Skill

Este reporte muestra todos los agentes con este skill que están en AUX, el motivo y el tiempo en AUX.

Información que debe conocer acerca de este reporte

Usted puede acceder a este reporte de las siguientes maneras:

- En menú de selección Categoría de Split/Skill en tiempo real.
- Por medio de una búsqueda detallada desde los campos de estado de trabajo AUX en otros reportes hasta este reporte. Algunas configuraciones del servidor de comunicaciones o EAS realizan búsquedas detalladas del reporte Estado de trabajo.

Formatos del reporte

Este reporte muestra la siguiente información de gráfico circular de dos dimensiones para el número de agentes en AUX de cada código de motivo para ese skill:

- La leyenda del gráfico circular muestra el sinónimo para cada código de motivo y su color correspondiente del gráfico.
- La leyenda se ordena en forma ascendente por el número de código de motivo, con el sinónimo definido por el cliente para el código de motivo 0 en la parte inferior.
- El número de agentes aparece en el interior de cada sección del gráfico.

Este reporte incluye la siguiente información de la tabla:

- Una fila para cada agente actualmente en el estado de trabajo AUX para ese skill.
- El nombre, la identificación de acceso, el código de motivo y el tiempo en AUX del agente desde que éste entró en AUX para ese código de motivo.
- Usted puede especificar cómo desea ordenar el nombre, la identificación de acceso, el código de motivo y el tiempo del agente.
- Puede usar la barra de desplazamiento para ver agentes adicionales que están en el estado AUX.
- Los supervisores del centro de llamadas pueden usar este reporte para ver los agentes presentes que no están disponibles para tomar llamadas y por qué motivo. El supervisor también puede ver cuánto tiempo no ha estado disponible cada agente para cada uno de los códigos de motivo. Esto ayudará a mostrar al supervisor quién puede asignarse para contestar llamadas si los volúmenes de llamadas aumentan y también le ayudará a identificar a los agentes que están tardando demasiado en descansos, almuerzos, etc.

- Desde este reporte, usted puede realizar una búsqueda detallada del reporte Información del Agente desde el campo Nombre del agente.
- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener más información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Gráfico-Agentes en AUX de Split/Skill se almacenan en las tablas csplit y cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Este reporte muestra la siguiente información de gráfico circular de dos dimensiones para el número de agentes en AUX de cada código de motivo para ese skill:

- La leyenda del gráfico circular muestra el sinónimo para cada código de motivo y su color correspondiente del gráfico.
- La leyenda se ordena en forma ascendente por el código de motivo, con el sinónimo definido por el cliente para el código de motivo 0 en la parte inferior.
- El número de agentes aparece en el interior de cada sección del gráfico.

Descripción de Gráfico-Agentes en AUX de Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill	Nombre o número del skill (hasta 20 caracteres) seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Agentes en AUX	Número actual de posiciones de agentes que están en modo AUX para este skill o en llamadas AUX-IN/AUX- OUT.	INAUX
Código de motivo 0	Número actual de posiciones que están en trabajo auxiliar con código de motivo cero (0) para este skill o en llamadas AUXIN/AUXOUT. El código de motivo 0 es para que funcione el sistema AUX cuando los códigos de motivo estén activos.	INAUX0

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Código de motivo 1-9	Número actual de posiciones que están en trabajo auxiliar con cada uno de los códigos de motivo 1-9 para este skill o en llamadas AUXIN/AUXOUT.	INAUX1-9
Código de motivo 10-99	Número actual de posiciones que están en trabajo auxiliar con cada uno de los códigos de motivo 10-99 para este skill o en llamadas AUXIN/AUXOUT.	INAUX_REMAINING
Nombre del agente	Nombres (o los identificadores de agentes si los nombres no se han asignado en el Diccionario) de los agentes asignados a este Split/Skill y conectados.	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso del agente. LOGID	
Identificación de ubicación	La o las identificaciones de ubicación asociadas con el agente. Esta ID no está asociada con el agente personalmente, sino más bien con la terminal a la cual está conectado el agente. También está asociada con una identificación de ubicación de red de puerto en un servidor de comunicaciones. Si la opción de Rastreo de sitio de agente no está disponible en su sistema, el campo no mostrará los datos significativos.	LOC_ID
Motivo AUX	En el caso del servidor de comunicaciones, éste es el motivo asociado con el estado de trabajo auxiliar (en un descanso, en una reunión, etc.) de este agente. Este campo aparece en blanco si el agente no está en el estado de trabajo AUX.	syn(AUXREASON)
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME

Gráfico-Agentes superiores en AUX de Split/Skill

Este reporte muestra los agentes superiores con este skill que están en AUX, el motivo y el tiempo en AUX.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Los supervisores del centro de llamadas pueden usar este reporte para ver los agentes superiores que no están disponibles para tomar llamadas y por qué motivo. El supervisor también puede ver cuánto tiempo no ha estado disponible cada agente superior para cada uno de los códigos de motivo. Esto ayudará al supervisor a decidir quién puede asignarse para contestar llamadas si los volúmenes de llamadas aumentan y también le ayudará a identificar a los agentes superiores que están tardando demasiado en descansos, almuerzos, etc.
- Los agentes superiores son agentes para los que este skill medido es su prioridad más alta. El nivel de skill 1 es la prioridad más alta y 16 es la más baja.
- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener más información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte de Gráfico-Agentes superiores en AUX de Split/Skill se almacenan en las tablas csplit y cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Usted puede acceder a este reporte de las siguientes maneras:

- En el menú de selección Categoría de Split/Skill en tiempo real.
- Realizando una búsqueda detallada desde los estados de trabajo AUX o agente superior en AUX (csplit.TINAUX) en otros reportes Agente superior a este reporte Agente superior. Esto ocurre sólo con un servidor de comunicaciones con EAS; de lo contrario, usted realizará una búsqueda detallada del reporte Estado de trabajo.

Este reporte incluye la siguiente información de la tabla:

- Una fila para cada agente superior que está actualmente en el estado de trabajo AUX para ese skill.
- El nombre, la identificación de acceso, el código de motivo y el tiempo en AUX del agente superior desde que éste entró en AUX para ese código de motivo.
- Usted puede especificar cómo desea ordenar el nombre, la identificación de acceso, el código de motivo y el tiempo del agente.
- Puede usar la barra de desplazamiento para ver agentes superiores adicionales que están en el estado AUX.

Este reporte muestra la siguiente información de gráfico circular de dos dimensiones para el número de agentes en AUX de cada código de motivo para ese skill:

- La leyenda del gráfico circular muestra el sinónimo para cada código de motivo y su color correspondiente del gráfico.
- El número de agentes aparece en el interior de cada sección del gráfico.
- La leyenda se ordena en forma ascendente por el número de código de motivo, con el sinónimo definido por el cliente para el código de motivo 0 en la parte inferior.

Descripción de Gráfico-Agentes superiores en AUX de Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill	Nombre o número del skill (hasta 20 caracteres) seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Agentes sup. en AUX	Número de agentes superiores conectados al skill que están en el modo de trabajo AUX. Esto incluye agentes en llamadas AUXIN/AUXOUT.	INAUX
Código de motivo 0	Número actual de posiciones que están en trabajo auxiliar con código de motivo cero (0) para este skill o en llamadas AUXIN/AUXOUT. El código de motivo 0 es para que funcione el sistema AUX cuando los códigos de motivo estén activos.	NAUX0
Código de motivo 1-9	Número actual de posiciones que están en trabajo auxiliar con cada uno de los códigos de motivo 1-9 para este skill o en llamadas AUXIN/AUXOUT.	INAUX1-9
Nombre del agente	Nombres (o los identificadores de agentes si los nombres no se han asignado en el Diccionario) de los agentes asignados a este skill y conectados.	syn(LOGID)
Código de motivo 10-99	Número actual de posiciones que están en trabajo auxiliar con cada uno de los códigos de motivo 10-99 para este skill o en llamadas AUXIN/AUXOUT.	INAUX_REMAINING
Identificación de acceso	Identificación de acceso del agente.	LOGID

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Identificación de ubicación	La o las identificaciones de ubicación asociadas con el agente. Esta ID no está asociada con el agente personalmente, sino más bien con la terminal a la cual está conectado el agente. También está asociada con una identificación de ubicación de red de puerto en un servidor de comunicaciones. Si la opción de Rastreo de sitio de agente no está disponible en su sistema, el campo no mostrará los datos significativos.	LOC_ID
Motivo AUX	En el caso del servidor de comunicaciones, éste es el código de motivo asociado con el estado de trabajo auxiliar (en un descanso, en una reunión, etc.) de este agente. Este campo aparece en blanco si el agente no está en el estado AUX.	syn(AUXREASON)
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME

Reporte de Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill

Este reporte muestra el rendimiento del split o skill que usted especifica comparado con el nivel aceptable de servicio predefinido del centro de llamadas.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Usted puede acceder a este reporte en el menú de selección Categoría de Split/Skill en tiempo real.
- El Split/Skill seleccionado para el reporte y el nivel aceptable de servicio predefinido aparecen sobre el gráfico superior. Las leyendas aparecen en el lado derecho de cada gráfico.

- En el gráfico inferior, el eje horizontal representa el intervalo de servicio en segundos y el eje vertical representa el número de llamadas ACD contestadas/abandonadas dentro del nivel aceptable de servicio.
- El número que aparece para cada intervalo de servicio es el límite superior del intervalo. Por ejemplo, si los primeros dos intervalos son 3 y 5, el primer punto de datos en el gráfico indica el número de llamadas contestadas/abandonadas en un intervalo de 0-3 segundos y el segundo punto de datos indica el número de llamadas contestadas/abandonadas en un intervalo de 4-5 segundos.
- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener más información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- Los elementos de la base de datos que se usan para este reporte se almacenan en la tabla csplit.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Este reporte tiene dos gráficos:

- El gráfico superior, un gráfico circular de tres dimensiones, muestra el porcentaje de llamadas ACD contestadas dentro del nivel aceptable de servicio predefinido y el porcentaje de llamadas ACD contestadas fuera de este nivel.
- El gráfico inferior, un gráfico de áreas apiladas, muestra el número de llamadas ACD contestadas y abandonadas dentro de cada intervalo de servicio.

Descripción del reporte Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Segs	El tamaño de cada incremento se mide en segundos. Cada incremento de segundos representa un segmento de tiempo de espera progresivamente mayor durante el cual las llamadas pueden ser contestadas o abandonadas, y cada incremento puede tener una longitud distinta. Estos incrementos se definen en la ventana Configuración del perfil de llamada de Split/Skill de Administración del Centro de Llamadas.	PERIOD1-9

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas ACD de Split/Skill que fueron contestadas por un agente dentro del nivel de servicio predefinido. Las llamadas ofrecidas al Split/Skill incluyen llamadas que fueron abandonadas y llamadas que no fueron contestadas, pero no incluyen las llamadas de agente directo. Las llamadas que no fueron contestadas pueden incluir llamadas con ocupado forzado, llamadas con desconexión forzada, llamadas redirigidas a otro destino y llamadas puestas en la cola de más de un Split/Skill y contestadas en otro Split/Skill. Para la característica vectorización de llamadas, las llamadas que no fueron contestadas pueden incluir: • Llamadas con ocupado forzado • Llamadas con desconexión forzada • Llamadas redirigidas a otro destino • Llamadas puestas en cola de más de un Split/Skill y contestadas en otro Split/Skill.	100*(ACCEPTABLE/CALLS-OFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
% fuera del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas ACD de Split/Skill que no fueron contestadas por un agente dentro del nivel aceptable de servicio predefinido. Las llamadas al Split/Skill incluyen llamadas abandonadas, llamadas no contestadas y llamadas salientes de ACD efectuadas por un adjunto (por ejemplo, marcación predictiva saliente). Las llamadas que no fueron contestadas pueden incluir llamadas con ocupado forzado, llamadas con desconexión forzada, llamadas redirigidas a otro destino y llamadas puestas en la cola de más de un split y contestadas en otro Split/Skill. El Porcentaje dentro del nivel de servicio no incluye las llamadas dirigidas al agente.	< <100-PERCENT_SERV_ LVL_SPL>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas aban.	Número de llamadas al Split/Skill que fueron abandonadas dentro de cada incremento. Si las llamadas se pusieron en la cola de múltiples Splits/Skills, sólo el primer Split/Skill que recibió llamadas en la cola registra un abandono. Esto incluye las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también denominado marcación predictiva saliente). No incluye llamadas de agente directo.	ABNCALLS1-10
Llamadas ACD	Este es el número de llamadas que se enviaron al Split/Skill y que fueron contestadas por un agente dentro de cada incremento. Esto incluye las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también denominado marcación predictiva saliente). No incluye llamadas de agente directo.	ACDCALLS1

Reporte de Gráfico-EWT de Split/Skill

Visión general

Este reporte muestra el Tiempo estimado de espera (EWT) actual para uno o más de los splits o skills que usted especifica.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte sólo está disponible si usted tiene un conmutador de una versión posterior con la opción EWT.
- Usted puede acceder a este reporte en el menú de selección Categoría de Split/Skill en tiempo real.
- El eje vertical del gráfico está etiquetado con los nombres o números de los splits o skills seleccionados para el reporte.

- Aparece una leyenda en el lado derecho del gráfico.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte se almacenan en la tabla csplit.
- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener mayor información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción del reporte Gráfico-EWT de Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill	Nombre o número del skill seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Superior	Este encabezado contiene el EWT para el split/skill en prioridad superior. El EWT es el tiempo de espera para la llamada cuando ésta se pone en la cola del split/skill en la prioridad superior. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepciones.	EWTTOP

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Alto	Este encabezado contiene el EWT para el split/skill en prioridad alta. El EWT es el tiempo de espera para la llamada cuando ésta se pone en la cola del split/skill en la prioridad alta. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepciones.	EWTHIGH
Medio	Este encabezado contiene el EWT para el split/skill en prioridad media. El EWT es el tiempo de espera para la llamada cuando ésta se pone en la cola del split/skill en la prioridad media. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepciones.	EWTMEDIUM

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Bajo	Este encabezado contiene el EWT para el split/skill en prioridad baja. El EWT es el tiempo de espera para la llamada cuando ésta se pone en la cola del split/skill en la prioridad baja. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepciones.	EWTLOW

Reporte de Gráfico-Cola de espera de Split/Skill

Este reporte muestra el número de llamadas que esperan en la cola, la cantidad de tiempo que ha esperado la llamada más antigua en la cola y la tendencia para uno o más Splits/Skills.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Usted puede acceder a este reporte en el menú de selección Categoría de Split/Skill en tiempo real.
- Puede usar este reporte para ver tendencias de llamadas que esperan para varios Splits/Skills.
- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener más información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- Este reporte tiene cuatro gráficos. Los dos gráficos del lado izquierdo del reporte muestran el número de llamadas en espera (cuadrante superior izquierdo) y la llamada más antigua en espera (cuadrante inferior izquierdo). Los dos gráficos en el lado derecho del reporte muestran las tendencias de los últimos diez intervalos de actualización para los mismos elementos de datos. La leyenda muestra la línea que corresponde a cada Split/Skill.
- Cada gráfico de barras tiene una barra horizontal, en el cuadrante izquierdo del reporte, para cada Split/Skill seleccionado para el reporte. Cada eje x del gráfico se escala dinámicamente al valor más alto de los elementos que se reportan. El eje x del gráfico de barras Llamadas en espera muestra el número de llamadas (Nro. de llamadas) que esperan en la cola del Split/Skill. El eje x del gráfico de barras Llamada más antigua en espera muestra el número de segundos que ha esperado la llamada más antigua en la cola del Split/Skill.
- Los elementos de la base de datos que se usan para este reporte se almacenan en la tabla csplit.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción del reporte Gráfico-Cola de espera de Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número de los Splits/Skills seleccionados para este reporte.	syn(SPLIT)
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados.	SKSTATE
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en el terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo (en segundos) que ha esperado en la cola o timbrando la llamada ACD más antigua (en el terminal de voz de un agente para cada Split/Skill en el reporte) antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL

Reporte Gráfico de skill con sobrecargas de Split/Skill

Este reporte sólo está disponible para clientes que tienen servidores de comunicaciones con EAS y que han adquirido Avaya Business Advocate. Muestra el estado de skill (normal, desconocido, sobrecarga1, sobrecarga2) y las tendencias para un skill seleccionado.

Si no está activado Avaya Business Advocate, los campos del reporte que corresponden a Avaya Business Advocate no se completarán.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Usted puede acceder a este reporte en el menú de selección Categoría de Split/Skill en tiempo real.
- El título del reporte que aparece al ejecutar el reporte dice **Sobrecarga en skill: xxx**, donde xxx es la cadena del nombre del skill especificada por la ventana Formatos de nombre de Herramientas/Opciones.
- Este reporte tiene dos secciones: un gráfico de barras verticales y un gráfico variable de líneas.
- El gráfico de barras verticales consta de:
  - Una barra vertical para cada entrada de skill para el reporte, que muestra el estado de skill actual.
  - El eje y del reporte mostrará, de abajo hacia arriba, Normal, Sobrecarga1 y Sobrecarga2.
  - El título: reporte de Sobrecarga en Skill
  - Una leyenda aparece en forma predeterminada. La leyenda muestra el sinónimo para cada skill especificado en la entrada o el número de skill si no se ha definido ningún nombre de skill.
- El gráfico variable de líneas consta de:
  - Al iniciar el reporte, sólo aparece un punto de datos (ya sea desconocido, normal, sobrecarga1 o sobrecarga2) para cada skill. Con cada actualización, el nuevo estado se agrega a la actualización anterior. Esto continúa durante 20 actualizaciones, momento en que los datos más antiguos se eliminan del gráfico.
  - El eje x del gráfico muestra una marca de graduación para cada actualización del reporte.
  - El eje y del gráfico muestra, de abajo hacia arriba, Normal, Sobrecarga1 y Sobrecarga2.

- Los elementos de la base de datos que se usan para este reporte se almacenan en la tabla csplit.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción del reporte Gráfico de skill con sobrecarga de Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número de los Splits/Skills seleccionados para este reporte.	syn(SPLIT)
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados.	SKSTATE

Reporte Gráfico de perfil de personal de Split/Skill

Este reporte sólo está disponible para clientes que tienen servidores de comunicaciones con EAS y que han adquirido Avaya Business Advocate. Muestra cuántos agentes y de qué tipo están presentes en un skill especificado como Activo, en Otros o en AUX.

Si no está activado Avaya Business Advocate, los campos del reporte que corresponden a Avaya Business Advocate no se completarán.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Usted puede acceder a este reporte en el menú de selección Categoría de Split/Skill en tiempo real.
- Los supervisores del centro de llamadas pueden usar este reporte para ver cuántos agentes están activos, en Otros o en trabajo auxiliar (AUX). Este reporte también muestra al supervisor qué tipo de agentes están en dichos campos.
- Este reporte tiene cuatro gráficos.
- Esta sección contiene la siguiente información:
  - El gráfico del cuadrante superior izquierdo muestra agentes superiores presentes, activos, en AUX y en Otros para el skill especificado.
  - El gráfico del cuadrante superior derecho muestra agentes flexibles presentes, activos, en AUX y en Otros para el skill especificado.
  - El gráfico del cuadrante inferior derecho muestra agentes de Reserva2 presentes, activos, en AUX y en Otros para el skill especificado.
  - El gráfico del cuadrante inferior izquierdo muestra agentes de Reserva1 presentes, activos, en AUX y en Otros para el skill especificado.
- Los elementos de la base de datos que se usan para este reporte se almacenan en la tabla csplit.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.
- Usted puede cambiar el reporte en el Diseñador de reportes para mostrar la información acerca de los agentes que están disponibles (AVAIL).

Descripción del reporte Gráfico de perfil de personal de Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número de los Splits/Skills seleccionados para este reporte.	syn(SPLIT)
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados.	SKSTATE
Agentes superiores (AUX)	Número de agentes superiores conectados al skill que están en el modo de trabajo AUX. Esto incluye agentes en llamadas AUXIN/AUXOUT. Disponible en servidores de comunicaciones con la función EAS para skills superiores. Sin embargo, los elementos superiores de la base de datos son significativos sólo para servidores de comunicaciones con EAS. TINAUX incluye TINAUX0, TINAUX1-9, TONACDAUXOUT, TONAUXIN y TONAUXOUT.	TINAUX

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes superiores (Otros)	Número de agentes superiores que están realizando otro trabajo. Los agentes están conectados a múltiples skills y están realizando trabajo para un skill distinto de éste (en una llamada de ACD o en [ACW] o con llamadas de ACD timbrando). Mientras se encuentra en el modo Entrada automática o Entrada manual, un agente puso en retención cualquier llamada y no realizó otra acción; el agente está en una llamada dirigida al agente o en ACW para una llamada dirigida al agente; el agente está marcando para hacer una llamada o para activar una opción; una llamada de extensión o una llamada directa al agente de ACD está timbrando sin otra actividad. Para EAS con manejo de múltiples llamadas, los agentes están disponibles para otros skills con manejo de múltiples llamadas. Las POSITIONS de agentes aparecen en TOTHER directamente después de que el enlace al servidor de comunicaciones se active y directamente después de que los agentes se conecten antes de que el CMS reciba notificación del estado de trabajo del agente. Disponible con servidores de comunicaciones con la función EAS. TOTHER incluye TDA_INACW y TDA_ONACD.	TOTHER
Agentes superiores (Activos)	Número de agentes superiores conectados al skill y que están en llamadas entrantes y salientes de ACD, más el número de agentes superiores que están en ACW para llamadas ACD, más el número de agentes superiores que tienen llamadas ACD timbrando y no están haciendo nada más.	6TONACD + TINACW + TAGINRING
Agentes flexibles (AUX)	Número de agentes flexibles en AUX.	FINAUX

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes flexibles (Otros)	Número de agentes flexibles en el estado OTROS.	FOTHER
Agentes flexibles (Activos)	El número de agentes flexibles en llamadas de ACD, más el número de agentes flexibles en ACW, más el número de agentes flexibles con este skill que tienen una llamada de ACD timbrando.	FONACD + FINACW + FAGINRING
Agentes Reserva1 (AUX)	El número de agentes Reserva1 en AUX.	R1INAUX
Agentes Reserva1 (Otros)	Número de agentes reserva 1 en el estado OTROS.	R1OTHER
Agentes Reserva1 (Activos)	El número de Agentes Reserva1 en llamadas de ACD, más el número de agentes Reserva1 en ACW, más el número de agentes Reserva1 con este skill que tienen una llamada de ACD timbrando.	R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING
Agentes Reserva 2 (AUX)	El número de agentes Reserva2 en AUX.	R2INAUX
Agentes Reserva2 (Otros)	Número de agentes Reserva2 en el estado OTROS.	R2OTHER
Agentes Reserva2 (Activos)	El número de agentes Reserva2 en llamadas de ACD, más el número de agentes Reserva2 en ACW, más el número de agentes Reserva2 con este skill que tienen una llamada de ACD timbrando.	R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING

Reporte Gráfico-Estado de Split/Skill

Este reporte muestra el estado del agente, la cantidad de tiempo en un estado del agente y las estadísticas de Split/Skill para cada agente.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Usted puede acceder a este reporte en el menú de selección Categoría de Split/Skill en tiempo real.
- Desde este reporte, puede realizar una búsqueda detallada de los reportes Información del agente en tiempo real o integrado, Estado de trabajo y Gráfico-Agentes en AUX (para un servidor de comunicaciones con EAS).
- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener mayor información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte se almacenan en las tablas csplit, hsplit y cagent.
- Este reporte está disponible en formatos de gráfico y de tabla.
- La tabla en el lado izquierdo del reporte lista los agentes presentes (conectados) en el Split/Skill que usted especifica, el estado (modo de trabajo) en que está actualmente cada agente, la cantidad de tiempo que el agente ha estado en el estado actual y el Split/Skill en que está actualmente el agente. Si la columna Split/Skill está vacía, el agente no está actualmente en una llamada. El Split/Skill seleccionado para el reporte aparece sobre la tabla.
- En forma predeterminada, los nombres de agentes se ordenan alfabéticamente. Si hay más agentes presentes que los que se pueden mostrar, aparece una barra de desplazamiento en el lado derecho de la tabla. A la izquierda de cada nombre de agente (o identificación de acceso, si no hay nombres asignados) hay un icono que representa el estado del agente.
- El gráfico circular de tres dimensiones en el cuadrante superior derecho muestra el número de agentes en cada estado del agente (Disponible, ACD, AUX, ACW, Llamando, Otros) para el Split/Skill seleccionado. El número de agentes en cada estado de agente aparece en la sección correspondiente del gráfico. Aparece una leyenda a la derecha del gráfico.
- Los campos en el cuadrante inferior derecho del reporte muestran información de Split/Skill en tiempo real.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción del reporte de Gráfico-Estado de Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número de los Splits/Skills seleccionados para este reporte.	syn(SPLIT)
Nivel	Nivel de skill asociado con el WORKSKILL actual del agente, cuando WORKSKILL no es nulo. Requiere un conmutador con la opción EAS. Para Avaya Business Advocate, en la tabla cagent, WORKSKLEVEL contiene un nivel de skill (1-16) para un skill normal o un nivel de reserva (1 ó 2) para un skill de reserva. Este WORKSKLEVEL se aplica a WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Agentes presentes	Número total de agentes que están conectados a cada Split/Skill.	STAFFED
Estado de skill	Estado actual de este skill, comparado con los umbrales administrados. Requiere Avaya Business Advocate.	syn(SKSTATE)
Nombre del agente	Nombres de los agentes asignados a este Split/Skill y conectados (o sus identificaciones de acceso si los nombres no se han asignado en el Diccionario).	syn(LOGID)
Estado	Modo (estado) de trabajo actual en que está el agente (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, LLAMANDO, DESCONOCIDO, OTROS, SIN PERSONAL) y la dirección de la llamada (en blanco, ENTRADA o SALIDA).	syn(WORKMODE) y syn(DIRECTION)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME
Split/Skill	Split asociado con la llamada o con el estado ACW cuando un agente está en una llamada ACD de split o de agente directo, o en el estado ACW. Si un agente pone una llamada ACD en retención y hace una llamada AUX, este es el split de la llamada ACD en retención. Para llamadas AUXIN y para llamadas AUXOUT hechas sin una llamada ACD en retención, este es el split al que ha estado conectado el agente por más tiempo. Cuando el agente está disponible, se listan todos los splits en los que está disponible el agente.	WORKSPLIT, WORKSPLIT2…4
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas ACD de Split/Skill que fueron contestadas por un agente dentro del tiempo predefinido. Las llamadas ofrecidas al Split/Skill incluyen llamadas que fueron abandonadas y llamadas que no fueron contestadas, pero no incluyen las llamadas de agente directo. Las llamadas que no fueron contestadas pueden incluir llamadas con ocupado forzado, llamadas con desconexión forzada, llamadas redirigidas a otro destino y llamadas puestas en la cola de más de un Split/Skill y contestadas en otro Split/Skill.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_ LVL_SPL>
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en la terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo (en segundos) que ha esperado en la cola o timbrando la llamada ACD más antigua (en la terminal de voz de un agente para cada Split/Skill en el reporte) antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Vel. prom. de resp.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas en la cola o timbrando antes de que un agente contestara. Esto no incluye las llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ANSTIME /ACDCALLS < AVG_ANSWER_ SPEED>
Llamadas ACD	Llamadas ACD que se pusieron en la cola del Split/Skill y que fueron contestadas por un agente. Esto no incluye llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ACDCALLS
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio de conversación (sin incluir el tiempo de retención) se calcula para todas las llamadas ACD hacia este Split/Skill. Esto no incluye llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye el tiempo de conversación de todas las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ACDTIME /ACDCALLS < AVG_ACD_TALK_TIME>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas aban.	Número total de llamadas puestas en la cola para cada Split/Skill que fueron abandonadas antes de que un agente contestara. Esto incluye las llamadas que están timbrando en un terminal de voz pero no incluye llamadas de agente directo. También incluye el número de llamadas salientes para cada Split/Skill que abandonaron en el extremo remoto antes de que un agente contestara.	ABNCALLS
Tiempo prom. de aban.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas antes de colgar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>

Reporte Gráfico-Estado del skill superior de Split/Skill

Este reporte, disponible sólo con EAS, contiene una tabla de agentes superiores y su estado de trabajo, un gráfico circular que muestra el estado compuesto de los agentes superiores y un gráfico circular que muestra los códigos de motivo compuestos para agentes superiores que están en AUX.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Usted puede acceder a este reporte en el menú de selección Categoría de Split/Skill en tiempo real.
- La tabla en la mitad inferior izquierda del reporte contiene una fila para cada agente presente para el que este skill es su skill superior. La fila muestra un icono que representa el estado del agente, los nombres de agentes según lo definido en el Diccionario, el estado del agente para este skill, el tiempo en el estado actual y un código de motivo (según lo definido en el Diccionario) para el estado de trabajo AUX. La columna Motivo aparece en blanco excepto para los agentes que están en trabajo AUX. Esta tabla también contiene el skill en el que el agente está activo. Este campo aparece en blanco si el agente está en los modos de trabajo DISPONIBLE, AUX u OTROS.
- Los supervisores del centro de llamadas pueden usar este reporte para distribución del nivel de skills y para mantener agentes en llamadas ACD. Además, este reporte muestra lo que está sucediendo con agentes que están tomando llamadas para este skill. Este reporte está disponible para servidores de comunicaciones con EAS.
- Desde este reporte, usted puede realizar una búsqueda detallada de los reportes Tiempo Real-Información del agente o Integrado-Información del agente, reporte Estado de trabajo del agente superior y Gráfico-Agentes superiores en AUX.
- Aunque un skill puede tener muchos agentes, es probable que sólo aquéllos para los que este es su skill superior estén disponibles para contestar llamadas a este skill.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte se almacenan en las tablas csplit y cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

El gráfico circular de dos dimensiones contiene datos sólo para servidores de comunicaciones con EAS. El gráfico circular de dos dimensiones contiene la siguiente información:

- El estado compuesto de agentes superiores para el skill que están en AUX para cada código de motivo.
- Una leyenda muestra el sinónimo de los códigos de motivo que se han definido en el Diccionario. La leyenda se ordena en forma ascendente por el número de código de motivo, con el sinónimo definido por el cliente para el código de motivo 0 en la parte inferior.

El gráfico circular de tres dimensiones contiene la siguiente información:

- El estado compuesto de agentes superiores para el skill en cada uno de los estados de trabajo.
- Una leyenda en la que un color distinto corresponde a cada uno de los estados de trabajo.
- Sobre el gráfico está el encabezado Agentes superiores en AUX.

Descripción del reporte Gráfico-Estado del skill superior de Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill	Nombre o número del skill (hasta 20 caracteres) seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados.	SKSTATE
Agentes sup. presentes	Número actual de agentes superiores que están presentes en este skill.	TSTAFFED

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes Flexibles Presentes	Número de agentes que están presentes en el skill, pero que no son agentes superiores ni de reserva. Requiere Avaya Business Advocate. Este campo contendrá agentes de respaldo si no se usa la función Avaya Business Advocate, ya que el elemento de la base de datos consta de agentes cuyo papel en el skill es respaldo (aplicable independientemente de que se administre Avaya Business Advocate), asignación o comodín.	FSTAFFED
Agentes Presentes en Reserva1	Número de agentes presentes en este skill como Reserva1. Requiere Avaya Business Advocate.	R1STAFFED
Agentes Presentes en Reserva2	Número de agentes presentes en este skill como Reserva2. Requiere Avaya Business Advocate.	R2STAFFED
AVAIL	Número actual de agentes que están disponibles para recibir llamadas ACD en este Split/Skill.	AVAILABLE
ACD	Tiempo total durante el intervalo de recolección que el agente estuvo hablando en llamadas ACD para el split.	sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	Tiempo total durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en trabajo posterior a la llamada (ACW). Esto incluye ACW para llamadas ACD de Split/Skill y ACW no asociado con la llamada.	sum(<TOTAL_I_ACWTIME>)
AUX	Tiempo total durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en el estado de trabajo AUX en todos los Splits/Skills o en AUXINCALLS o AUXOUTCALLS.	sum(TI_AUXTIME)
RINGING	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente tuvo llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo timbrando.	sum(I_RINGTIME)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
OTHER	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo realizando otro trabajo en todos los splits/skills. Durante el modo Entrada automática o Entrada manual, el agente puso alguna llamada en retención y no realizó ninguna otra acción, el agente marcó para hacer una llamada o para activar una función, o una llamada de extensión timbró sin ninguna otra actividad. Para todos los servidores de comunicaciones, TI_OTHERTIME se recolecta durante el período posterior a la activación de la línea al servidor de comunicaciones o después de la conexión del agente y antes de que CMS reciba notificación del estado del agente desde el servidor de comunicaciones. El tiempo TI_ se almacena sólo para el split/skill conectado por más tiempo. Es necesario sumar el tiempo TI_ en los split/skills a los que se pueden conectar los agentes, en caso de que el orden de conexión cambie durante el intervalo de recolección.	sum(TI_OTHERTIME)
Nombre del agente	Nombres (o los identificadores de agentes si los nombres no se han asignado en el Diccionario) de los agentes superiores asignados a este skill y conectados.	syn(LOGID)
Estado	Modo (estado) de trabajo actual en que está el agente (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, LLAMANDO, DESCONOCIDO, OTROS, SIN PERSONAL) y la dirección de la llamada (en blanco, ENTRADA o SALIDA).	syn(WORKMODE) y syn(DIRECTION)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME
Motivo AUX	En el caso del servidor de comunicaciones, éste es el código de motivo asociado con el estado de trabajo auxiliar (en un descanso, en una reunión, etc.) de este agente. Este campo aparece en blanco si el agente no está en el estado AUX.	syn(AUXREASON)
Skill	Nombre o número del skill (hasta 20 caracteres) seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Nivel	Nivel de skill asociado con el WORKSKILL actual del agente, cuando WORKSKILL no es nulo. Requiere un servidor de comunicaciones con la función EAS.	syn(WORKSKLEVEL)
Código de motivo 0	Número actual de posiciones que están en trabajo auxiliar con código de motivo cero (0) para este skill o en llamadas AUXIN/AUXOUT. El código de motivo 0 es para que funcione el sistema AUX cuando los códigos de motivo estén activos (sólo con EAS).	INAUX0
Código de motivo 1…9	Número actual de posiciones que están en trabajo auxiliar con cada uno de los códigos de motivo 1-9 para este skill o en llamadas AUXIN/AUXOUT.	TINAUX1-9
Código de motivo 10-99	Número actual de posiciones que están en trabajo auxiliar con cada uno de los códigos de motivo 10-99 para este skill o en llamadas AUXIN/AUXOUT.	TINAUX_REMAINING

Reporte Agentes en AUX en Reserva1

Este reporte sólo está disponible para clientes que tienen servidores de comunicaciones con EAS y que han adquirido Avaya Business Advocate. Este reporte muestra los agentes en Reserva1 que están en AUX y el tiempo en AUX, para un skill especificado.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Usted puede acceder a este reporte de las siguientes maneras:
  - En el menú de selección Categoría de Split/Skill en tiempo real.
  - Realizando una búsqueda detallada desde el estado de trabajo AUX de agentes de Reserva1.
  - Realizando una búsqueda detallada desde un reporte (por ejemplo, el reporte Gráfico-Perfil de personal de split/skill) que muestra el número de agentes R1 en AUX utilizando el elemento de la base de datos R1INAUX.
- Los administradores del centro de llamadas pueden usar este reporte para ver los agentes de Reserva1 en cada estado de trabajo AUX para un skill especificado. Para cada agente, el administrador también podrá ver información como la cantidad de tiempo en el estado de trabajo AUX.
- Este reporte consta de una tabla y de dos campos de datos. La tabla del reporte contiene una fila para cada agente que está en el estado especificado para el skill especificado.
- El título del reporte será **reporte de estado de trabajo en AUX en Reserva1–xxx**, donde xxx es la cadena del nombre del skill especificado por el usuario.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte se almacenan en la tabla csplit y cagent.

Descripción del reporte Agentes en AUX en Reserva1

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill	Nombre o número del skill (hasta 20 caracteres) seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Agentes de Reserva1 en AUX	El número de agentes Reserva1 en AUX.	R1INAUX
Nombre del agente	El nombre del agente.	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso que se usó para poner personal en EXTENSION. Los agentes en múltiples Splits/Skills tienen un LOGID.	LOGID
Identificación de la ubicación	La o las identificaciones de ubicación asociadas con el agente. Esta ID no está asociada con el agente personalmente, sino más bien con la terminal a la cual está conectado el agente. También está asociada con una identificación de ubicación de red de puerto en un servidor de comunicaciones. Si la opción de Rastreo de sitio de agente no está disponible en su sistema, el campo no mostrará los datos significativos.	LOC_ID
Rol	Rol de servicio del agente para este SPLIT, según lo definido en el Diccionario.	syn(ROLE)
Motivo AUX	En el caso del servidor de comunicaciones, éste es el código de motivo asociado con el estado de trabajo auxiliar (en un descanso, en una reunión, etc.) de este agente. Este campo aparece en blanco si el agente no está en el estado AUX.	syn(AUXREASON)

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill activo	Use WORKSKILL para las siguientes condiciones de llamada: • Cuando un agente está en una llamada de ACD de skill o directa al agente o en ACW (este es el skill asociado con la llamada o ACW). • Cuando un agente está disponible, en AUX o en OTHER (es nulo [en blanco]). • Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT (este es el skill OLDEST_LOGON). • Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención (este es el skill OLDEST_LOGON). • Cuando un agente está en una llamada AUXOUT con una llamada de ACD en retención (este es el skill asociado con la llamada de ACD). Observe que WORKSKILL difiere de WORKSPLIT únicamente en caso de que el agente esté disponible. En este caso, WORKSKILL aparecerá en blanco y WORKSPLIT contendrá uno de los skills en los que el agente está disponible. Para ediciones con la característica EAS activa, se recomienda usar WORKSKILL en lugar de WORKSPLIT en reportes. Requiere un servidor de comunicaciones con la función EAS.	syn(WORKSKILL)

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Nivel	Nivel de skill asociado con el WORKSKILL actual del agente, cuando WORKSKILL no es nulo. Requiere un servidor de comunicaciones con la función EAS. Para Avaya Business Advocate, en la tabla cagent, WORKSKLEVEL contiene un nivel de skill (1-16) para un skill normal o un nivel de reserva (1 ó 2) para un skill de reserva. Este WORKSKLEVEL se aplica a WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME

Reporte Agentes en AUX en Reserva2

Este reporte, que está disponible sólo para los clientes que tienen servidores de comunicaciones con EAS y que han adquirido Avaya Business Advocate, muestra los agentes en Reserva2 que están en AUX y el tiempo en AUX, para un skill especificado.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Usted puede acceder a este reporte de las siguientes maneras:
  - Desde el menú de selección Categoría de Split/Skill en tiempo real.
  - Realizando una búsqueda detallada hasta este reporte desde el estado de trabajo AUX de agentes de Reserva2.
  - Realizando una búsqueda detallada desde un reporte (por ejemplo, el reporte Gráfico-Perfil de personal de split/skill) que muestra el número de agentes R2 en AUX utilizando el elemento de la base de datos R2INAUX.
- Los administradores del centro de llamadas pueden usar este reporte para ver los agentes de Reserva2 en cada estado de trabajo AUX para un skill especificado. Para cada agente, el administrador también podrá ver información como la cantidad de tiempo en el estado de trabajo AUX.
- Este reporte consta de una tabla y de dos campos de datos. La tabla del reporte contiene una fila para cada agente que está en el estado especificado para el skill especificado.
- El título del reporte será **reporte Estado de trabajo en AUX en Reserva2–xxx**, donde xxx es la cadena del nombre del skill especificado por el usuario.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte se almacenan en la tabla csplit y cagent.

Descripción de reporte Agentes en AUX en Reserva2

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill	Nombre o número del skill (hasta 20 caracteres) seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Reserva2 Agentes en AUX	El número de agentes Reserva2 en AUX.	R2INAUX
Nombre del agente	El nombre del agente.	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso que se usó para poner personal en EXTENSION. Los agentes en múltiples Splits/Skills tienen un LOGID.	LOGID
Identificación de la ubicación	La o las identificaciones de ubicación asociadas con el agente. Esta ID no está asociada con el agente personalmente, sino más bien con la terminal a la cual está conectado el agente. También está asociada con una identificación de ubicación de red de puerto en un servidor de comunicaciones. Si la opción de Rastreo de sitio de agente no está disponible en su sistema, el campo no mostrará los datos significativos.	LOC_ID
Rol	Rol de servicio del agente para este SPLIT, según lo definido en el Diccionario.	syn(ROLE)

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill activo	Use WORKSKILL para las siguientes condiciones de llamada: • Cuando un agente está en una llamada de ACD de skill o directa al agente o en ACW (este es el skill relacionado con la llamada o ACW). • Cuando un agente está disponible, en AUX o en OTHER (es nulo [en blanco]). • Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT (este es el skill OLDEST_LOGON). • Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención (este es el skill OLDEST_LOGON). • Cuando un agente está en una llamada AUXOUT con una llamada de ACD en retención (este es el skill relacionado con la llamada de ACD). Observe que WORKSKILL difiere de WORKSPLIT únicamente en caso de que el agente esté disponible. En este caso, WORKSKILL aparecerá en blanco y WORKSPLIT contendrá uno de los skills en los que el agente está disponible. Para ediciones con la característica EAS activa, se recomienda usar WORKSKILL en lugar de WORKSPLIT en reportes. Requiere un servidor de comunicaciones con la función EAS.	syn(WORKSKILL)

Campo	Definición	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Nivel	Nivel de skill asociado con el WORKSKILL actual del agente, cuando WORKSKILL no es nulo. Requiere un servidor de comunicaciones con la función EAS. Para Avaya Business Advocate, en la tabla cagent, WORKSKLEVEL contiene un nivel de skill (1-16) para un skill normal o un nivel de reserva (1 ó 2) para un skill de reserva. Este WORKSKLEVEL se aplica a WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME

Skill en AUX

Este reporte muestra el número de agentes en trabajo AUX con cada código de motivo para uno o más skills.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Debe tener un servidor de comunicaciones con EAS.
- Debe estar usando códigos de motivo. Usted puede ejecutar el reporte sin usar los códigos de motivo, pero todos los agentes estarán en el código de motivo cero (0) cuando estén en AUX.
- Los elementos de la base de datos que se usan para reporte de Skill en AUX se almacenan en la tabla csplit.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción de Skill en AUX

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skills	Nombres o números de los skills seleccionados para el reporte.	syn(SPLIT)
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en la terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING
Agentes presentes	Número total de agentes que están conectados a cada skill.	STAFFED

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes en AUX	Número actual de posiciones de agentes que están en modo de trabajo AUX para este skill o en llamadas AUX-IN/AUX-OUT.	INAUX
Código de motivo 0…9	Número de agentes en cada código de motivo AUX (0 a 9).	INAUX0…9
Código de motivo 10-99	Número de agentes en cada código de motivo AUX (10 a 99).	INAUX_REMAINING

Reporte Estado de skill

Este reporte muestra cuánto tiempo ha estado esperando la llamada más antigua en la cola, cuántas llamadas están esperando actualmente ser contestadas, los nombres de los agentes, los estados de los agentes, el nivel de skill del agente y el número del skill para el cual el agente está manejando la llamada o está en trabajo posterior a la llamada.

Información que debe conocer acerca de estos reportes

Si tiene un servidor de comunicaciones con la función EAS activada, verá el reporte que aparece en esta sección. Este nuevo reporte:

- Proporciona códigos de motivo AUX del agente.
- Proporciona la identificación de conexión del agente y el nombre del agente.
- Proporciona el nivel para el skill actualmente activo del agente (llamada ACD o sesión de ACW). Este nivel puede ser cualquier nivel de 1 a 16, o R1 o R2.
- Las columnas Skills de conexión se han quitado de este reporte.

Si tiene una revisión del servidor de comunicaciones anterior a DEFINITY ECS Revisión 5 con la función EAS activada, aparece un reporte Estado de skill levemente diferente al descrito en esta sección. Este reporte:

- Proporciona los skills de conexión del agente, incluido si un skill es *p* (primario) o *s* (secundario).
- No proporciona códigos de motivo AUX del agente.
- Con algunos servidores de comunicaciones, aparecen todos los skills a los que está conectado el agente en la columna Skills de conexión del reporte. Estos skills se designan con una p o con una s para indicar si el skill es un skill primario o secundario.
- Si tiene un servidor de comunicaciones anterior, los campos Tiempo Estimado de Espera (EWT) quedan en blanco.
- Aparecen todos los agentes que están conectados a un skill en particular. Usted puede avanzar, retroceder o desplazarse para ver agentes que no aparecen en la ventana.
- El valor de EWT se actualiza cada vez que una llamada se pone en la cola del skill. Si ninguna llamada ha permanecido en la cola durante 2 minutos, CMS solicitará al servidor de comunicaciones que envíe los valores actuales de EWT para el skill.

Los campos EWT pueden aparecer en blanco por alguno de los siguientes motivos:

- El EWT no se conoce en este momento.
- El EWT es infinito (por ejemplo, no hay agentes conectados).
- La prioridad está inactiva, como SUPERIOR, ALTO, MEDIANO o BAJO.
- La cola para la prioridad está llena.

El Tiempo estimado de espera (EWT) puede ser distinto al pronosticado. Los siguientes factores pueden afectar al EWT:

- Está entrando un bajo volumen de llamadas a un skill o muy pocas llamadas están entrando a una o más prioridades. Esto hace que el EWT muestre mayores fluctuaciones que cuando el volumen de llamadas es mayor.
- Un skill tiene sólo uno o dos agentes conectados.
- Una combinación del bajo volumen de llamadas y de un número reducido de agentes conectados.
- El número de agentes conectados a un determinado skill aumenta repentinamente o disminuye substancialmente. El EWT se ajusta de inmediato y usted verá un gran salto o caída en el EWT.
- Un porcentaje importante de abonados puestos en la cola abandonan la cola, ya sea porque colgaron o porque su llamada fue contestada y ninguna llamada nueva se pone en la cola. Por ejemplo, en un vector con enrutamiento de hora del día, después de una hora especificada, ninguna llamada se enruta hacia un skill en particular. Las llamadas en la cola de este skill continúan siendo atendidas, pero ninguna llamada nueva entra a la cola. El EWT permanece sin cambios hasta que el intervalo de tiempo especificado desde el temporizador finaliza y se lleva a cabo la auditoría.
- Las llamadas se pueden poner en la cola de más de un skill.
- Los agentes pueden estar conectados a múltiples skills.
- El servidor de comunicaciones puede tener la función Manejo de múltiples llamadas activada.
- Se crea un skill nuevo o se reinicia el servidor de comunicaciones. No existe historial y deben acumularse entre 30 y 50 llamadas puestas en la cola para obtener un EWT preciso.
- Los tiempos promedio de manejo de llamadas cambian repentinamente.
- El tráfico de llamadas varía de un modo significativo.
- Los tiempos de puesta en la cola son erráticos.
- Si se redirigen las llamadas con prioridad ALTO o MEDIANO mediante intraflow a un skill que no pone llamadas en la cola en esta prioridad, la prioridad no cambia.
- Los agentes están en múltiples skills y la distribución de llamadas para dichos agentes cambia repentinamente.
- Los EWT aparecen para las prioridades para las que las llamadas se están poniendo en la cola. Sin embargo, si usted cambia el enrutamiento para un skill de modo que las llamadas no se pongan en la cola en una prioridad, el EWT para esa prioridad continúa apareciendo hasta que todos los agentes en el skill se desconectan o hasta que se fuerza una sobrecarga de conversión.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte de Estado de skill se almacenan en las tablas csplit y cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción del reporte Estado de skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill	Nombre o número del skill seleccionado para el reporte.	syn(SPLIT)
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados.	SKSTATE
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en el terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo (en segundos) que la llamada ACD de skill más antigua ha esperado en la cola o timbrando antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Tiempo estimado de espera (Pri): superior	Este encabezado contiene el EWT para el skill en prioridad superior. El EWT es el tiempo de espera para la llamada cuando ésta se pone en la cola del skill en la prioridad superior. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepción.	EWTTOP

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo estimado de espera (pri): Alto	Este encabezado contiene el EWT para el skill en prioridad alta. El EWT es el tiempo de espera para la llamada cuando ésta se pone en la cola del skill en la prioridad alta. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepción.	EWTHIGH
Tiempo estimado de espera (Pri): media	Contiene el EWT para el skill en prioridad media. El EWT es el tiempo de espera para la llamada cuando ésta se pone en la cola del skill en la prioridad media. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepción.	EWTMEDIUM
Tiempo estimado de espera (Pri): baja	Este encabezado contiene el EWT para el skill en prioridad baja. El EWT es el tiempo de espera para la llamada cuando ésta se pone en la cola del skill en la prioridad baja. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepción.	EWTLOW

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Nombre del agente	Nombres de los agentes asignados a este skill y conectados (o sus identificaciones de acceso si no se les ha asignado nombres en el Diccionario).	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso del agente.	LOGID
Motivo AUX	Motivo asociado con el estado de trabajo auxiliar de este agente (por ejemplo, almuerzo, descanso, reunión o capacitación). Este campo aparece en blanco si el agente no está en el estado AUX.	syn(AUXREASON)
Estado	Modo (estado) de trabajo actual en que está el agente (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, LLAMANDO, DESCONOCIDO, OTROS, SIN PERSONAL) y la dirección de la llamada (EN BLANCO, ENTRADA o SALIDA).	syn(WORKMODE) syn(DIRECTION)
Nivel/Skill	Cuando un agente está en una llamada de skill, en una llamada de agente directo o en modo ACW, este es el skill asociado con la llamada o con el ACW y el nivel asociado con el skill. WORKSKILL es OLDEST_LOGON: ● Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención. ● Cuando un agente está en una llamada AUXIN con una llamada ACD en retención. ● Cuando un agente está en una llamada AUXOUT con una llamada ACD en retención, este es el skill asociado con la llamada ACD. ● Cuando un agente está disponible, en AUX o en OTROS, el campo aparece en blanco. WORKSKLEVEL es el nivel de skill (de 1 a 16) o el nivel de skill de reserva (R1 o R2) asociado con WORKSKILL.	WORKSKILL/syn (WORKSKLEVEL)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME
Nombre de VDN (muestra datos sólo si usted ha adquirido la función Vectorización).	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos. El VDN se asocia con la llamada de ACD en progreso. Si se ha asignado un nombre al VDN en el Diccionario, el nombre aparece en lugar del número.	VDN

Reporte Skill de agente superior

Este reporte es similar al reporte de Split/Skill, pero muestra conteos de agentes para los cuales el skill es el skill superior. También muestra un conteo de agentes para los cuales el skill es un skill de respaldo.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Debe tener un servidor de comunicaciones con EAS.
- El skill superior del agente es el skill de prioridad más alta al que está conectado el agente. Si el agente está conectado a más de un skill listado como de prioridad más alta, entonces el skill superior es el primer skill listado.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte de Skill del agente superior se almacenan en la tabla csplit.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción de reporte Skill de agente superior

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skills	Nombre o número del skill seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Estado de Skill	Estado actual de este skill, comparado con los umbrales administrados. Requiere Avaya Business Advocate.	syn(SKSTATE)
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en el terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo (en segundos) que ha esperado en la cola o timbrando la llamada más antigua (en el terminal de voz de un agente para cada skill en el reporte) antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Vel. prom. de resp.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas en la cola y timbrando antes de que un agente contestara. Esto no incluye las llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ANSTIME/ ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Llamadas ACD	Llamadas ACD que se pusieron en la cola del skill y que fueron contestadas por un agente. Esto no incluye llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ACDCALLS
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio de conversación (sin incluir el tiempo de retención) se calcula para todas las llamadas ACD hacia este skill. Esto no incluye llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye el tiempo de conversación de todas las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ACDTIME /ACDCALLS < AVG_ACD_TALK_TIME>
Llamadas aban.	Número total de llamadas puestas en la cola para cada skill que fueron abandonadas antes de que un agente contestara. Esto incluye las llamadas que están timbrando en un terminal de voz pero no incluye llamadas de agente directo. También incluye el número de llamadas salientes para cada skill que abandonaron en el extremo remoto antes de que un agente contestara.	ABNCALLS1-10
Tiempo prom. de aban.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas en el split antes de colgar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes Sup. Dispo.	Número de agentes superiores conectados al skill que están disponibles en el skill para tomar llamadas.	TAVAILABLE
Agentes sup.con señal de llamada	Número actual de agentes superiores que están conectados al skill y que tienen llamadas ACD (incluidas llamadas de agente directo) timbrando en sus terminales de voz.	TAGINRING
Agentes sup. en llamadas ACD	Número total de agentes superiores conectados a llamadas ACD entrantes y salientes en cada skill. Esto no incluye llamadas de agente directo.	TONACD
Agentes sup. en ACW	Número de agentes superiores que están en el estado de trabajo posterior a la llamada para cada skill. Esto incluye agentes en llamadas ACWIN o ACWOUT y agentes en ACW no asociado con una llamada ACD.	TINACW

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes sup. en Otro	Número actual de posiciones de agentes superiores que están realizando otro trabajo. El agente realizó una de las siguientes actividades mientras estaba en el estado Entrada automática o Entrada manual: • El agente puso alguna llamada en retención y no realizó ninguna otra acción. • El agente está en una llamada de agente directo o en ACW para una llamada de agente directo. • El agente está marcando para hacer una llamada o para activar una característica. • El agente tiene una llamada personal timbrando sin ninguna otra actividad. Para los servidores de comunicaciones sin EAS, los agentes están conectados a múltiples splits y están realizando trabajo para un split distinto a éste (en una llamada ACD o en ACW relacionado con la llamada). Para los servidores de comunicaciones con EAS, los agentes se conectan a skills múltiples y efectúan el trabajo para un skill distinto a éste (en una llamada de ACD o en ACW asociado con la llamada). Las posiciones de agente aparecen como OTHER directamente después de que se active el enlace al servidor de comunicaciones y directamente después de que los agentes se conecten y antes de que se notifique a CMS el estado de trabajo del agente.	TOTHER
Agentes superiores en Aux	Número total de agentes superiores conectados al skill que están en el modo de trabajo AUX para todos los skills o que están en llamadas AUXIN/AUXOUT.	TINAUX
Agentes sup. presentes	Número actual de agentes superiores que están presentes en el skill.	TSTAFFED

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes Flexibles Presentes	Número de agentes que están presentes en el skill, pero que no son agentes superiores ni de reserva. Requiere Avaya Business Advocate. Este campo contendrá agentes no superiores si no se usa la función Avaya Business Advocate, ya que el elemento de la base de datos consta de agentes cuyo papel en el skill es respaldo (aplicable independientemente de si se administra Avaya Business Advocate), asignación o comodín.	FSTAFFED
Agentes Presentes en Reserva1	Número de agentes presentes en este skill como Reserva1. Requiere Avaya Business Advocate.	R1STAFFED
Agentes Presentes en Reserva2	Número de agentes presentes en este skill como Reserva2. Requiere Avaya Business Advocate.	R2STAFFED

Reporte Estado de split

Este reporte muestra cuánto tiempo ha estado esperando la llamada más antigua en la cola, cuántas llamadas están esperando actualmente ser contestadas, los nombres de los agentes, los estados de los agentes, la cantidad de tiempo que un agente ha estado en el estado y el split asociado con la llamada que el agente está manejando actualmente.

Nota:

El reporte Estado de split está disponible en servidores de comunicaciones sin la función EAS. Si usted tiene la función EAS, este reporte es reemplazado por el reporte Estado de skill.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Aparecen todos los agentes conectados al split seleccionado. Usted puede desplazarse para ver agentes que no puede ver en el reporte.
- Si un agente está en una llamada ACD o en estado de ACW, aparece un solo split que corresponde a la llamada ACD o al ACW.
- Si el agente está disponible, aparecen todos los splits.
- Si el agente está en AUX en todos los splits, aparecen todos los splits.
- Para un servidor de comunicaciones sin la función EAS, un agente puede estar conectado a un total de cuatro splits.
- Si tiene un servidor de comunicaciones anterior, los campos Tiempo Estimado de Espera (EWT) quedan en blanco. EWT sólo está disponible en algunos servidores de comunicaciones.
- El valor de EWT se actualiza cada vez que una llamada se pone en la cola del split. Si ninguna llamada se ha permanecido en la cola durante 2 minutos, CMS solicitará al servidor de comunicaciones que envíe los valores actuales de EWT para el split.

Los campos EWT pueden aparecer en blanco por alguno de los siguientes motivos:

- El EWT no se conoce en este momento.
- El EWT es infinito (por ejemplo, no hay agentes conectados).
- La prioridad (SUPERIOR, ALTO, MEDIANO, BAJO) está inactiva.
- La cola para este split está llena.
- Consulte la Guía de Vectorización/EAS para obtener mayor información acerca del EWT y de las causas por las que el campo se muestra en blanco.

Puede que el EWT no sea el que usted pronosticó. Estos factores pueden afectar al EWT:

- Está entrando un bajo volumen de llamadas a un split o muy pocas llamadas están entrando a una o más prioridades. Esto hace que el EWT muestre mayores fluctuaciones que cuando el volumen de llamadas es mayor.
- Un split tiene sólo uno o dos agentes conectados.
- Una combinación del bajo volumen de llamadas y de un número reducido de agentes conectados.
- El número de agentes conectados a un determinado split aumenta repentinamente o disminuye substancialmente. El EWT se ajusta de inmediato y usted verá un gran salto o caída en el EWT.
- Un porcentaje importante de abonados puestos en la cola abandonan la cola, ya sea porque colgaron o porque su llamada fue contestada y ninguna llamada nueva se pone en la cola. Por ejemplo, en un vector con enrutamiento de hora del día, después de una hora especificada, ninguna llamada se enruta hacia un split en particular. Las llamadas en la cola de este split continúan siendo atendidas, pero ninguna llamada nueva entra a la cola. El EWT permanece sin cambios hasta que el intervalo de tiempo especificado desde el temporizador finaliza y se lleva a cabo la auditoría.
- Las llamadas pueden ponerse en la cola de más de un split.
- Los agentes pueden estar conectados a múltiples splits.
- El servidor de comunicaciones puede tener la función Manejo de múltiples llamadas (MCH) activada.
- Se crea un split nuevo o se reinicia el servidor de comunicaciones. No existe historial y deben acumularse entre 30 y 50 llamadas puestas en la cola para obtener un EWT preciso.
- El tiempo promedio de manejo de llamadas cambian repentinamente.
- El tráfico de llamadas varía de un modo significativo.
- Los tiempos de puesta en la cola son erráticos.
- Los EWT aparecen sólo para las prioridades para las cuales las llamadas se están poniendo en la cola. Sin embargo, si usted cambia el enrutamiento para un split de modo que las llamadas no se pongan en la cola en una prioridad, el EWT para esa prioridad continúa apareciendo hasta que todos los agentes en el split se desconectan o hasta que se fuerza una sobrecarga de conversión.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte de Estado de split se almacenan en las tablas csplit y cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción del reporte Estado de split

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split	Nombre o número del split seleccionado para el reporte.	syn(SPLIT)
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en el terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo (en segundos) que ha esperado en la cola o timbrando la llamada ACD más antigua (en el terminal de voz un agente) antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Tiempo estimado de espera (Pri): superior	Este encabezado contiene el EWT para el split en prioridad superior. El EWT es el tiempo estimado de espera para una llamada nueva cuando ésta se pone en la cola del split en la prioridad superior. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco.	EWTTOP
Tiempo estimado de espera (Pri): alta	Este encabezado contiene el EWT para el split en prioridad alta. El EWT es el tiempo estimado de espera para una llamada nueva cuando ésta se pone en la cola del split en la prioridad alta. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a un servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco.	EWTHIGH

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo estimado de espera (Pri): media	Este encabezado contiene el EWT para el split en prioridad media. El EWT es el tiempo estimado de espera para una llamada nueva cuando ésta se pone en la cola del split en la prioridad media. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a un servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco.	EWTMEDIUM
Tiempo estimado de espera (Pri): baja	Este encabezado contiene el EWT para el split en prioridad baja. El EWT es el tiempo de espera para la llamada cuando ésta se pone en la cola del split en la prioridad baja. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a un servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco.	EWTLOW
Nombre del agente	Nombres de los agentes asignados al split y conectados (o sus identificaciones de acceso si no se les ha asignado nombres en el Diccionario).	syn(LOGID)
Estado	Modo (estado) de trabajo actual en que está el agente, como DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, LLAMANDO, DESCONOCIDO, OTROS o SIN PERSONAL, y la dirección de la llamada (EN BLANCO, ENTRADA o SALIDA).	WORKMODE y DIRECTION

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Splits	Split asociado con la llamada o con el estado ACW cuando un agente está en una llamada ACD de split o de agente directo, o en el estado ACW. Si un agente pone una llamada ACD en retención y hace una llamada AUX, este es el split de la llamada ACD en retención. Para llamadas AUXIN y para llamadas AUXOUT hechas sin una llamada ACD en retención, este es el split al que ha estado conectado el agente por más tiempo. Cuando el agente está disponible, se listan todos los splits en los que está disponible el agente.	WORKSPLIT WORKSPLIT2 WORKSPLIT3 WORKSPLIT4
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME
VDN (muestra datos sólo si usted ha adquirido la función Vectorización).	El número de directorio de vectores está asociado con la llamada ACD en progreso. Si se ha asignado un nombre al VDN en el Diccionario, el nombre aparece en lugar del número.	VDN

Reporte Splits/Skills

El reporte Split/Skill muestra simultáneamente información de manejo de llamadas en tiempo real acerca de una serie de splits o skills. Permite que el supervisor evalúe y compare la carga de trabajo y el rendimiento del manejo de llamadas entre Splits/Skills y que determine la reasignación de agentes. Adicionalmente, el supervisor puede evaluar otras alternativas de configuración de ACD que se pueden usar para equilibrar las cargas de trabajo y reducir las llamadas abandonadas.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Puede ingresar un rango o una lista de Splits/Skills que desee que el reporte cubra. Si sólo desea ver un split o skill, usted puede reducir el tamaño de la ventana.
- En este reporte, el estado OTROS aparece para agentes que están en llamadas o en el estado de trabajo posterior a la llamada para otros splits o skills.
- Para agentes en Split/Skills con la opción muchos forzados del Manejo de múltiples llamadas, una llamada puesta en la cola no se entrega a una posición del agente si no hay una línea disponible de llamada. Si no tiene una línea de llamada disponible, el agente está en una llamada o tiene todas las llamadas en retención. En cualquiera de los casos, el agente no está disponible.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte se almacenan en la tabla csplit.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción de reporte Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Splits/Skills	Nombre o número de los splits (skills seleccionados para el reporte).	syn(SPLIT)
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados.	SKSTATE

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en el terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo (en segundos) que ha esperado en la cola o timbrando la llamada ACD más antigua (en la terminal de voz de un agente para cada Split/Skill en el reporte) antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Vel. prom. de resp.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas en la cola y timbrando antes de que un agente contestara. Esto no incluye las llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ANSTIME/ ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Llamadas ACD	Llamadas ACD que se pusieron en la cola del Split/Skill y que fueron contestadas por un agente. Esto no incluye llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ACDCALLS
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio de conversación (sin incluir el tiempo de retención) se calcula para todas las llamadas ACD hacia este Split/Skill. Esto no incluye el tiempo de conversación en llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye el tiempo de conversación de todas las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ACDTIME /ACDCALLS < AVG_ACD_TALK_TIME>
Llamadas aban.	Número total de llamadas puestas en la cola para cada Split/Skill que abandonaron antes de que un agente contestara. Esto incluye las llamadas que están timbrando en un terminal de voz pero no incluye llamadas de agente directo. También incluye el número de llamadas salientes para cada Split/Skill que abandonaron en el extremo remoto antes de que un agente contestara.	ABNCALLS1-10

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom. de aban.	Tiempo promedio que esperó un abonado (en Split/Skill) antes de colgar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Agentes dispon.	Número actual de agentes que están disponibles para recibir llamadas ACD en cada Split/Skill.	AVAILABLE
Agentes con señal de llamada	Número actual de agentes que están disponibles y que tienen llamadas ACD (incluidas llamadas de agente directo) timbrando en su terminal de voz pero aún sin contestar. Si hace una llamada o contesta una llamada de extensión, el agente aparece en el estado de trabajo AUX en lugar de aparecer en el estado timbrando.	AGINRING
Agentes en llamadas ACD	Número total de agentes conectados a llamadas ACD entrantes y salientes en cada Split/Skill. Esto no incluye agentes en llamadas de agente directo.	ONACD
Agentes en ACW	Número de agentes que están en el estado de trabajo posterior a la llamada para cada Split/Skill. Esto incluye agentes en llamadas ACWIN o ACWOUT y agentes en ACW no asociado con una llamada ACD.	INACW

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agentes en Otro	Número actual de posiciones de agentes que están realizando otro trabajo. Para servidores de comunicaciones con EAS, el agente realizó una de las siguientes actividades mientras estaba en el estado Entrada automática o Entrada manual: • El agente puso alguna llamada en retención y no realizó ninguna otra acción. • El agente está en una llamada de agente directo o en ACW para una llamada de agente directo. • El agente está marcando para hacer una llamada o para activar una característica. • El agente tiene una llamada personal timbrando sin ninguna otra actividad. Para servidores de comunicaciones sin EAS, los agentes están conectados a múltiples splits y están realizando trabajo para un split distinto a éste. Las posiciones de agente aparecen como OTHER directamente después de que se active el enlace al servidor de comunicaciones y directamente después de que los agentes se conecten y antes de que se notifique a CMS el estado de trabajo del agente.	OTHER
Agentes en AUX	Número actual de agentes que están en el modo de trabajo AUX para todos los Splits/Skills, incluidos los agentes que están manejando llamadas AUXIN o AUXOUT.	INAUX
Agentes presentes	Número total de agentes que están conectados a cada Split/Skill.	STAFFED

Reporte Split/Skill por ubicación

Visión general

El reporte Split/Skill por ubicación es compatible con la función Rastreo de sitio de agente. Este reporte rastrea a los agentes por su ID de ubicación de Split/Skill.

El reporte Split/Skill por ubicación muestra la información de manejo de llamadas del agente en tiempo real acerca de un solo split o skill. Permite que el supervisor evalúe y compare la carga de trabajo y el rendimiento del manejo de llamadas entre Splits/Skills y que determine la reasignación de agentes.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte muestra información sobre un solo Split/Skill. Seleccione la ID de ubicación de Split/Skill a través de la ventana de entrada.
- Este reporte muestra los agentes conectados a un solo Split/Skill.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte se almacenan en la tabla cagent.
- Este reporte está en formato de tabla.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción del reporte Split/Skill por ubicación

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Identificación de ubicación	La o las identificaciones de ubicación asociadas con el agente. Esta ID no está asociada con el agente personalmente, sino más bien con la terminal a la cual está conectado el agente. También está asociada con una identificación de ubicación de red de puerto en un servidor de comunicaciones. Si la opción de Rastreo de sitio de agente no está disponible en su sistema, el campo no mostrará los datos significativos.	LOC_ID
Nombre del agente	Nombres o identificaciones de acceso de los agentes que se conectaron al Split/Skill seleccionado en la ventana de entrada del reporte.	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso del agente.	LOGID
Agentes presentes	Número total de agentes que están conectados a cada Split/Skill.	seleccionar conteo(*) donde split = $entrada y LOC_ID = $entrada

Reporte Estado del agente superior de Split/Skill

Este reporte es el mismo que el reporte Estado de skill, con la excepción de que sólo muestra el estado de agentes para los que el skill seleccionado es el skill superior.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte muestra información sólo para agentes con este skill como el skill superior.
- Los Agentes superiores son agentes para los cuales el skill es su skill de nivel más alto. Si los agentes tienen más de un skill en el nivel más alto, entonces el primero administrado es el skill superior.
- El valor de EWT se actualiza cada vez que una llamada se pone en la cola del skill. Si ninguna llamada ha permanecido en la cola durante 2 minutos, CMS solicitará al servidor de comunicaciones que envíe los valores actuales de EWT para el skill.
- Usted debe tener un servidor de comunicaciones con la función EAS.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Estado del agente superior de Split/Skill se almacenaron en las tablas csplit y cagent.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 173.

Descripción del reporte Estado del agente superior de Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill	Nombre o número del skill seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados.	SKSTATE

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en la terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo (en segundos) que ha esperado en la cola o timbrando la llamada ACD más antigua (en la terminal de voz de un agente para cada Split/Skill en el reporte) antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Tiempo estimado de espera (Pri): superior	Este encabezado contiene el EWT para el skill en prioridad superior. El EWT es el tiempo de espera para el skill cuando una llamada se pone en la cola en la prioridad superior. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepción.	EWTTOP
Tiempo estimado de espera (Pri): alta	Este encabezado contiene el EWT para el skill en prioridad superior. El EWT es el tiempo de espera para el skill cuando una llamada se pone en la cola en la prioridad alta. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepción.	EWTHIGH

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo estimado de espera (Pri): media	Este encabezado contiene el EWT para el skill en prioridad superior. El EWT es el tiempo de espera para el skill cuando una llamada se pone en la cola en la prioridad alta. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT, pero los campos están en blanco. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepción.	EWTMEDIUM
Tiempo estimado de espera (Pri): baja	Este encabezado contiene el EWT para el skill en prioridad superior. El EWT es el tiempo de espera para el skill cuando una llamada se pone en la cola en la prioridad baja. El EWT mide sólo el tiempo que demora entregar la llamada a un agente. No incluye el tiempo de timbrado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la vectorización no está activada, se muestran los encabezados y las columnas EWT. Es posible configurar umbrales de excepciones para EWT desde el comando Excepción, pero los campos aparecen en blanco.	EWTLOW
Nombre del agente	Nombres de los agentes superiores asignados a este Split/Skill y conectados (o sus identificaciones de acceso si los nombres no se han asignado en el Diccionario).	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso del agente.	LOGID
Motivo AUX	Motivo asociado con el estado de trabajo auxiliar de este agente (por ejemplo, almuerzo, descanso, reunión o capacitación). Este campo aparece en blanco si el agente no está en el estado AUX.	syn(AUXREASON)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Estado	Modo (estado) de trabajo actual en que está el agente (DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, LLAMANDO, DESCONOCIDO, OTROS, SIN PERSONAL) y la dirección de la llamada (en blanco, ENTRADA o SALIDA).	syn(WORKMODE) y syn(DIRECTION)
Skill/nivel	Cuando un agente está en una llamada de skill, en una llamada de agente directo o en modo ACW, este es el skill asociado con la llamada o con el ACW y el nivel asociado con el skill. WORKSKILL es OLDEST_LOGON: • Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención. • Cuando un agente está en una llamada AUXIN con una llamada ACD en retención. • Cuando un agente está en una llamada AUXOUT con una llamada ACD en retención, este es el skill asociado con la llamada ACD. • Cuando un agente está disponible, en AUX o en OTROS, el campo aparece en blanco. WORKSKLEVEL es el nivel de skill (de 1 a 16) o el nivel de reserva (R1 o R2) asociado con WORKSKILL.	WORKSKILL/syn (WORKSKLEVEL)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME
Nombre de VDN (muestra datos sólo si usted ha adquirido la característica Vectorización).	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos. El VDN está relacionado con la ACD en progreso. Si se ha asignado un nombre al VDN en el Diccionario, el nombre aparece en lugar del número.	syn(VDN)

Reporte Grupo de troncales

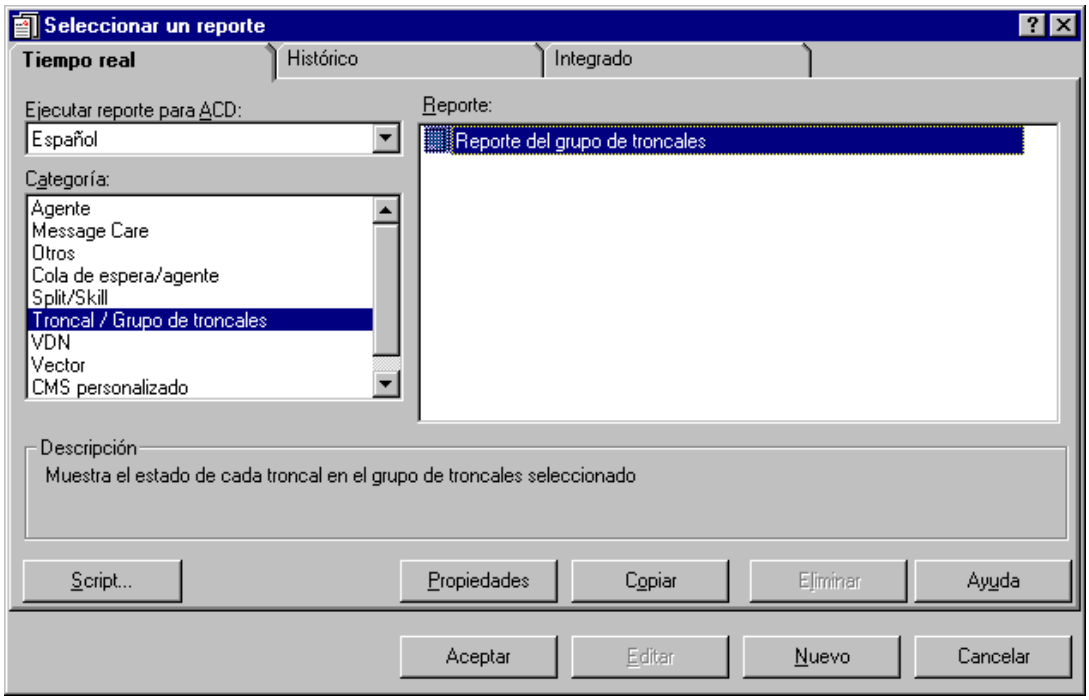
El reporte Grupo de troncales muestra el estado actual de cada troncal en un grupo de troncales seleccionado.

Ventana de selección y campos de entrada del reporte Grupos de troncales

La ventana de selección de troncales/grupos de troncales es donde usted especifica las troncales o grupos de troncales que aparecerán en el reporte.

Ventana de selección de reporte Grupos de troncales

Esta figura es un ejemplo de la ventana de selección del reporte de Grupos de troncales:



Campos de entrada del reporte Grupo de troncales

La siguiente tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada del reporte en tiempo real Grupo de troncales. La ventana de entrada del reporte se debe completar para ejecutar el reporte:

Campo	Definición
Grupo de troncales	Ingrese el nombre o el número del grupo de troncales que desea ver en este reporte. El o los nombres que desee que aparezcan en el reporte deben haberse definido e introducido anteriormente en el subsistema Diccionario.
Actualizar cada <#> segundos	Ingrese el número de segundos (3 a 600) para especificar con qué velocidad CMS debe actualizar los datos del reporte. El valor por defecto para el campo Actualizar cada <#> segundos de esta ventana es su frecuencia mínima de actualización asignada más 15 segundos. Para saber cuál es la frecuencia de actualización mínima, o para modificarla, contáctese con el administrador de CMS.
Habilitar Umbrales del reporte	Active la opción Habilitar Umbrales del reporte para iniciar el reporte con umbrales del reporte en ejecución. Desactive la opción si no desea ejecutar umbrales del reporte.
Ejecutar Minimizado	Active la opción Ejecutar Minimizado para ejecutar el reporte en una ventana minimizada. Desactive la opción para ejecutar el reporte a tamaño completo.

Reporte Grupo de troncales

El reporte Grupo de troncales muestra el estado actual de cada troncal en un grupo de troncales seleccionado. Esta información es útil para la identificación de instalaciones sobreutilizadas o subutilizadas y para la solución de problemas generales.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte de Grupo de troncales se almacenan en la tabla ctkgrp.
- Este reporte usa la ventana de entrada Grupo de troncales. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Grupo de troncales en la página 260.

Descripción de reporte Grupo de troncales

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Nombre del grupo de troncales	Nombre o número del grupo de troncales para el que se solicitó el reporte.	syn(TKGRP)
Troncal	Ubicación de los equipos de la troncal asignada a esta troncal.	EQLOC
Estado	Estado actual de la troncal (LIBRE, CONECTADA, EN COLA, TOMADA, MBUSY, RETENIDA, DESCONOCIDO, DABN, FBUSY, FDISC, LLAMANDO).	TKSTATE
Dirección	Dirección en que la troncal está portando la llamada actual (hacia adentro o hacia afuera).	DIRECTION
Tiempo	Tiempo que la troncal ha pasado en el estado actual.	DURATION
Nombre del agente	Nombre del agente que maneja la llamada actual en la troncal.	syn(LOGID)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Extn	Número de extensión que está asociado con la llamada actual en la troncal.	EXTENSION
Split/Skill	Número de Split/Skill que está asociado con la llamada actual en la troncal.	SPLIT
Nombre de VDN (muestra datos sólo si usted tiene la característica Vectorización)	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos. El VDN está relacionado con la llamada ACD en progreso. Si se ha asignado un nombre al VDN en el Diccionario, el nombre aparece en lugar del número.	VDN

Reportes VDN

Los reportes VDN le dan la siguiente información específica acerca de los VDN:

- Los tiempos de espera de llamadas entrantes contestadas/conectadas y abandonadas para un VDN durante el intervalo actual.
- Cómo se manejan las llamadas al VDN especificado.
- El número de llamadas manejadas por cada una de las preferencias de skills de VDN y la información acerca del manejo de llamadas.
- El estado general actual de los VDN seleccionados por usted.

Información general acerca de los reportes VDN

Organización de reportes VDN

La siguiente lista muestra la forma en que están organizados los reportes VDN:

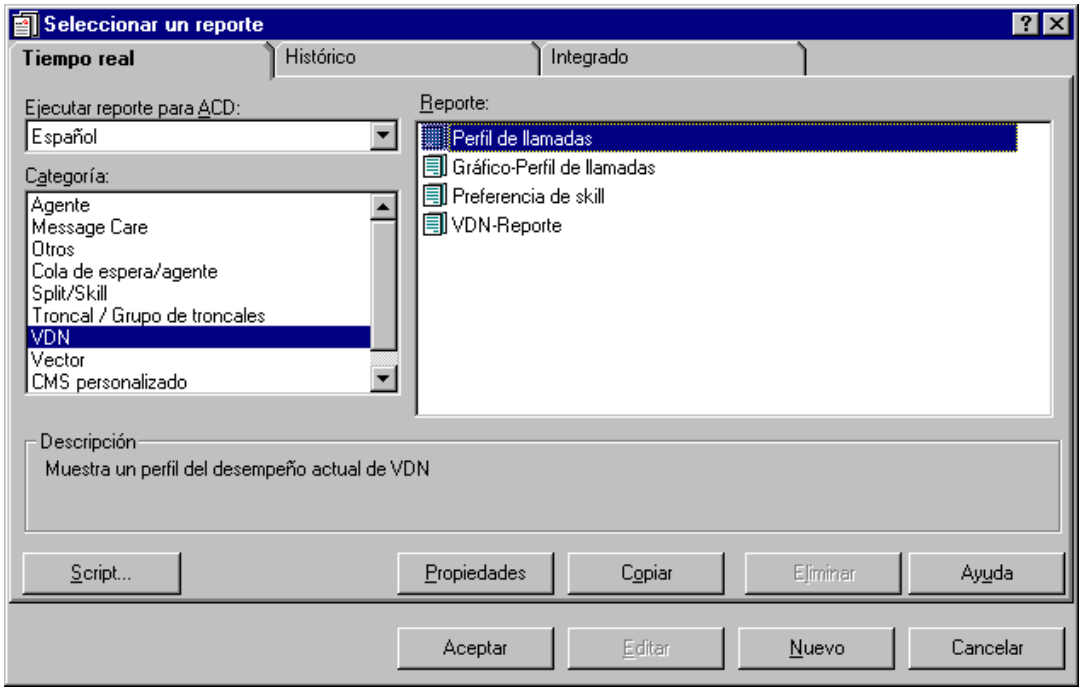
- Reporte Perfil de llamada de VDN en la página 266
- Reporte Gráfico-Perfil de llamada de VDN en la página 270
- Reporte Preferencia de skill de VDN en la página 273
- Reporte VDN en la página 276

Ventanas de selección y campos de entrada del reporte VDN

La ventana de selección y la ventana de entrada de los reportes VDN se usan para ejecutar los reportes VDN que se describen en esta sección.

Ventana de selección del reporte VDN

La siguiente figura es un ejemplo de la ventana de selección reporte VDN. Los reportes se explican en el mismo orden que el listado en la ventana:



Campos de entrada del reporte VDN

Los reportes en esta sección usan la ventana de entrada de reportes VDN. La información específica de entrada se incluye con los reportes. La ventana de entrada del reporte se debe completar para ejecutar el reporte. La siguiente tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada de los reportes en tiempo real de VDN.

Campo	Definición
VDN	Complete los nombres o números de VDN para el que desea ejecutar el reporte. Puede introducir el nombre de un VDN sólo si el nombre se ha definido en el Diccionario.
Actualizar cada <#> segundos	Ingrese el número de segundos (3 a 600) para especificar con qué velocidad CMS debe actualizar los datos del reporte. El valor por defecto para el campo Actualizar cada <#> segundos de esta ventana es su frecuencia mínima de actualización asignada más 15 segundos. Para saber cuál es la frecuencia de actualización mínima, o para modificarla, contáctese con el administrador de CMS.
Habilitar Umbrales del reporte	Active la opción Habilitar Umbrales del reporte para iniciar el reporte con umbrales del reporte en ejecución. Desactive la opción si no desea ejecutar umbrales del reporte.
Ejecutar Minimizado	Active la opción Ejecutar Minimizado para ejecutar el reporte en una ventana minimizada. Desactive la opción para ejecutar el reporte a tamaño completo.

Reporte Perfil de llamada de VDN

Este reporte, que está disponible sólo para clientes que tienen la característica Vectorización, muestra los números de llamadas contestadas/conectadas y abandonadas al VDN especificado dentro de los incrementos de nivel de servicio administrados. También muestra el porcentaje de llamadas contestadas o conectadas dentro del nivel aceptable de servicio.

Para ejecutar este reporte, la característica Vectorización debe estar activada.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Las llamadas aparecen en diez columnas separadas y cada columna representa un tiempo de espera progresivamente mayor para la llamada. Por ejemplo, el primer campo muestra llamadas que fueron contestadas en menos de o en igual a PERIOD1 segundos, el segundo campo muestra llamadas que fueron contestadas en menos de o en igual a PERIOD2 segundos, pero en más de PERIOD1 segundos, etc.
- Usted sólo puede ejecutar este reporte si ha adquirido la característica Vectorización y si se ha autorizado su uso.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte VDN-Perfil de la llamada se almacenan en la tabla cvdn.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte VDN. Seleccione un VDN que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte VDN en la página 265.

Requisitos previos para la administración del sistema

Usted debe definir en primer lugar su nivel aceptable de servicio y los incrementos de nivel de servicio para este VDN en la ventana Configuración del perfil de llamada de VDN. Si no define su nivel de servicio y los incrementos, se usa cero (0) para todos los incrementos (por lo tanto, todas las llamadas aparecen en el primer incremento).

Referencia

Para obtener más información, consulte el documento *Administración del Avaya Call Management System*.

Descripción del reporte Perfil de llamada de VDN

Esta tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
VDN (muestra datos sólo si usted ha adquirido la función Vectorización).	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	VDN
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas hacia el VDN que fueron contestadas/conectadas dentro del nivel de servicio (según lo especificado en la ventana Configuración del perfil de llamada de VDN). Las llamadas hacia el VDN pueden producir llamadas ACD, de agente directo y no ACD.	100 * (ACCEPTABLE/INCALLS) <PERCENT_SERV_LVL_VDN>
Segundos	El tamaño de cada incremento de nivel de servicio se mide en segundos. Cada incremento de segundos representa un segmento de tiempo de espera progresivamente mayor durante el cual las llamadas pueden ser contestadas o abandonadas, y cada incremento puede tener una longitud distinta. Estos incrementos se definen en la ventana Configuración del perfil de llamada de VDN de Administración del Centro de Llamadas.	PERIOD1-9
Llamadas ACD y Conect.	Número de llamadas al VDN que fueron contestadas por un agente o conectadas a un destino no ACD dentro de cada uno de los incrementos de nivel de servicio. Esto incluye llamadas de agente directo. **Conectado** significa las llamadas que se contestan en un destino no ACD.	ANSCONNCALLS1-10

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas aban.	Número de llamadas al VDN que fueron abandonadas dentro de cada uno de los incrementos de nivel de servicio. Esto incluye llamadas de agente directo y llamadas que fueron abandonadas mientras se ponían en la cola de un split/skill o mientras estaban timbrando en un terminal de voz. Incluye todas las llamadas de VDN abandonadas. Para los servidores de comunicaciones con la función ASAI, esto también incluye el número de llamadas salientes para cada split/skill abandonadas antes de que un agente contestara en el extremo lejano.	ABNCALLS1-10
Llamadas ACD y Conect. (total)	Número total de llamadas al VDN (incluidas las llamadas de agente directo) que fueron contestadas por un agente o conectadas a un destino no ACD. **Conectado** significa las llamadas que se contestan en un destino no ACD.	ACDCALLS + CONNECTCALLS
Velocidad prom. de Resp y Con.	Tiempo promedio, en minutos y en segundos, que las llamadas al VDN completadas durante este intervalo esperaron antes de ser respondidas por un agente o conectadas (a un destino no ACD). Esto incluye las llamadas dirigidas al agente, llamadas no de ACD y llamadas contestadas por los agentes de AUDIX y del centro de mensajes, pero sólo incluye llamadas que fueron procesadas por el VDN.	(ANSTIME + CONNECTTIME) / (ACDCALLS + CONNECTCALLS)
% Resp. y Conec.	Porcentaje de llamadas (que pueden incluir llamadas de agente directo) al VDN completadas durante este intervalo que fueron respondidas o conectadas dentro de los incrementos de nivel de servicio administrados. Esto incluye llamadas de agente directo. **Conectado** significa las llamadas que se contestan en un destino no ACD.	100*((ACDCALLS + CONNECTCALLS) / INCALLS

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas aban. (total)	Número total de llamadas al VDN que fueron abandonadas. Esto incluye llamadas de agente directo y llamadas que fueron abandonadas mientras se ponían en la cola de un Split/Skill o mientras estaban timbrando en un terminal de voz.	ABNCALLS
Tiempo prom. de aban.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas en el VDN antes de colgar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
% Aban.	Porcentaje de llamadas al VDN que fueron abandonadas.	100*(ABNCALLS/INCALLS)

Reporte Gráfico-Perfil de llamada de VDN

Este reporte muestra cómo se están manejando las llamadas al VDN que usted especifica en comparación con el nivel aceptable de servicio predefinido de su centro de llamadas. Los supervisores del centro de llamadas pueden usar este reporte para ver las llamadas de VDN contestadas dentro del nivel aceptable de servicio y las respuestas y abandonos del intervalo de servicio.

Este reporte está disponible en servidores de comunicaciones con la función Vectorización de llamadas.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Usted puede acceder a este reporte en el menú de selección Categoría de VDN en tiempo real.
- Este reporte contiene dos gráficos: un gráfico circular de tres dimensiones y un gráfico de áreas apiladas. A la derecha de cada gráfico se ubica una leyenda.

  El gráfico circular de tres dimensiones contiene el porcentaje de llamadas ACD contestadas dentro del nivel aceptable de servicio predefinido y el porcentaje de llamadas ACD contestadas fuera de este nivel. El VDN seleccionado para el reporte y el nivel aceptable de servicio predefinido aparecen sobre este gráfico.

El gráfico de áreas apiladas contiene la siguiente información:

- El número de llamadas ACD contestadas y abandonadas dentro de cada intervalo de servicio.
- El eje x representa cada uno de los intervalos de servicio definidos en segundos y el eje y representa el número de llamadas ACD contestadas/abandonadas dentro de cada uno de los niveles de servicio definidos.
- El número que aparece para cada intervalo de servicio es el límite superior del intervalo. Por ejemplo, si los primeros dos intervalos son 5 y 10, el primer punto de datos en el gráfico muestra el número de llamadas contestadas/abandonadas en un intervalo de 0-5 segundos y el segundo punto de datos muestra el número de llamadas contestadas/abandonadas en un intervalo de 6-10 segundos.
- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener mayor información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte de gráfico de VDN-Perfil de la llamada se almacenan en la tabla cvdn.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte VDN. Seleccione un VDN que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte VDN en la página 265.

Descripción del reporte Gráfico-Perfil de llamadas de VDN

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
VDN (muestra datos sólo si usted ha adquirido la función Vectorización).	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos.	VDN o syn(VDN)
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas hacia el VDN que fueron contestadas/conectadas dentro del nivel de servicio (según lo especificado en la ventana Configuración del perfil de llamada de VDN). Las llamadas hacia el VDN pueden producir llamadas ACD, de agente directo y no ACD.	<PERCENT_SERV_LVL_VDN
% fuera del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas ACD de VDN que no fueron contestadas por un agente dentro del nivel aceptable de servicio predefinido. Las llamadas que no fueron contestadas pueden incluir llamadas con ocupado forzado, llamadas con desconexión forzada, llamadas redirigidas a otro destino y llamadas puestas en la cola de más de un VDN y contestadas en otro VDN.	< <100--PERCENT_ SERV_LVL_VDN>
Intervalo de servicio - Segundos	El tamaño de cada incremento de nivel de servicio se mide en segundos. Cada incremento de segundos representa un segmento de tiempo de espera progresivamente mayor durante el cual las llamadas pueden ser contestadas o abandonadas, y cada incremento puede tener una longitud distinta. Estos incrementos se definen en la ventana Configuración del perfil de llamada de VDN de Administración del Centro de Llamadas.	PERIOD1-9

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas ACD y Conect.	Número de llamadas hacia el VDN que fueron contestadas por un agente o conectadas a un destino no ACD dentro de cada uno de los incrementos de nivel de servicio. Las llamadas en cada incremento son representadas por un área codificada con colores (vea la leyenda).	ANSCONNCALLS1-10
Segundos	Muestra la configuración actual para el Nivel aceptable de servicio, en segundos, como se define en la ventana Configuración del perfil de llamada de VDN de Administración del centro de llamadas.	SERVICELEVEL
Llamadas aban.	Número de llamadas al VDN que fueron abandonadas dentro de cada uno de los incrementos de nivel de servicio. Esto incluye llamadas de agente directo y llamadas que fueron abandonadas mientras se ponían en la cola de un split/skill o mientras estaban timbrando en un terminal de voz. Para los servidores de comunicaciones con la función ASAI, esto también incluye el número de llamadas salientes para cada split/skill abandonadas antes de que un agente contestara en el extremo lejano.	ABNCALLS1-10

Reporte Preferencia de skill de VDN

Este reporte, que sólo está disponible para clientes que tienen las características Vectorización y EAS, muestra información acerca del manejo de llamadas para el VDN en general y lista el número de llamadas manejadas por cada una de las preferencias de skill del VDN.

Para ejecutar este reporte, las características Vectorización y EAS deben estar activadas.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte sólo está disponible si se han adquirido las características Vectorización y EAS y si se ha autorizado su uso.
- Este reporte muestra datos acerca del manejo de llamadas a los VDN por preferencia de skill de VDN.
- Si un skill específico en el vector también está administrado como una preferencia de skill del VDN para el VDN asociado, los datos para esa preferencia de skill aparecen en este reporte.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Preferencia de skill de VDN se almacenan en la tabla cvdn.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte VDN. Seleccione un VDN que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte VDN en la página 265.

Descripción del reporte Preferencia de skill de VDN

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Nombre de VDN (muestra datos sólo si usted ha adquirido la función Vectorización).	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos.	VDN
Llamadas entrantes	Número de llamadas ofrecidas al VDN desde el inicio del intervalo y que se completaron durante el intervalo.	INCALLS
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo al VDN completadas durante el período de generación de informes que fueron contestadas por un agente. Esto incluye llamadas desde **puesta en cola a principal**, **verificar respaldo**, **Split/Skill de mensajes**, **enrutar a** Split/Skill y **enrutamiento adjunto** al Split/Skill o al agente directo.	ACDCALLS
Vel. prom. de resp.	Velocidad promedio de la respuesta para llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo al VDN que se completaron durante el período de generación de informes.	ANSTIME/ ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Tiempo prom. de ACD	Tiempo promedio de conversación (sin incluir el tiempo de retención) para todas las llamadas ACD (que pueden incluir llamadas de agente directo) completadas durante este intervalo que fueron procesadas por el VDN.	ACDTIME /ACDCALLS < AVG_ACD_TALK_TIME>
Tiempo prom. de ACW	Tiempo promedio que los agentes pasan en trabajo posterior a la llamada asociado con llamadas ACD a este VDN que se completaron durante este intervalo. (Esto no incluye el tiempo de trabajo posterior a la llamada no asociado con llamadas ACD).	ACWTIME/ACDCALLS <AVG_ACW_TIME>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas aban.	Número de llamadas del VDN durante este intervalo que colgaron durante este intervalo.	ABNCALLS
Tiempo prom. de aban.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas (en el VDN) antes de colgar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Llamadas ACD (1er, 2do, 3er) skill	Número de llamadas ACD completadas hacia el VDN contestadas por agentes en cada una de las tres preferencias de skill del VDN.	SKILLCALLS1 SKILLCALLS2 SKILLCALLS3

Reporte VDN

Este reporte, que sólo está disponible para clientes que tienen la característica Vectorización, muestra información acerca de la forma en que se están manejando las llamadas a los VDN especificados durante el intervalo actual.

Para ejecutar este reporte, la característica Vectorización debe estar activada.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Usted sólo puede ejecutar este reporte si ha adquirido la característica Vectorización y si se ha autorizado su uso.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte VDN se almacenan en la tabla cvdn.
- Este reporte usa la ventana de entrada de los reportes VDN. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte VDN en la página 265.

Descripción de reporte VDN

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
VDN	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos.	VDN
Llamadas en espera	Número de llamadas ACD de split o de skill que esperan ser contestadas. Esto incluye llamadas que están en la cola y llamadas que están timbrando en la terminal de voz de un agente. No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE+INRING
Llamada más antigua en espera	Cantidad de tiempo que ha estado esperando la llamada más antigua actualmente en espera en el VDN.	OLDESTCALL

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Vel. prom. de resp.	Velocidad promedio de la respuesta para llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo al VDN que se completaron durante el período de generación de informes.	ANSTIME/ ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Llamadas aban.	Número de llamadas al VDN que colgaron durante este intervalo.	ABNCALLS
Tiempo prom. de aban.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas (en Split/Skill o VDN) antes de colgar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Llamadas ACD	Número de llamadas al VDN completadas durante el intervalo que fueron contestadas por un agente. Esto incluye llamadas desde **puesta en cola a principal**, **verificar respaldo**, **Split/Skill de mensajes**, **enrutar a Split/Skill** y **enrutamiento adjunto** al Split/Skill o al agente directo.	ACDCALLS
Tiempo prom. de ACD	Tiempo promedio de conversación (sin incluir el tiempo de retención) para todas las llamadas ACD (que pueden incluir llamadas de agente directo) completadas durante el intervalo que fueron procesadas por el VDN.	ACDTIME /ACDCALLS < AVG_ACD_TALK_TIME>
Llamadas ocupadas y desc.	Número de llamadas ofrecidas al VDN que recibieron una señal de ocupado forzado o de desconexión forzada.	BUSYCALLS + DISCCALLS <BUSY_DISCONNECT>
Flujo de entrada	Número de llamadas que fueron redirigidas hacia este VDN mediante **enrutar a** VDN. Las llamadas se cuentan sin importar si permanecieron conectadas al VDN, si fueron abandonadas o si fueron enrutadas a algún otro destino.	INFLOWCALLS

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Flujo de salida	Número de llamadas a este VDN que fueron redirigidas a otro VDN o a un destino fuera del servidor de comunicaciones mediante un comando **enrutar a** o **enrutamiento adjunto**. Esto no incluye las llamadas redirigidas hacia otro vector mediante un comando **ir a vector**, debido a que dichas llamadas permanecen en el mismo VDN.	OUTFLOWCALLS
Llamadas de VDN activas	Número de llamadas actualmente activas en un VDN. Esto sólo incluye llamadas entrantes de troncal directamente al VDN, pero no incluye llamadas internas, transferencias ni llamadas enrutadas o redirigidas al VDN a través de otro VDN. Una llamada se considera activa en un VDN desde el momento en que la llamada se enruta hacia el VDN hasta que todas las partes en la llamada se han abandonado y la llamadas se ha liberado. Si CMS está conectado a una versión de servidor de comunicaciones anterior o si la función de vectorización no está activada, se muestra la columna Llamadas de VDN activas, pero los campos están en blanco.	ACTIVECALLS

Reporte Vector

El reporte Vector muestra información acerca de la forma en que se están manejando las llamadas a los vectores especificados durante el intervalo actual.

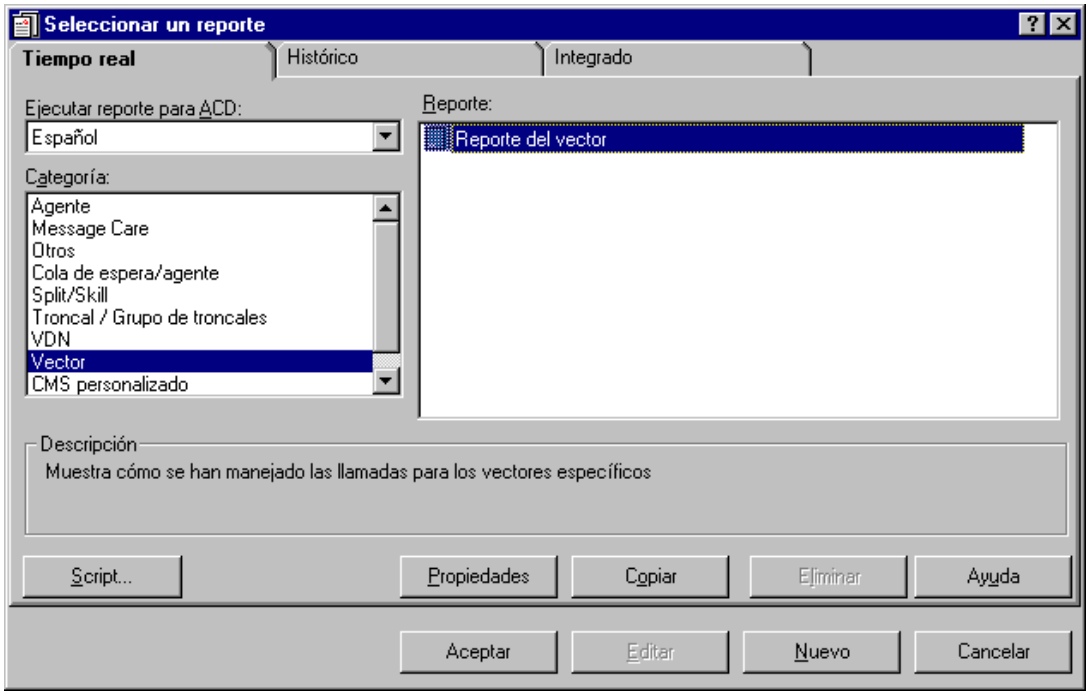
Ventana de selección y campos de entrada del Vector

Visión general

La ventana de selección de los vectores es donde usted especifica los vectores que aparecerán en el reporte.

Ventana de selección del reporte Vector

La siguiente figura es un ejemplo de la ventana de selección del reporte Vector:



Campos de entrada del reporte Vector

La siguiente tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada de los reportes en tiempo real de vectores. La ventana de entrada del reporte se debe completar para ejecutar el reporte:

Campo	Definición
Vector(es)	Complete los nombres o números de los vectores para los que desea ejecutar el reporte. Puede introducir el nombre de un vector sólo si el nombre se ha definido en el Diccionario.
Actualizar cada <#> segundos	Ingrese el número de segundos (3 a 600) para especificar con qué velocidad CMS debe actualizar los datos del reporte. El valor por defecto para el campo Actualizar cada <#> segundos de esta ventana es su frecuencia mínima de actualización asignada más 15 segundos. Para saber cuál es la frecuencia de actualización mínima, o para modificarla, contáctese con el administrador de CMS.
Habilitar Umbrales del reporte	Active la opción Habilitar Umbrales del reporte para iniciar el reporte con umbrales del reporte en ejecución. Desactive la opción si no desea ejecutar umbrales del reporte.
Ejecutar Minimizado	Active la opción Ejecutar Minimizado para ejecutar el reporte en una ventana minimizada. Desactive la opción para ejecutar el reporte a tamaño completo.

Reporte Vector

El reporte vector muestra información acerca de la forma en que se están manejando las llamadas a los vectores especificados durante el intervalo actual.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Vector se almacenan en la tabla cvector.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Vector. Seleccione los vectores que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del Vector en la página 279.

Descripción de reporte Vector

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Vector o Nombre del vector	Número o nombre del vector para el cual el reporte muestra datos (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	VECTOR
Llamadas en espera	Número de llamadas (que pueden incluir llamadas ACD y de agente directo) que están siendo procesadas actualmente por el vector. Esto incluye llamadas timbrando en un terminal de voz.	INPROGRESS
Vel. prom. de resp.	Tiempo promedio, en minutos y segundos, que las llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo esperaron antes de que fueran contestadas por un agente. Este elemento incluye sólo llamadas que fueron contestadas como resultado del procesamiento por parte de este vector. No incluye el tiempo de retención.	ANSTIME/ ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas aban.	Número de llamadas que fueron abandonadas mientras eran procesadas por este vector. Esto incluye llamadas de agente directo y llamadas que fueron abandonadas mientras se ponían en la cola de un Split/Skill o mientras estaban timbrando en un terminal de voz.	ABNCALLS
Tiempo prom. de aban.	Tiempo promedio que esperó un abonado antes de colgar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Llamadas ACD	El número de llamadas que fueron procesadas por el vector y contestadas por un agente. Incluye las llamadas dirigidas al agente y las llamadas de ACD colocadas por un adjunto (también denominado marcación predictiva saliente).	ACDCALLS
Llamadas ocupadas y desc.	Número de llamadas ofrecidas al vector que recibió una señal de ocupado forzado o de desconexión forzada.	BUSYCALLS + DISCCALLS <BUSY_DISCONNECT>
Flujo de entrada	Número de llamadas redirigidas desde el servidor de comunicaciones hacia este vector. Las llamadas se cuentan sin importar si fueron contestadas mientras el vector las procesaba, si fueron abandonadas o si fueron enrutadas a algún otro destino.	INFLOWCALLS
Flujo de salida	Número de llamadas hacia este vector que fueron redirigidas a otro vector o un destino mediante el comando **enrutar a, ir a vector** o **enrutamiento adjunto**. Esto incluye llamadas enrutadas a destinos dentro y fuera del servidor de comunicaciones. Las llamadas enrutadas hacia un split/skill no se consideran llamadas de flujo saliente del vector, pero se rastrean en el vector.	OUTFLOWCALLS

Reportes detallados

Los reportes del supervisor le permiten realizar búsquedas detalladas para obtener información precisa desde diversos lugares. Un reporte detallado es un reporte que le da información muy específica acerca de un agente o estado de trabajo en un Split/Skill.

Información general acerca de reportes detallados

Acceso a reportes detallados

Usted puede acceder a reportes detallados de las siguientes formas:

- Haga doble clic en un elemento de un reporte que le permita acceder a un reporte detallado.
- Haga un clic en un elemento de un reporte que le permita acceder a un reporte detallado y luego use el menú del botón derecho del ratón para seleccionar un reporte detallado específico.
- Use el menú Herramientas para seleccionar cualquiera de los reportes detallados a los que se puede acceder desde el reporte actualmente en ejecución.

ID de ubicación como campo de reporte

Si usa un reporte de búsqueda detallada creado por el cliente para ver la información relacionada con Avaya Business Advocate y este reporte usa la ID de ubicación como campo de entrada, aparecerá un reporte de búsqueda detallada completamente nuevo. Este reporte será distinto de los reportes de búsqueda detallada actuales e incluirá la ID de ubicación del agente como campo de reporte.

Los reportes de búsqueda detallada solamente incluirán la ID de ubicación si el reporte desde el cual usted realiza la búsqueda detallada tiene la ID de ubicación como entrada.

Búsqueda de información detallada

Usted puede identificar si el reporte que está ejecutando actualmente accede a reportes detallados (y cuales reportes detallados están disponibles) moviendo el cursor del ratón sobre la información del reporte y leyendo la barra de estado del lado inferior izquierdo de la ventana del reporte.

Tipos de reportes detallados

Hay dos elementos básicos en los reportes desde los cuales usted puede acceder a reportes detallados:

- Reportes Información específicos del agente de búsqueda detallada Nombres de agentes, Identificaciones de acceso o ID de ubicación.
- Estados de trabajo (AUX, Disponible, ACD, ACW, Llamando, Otros) - realiza una búsqueda detallada de reportes de estado de trabajo o a reportes Agente AUX (sólo ECS).

Modificación de reportes detallados

Los reportes detallados sólo se pueden modificar si se ejecutan desde la ventana de selección de reportes. No se pueden modificar si se accede a ellos desde otro reporte o estado de trabajo de un agente.

Reporte detallado Estado de trabajo del agente superior

Este reporte muestra agentes superiores que están en el estado de trabajo especificado y el tiempo en el estado. Además, este reporte muestra todos los agentes que están presentes, incluso si no están en un estado en particular para el Split/Skill especificado.

Este reporte está disponible en todas las revisiones de servidores de comunicaciones con EAS.

Contenido del reporte

Este reporte contiene:

- Una tabla con una fila para cada agente superior actualmente en el estado de trabajo seleccionado.
- Nombre del agente superior, identificación de acceso, tiempo en el estado, Split/Skill y el nivel de skill y el papel en el skill en el que el agente está activo en cada fila de la tabla.
- El usuario puede especificar el orden por nombre de agente, identificación de acceso, tiempo en el estado, Split/Skill, nivel de skill y papel.
- El usuario puede especificar una clave de orden primario y secundario.

En forma predeterminada, la tabla se ordena por Split/Skill para el orden primario y luego por tiempo en el estado (en orden descendente) para el orden secundario.

Uso del reporte

Desde este reporte, usted puede realizar una búsqueda detallada de los reportes Tiempo Real-Información del agente o Integrado-Información del agente.

Los supervisores del centro de llamadas pueden usar este reporte para ver todos los agentes superiores en un estado de trabajo en particular y para ver cuánto tiempo ha estado un agente en este estado de trabajo, el skill para el cual están ocupados, el nivel de skill asignado al agente para este skill y el papel que el agente tiene en este skill.

Usted no puede personalizar este reporte.

Elementos de la base de datos

Los elementos de la base de datos que se usan para este reporte se almacenan en las tablas csplit y cagent.

Descripción del reporte detallado del estado de trabajo del agente superior

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill	Nombre o número del skill (hasta 20 caracteres) seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Estado del agente	Modo de trabajo actual para este agente. Los valores incluyen Disponible, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, LLAMANDO, DESCONOCIDO, OTROS y SIN PERSONAL.	AWORKMODE + DIRECTION
Nombre del agente	Nombre (o identificadores de agentes si los nombres no se han asignado en el Diccionario) de los agentes asignados a este Split/Skill y conectados.	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso de los agentes.	LOGID
Identificación de ubicación	La o las identificaciones de ubicación asociadas con el agente. Esta ID no está asociada con el agente personalmente, sino más bien con la terminal a la cual está conectado el agente. También está asociada con una identificación de ubicación de red de puerto en un servidor de comunicaciones. Si la opción de Rastreo de sitio de agente no está disponible en su sistema, el campo no mostrará los datos significativos. Este campo únicamente está disponible cuando realiza una búsqueda detallada de un reporte personalizado que tiene la Identificación de la ubicación como una entrada.	LOC_ID

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Skill Activo	Este skill está activo cuando el agente está: • En un Split/Skill, en una llamada ACD de agente directo o en ACW. Este es el Split/Skill asociado con la llamada o con el ACW. • Disponible, en AUX o en OTROS estados. Este campo es nulo (en blanco). • En una llamada AUXIN/AUXOUT. Este es el Split/Skill OLDEST_LOGIN. • En una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención. Este es el Split/Skill OLDEST_LOGON. • En una llamada AUXIN con una llamada ACD en retención. Este es el Split/Skill OLDEST_LOGON. • En una llamada AUXOUT con una llamada ACD en retención. Este es el Split/Skill asociado con la llamada ACD. WORKSKILL difiere de WORKSPLIT únicamente en caso de que el agente esté disponible. En este caso, WORKSKILL aparecerá en blanco y WORKSPLIT contendrá uno de los Splits/Skills en los que el agente está disponible.	syn(WORKSKILL)
Nivel	Nivel de skill (1-16, R1 o R2) asociado con el SKILL.	syn(LEVEL)
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME

Reporte detallado del estado de trabajo

Este reporte muestra todos los agentes que están en el estado de trabajo especificado y el tiempo en el estado.

Este reporte está disponible en todos los servidores de comunicaciones.

Contenido del reporte

Este reporte contiene:

- Una tabla con una fila para cada agente superior actualmente en el estado de trabajo seleccionado.
- Nombre del agente, identificación de acceso, tiempo en el estado, Split/Skill y el nivel de skill y el papel para el skill en el que el agente está activo en cada fila de la tabla.
- El usuario puede especificar el orden por nombre de agente, identificación de acceso, tiempo en el estado, Split/Skill y nivel de skill.
- El usuario puede especificar una clave de orden primario y secundario.

En forma predeterminada, la tabla se ordena por Split/Skill para el orden primario y luego por tiempo en el estado (en orden descendente) para el orden secundario.

Uso del reporte

Cuando usted realiza una búsqueda detallada de este reporte desde otro reporte, este reporte muestra todos los agentes en dicho estado de trabajo sólo para ese split o skill.

Los supervisores del centro de llamadas pueden usar este reporte para ver todos los agentes en un estado de trabajo en particular y para ver cuánto tiempo ha estado un agente en este estado de trabajo, el Split/Skill para el cual están ocupados, el nivel de skill asignado al agente para este skill y el papel que el agente tiene en este skill.

Usted no puede personalizar este reporte.

Elemento de la base de datos

Los elementos de la base de datos que se usan para este reporte se almacenan en las tablas csplit y cagent.

Descripción detallada del reporte Estado de trabajo

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número del skill seleccionado para este reporte.	syn(SPLIT)
Estado de skill	Estado actual del skill, comparado con los umbrales administrados. Requiere Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Estado del agente	Modo de trabajo actual para este agente. Los valores incluyen DISPONIBLE, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, LLAMANDO, DESCONOCIDO, OTROS y SIN PERSONAL.	AWORKMODE + DIRECTION
Nombre del agente	Nombre (o identificadores de agentes si los nombres no se han asignado en el Diccionario) de los agentes asignados a este Split/Skill y conectados.	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso de los agentes.	LOGID
Identificación de ubicación	La o las identificaciones de ubicación asociadas con el agente. Esta ID no está asociada con el agente personalmente, sino más bien con la terminal a la cual está conectado el agente. También está asociada con una identificación de ubicación de red de puerto en un servidor de comunicaciones. Si la opción de Rastreo de sitio de agente no está disponible en su sistema, el campo no mostrará los datos significativos.	LOC_ID

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Rol	Rol de servicio del agente para este SPLIT, según lo definido en el Diccionario. Requiere Avaya Business Advocate.	syn(ROLE)
Split/Skill activo	Este skill está activo cuando el agente está: • En un Split/Skill, en una llamada ACD de agente directo o en ACW. Este es el Split/Skill asociado con la llamada o con el ACW. • Disponible, en AUX o en OTROS estados. Este campo es nulo (en blanco). • En una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención. Este es el Split/Skill OLDEST_LOGIN. • En una llamada AUXIN con una llamada ACD en retención. Este es el Split/Skill asociado con la llamada ACD. WORKSKILL difiere de WORKSPLIT únicamente en caso de que el agente esté disponible. En este caso, WORKSKILL aparecerá en blanco y WORKSPLIT contendrá uno de los Splits/Skills en los que el agente está disponible.	syn(WORKSKILL)
Nivel	Nivel de skill (1-16, R1 o R2) asociado con el SKILL.	syn(LEVEL)
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME

Reportes históricos

Este capítulo proporciona una breve descripción de cada reporte histórico disponible y definiciones de los campos de entrada. Entrega la información necesaria para completar cualquier pantalla de entrada de los reportes históricos.

Organización de los reportes históricos

Se analizan los siguientes temas:

- Acerca de los reportes históricos en la página 292
- Reportes Agente en la página 296
- Otros reportes en la página 340
- Reportes Split/Skill en la página 352
- Reportes Sistema en la página 401
- Reportes Troncales/Grupos de troncales en la página 425
- Reportes VDN en la página 442
- Reporte Vector en la página 470

Acerca de los reportes históricos

Introducción

Los reportes históricos presentan, reportan y resumen el rendimiento hasta la fecha de cualquier subconjunto medido de la Distribución automática de llamadas (ACD). Los reportes históricos presentan datos pasados de diversas actividades de agentes, Splits/Skills, troncales/grupos de troncales, Número de directorio de vectores (VDN) y vectores, tales como el número de llamadas ACD, las llamadas abandonadas, el tiempo promedio de conversación y la velocidad promedio de respuesta.

La información en los reportes históricos le proporcionará una base sólida para las decisiones con relación a lo siguiente:

- Combinación de instalaciones de troncales
- Tamaño de split o skill
- Asignaciones de agentes
- Estándares de rendimiento coherentes y objetivos
- Evaluaciones de rendimiento

Los reportes Selección de agente experto (EAS), de vectorización y gráficos también se incluyen en este capítulo. Si no tiene la función EAS, la función Vectorización o el paquete Gráficos, dichos elementos de reportes no aparecen en su menú. Los reportes que usted ve dependen de su tipo de servidor de comunicaciones, de sus permisos y del rendimiento del sistema.

Presentación

Este capítulo proporciona una breve descripción de cada reporte disponible, ejemplos de las ventanas de entrada de los reportes y definiciones de los campos de entrada. Le proporciona la información que necesita para completar cualquier ventana de entrada de los reportes históricos.

En este capítulo se incluye un breve resumen y un ejemplo de cada reporte histórico.

Diagrama del sistema de generación de reportes históricos

El siguiente diagrama muestra la forma en que está estructurado el sistema de generación de reportes históricos. Esta sección sigue la estructura de reportes que se describe en este diagrama: los reportes Agente se describen primero, luego otros reportes, tales como los reportes de registros de llamadas y de códigos identificadores de llamada.

Área del reporte	Reportes
Agente	• Asistencia • AUX • Conteo de Eventos • Gráfico del tiempo empleado • Asistencia del grupo • Resumen del grupo • Grupo en AUX • Entrante/saliente • Conexión/desconexión • Split/Skill • Resumen • Rastreo • Rastreo por ubicación
Otro	• Registros de llamadas • Código identificador de llamadas
Split/Skill	• Actual comparado con el objetivo diario • Actual comparado con el intervalo de objetivo • Perfil de llamadas • Gráfico-ASA • Gráfico del Promedio de Posiciones Presentes • Gráfico de Perfil de llamadas • Gráfico-Nivel de servicio de Multi ACD diariamente • Nivel de servicio gráfico • Tiempo empleado gráfico del split/skill • Gráfico de Skill con Sobrecargas • Saliente • Reporte • Split/Skill por ubicación • Resumen
Sistema	• Gráfico-Demora máxima • Multi ACD por split/skill • Multi ACD • Sistema

Área del reporte	Reportes
Troncal/grupo de troncales	• Hora pico • Troncal • Grupos de troncales • Resumen de grupo de troncales
VDN	• Hora pico • Perfil de llamadas • Comparación gráfica de ocupado Ocupado/Abandonado/Desconectado • Gráfico de Perfil de llamadas • Nivel de servicio gráfico • Flujo de multi-ACD • Reporte • Preferencia de skill
Vector	• Vector

Presentación de la información de los reportes

Cuando usted genera un reporte histórico, los totales de las columnas del reporte aparecen en la línea superior del reporte, debajo de los encabezados.

Hay cuatro tipos de reportes históricos:

- Los reportes por intervalo desglosan los datos según el intervalo que usted ha definido. Los intervalos de reporte pueden ser 15, 30 ó 60 minutos. Los reportes por intervalo pueden ayudarle a identificar volúmenes grandes y pequeños de llamadas, para así administrar con mayor facilidad su centro de llamadas.
- Los reportes diarios presentan datos resumidos del intervalo, una línea para cada día.
- Los reportes semanales presentan datos diarios resumidos para las semanas especificadas; una línea para cada semana.
- Los reportes mensuales presentan datos diarios resumidos de los meses especificados; una línea para cada mes.

Los cuatro tipos no están disponibles para cada reporte. La ventana Seleccionar un reporte lista los reportes basándose en los tipos disponibles (por ejemplo: Perfil de llamadas diario, Perfil de llamadas semanal, Perfil de llamadas mensual).

¿Durante cuánto tiempo CMS almacena datos?

Avaya Call Management System (CMS) puede almacenar datos por intervalo hasta 62 días, datos de resúmenes diarios durante 5 años y datos de resúmenes semanales/mensuales durante 10 años. El espacio de almacenamiento en disco puede transformarse rápidamente en un problema, debido a que el volumen de datos que desea almacenar aumenta.

Reportes Agente

Esta sección describe los reportes del agente de Avaya Call Management System (CMS) Supervisor.

Información general acerca de los reportes Agente

Qué contiene un reporte Agente

Los reportes Agente le proporcionan la siguiente información específica acerca de los agentes:

- Todas las actividades del agente y la hora en que ocurrió para un determinado agente en el reporte Rastreo del agente por ubicación
- El rendimiento de un determinado agente por split o skill en el reporte Split/Skill del agente.
- El rendimiento de un grupo de agentes en el reporte Grupo de agentes.

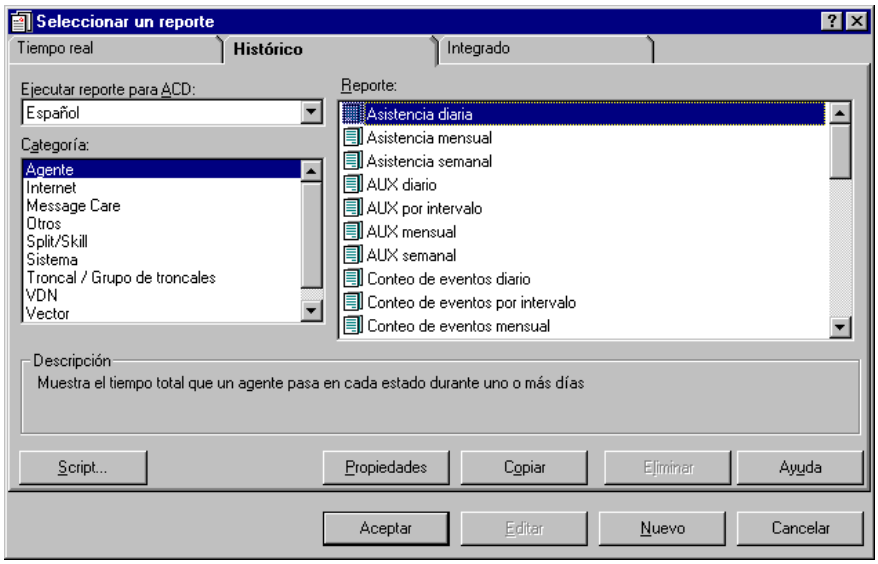
Organización de reportes Agente

La siguiente lista muestra la forma en que están organizados los reportes históricos en Supervisor:

- Reporte AUX del agente en la página 301
- Reporte Asistencia del agente en la página 303
- Reporte Conteo de eventos Agente en la página 306
- Reporte Gráfico del tiempo empleado por el agente diariamente en la página 308
- Reporte Asistencia del grupo de agentes en la página 312
- Reporte Grupo de agentes en AUX en la página 314
- Reporte Resumen del grupo de agentes en la página 316
- Reporte Llamadas entrantes/salientes del agente en la página 321
- Reporte Conexión/desconexión del agente al sistema (skill) en la página 325
- Reporte Conexión/desconexión del agente al sistema (split) en la página 327
- Reporte Split/Skill del agente en la página 329
- Reporte Resumen del agente en la página 332
- Reporte Rastreo del agente por ubicación en la página 337

Ventana de selección del reporte Agente

La siguiente figura es un ejemplo de la ventana de selección del reporte Agente. Los reportes se explican en el mismo orden que el listado de la ventana.



Campos de entrada del reporte Agente

Los reportes de esta sección usan la ventana de selección del reporte Agente y los campos de entrada. La información específica de entrada se incluye con los reportes.

Campos de entrada del reporte agente

La siguiente tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada de los reportes históricos de agentes. No todos los reportes usan todos los campos; consulte la información para el reporte específico que usted está ejecutando con el fin de determinar lo que desea ver. Por ejemplo, usted puede ingresar un grupo de agentes, un nombre de agente o un Split/Skill para ejecutar el reporte.

Aquí se describen todos los posibles campos de esta ventana:

Campo	Definición
Agente	Ingrese el nombre del agente. El nombre del agente debe estar definido en el subsistema Diccionario; de otro modo, usted verá el número de identificación del agente.
Grupo de agentes	Ingrese el nombre apropiado del grupo. Es importante ingresar correctamente el nombre del grupo de agentes, ya que CMS no comprueba la existencia del nombre del grupo que ingresó en el subsistema Diccionario. Por lo tanto, si ingresa un nombre mal escrito, el reporte se ejecuta pero no contiene datos debido a que el grupo no existe. Usted debe ingresar el nombre correcto del grupo y volver a ejecutar el reporte.
Fecha (Intervalo)	Ingrese la fecha que desea que el reporte cubra: • Puede usar el mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02). • Puede usar un ajuste “-” basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer).
Fecha de conexión al sistema	Ingrese la fecha que desea que el reporte cubra. Esta es la fecha en la que se conectaron los agentes en el skill. • Puede usar el mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02). • Puede usar un ajuste “-” basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer).

Campo	Definición
Fecha (diariamente, semanalmente y mensualmente)	Ingrese las fechas para los días o las fechas de inicio para las semanas o los meses que desea que el reporte cubra. • Puede usar el mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02). • Puede usar un ajuste "-" basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer). También puede especificar un rango de fechas (por ejemplo, 0 a -7). • Se pueden separar elementos de entrada de datos individuales, usando punto y coma (por ejemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) y puede introducir rangos, colocando un guión entre las entradas (por ejemplo, 3/21/02-3/25/02). Para los reportes semanales y mensuales, al especificar un rango se generan todas las semanas y/o meses que comienzan en el rango. Cuando especifica una fecha para un reporte semanal, esa fecha o rango de fechas debe corresponder al día de inicio de la semana seleccionado en la ventana Configuración del sistema-Intervalos de almacenamiento. Si la fecha y el día no coinciden, aparece el mensaje No se encontraron los registros en la línea de estado. La fecha de inicio del mes debe ser el primer día del mes.
Horas (Intervalo)	Ingrese los intervalos que desea que cubra el reporte: • Puede usar el formato AM/PM (por ejemplo, 7:30AM-5:00PM). • Puede usar el formato de hora militar (por ejemplo, 7:30-17:00). • Se pueden separar los elementos de entrada de datos individuales, usando punto y coma (por ejemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) y se pueden introducir rangos, colocando un guión entre las entradas (por ejemplo, 3/21/02-3/25/02). Para los reportes semanales y mensuales, al especificar un rango se generan todas las semanas y/o meses que comienzan en el rango.
Destino	Elija un destino para el reporte. Se puede seleccionar **Ver reporte en pantalla** o **Imprimir reporte en** y luego usar el botón Seleccionar impresora para imprimir el reporte en cualquier impresora en Windows®. Aparece la impresora por defecto.

Reporte AUX del agente

El reporte AUX (Trabajo auxiliar) del agente se basa en los reportes Resumen del agente y Asistencia. Este reporte muestra el tiempo total con personal, el tiempo total de AUX y el tiempo de AUX para cada código de motivo de un agente.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte AUX del agente está disponible en versiones por intervalo, diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte AUX del agente se almacenan en las tablas hagent (intervalo), dagent (diario), wagent (semanal) y magent (mensual).
- Este reporte sólo está disponible cuando se han activado las funciones ACD y Selección de agente experto (EAS) en un servidor de comunicaciones.
- Debe usar Códigos de motivo AUX en el servidor de comunicaciones para que este reporte sea significativo.
- Este reporte usa la ventana de entrada de reportes del agente. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Agente en la página 298.

Descripción del reporte AUX del agente

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, Inicio de semana o Inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Nombre del agente	Nombre o identificación de acceso del agente. Usted puede efectuar esta selección en la ventana de entrada del reporte.	syn(LOGID)
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo (sólo para reportes por intervalo)	Intervalos dentro de la hora para los que el reporte muestra datos. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Tiempo presente	El tiempo total que el agente estuvo conectado (presente) durante el período especificado en cualquier Split/Skill. (No incluye el tiempo que el vínculo estuvo caído).	sum(TI_STAFFTIME)
Tiempo AUX	El tiempo total que el agente pasó en trabajo AUX en todos los Splits/Skills y en llamadas AUXIN/AUXOUT durante el período especificado.	sum(TI_AUXTIME)
Tiempo en 0	El tiempo que el agente pasó en AUX con el código de motivo 0 (cero). Es el tiempo en AUX del sistema para los servidores de comunicaciones que usan códigos de motivo AUX. Es igual a TI_AUXTIME para servidores de comunicaciones que no usan códigos de motivo AUX.	sum(TI_AUXTIME0)
Tiempo en 1...9	Tiempo que el agente pasó en AUX con cada uno de los códigos de motivo de 1 a 9.	sum(TI_AUXTIME1) ... sum(TI_AUXTIME9)

Reporte Asistencia del agente

El reporte Asistencia proporciona el tiempo total con personal, el tiempo de ACD, el tiempo de ACW, el tiempo de AUX, el tiempo en el estado de timbrado, el tiempo de extensión, el tiempo disponible y el número de llamadas manejadas por un agente durante el período especificado para todos los splits o skills a los que se conectó el agente.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Asistencia está disponible en versiones diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte de Asistencia del agente se almacenan en las tablas hagent (intervalo), dagent (diario), wagent y magent (mensual).
- El elemento del reporte Tiempo total de personal contiene otro tiempo (TI_OTHERTIME) que no aparece en el reporte, pero que puede hacer que los números no cuadren.
- Este reporte usa la ventana de entrada de reportes del agente. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Agente en la página 298.

Descripción del reporte Asistencia del agente

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Nombre del agente	Nombre o identificación de acceso del agente. Usted puede efectuar esta selección en la ventana de entrada del reporte.	syn(LOGID)
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Fecha, Inicio de semana o Inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo con personal	El tiempo total que el agente estuvo conectado (con personal) durante el período especificado en cualquier Split/Skill. (No incluye el tiempo que el vínculo estuvo caído).	sum(TI_STAFFTIME)
Tiempo ACD	El tiempo total que el agente pasó en todas las llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo durante el período especificado en cualquier Split/Skill.	sum(I_DA_ACDTIME)
Tiempo ACW	El tiempo total que el agente pasó en ACW durante el período especificado en cualquier Split/Skill para llamadas ACD y para llamadas de agente directo y también el tiempo en ACW no asociado con una llamada. También se incluye el tiempo en llamadas de extensión.	sum(I_DA_ACWTIME)
Tiempo de timbrado del agente	El tiempo total durante el intervalo de recolección en que el agente tuvo llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo timbrando. Si el agente contesta o efectúa otra llamada en lugar de contestar la llamada que timbra, I_RINGTIME deja de acumularse. RINGTIME es el tiempo que el abonado pasa timbrando y es independiente de la actividad del agente.	sum(I_RINGTIME)
Tiempo de entrada a la extn	El tiempo total que el agente pasó conversando en llamadas entrantes de extensión durante el período especificado.	sum(I_ACWINTIME + I_AUXINTIME), sum(<EXT_IN_TIME>
Tiempo de salida de la extn	El tiempo total que el agente pasó conversando en llamadas salientes de extensión durante el período especificado.	sum(I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME), sum< EXT_OUT_TIME>
Tiempo dispon.	El tiempo total durante el período especificado que el agente estuvo disponible para tomar llamadas ACD en cualquier Split/Skill.	sum(TI_AVAILTIME)
Tiempo AUX	El tiempo total que el agente pasó en trabajo AUX en todos los Splits/Skills y en llamadas AUXIN/AUXOUT durante el período especificado.	sum(TI_AUXTIME)
Llamadas ACD	Número total de llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo contestadas por el agente.	sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum(<TOTAL_ACDCALLS>)

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas de entrada a la extn	Número de llamadas entrantes de extensión completadas por el agente durante el período abarcado. Incluye llamadas recibidas mientras el agente estaba en los siguientes modos de trabajo: • Entrada automática o Entrada manual • Modo de ACW para llamadas ACD • Modo de ACW que no estuvo asociado con una llamada • Modo de trabajo AUX	sum(ACWINCALLS + AUXINCALLS) y sum(<EXT_CALL_IN>)
Llamadas de salida de la extn	Número de llamadas salientes de extensión que fueron completadas por el agente durante el período abarcado. Incluye llamadas originadas por el agente mientras estaba en los siguientes modos de trabajo: • Entrada automática o Entrada manual • Modo de ACW para llamadas ACD • Modo de ACW que no estuvo asociado con una llamada • Modo de trabajo AUX	sum(ACWOUTCALLS) + sum(AUXOUTCALLS), sum <EXT_CALL_OUT>

Reporte Conteo de eventos Agente

El reporte Conteo de eventos del agente muestra el número total de veces que un agente individual presionó una tecla Conteo de Eventos (mencionada a veces como Conteo de pulsaciones) para todos los splits/skills. Una tecla Conteo de Eventos puede representar cualquier evento de llamada, incluida una venta satisfactoria, una llamada desde una categoría demográfica o una respuesta a una promoción. CMS registra la ocurrencia de un evento cada vez que un agente presiona una tecla Conteo de eventos de la terminal de voz mientras está en una llamada de ACD o en ACW relacionada con la llamada. Las operaciones de esta función dependen de la administración de Conteo de pulsaciones en el servidor de comunicaciones.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Conteo de eventos está disponible en versiones por intervalo, diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Agente-Conteo de eventos se almacenan en las tablas hagent (intervalo), dagent (diario), wagent y magent (mensual).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Agente. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Agente en la página 298.

Descripción del reporte Conteo de eventos del agente

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, Inicio de semana o Inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Nombre del agente	Nombre o identificación de acceso del agente. Usted puede efectuar esta selección en la ventana de entrada del reporte.	syn(LOGID)

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Tiempo (sólo reportes por intervalo)	Intervalos dentro de la hora para los que el reporte muestra datos. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte. **Nota:** Es el intervalo para el cual se sumaron los conteos.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo que fueron contestadas por este agente durante el período especificado.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum(<TOTAL_ACDCALLS>)
Conteo de eventos 1…9	Número de usos de la tecla, de las diversas teclas de Conteo de Eventos, por parte de este agente durante el período especificado.	sum(EVENT1)…sum(EVENT9)

Reporte Gráfico del tiempo empleado por el agente diariamente

Este reporte muestra información histórica y estadísticas para el agente especificado.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte está disponible sólo en versión diaria.
- Este reporte está disponible para todas las versiones de servidor de comunicaciones. El contenido de este reporte depende de la versión del servidor de comunicaciones para la que se esté ejecutando.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Gráfico del tiempo empleado por el agente diariamente se almacenan en la tabla cagent (diaria).
- Los supervisores del centro de llamadas pueden usar este reporte para tener una idea de cuánto tiempo pasó un agente en llamadas ACD, en estado disponible, en ACW, en AUX, etc., para un determinado día. Este reporte permite al supervisor decir cuánto tiempo pasó el agente en estado del agente en AUX para cada código de motivo definido para este centro de llamadas.
- El siguiente ejemplo de este reporte muestra la información que contendrá para un servidor de comunicaciones con EAS.
- Este reporte está disponible solamente mediante la interfaz de Supervisor.
- Este reporte usa la ventana de entrada de reportes del agente. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Agente en la página 298.

Descripción del reporte Gráfico del tiempo empleado por el agente diariamente

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agente	Nombre (o identificación de conexión del agente si los nombres no han sido asignados en Diccionario) del agente.	syn(LOGID)
Fecha	Día para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
AVAIL	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en el estado disponible para llamadas ACD de Split/Skill o de agente directo en cualquier Split/Skill.	sum(TI_AVAILTIME)
ACD	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo hablando en llamadas ACD para el SPLIT.	sum (<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en trabajo posterior a la llamada (ACW). Esto incluye ACW para llamadas ACD de Split/Skill y ACW no asociado con la llamada.	sum(<TOTAL_I_ACWTIME>)
AUX	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en el estado de trabajo AUX en todos los Splits/Skills o en AUXINCALLS o AUXOUTCALLS.	sum(TI_AUXTIME)
RING	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente tuvo llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo timbrando.	sum(I_RINGTIME)

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Código de motivo 0	El tiempo que el agente pasó en AUX con código de motivo 0. Es el tiempo en AUX del sistema para los servidores de comunicaciones que usan códigos de motivo AUX. Es igual a TI_AUXTIME para servidores de comunicaciones que no usan códigos de motivo AUX. TI_ significa el tiempo que está almacenado sólo para el split o skill al que el agente esté conectado por más tiempo. Es necesario sumar el tiempo TI_ en los skills a los que se pueden conectar los agentes, en caso de que el orden de conexión cambie durante el intervalo de recolección.	sum(TI_AUXTIME0)
Códigos de motivo 1-9	El tiempo que el agente pasó en AUX con cada uno de los códigos de motivo de 1 a 9. TI_ significa el tiempo que se almacena sólo para el split o skill al que el agente se conecta por más tiempo. Es necesario sumar el tiempo TI_ en los skills a los que se pueden conectar los agentes, en caso de que el orden de conexión cambie durante el intervalo de recolección.	sum(TI_AUXTIME1-9)
Códigos de motivo 10-99	El tiempo que el agente pasó en AUX con los códigos de motivo de 10 a 99. TI_ significa el tiempo que se almacena sólo para el split o skill al que el agente se conecta por más tiempo. Es necesario sumar el tiempo TI_ en los skills a los que se pueden conectar los agentes, en caso de que el orden de conexión cambie durante el intervalo de recolección.	sum(TIAUXTIME_REMAINING)

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
OTHER	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo realizando otro trabajo en todos los splits/skills. TI_OTHERTIME se acumula durante el modo Entrada automática o Entrada manual, en que el agente puso alguna llamada en retención y no realizó ninguna otra acción, marcó para hacer una llamada o para activar una función, o una llamada de la extensión timbró sin ninguna otra actividad. TI_OTHERTIME se recolecta durante el período de tiempo posterior a la activación de la línea al servidor de comunicaciones o después de la conexión del agente y antes de que CMS reciba del servidor de comunicaciones una notificación del estado del agente. TI_ significa el tiempo que se almacena sólo para el split/skill al que ha estado conectado el agente por más tiempo. Es necesario sumar el tiempo TI_ en los splits/skills a los que se pueden conectar los agentes, en caso de que el orden de conexión cambie durante el intervalo de recolección.	sum(TI_OTHERTIME)

Reporte Asistencia del grupo de agentes

El reporte Asistencia del grupo de agentes resume el tiempo con personal, el tiempo de ACD, el tiempo de ACW, el tiempo de AUX, el tiempo en el estado de timbrado, el tiempo de extensión, el tiempo disponible y el número de llamadas manejadas por cada agente en un grupo de agentes durante el período especificado.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Asistencia del grupo de agentes está disponible en versiones diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Asistencia del grupo de agentes se almacenan en las tablas dagent (diaria), wagent (semanal) y magent (mensual).
- En los reportes, la columna Totales presenta los totales de todos los agentes del grupo que seleccionó. Las entradas de agentes individuales en este reporte muestran los totales de un agente determinado.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Agente. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Agente en la página 298.

Descripción del reporte Asistencia del grupo de agentes

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, Inicio de semana o Inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Grupo de agentes	Nombre del grupo de agentes. Usted puede efectuar esta selección en la ventana de entrada del reporte.	No hay elemento de la base de datos ni cálculo.
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Nombre del agente	Nombre o identificación de acceso del agente.	syn(LOGID)

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Identificación de acceso	Identificación de acceso asignado a cada agente.	LOGID
Agente	Nombre o identificación de acceso del agente.	LOGID
Tiempo con personal	El tiempo total que los agentes estuvieron conectados (con personal) durante el período especificado en cualquier Split/Skill. No incluye el tiempo que el vínculo estuvo caído.	sum(TI_STAFFTIME)
Tiempo ACD	El tiempo total que los agentes del grupo conversaron en todas las llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo durante el período especificado en cualquier Split/Skill.	I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME), sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
Tiempo de timbrado del agente	El tiempo total durante el intervalo de recolección en que los agentes tuvieron llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo timbrando. Si el agente contesta o efectúa otra llamada en lugar de contestar la llamada que timbra, I_RINGTIME deja de acumularse. RINGTIME es el tiempo que el abonado pasa timbrando y es independiente de la actividad del agente.	sum(I_RINGTIME)
Tiempo de entrada a la extn	El tiempo total que los agentes pasaron conversando en llamadas entrantes de extensión durante el período especificado.	I_ACWINTIME + I_AUXINTIME), sum(<EXT_IN_TIME>)
Tiempo de salida de la extn	El tiempo total que los agentes pasaron conversando en llamadas salientes de extensión durante el período especificado.	I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME), sum(<EXT_OUT_TIME>)
Tiempo dispon.	El tiempo total que los agentes estuvieron disponibles para tomar llamadas ACD en cualquier Split/Skill durante el período especificado.	sum(TI_AVAILTIME)
Tiempo AUX	El tiempo total que los agentes pasaron en trabajo AUX en todos los Splits/Skills o en llamadas AUXIN/AUXOUT durante el período especificado.	sum(TI_AUXTIME)
Llamadas ACD	Número total de llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo que fueron contestadas por los agentes de este grupo y que se completaron durante el período especificado.	sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum(<TOTAL_ACDCALLS>)

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas de entrada a la extn	Número de llamadas entrantes de extensión que fueron completadas por el agente durante el período abarcado. Incluye llamadas recibidas mientras el agente estaba en los siguientes modos de trabajo: • Entrada automática o Entrada manual • Modo de ACW para llamadas ACD • Modo de ACW que no estuvo asociado con una llamada • Modo de trabajo AUX	sum(ACWINCALLS + <EXT_CALL_IN>)
Llamadas de salida de la extn	Número de llamadas salientes de extensión que fueron efectuadas por el agente durante el período abarcado. Incluye llamadas originadas por el agente mientras estaba en los siguientes modos de trabajo: • Entrada automática o Entrada manual • Modo de ACW para llamadas ACD • Modo de ACW que no estuvo asociado con una llamada • Modo de trabajo AUX	sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS) sum(<EXT_CALL_OUT>)

Reporte Grupo de agentes en AUX

El reporte Grupo de agentes en AUX muestra el tiempo total con personal, el tiempo total de AUX y el tiempo de AUX para cada código de motivo para todos los agentes en un grupo de agentes.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Grupo de agentes en AUX está disponible en versiones diarias, semanales y mensuales.
- Este reporte está disponible para todas las versiones de servidor de comunicaciones. El contenido de este reporte depende de la versión del servidor de comunicaciones para la que se esté ejecutando.

- Los elementos de la base de datos para el reporte Asistencia del grupo de agentes se almacenan en las tablas dagent (diario), wagent (semanal) y magent (mensual).
- Debe tener Códigos de motivo AUX activados en el servidor de comunicaciones para que este reporte sea significativo.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Agente. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Agente en la página 298.

Descripción del reporte Grupo de agentes en AUX

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, Inicio de semana o Inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Fecha	Día para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
Grupo de agentes	Nombre del grupo de agentes. Usted puede efectuar esta selección en la ventana de entrada del reporte.	No hay elemento de la base de datos ni cálculo.
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Agente	Nombre o identificación de acceso del agente.	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Nombre o identificación de acceso del agente.	LOGID
Tiempo con personal	El tiempo total que los agentes estuvieron conectados (con personal) durante el período especificado en cualquier Split/Skill. No incluye el tiempo que el vínculo estuvo caído.	sum(TI_STAFFTIME)
Tiempo AUX	El tiempo total que los agentes pasaron en trabajo AUX en todos los Splits/Skills durante el período especificado.	sum(TI_AUXTIME)

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo en 0	El tiempo que el agente pasó en AUX con el código de motivo 0 (cero). Es el tiempo en AUX del sistema para los servidores de comunicaciones que usan códigos de motivo AUX. Es igual a TI_AUXTIME para servidores de comunicaciones que no usan códigos de motivo AUX.	sum(TI_AUXTIME0)
Tiempo en 1- 9	El tiempo que el agente pasó en AUX con cada uno de los códigos de motivo de 1 a 9.	sum(TI_AUXTIME1) **...** sum(TI_AUXTIME9)
Tiempo en 10-99	Tiempo que el agente pasó en códigos de motivo AUX 10-99.	TIAUXTIME_REMAINING

Reporte Resumen del grupo de agentes

El reporte Resumen del grupo de agentes resume las actividades diarias de todos los agentes dentro de un grupo específico. Los agentes en un grupo pueden compartir características comunes, tales como estar contratados recientemente o ser trabajadores excepcionales, o pueden simplemente ser parte de una subdivisión más administrable de un skill. Puede usar este reporte para comparar individuos dentro de un grupo. Este reporte lista los totales de todos los agentes del grupo sumando todos los Splits/Skills a los que el agente se conectó durante el período abarcado en el reporte. Este reporte también contiene información acerca de la ocupación general del grupo de agentes seleccionado, expresada como un porcentaje, con o sin ACW.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Resumen del grupo de agentes está disponible en versiones diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte de Asistencia del grupo de agentes se almacenan en las tablas dagent (diario), wagent (semanal) y magent (mensual).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Agente. Seleccione un grupo de agentes que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Agente en la página 298.

Descripción del reporte Resumen del grupo de agentes

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, inicio de semana o inicio de mes	Día, semana o mes en el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
Grupo de agentes	Nombre del grupo de agentes. Usted puede efectuar esta selección en la ventana de entrada del reporte.	No hay elemento de la base de datos ni cálculo.
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Nombre del agente	Nombre o identificación de acceso del agente.	syn(LOGID)
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo que fueron contestadas por el agente y que se completaron durante el intervalo. Este total también incluye O_ACDCALLS si cuenta con la aplicación Administración de llamadas salientes de ASAI. (O_ACDCALLS es el número de ACDCALLS que fueron hechas por un adjunto [marcación predictiva]).	sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum<TOTAL_ACDCALLS>
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio que el agente pasó conversando en llamadas ACD (incluidas las llamadas de agente directo) y que se completaron durante el período abarcado.	sum(TOTAL_ACDTIME)/ sum(TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_SUM>
Tiempo prom. de ACW	El tiempo promedio que el agente pasó en ACW para llamadas ACD durante el período abarcado. Incluye actividades de llamada de agente directo.	sum(TOTAL_ACWTIME)/ sum(TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_SUM>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
% Ocupación del agente con ACW	La ocupación general del grupo de agentes seleccionado, expresado como porcentaje, incluyendo el tiempo del grupo empleado en el trabajo posterior a la llamada.	– 100 * (sum[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACWTIME]) / (sum[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])
% Ocupación del agente con/sin ACW	La ocupación general del grupo de agentes seleccionado, expresada como porcentaje, sin incluir el tiempo del grupo empleado en el trabajo posterior a la llamada.	– 100 * (sum[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME]) / (sum[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])
Llamadas de entrada a la extn	Número de llamadas entrantes de extensión que fueron completadas por el agente durante el período abarcado. Incluye llamadas recibidas mientras el agente estaba en los siguientes modos de trabajo: ● Entrada automática o Entrada manual ● Modo de ACW para llamadas ACD ● Modo de ACW que no estuvo asociado con una llamada ● Modo de trabajo AUX	sumACWINCALLS + AUXINCALLS), sum <EXT_CALL_IN>
Tiempo prom. de entrada a la extn	El tiempo promedio de las llamadas entrantes de extensión del agente.	sumACWINTIME + AUXINTIME)/ sumACWINCALLS + AUXINCALLS), <AVG_TALK_TIME_IN_SUM>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas de salida de la extn	Número de llamadas salientes de extensión que fueron completadas por el agente durante el período abarcado. Incluye llamadas originadas por el agente mientras estaba en los siguientes modos de trabajo: • Entrada automática o Entrada manual • Modo de ACW para llamadas ACD • Modo de ACW que no estuvo asociado con una llamada • Modo de trabajo AUX	sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), sum<EXT_CALL_OUT>
Tiempo prom. de salida de la extn	Duración promedio de las llamadas salientes de extensión del agente.	sum(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME) / sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <AVG_TALK_TIM_OUT_SUM>
Tiempo ACD	El tiempo total que el agente pasó conversando en todas las llamadas ACD durante el período.	sum(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME), sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)
Tiempo ACW	El tiempo total que el agente pasó en ACW para llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo y también el tiempo en ACW no asociado con una llamada. Incluye el tiempo en llamadas de extensión.	sum(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME) sum(<TOTAL_I_ACWTIME>)
Tiempo de llamado del agente	El tiempo total que el agente pasó con llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo timbrando.	sum(_RINGTIME)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Otra hora	El tiempo que el agente pasó realizando otro trabajo en todos los Splits/Skills. Los agentes realizan otro trabajo durante el estado Entrada automática o Entrada manual si: • Pusieron alguna llamada en retención mientras no realizan ninguna otra actividad • Marcan para hacer una llamada o para activar una característica. • Tienen una señal de llamada personal sin ninguna otra actividad Las posiciones de agente aparecen como OTHER directamente después de que se active el enlace al servidor de comunicaciones y directamente después de que los agentes se conecten y antes de que se notifique a CMS el estado de trabajo del agente.	sum(TI_OTHERTIME)
Tiempo AUX	El tiempo total que los agentes pasaron en trabajo AUX en todos los Splits/Skills o en llamadas AUXIN/AUXOUT durante el período especificado.	sum(TI_AUXTIME)
Tiempo dispon.	El tiempo total que el agente pasó esperando una llamada ACD en cualquier Split/Skill.	sum(TI_AVAILTIME)
Tiempo con personal	El tiempo total que los agentes estuvieron conectados (con personal) durante el período especificado en cualquier Split/Skill. No incluye el tiempo que el vínculo estuvo caído.	sum(TI_STAFFTIME)

Reporte Llamadas entrantes/salientes del agente

El reporte Llamadas entrantes/salientes del agente es un desglose detallado de las llamadas entrantes y salientes manejadas por un agente. El reporte suma el total de todos los splits o skills a los que el agente se conectó durante el período especificado.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte está disponible en versiones por intervalo, diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Llamada entrante/saliente del agente se almacenan en las tablas hagent (intervalo), dagent (diario), wagent (semanal) y magent (mensual).
- Debe tener la aplicación Administración de llamadas salientes de ASAI para que los datos aparezcan en las columnas ACD saliente.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Agente. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Agente en la página 298.

Descripción del reporte Llamadas entrantes/salientes del agente

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agente	Nombre o identificación de acceso del agente. Usted puede efectuar esta selección en la ventana de entrada del reporte.	syn(LOGID)
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	sum(ACD)
Hora (solo reportes por intervalo)	Intervalos dentro de la hora para los que el reporte muestra datos. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, inicio de semana o inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Llamadas entrantes ACD	Número total de todas las llamadas ACD entrantes contestadas por este agente y que se completaron durante el período especificado.	(sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS - O_ACDCALLS)), <INBOUND_ACDCALLS>
Tiempo prom. de ACD entrante	Duración promedio de todas las llamadas ACD entrantes contestadas por este agente y que se completaron durante el período especificado.	sum(ACDTIME+ DA_ACDTIME- O_ACDTIME)/sum(ACDCALLS+ DA_ACDCALLS- O_ACDCALLS)
Tiempo prom. de ACW (ACD entrante)	Duración promedio de todas las sesiones de ACW de este agente para llamadas ACD entrantes y que se completaron durante el período especificado. Incluye actividades de llamada de agente directo.	sum(ACWTIME + DA_ACWTIME - O_ACWTIME)/ sum(ACDCALLS+ DA_ACDCALLS- OACDCALLS)
Llamadas salientes de ACD	Número total de todas las llamadas ACD salientes para este agente y que se completaron durante el período especificado.	sum(O_ACDCALLS)
Tiempo prom. de ACD saliente	Duración promedio de todas las llamadas ACD salientes para este agente y que se completaron durante el período especificado.	sum(O_ACDTIME) / sum(O_ACDCALLS)
Tiempo prom. de ACW (ACD saliente)	Duración promedio de todas las sesiones de ACW de este agente para llamadas ACD salientes y que se completaron durante el período especificado. Incluye actividades de llamada de agente directo.	sum(O_ACWTIME) / sum(O_ACDCALLS)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas de entrada a la extn	Número de llamadas entrantes de extensión que fueron completadas por el agente durante el período abarcado. Incluye llamadas recibidas mientras el agente estaba en los siguientes modos de trabajo: • Entrada automática o Entrada manual • Modo de ACW para llamadas ACD • Modo de ACW que no estuvo asociado con una llamada • Modo de trabajo AUX	sum(ACWINCALLS + AUXINCALLS), sum<EXT_CALL_IN>
Tiempo prom. de entrada a la extn	Duración promedio de las llamadas entrantes de extensión de este agente.	sum((ACWINTIME + AUXINTIME) / sum(ACWINCALLS + AUXINCALLS))
Llamadas de salida de la extn	Número de llamadas salientes de extensión que fueron completadas por el agente durante el período abarcado. Incluye llamadas originadas por el agente mientras estaba en los siguientes modos de trabajo: • Entrada automática o Entrada manual • Modo de ACW para llamadas ACD • Modo de ACW que no estuvo asociado con una llamada • Modo de trabajo AUX	sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), sum<EXT_CALL_OUT>
Tiempo prom. de salida de la extn	Duración promedio de las llamadas salientes de extensión de este agente.	sum(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME)/ sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS)
Llamadas de salida de la extn externa	Número de llamadas salientes de extensión que fueron efectuadas por este agente a una ubicación fuera del servidor de comunicaciones durante sesiones de ACW y de trabajo AUX. (No incluye DA_ACWOFFCALLS).	sum(ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom fuera de la extn externa	Duración promedio de las llamadas de este agente a una ubicación fuera del servidor de comunicaciones durante sesiones de ACW o de trabajo AUX.	sum(ACWOUTOFFTIME + AUXOUTOFFTIME)/ sum(ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS)
Ayuda	Número de llamadas que fueron remitidas al supervisor por este agente durante el período especificado.	sum(AYUDA)
Trans. de salida	El número de llamadas transferidas por este agente a otro destino durante el período especificado.	sum(TRANSFERIDO)

Reporte Conexión/desconexión del agente al sistema (skill)

El reporte Conexión/desconexión del agente al sistema (skill) muestra las veces que los agentes de un determinado skill se conectaron y desconectaron, los códigos de motivo asociados con la desconexión (si hay alguno) y los skills con los que los agentes se conectaron y desconectaron.

Información que debe conocer acerca de este reporte

Si tiene un servidor de comunicaciones con la función EAS activada, verá el reporte que aparece en esta sección. La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este nuevo reporte proporciona códigos de motivo de desconexión.
- Este nuevo reporte muestra hasta 15 skills.
- Este nuevo reporte se puede personalizar para que muestre más o menos skills y para que agregue niveles de skill directamente al servidor CMS.
- El reporte Acceso/desconexión del sistema (skill) está disponible sólo en versión diaria.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Agente - Resumen del grupo se almacenan en la tabla haglog.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Agente. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Agente en la página 298.

Descripción del reporte Conexión/desconexión del agente al sistema (skill)

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha	Fecha para la que se ejecutó el reporte. El reporte muestra datos para agentes que se conectaron en esta fecha.	ROW_DATE
Skill	Nombre o número del skill (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	syn(SPLIT)
Extn	Extensión a la que se conectó el agente.	EXTN

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Hora de conexión	Hora a la que el agente se conectó con el conjunto de skills dado.	LOGIN
Hora de desconexión	Hora a la que el agente se desconectó o fue desconectado del conjunto de skills dado.	LOGOUT
Fecha de desconex.	Fecha en la que el agente se desconectó desde el conjunto de skills dado.	LOGOUT_DATE
Motivo de desconex.	Motivo para la desconexión.	LOGOUTREASON
Skills 1 a 15	Primeros 15 skills con los que se conectó el agente.	SPLIT, LOGONSKILL2-15

Reporte Conexión/desconexión del agente al sistema (split)

El reporte Agente-Conexión/desconexión por split muestra las horas de conexión y desconexión del agente para agentes de un split en un día especificado.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte está disponible sólo en la versión diaria.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Conexión/desconexión del agente al sistema (split) se almacenan en la tabla haglog.
- Este reporte aparece para los servidores de comunicación sin EAS.
- Este reporte acepta números split del 1 al 600 cuando el servidor de comunicaciones es una versión más reciente.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Agente. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Agente en la página 298.

Descripción del reporte Conexión/desconexión del agente al sistema (Split)

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha	Día para el que el reporte muestra datos. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Split	Nombre o número del split (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	syn(SPLIT)
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Nombre del agente	Nombre o identificación de acceso del agente.	syn(LOGID)
Extn	Extensión medida a la que se conectó el agente.	EXTN

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Hora de acceso	Hora a la que el agente se conectó a este split.	LOGIN
Hora de desconexión	Hora a la que el agente se desconectó de este split.	LOGOUT
Fecha de desconexión	Fecha en la que el agente se desconectó de este split.	LOGOUT_DATE

Reporte Split/Skill del agente

El reporte Split/Skill del agente muestra el rendimiento de un determinado agente por split o skill.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Split/Skill del agente está disponible en versiones por intervalo, diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Split/Skill del agente se almacenan en las tablas hagent (intervalo), dagent (diario), wagent (semanal) y magent (mensual).
- Cada fila en el reporte muestra el total durante el tiempo especificado para un determinado Split/Skill al que el agente estuvo conectado. Sin embargo, la fila Totales muestra los totales por día para todos los splits o skills de este agente.
- Los tiempos de conversación aparecen como totales, no como promedios.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Agente. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Agente en la página 298.

Descripción del reporte Split/Skill del agente

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, inicio de semana o inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Agente	Nombre o identificación de acceso del agente. Usted puede efectuar esta selección en la ventana de entrada del reporte.	syn(LOGID)
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Hora (sólo para reportes por intervalo)	Intervalos dentro de la hora para los que el reporte muestra datos. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Split/Skill	Nombre o número de los Splits/Skills a los que se conectó el agente durante el período especificado y para los que aparecen datos.	syn(SPLIT)
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo que fueron contestadas por el agente. Este total también incluye llamadas ACD salientes (O_ACDCALLS) si cuenta con la aplicación Administración de llamadas salientes en ASAI. (O_ACDCALLS es el número de ACDCALLS que fueron hechas por un adjunto [marcación predictiva]).	(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), <TOTAL ACDCALLS>
Tiempo ACD	El tiempo total que un agente conversó en llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo para el Split/Skill.	(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME), <TOTAL I_ACDTIME>
Tiempo ACW	El tiempo total que el agente pasó en ACW asociado con llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo y en ACW no asociado con una llamada durante el intervalo del reporte.	(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME), <TOTAL_ACWTIME>
Llamadas de entrada a la extn	Número de llamadas entrantes de extensión que fueron completadas por el agente durante el período abarcado. Incluye llamadas recibidas mientras el agente estaba en los siguientes modos de trabajo: • Entrada automática o Entrada manual • Modo de ACW para llamadas ACD • Modo de ACW que no estuvo asociado con una llamada • Modo de trabajo AUX	ACWINCALLS + AUXINCALLS, <EXT_CALL_IN>
Tiempo de entrada a la extn	El tiempo total que el agente pasó conversando en llamadas entrantes de extensión durante el período del reporte.	I_ACWINTIME + I_AUXINTIME, <EXT_IN_TIME>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas de salida de la extn	Número de llamadas salientes de extensión que fueron completadas por el agente durante el período abarcado. Incluye llamadas originadas por el agente mientras estaba en los siguientes modos de trabajo: • Entrada automática o Entrada manual • Modo de ACW para llamadas ACD • Modo de ACW que no estuvo asociado con una llamada • Modo de trabajo AUX	ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS, <EXT_CALL_OUT>
Tiempo de salida de la extn	El tiempo total que el agente pasó en llamadas salientes de extensión durante el período del reporte.	I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME, <EXT_OUT_TIME>
Ayuda	Número de veces que el supervisor del Split/Skill fue llamado por el agente que estaba en una llamada ACD de Split/Skill o de agente directo o en ACW relacionado con una llamada.	AYUDA
Llamadas retenidas	Número de llamadas que el agente puso en retención. Son las llamadas que el agente puso en retención.	HOLDCALLS
Tiempo total de retención	El tiempo total que las llamadas estuvieron en retención para este agente. Esto incluye a todos los abonados.	HOLDTIME
Trans. de salida	El número de veces que un agente completó una transferencia (cualquier llamada transferida).	TRANSFERRED

Reporte Resumen del agente

Visión general

El reporte Resumen del agente muestra las actividades y el rendimiento de un determinado agente para todos los splits o skills de los que el agente es miembro. Representa los totales durante el período especificado para todos los splits o skills a los que se conectó el agente. Este reporte también incluye información acerca de grado de ocupación del agente, expresado como porcentaje del tiempo de trabajo total, con o sin ACW.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Resumen del agente está disponible en versiones por intervalo, diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Resumen del agente se almacenan en las tablas hagent (intervalo), dagent (diario), wagent (semanal) y magent (mensual).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Agente. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Agente en la página 298.

Descripción del reporte Resumen del agente

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, Inicio de semana o Inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Agente	Nombre o identificación de acceso del agente. Usted puede efectuar esta selección en la ventana de entrada del reporte.	syn(LOGID)

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo (sólo para reportes por intervalo)	Intervalos dentro de la hora para los que el reporte muestra datos. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte. La hora aparece en el formato hh:mm:ss (hora/minuto/segundo).	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD y de llamadas de agente directo que fueron contestadas por el agente. Este total también incluye O_ACDCALLS si cuenta con la aplicación Administración de llamadas salientes de ASAI. (O_ACDCALLS es el número de ACDCALLS que fueron hechas por un adjunto [marcación predictiva]).	sum(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), sum(<TOTAL_ACDCALLS>)
Tiempo prom. de ACD	Duración promedio de llamadas ACD de este agente (incluidas las llamadas de agente directo) durante el período abarcado.	sum(TOTAL_ACDTIME)/ sum(TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_SUM>
Tiempo prom. de ACW	Duración promedio de sesiones de Trabajo posterior a la llamada (ACW) para este agente. Incluye actividades de llamada de agente directo.	sum(TOTAL_ACWTIME)/ sum(TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_SUM>
% Ocup de agente c/ACW	El porcentaje de ocupación del agente en el cual el tiempo del agente en trabajo posterior a una llamada se considera tiempo de trabajo.	100 * (sum[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACWTIME]) / (sum[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])
% Ocup de agente s/ACW	El porcentaje de ocupación de agente en el cual el tiempo del agente en trabajo posterior a una llamada se considera tiempo libre.	100 * (sum[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME]) / (sum[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas de entrada a la extn	Número de llamadas entrantes de extensión que fueron completadas por el agente durante el período abarcado. Incluye llamadas recibidas mientras el agente estaba en los siguientes modos de trabajo: • Entrada automática o Entrada manual • Modo de ACW para llamadas ACD • Modo de ACW que no estuvo asociado con una llamada • Modo de trabajo AUX	sum(ACWINCALLS + <EXT_CALL_IN>)
Tiempo prom. de entrada a la extn	Duración promedio de las llamadas entrantes de extensión de este agente.	sum(ACWINTIME + AUXINTIME)/ sum(ACWINCALLS + AUXINCALLS), <AVG_TALK_TIME_IN_SUM>
Llamadas de salida de la extn	Número de llamadas salientes de extensión que fueron efectuadas por el agente durante el período abarcado. Incluye llamadas originadas por el agente mientras estaba en los siguientes modos de trabajo: • Entrada automática o Entrada manual • Modo de ACW para llamadas ACD • Modo de ACW que no estuvo asociado con una llamada • Modo de trabajo AUX	sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS) sum(<EXT_CALL_OUT>)
Tiempo prom. de salida de la extn	Duración promedio de las llamadas salientes de extensión de este agente.	sum(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME)/ sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <AVG_TALK_TIME_OUT_SUM>
Tiempo ACD	El tiempo que este agente pasó en llamadas ACD (incluidas las llamadas de agente directo) durante el intervalo del reporte.	sum(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME), sum(<TOTAL_I_ACDTIME>)

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo ACW	Cantidad de tiempo que el agente pasó trabajando en actividades relacionadas con la llamada (es decir, actividades de ACW). Incluye actividades de ACW de agente directo durante el intervalo del reporte.	sum(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME), sum(<TOTAL_I_ACWTIME>)
Tiempo de timbrado del agente	El tiempo que el agente tuvo llamadas ACD de split/skill y de agente directo timbrando. Si el agente contesta o efectúa otra llamada en lugar de contestar la llamada que timbra, I_RINGTIME se detiene. Se aplica sólo a servidores de comunicaciones con estado de timbrado.	sum(I_RINGTIME)
Otra hora	El tiempo que el agente pasó realizando otro trabajo en todos los splits/skills. Para los servidores de comunicaciones, los agentes hacen otro trabajo mientras están en Entrada automática (AI) o Entrada manual (MI) si: • Pusieron alguna llamada en retención mientras no realizan ninguna otra actividad • Marcan para hacer una llamada o para activar una característica. • Tienen una señal de llamada personal sin ninguna otra actividad	sum(TI_OTHERTIME)
Tiempo AUX	El tiempo total que los agentes pasaron en trabajo AUX en todos los Splits/Skills o en llamadas AUXIN/AUXOUT durante el período especificado.	sum(TI_AUXTIME)
Tiempo dispon.	El tiempo total que los agentes estuvieron disponibles para tomar llamadas ACD en cualquier Split/Skill durante el período especificado.	sum(TI_AVAILTIME)
% Skills disponibles	La disponibilidad de un agente en todos los skills asignados. Este valor se usa principalmente para determinar si el agente tiene una reserva automática a través de la función Optimizador de nivel de servicio.	PERCENT_SK_AVAIL

Campo	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo con personal	El tiempo total que los agentes estuvieron conectados (con personal) durante el período especificado en cualquier Split/Skill. No incluye el tiempo que el vínculo estuvo caído.	sum(TI_STAFFTIME)
Trans. de salida	Número de llamadas transferidas por este agente a otro destino. Para los servidores de comunicaciones, esto registra todas las llamadas que fueron transferidas.	sum(TRANSFERRED)
Llamadas retenidas	Número de llamadas que el agente puso en retención. Para los servidores de comunicaciones, son todas las llamadas que el agente puso en retención.	sum(HOLDCALLS)
Tiempo prom. de retenc	Cantidad de tiempo promedio que las llamadas estuvieron en retención.	sum(HOLDTIME) / sum(HOLDCALLS), <AVG_HOLD_TIME_SUM>

Reporte Rastreo del agente por ubicación

El reporte Rastreo de agente por ubicación lista todas las actividades del agente y la hora en que ocurrieron, mediante la ID de ubicación del agente. Esta información puede ser útil al evaluar qué tan bien está aprovechando el tiempo cada agente.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Consulte Estados de troncales, skill y agentes en la página 37 para obtener una lista de los estados del agente.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Rastreo del agente por ubicación se almacenan en la tabla ag_actv.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Agente. Seleccione un agente que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Agente en la página 298.

Descripción del reporte Rastreo de agente por ubicación

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Agente	Nombre o identificación de acceso del agente. Usted puede efectuar esta selección en la ventana de entrada del reporte.	syn(LOGID)
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Fecha	Día en que se registró el evento (cambio de estado).	ROW_DATE
Hora	Hora del día en que se inició el evento.	EVENT_TIME

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Secuencia	Número de secuencia del evento. A los eventos del agente que ocurren en el mismo segundo se les asignan números de secuencia ascendente, de modo que el orden en que ocurrieron pueda determinarse.	WMODE_SEQ
Identificación de ubicación	La o las identificaciones de ubicación asociadas con el agente. Esta ID no está asociada con el agente personalmente, sino más bien con la terminal a la cual está conectado el agente. También está asociada con una identificación de ubicación de red de puerto en el servidor de comunicaciones. Si la opción de Rastreo de sitio de agente no está disponible en su sistema, el campo no mostrará los datos significativos.	LOC_ID
Motivo de desconex.	Código de motivo que el agente introdujo al desconectarse. El código de motivo 0 (cero) indica que el agente forzó una desconexión sin introducir un código de motivo o que el sistema desconectó al agente.	syn(LOGOUTREASON)
Motivo AUX	Código de motivo que el agente introdujo al cambiar a modo de trabajo AUX. El código de motivo 0 (cero) indica que el agente no ingresó un código de motivo o que el sistema puso al agente en modo de trabajo AUX.	syn(AUXREASON)
Estado	Estado actual de trabajo del agente. Un agente puede estar en cualquiera de los siguientes estados: LOGON, LOGOFF, ACDIN, ACDOUT, ACW, ACWIN, ACWOUT, AUX, AUXIN, AUXOUT, AVAILABLE, DACDIN, DACDOUT, DACW, DACWIN, DACWOUT, or UNKNOWN.	WORKMODE y DIRECTION
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill al que se conectó el agente o para el que el agente manejó una llamada.	syn(SPLIT)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Hora	Cantidad de tiempo transcurrido en el estado. Aparece en minutos y segundos (mm:ss).	DURATION
Retenida	El agente puso la llamada actual en retención. Son las llamadas que el agente puso en retención.	CALLER_HOLD
Grab.	Indica si el agente se reconectó a la llamada (por ejemplo, si el agente puso una llamada en retención y luego la recuperó desde retención).	RECONNECT
Llamada maliciosa	El agente activó el rastreo de llamada maliciosa.	MCT
Liberadas	El agente liberó la llamada ACD. Esto es verdadero siempre para las llamadas ACD que el agente transfirió o puso en conferencia.	AGT_RELEASED
Abonado que llama	Identificación del abonado. Es el ANI/SID para servidores de comunicaciones con entrega de ISDN ANI. De otro modo, es la extensión o la ubicación de los equipos de la troncal que identifican el origen de la llamada.	CALLING_PTY
Código identificador de llamada	Código identificador de llamada que el agente introdujo para la llamada.	WORKCODE
Dígitos marcados	Dígitos que el agente marcó para originar una llamada. No se incluyen códigos de acceso a troncales, códigos de acceso a características ni códigos de cuenta y autorización.	DIGITS_DIALED
Ayuda	El agente solicitó ayuda del supervisor. Se activa al presionar el botón ASSIST.	ASSIST_ACTV
Conf.	El agente activó una conferencia.	CONFERENCE
Trans. de salida	El agente transfirió la llamada (todas las llamadas).	TRANSFERRED

Otros reportes

Esta sección describe otros reportes.

Información general acerca de otros reportes

Cuál es el contenido de otro reporte

Otros reportes de Supervisor proporcionan acceso a información específica acerca de los registros de llamada y códigos identificadores de llamada.

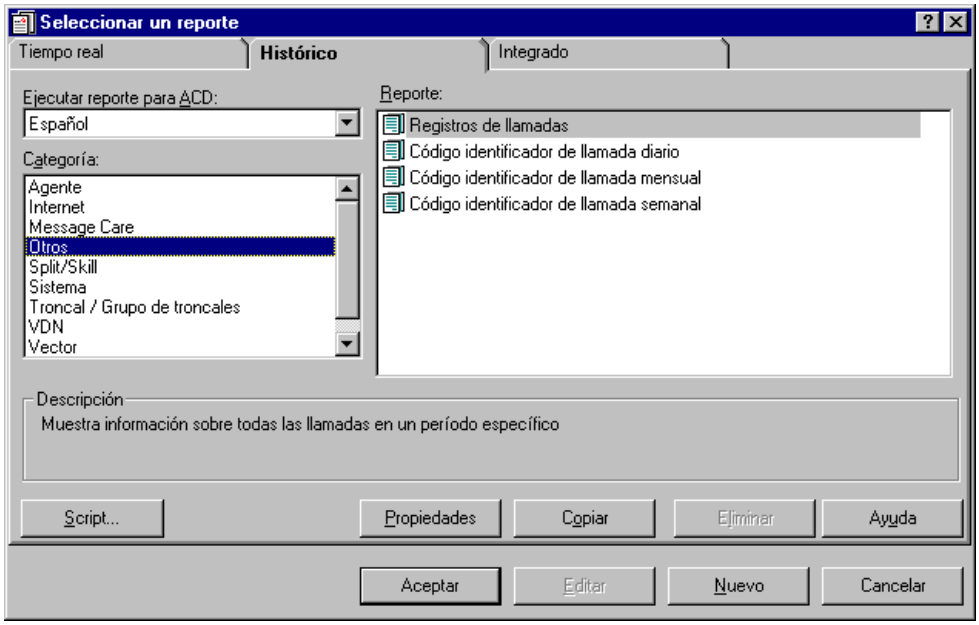
Organización de otros reportes

La siguiente lista muestra la forma en que se organizan los reportes Registro de llamadas y Códigos identificadores de llamadas en Supervisor:

- Reporte Registro de llamadas en la página 342
- Reporte Código identificador de llamada en la página 348

Ventana de selección de otros reportes

La siguiente figura es un ejemplo de la ventana de selección de otros reportes. Los reportes se explican en el mismo orden que el listado de la ventana.



Reporte Registro de llamadas

El reporte Registro de llamadas le permite ver la información seleccionada acerca de cada llamada. Por ejemplo, puede tener un abonado que se queje de haber sido puesto tres veces en retención y luego transferido. Este reporte le da este tipo de información acerca de una llamada.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Registro de llamadas le permite ver la información acerca de determinadas llamadas. Cada llamada se representa mediante uno o más registros, debido a que se crea un nuevo registro cada vez que la llamada se pone en conferencia o se transfiere. Sin embargo, todos los registros para una determinada llamada tienen el mismo identificador de llamada, de manera que usted sepa que los registros representan la misma llamada.
- Con los registros de llamadas, la llamada se rastrea hasta que se transfiere o se pone en conferencia. Al producirse una conferencia o una transferencia, se genera un nuevo registro de llamada para la llamada.
- El reporte estándar Registro de llamadas se entrega como modelo para reportes de registros de llamadas personalizados. La mayor parte de la generación de reportes de los registros de llamadas debe efectuarse a partir de reportes Diseñador adaptados a sus necesidades.
- Si personaliza el reporte Registro de llamadas históricas con el Diseñador de reportes, el campo de reporte Disposición mostrará los valores numéricos para DISPOSICIÓN y no los nombres de estado. Consulte el documento *Elementos de la base de datos y cálculos de Avaya Call Management System* para obtener más información.
- Consulte el documento *Elementos de la base de datos y cálculos de Avaya Call Management System* para obtener una lista completa de los elementos históricos de la base de datos de registros de llamadas.
- Los registros de llamadas se limitan a 5000 registros.
- Para proteger el procesamiento en tiempo real en CMS, los registros de llamadas internas solo se pueden recolectar si el tráfico del centro de llamadas es inferior a 400 llamadas en 20 minutos.
- La tabla call_rec incluye muchos elementos que no se muestran en el reporte estándar.
- Este reporte le proporciona información acerca de llamadas específicas. Se basa sólo en las fechas y horas de inicio y finalización que usted ingresó.
- Los elementos de la base de datos del reporte Registro de llamadas se almacenan en la tabla call_rec.

Campos de entrada del reporte Registro de llamadas

La siguiente tabla describe los campos de la ventana de entrada. Usted debe completar la ventana para ejecutar el reporte.

Campo	Definición
Fecha de inicio	Ingrese la fecha desde la que desea que se inicie el período de generación de reportes. El reporte se ejecuta para todas las llamadas contestadas por la ACD desde la Fecha de inicio y la Hora de inicio hasta la Fecha de finalización y la Hora de finalización.
Hora de inicio	Ingrese la hora desde la que desea que se inicie el período de generación de reportes. Use cualquiera de los siguientes formatos: • AM/PM (por ejemplo, 7:30AM o 5:00PM) • Notación de 24 horas (por ejemplo, 7:30 ó 17:00)
Fecha de finalización	Ingrese la fecha hasta la que desea ejecutar el reporte. El reporte se ejecuta para todas las llamadas contestadas por la ACD desde la Fecha de inicio y la Hora de inicio hasta la Fecha de finalización y la Hora de finalización.
Hora de finalización	Ingrese la hora a la que desea que finalice el reporte. Use cualquiera de los siguientes formatos: • AM/PM (por ejemplo, 7:30AM o 5:00PM) • Notación de 24 horas (por ejemplo, 7:30 ó 17:00)
Destino	Elija un destino para el reporte. Puede seleccionar **Ver reporte en pantalla** o **Imprimir reporte en** y luego usar el botón Seleccionar impresora para imprimir el reporte en cualquier impresora de Windows. Aparece la impresora predeterminada.

Descripción del reporte Registro de llamadas

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
ACD	Número de ACD que manejó esta llamada.	syn(ACD)
Identificación de llamada	Número único asignado a esta llamada y a todos sus segmentos. Tenga en cuenta que en el caso de una conferencia o una transferencia, cuando se registran los datos para la conferencia/transferencia, el mismo identificador de llamada se registra para todos los segmentos de llamada de la conferencia/transferencia. En el caso de conferencias **reunámonos**, esto puede causar que los segmentos de la llamada con números más altos se inicien antes que el primer segmento de la llamada. Los identificadores de llamada no son necesariamente secuenciales en forma estricta, pero serán únicos para las llamadas en el transcurso de un día.	CALLID
Segmento	Número del segmento de llamada. Los números de segmento van desde 1 hasta el número de segmentos en la llamada.	SEGMENT
Fecha	Fecha de inicio del segmento.	ROW_DATE
Hora de inicio	Hora de inicio del segmento.	ROW_TIME
Abonado que llama	La Identificación automática de número (ANI)/estación (SID), extensión o ubicación de equipos de troncales que identifica al originador de la llamada. Este campo aparece en blanco si no se mide la troncal o, para llamadas internas, si no se mide la extensión de origen.	CALLING_PTY
Número marcado	Número que el abonado marcó. Es el VDN para llamadas entrantes con vectorización y los dígitos marcados para llamadas salientes. Queda en blanco para llamadas entrantes sin vectorización.	DIALED_NUM

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Disposición	Indica lo que le ocurrió a la llamada en el segmento de llamada. Las posibilidades son: 1= conectada (CONN), 2= contestada (ANS), 3= abandonada (ABAN), 4= derivada entre grupos (IFLOW), 5= con ocupado forzado (FBUSY), 6= con desconexión forzada (FDISC) y 7= otras (OTHER). Una llamada conectada es una llamada no ACD a un agente medido para la cual CMS recibe una indicación de que la llamada fue conectada. Una llamada contestada es cualquier llamada ACD de Split/Skill o agente directo para la cual CMS recibe una indicación de que la llamada fue contestada por un agente. Una llamada abandonada es cualquier llamada por la cual CMS recibe una indicación de que el abonado abandonó. Incluye llamadas con tiempos de conversación más cortos que el temporizador de llamada de abandono fantasma. Una llamada derivada entre grupos es una llamada que fue redirigida a un destino fuera del sitio. Las llamadas con ocupado forzado son llamadas que el CMS registra como BUSYCALLS para el grupo de troncales que las portó. Para servidores de comunicaciones con vectorización, son llamadas de VDN que recibieron un estado de ocupado forzado desde el comando de vector ocupado. Para ECS, las llamadas que reciben una indicación de ocupado, debido a que la cola de espera del split estaba llena (o no había cola de espera), se registran en este lugar. Las llamadas con desconexión forzada son llamadas VDN que el servidor de comunicaciones desconectó debido a la ejecución del comando del vector desconectar (desconexión). Las llamadas con desconexión forzada también incluyen las llamadas desconectadas debido al temporizador de desconexión del vector o debido a que llegaron al final del procesamiento del vector sin ser enviadas a una cola de espera.	DISPOSITION

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo de disposición	Cantidad de tiempo que la llamada esperó hasta su disposición (en el vector, en la cola y timbrando). Para llamadas de extensión efectuadas directamente a agentes (no a través de un VDN), será siempre cero.	DISPTIME
Split/Skill	Número del split o skill asociado con la llamada a su disposición en este segmento de llamada. Las llamadas que no se pusieron en la cola de un split o skill al momento de la disposición tendrán este elemento definido en blanco. Las llamadas que se pusieron en la cola de un split o skill no medido al momento de la disposición tendrán este elemento definido en cero.	DISPSPLIT
Identif de acceso de resp	Identificación de acceso del agente que contestó la llamada en este segmento. Este campo aparece en blanco para extensiones no medidas cuando EAS no está activo.	ANSLOGIN
Tiempo conversado	El tiempo que un agente pasa conversando en una llamada. No incluye el tiempo que el abonado está en retención.	TALKTIME
Tiempo de reten.	El tiempo total que el agente que contesta puso la llamada en retención, en segundos, en este segmento de llamada. Tenga en cuenta que en llamadas de agente a agente, Tiempo de reten. se acumula para el agente que contesta si éste pone la llamada en retención, pero no para el otro agente (que continúa acumulando tiempo de conversación). Para los servidores de comunicaciones, Tiempo de reten. incluye todas las llamadas retenidas.	ANSHOLDTIME
Tiempo ACW	El tiempo transcurrido, en segundos, en Trabajo posterior a la llamada (ACW) relacionado con esta llamada por el agente que contesta en este segmento.	ACWTIME

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Trans. de salida	Indica si el agente que contesta inició o no una transferencia en este segmento de llamada. Los valores válidos para Trans. de salida son 0=NO, 1=SÍ. Trans. de salida se establece para cualquier llamada transferida.	TRANSFERRED
Conf.	Indica si este segmento de llamada representa o no parte de una conferencia (0=NO, 1=SÍ).	CONFERENCE
Ayudar	Indica si el agente que contesta en este segmento solicitó o no ayuda del supervisor en esta llamada (0=NO, 1=SÍ).	ASSIST
Último código identificador de llamada	Último código identificador de llamada introducido por el agente que contesta en este segmento.	LASTCWC

Reporte Código identificador de llamada

Use el reporte Código identificador de llamada para rastrear ciertas actividades de llamadas de su centro de llamadas, tales como artículos especiales de ventas, quejas o la cantidad de veces que un cliente efectuó una compra en base a una campaña especial de ventas. Los agentes introducen un código identificador de llamada específico que se asocia con una determinada actividad de llamadas cuando la actividad ocurre. Esas entradas se rastrean en este reporte. Para producir datos en este reporte debe tener la opción Código identificador de llamada.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Código identificador de llamada está disponible en versiones diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para los reportes Código identificador de llamada se almacenan en las tablas dcwc (diario), wcwc (semanal), y mcwc (mensual).
- El rango de códigos identificadores de llamada que puede reportarse no puede exceder los 1000.
- Debido a que los códigos identificadores de llamada afectan directamente la cantidad de espacio para almacenamiento requerido para cada sistema de archivos y el espacio del disco, usted debe asignar el número de códigos identificadores de llamada que CMS va a guardar en la ventana Configuración del sistema-Asignación de espacio para almacenamiento de datos.
- Debe identificar y especificar dónde desea almacenar los datos de los códigos identificadores de llamada en la ventana Configuración del sistema-Asignación de espacio libre.
- Debe asignar los códigos identificadores de llamada para los que CMS recolecta datos en la ventana Administración del centro de llamadas-Códigos identificadores de llamada.
- Los códigos identificadores de llamada sólo puede tener nueve dígitos por código como máximo si desea asignar nombres a los códigos en el Diccionario.

Requisitos previos para la administración del sistema

Si desea ejecutar este reporte, debe llevar a cabo lo siguiente:

- Asigne el número de códigos identificadores de llamadas que serán guardados por CMS en la ventana Configuración del sistema-Asignación de espacio para almacenamiento de datos. Para obtener mayor información, consulte el documento *Avaya Call Management System Administration (CMSADM)*.
- Identifique y especifique dónde desea almacenar los datos de los códigos identificadores de llamada en la ventana Configuración del sistema-Asignación de espacio libre. Para obtener mayor información, consulte el documento *Avaya Call Management System Administration (CMSADM)*.
- Asigne los códigos identificadores de llamadas para los cuales CMS recolecta datos en la ventana Administración del centro de llamadas-Código identificador de llamada. Para obtener mayor información, consulte el documento *Avaya Call Management System Administration (CMSADM)*.

Campos de entrada del reporte Código identificador de llamada

La siguiente tabla describe los campos de la ventana de entrada. Usted debe completar la ventana para ejecutar el reporte.

Campo	Definición
Código(s) identificador(es)	Ingrese los nombres o los números de los códigos identificadores de llamada que desea ver en este reporte.

Campo	Definición
Fecha	Ingrese la fecha para el día o la fecha de inicio para la semana o el mes que desea que el reporte abarque. • Puede usar el mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02). • Puede usar un ajuste "-" basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer). Cuando especifica una fecha para un reporte semanal, esa fecha debe corresponder al día de inicio de la semana seleccionado en la ventana Configuración del sistema-Intervalos de almacenamiento. Si la fecha y el día no coinciden, aparecerá el mensaje **No se encontraron registros** en la línea de estado. La fecha de inicio del mes debe ser el primer día del mes.
Destino	Elija un destino para el reporte. Puede seleccionar **Ver reporte en pantalla** o **Imprimir reporte en** y luego usar el botón Seleccionar impresora para imprimir el reporte en cualquier impresora de Windows. Aparece la impresora predeterminada.

Descripción del reporte Código identificador de llamada

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, inicio de semana, inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
ACD	Nombre o número de ACD asociado con los códigos identificadores de llamadas.	syn(ACD)
Código identificador de llamadas	Números de código identificador de llamada.	CWC
Nombre del código identificador de llamada	Nombres asociados con los números del código identificador de llamada.	syn(CWC)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas ACD	Número de veces que el código identificador de llamada fue introducido mientras los agentes estaban en llamadas ACD o en ACW asociado con una llamada ACD.	ACDCALLS
Tiempo ACD	El tiempo total de conversación asociada con ACDCALLS que tienen este código identificador de llamada.	ACDTIME
Tiempo ACW	El tiempo total de trabajo posterior a la llamada asociado con ACDCALLS con este código identificador de llamada.	ACWTIME
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio de conversación asociada con el código identificador de llamada.	ACDTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>
Tiempo prom. de ACW	El tiempo promedio de trabajo posterior a la llamada asociado con el código identificador de llamada.	ACWTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACW_TIME>

Reportes Split/Skill

Esta sección describe reportes de Splits/Skills.

Información general acerca de reportes Splits/Skills

Qué contiene un reporte Split/Skill

Los reportes Split/Skill de Supervisor le dan acceso a información acerca de sus splits o skills. Esta información incluye la revisión del porcentaje de llamadas contestadas dentro de los niveles de servicio definidos por Split/Skill, el recuento de llamadas manejadas por cada agente en un Split/Skill y el resumen de la actividad de un Split/Skill completo.

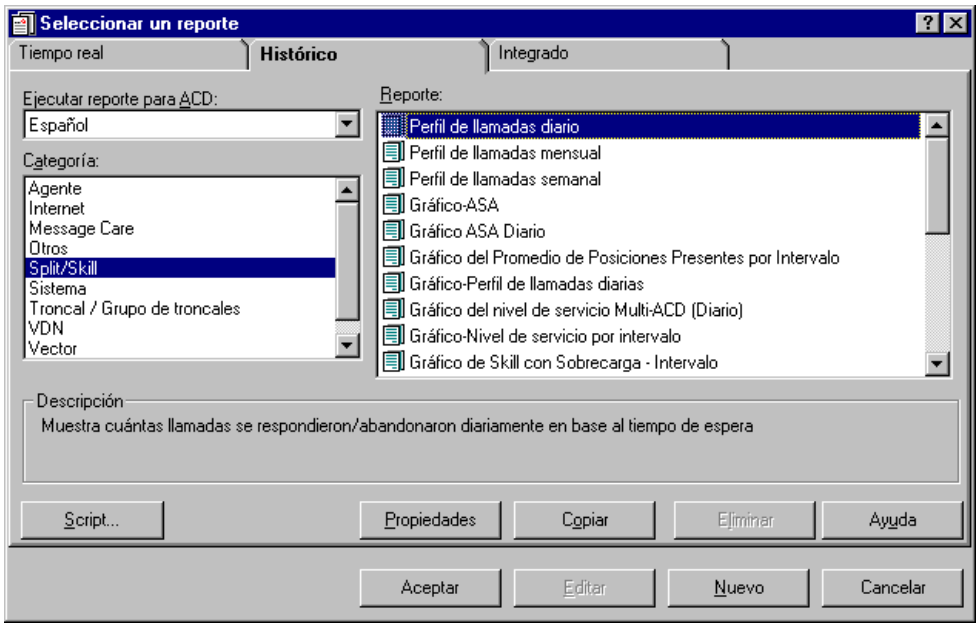
Organización de reportes Splits/Skills

La siguiente lista muestra la forma en que los reportes Split/Skill están estructurados en Supervisor:

- Reporte Perfil de llamadas de Split/Skill en la página 357
- Reporte Gráfico-ASA del Split/Skill en la página 361
- Reporte Gráfico del promedio de posiciones presentes de Split/Skill en la página 363
- Reporte Gráfico-ASA diario del Split/Skill en la página 365
- Reporte de Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill en la página 367
- Reporte Gráfico de nivel de servicio Multi-ACD del Split/Skill en la página 370
- Reporte Gráfico de nivel de servicio del Split/Skill en la página 373
- Reporte Gráfico de skill con sobrecargas de Split/Skill en la página 375
- Reporte Gráfico del tiempo empleado en el Split/Skill en la página 377
- Reporte Llamadas salientes del Split/Skill en la página 380
- Reporte Split/Skill en la página 382
- Reporte Split/Skill por ubicación en la página 388
- Reporte Resumen del Split/Skill en la página 394

Ventana de selección de reportes Split/Skill

La siguiente figura es un ejemplo de la ventana de selección de reportes Split/Skill. Los reportes se explican en el mismo orden que el listado de la ventana.



Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill

Los reportes de esta sección usan la ventana de selección de reporte Split/Skill. La información específica de entrada se incluye con los reportes. Debe completar la ventana de selección del reporte para ejecutarlo.

Campos de entrada del reporte Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada de los reportes históricos de Splits/Skills. No todos los reportes usan todos los campos; consulte la información para el reporte específico que usted está ejecutando con el fin de determinar lo que desea ver. Por ejemplo, usted puede introducir un grupo de agentes, un nombre de agente, una ID de ubicación o un Split/Skill para ejecutar el reporte.

Aquí se describen todos los posibles campos de esta ventana:

Campo	Definición
Split/Skill	Ingrese el nombre o el número adecuado del Split/Skill que desee ver en este reporte. Cualquier nombre que desee que aparezca en el reporte deberá haber sido definido e ingresado previamente en el subsistema Diccionario.
Fecha (intervalo)	Ingrese la fecha que desea que el reporte cubra. Use cualquiera de los siguientes formatos: • Mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02) • Un ajuste (-) basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer)
Fechas (diariamente, semanalmente, mensualmente)	Ingrese las fechas que desea que cubra el reporte: • Diario - ingrese los días • Semanal - ingrese la fecha de inicio para las semanas. Cuando especifica una fecha para un reporte semanal, esa fecha debe corresponder al día de inicio de la semana seleccionado en la ventana Configuración del sistema-Intervalos de almacenamiento. Si la fecha y el día no coinciden, aparece el mensaje No se encontraron los registros en la línea de estado. • Mensual - ingrese el primer día de los meses Use cualquiera de los siguientes formatos: • Mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02) • Un ajuste (-) basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer) • Un punto y coma (;) para separar elementos de entradas de datos individuales (por ejemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Un guión para designar un rango de fechas (por ejemplo, 3/21/02-3/25/02). Para las versiones semanales y mensuales, el reporte incluye todas las semanas o meses que comienzan en el rango.

Campo	Definición
Horas (intervalo)	Ingrese la hora que desea que el reporte cubra. Use cualquiera de los siguientes formatos: • AM/PM (por ejemplo, 7:30AM o 5:00PM) • Hora militar (por ejemplo, 7:30 ó 17:00) • Puede usar un ajuste “-” basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer).
Destino	Elija un destino para el reporte. Puede seleccionar **Ver reporte en pantalla** o **Imprimir reporte en** y luego usar el botón Seleccionar impresora para imprimir el reporte en cualquier impresora de Windows. Aparece la impresora por defecto.
Ubicación	Seleccione la ID de ubicación para la cual ejecutar el reporte. La identificación de ubicación es un número de identificación asignado a la ubicación de la red del puerto en el servidor de comunicaciones y al equipo asignado a esa ubicación de puerto.

Reporte Perfil de llamadas de Split/Skill

El reporte Perfil de llamadas de Split/Skill muestra el número de llamadas contestadas y abandonadas en incrementos de tiempo que usted administra. Este reporte también presenta su nivel aceptable de servicio. Consulte el documento *Avaya Call Management System Administration (CMSADM)* para obtener más información acerca de incrementos de tiempo y niveles de servicio aceptables. Debido a que este reporte le muestra cuánto demoran las llamadas en ser contestadas o abandonadas, usted puede determinar cuánto está dispuesto a esperar un abonado a un agente antes de colgar. Con esta información, usted puede determinar la velocidad de respuesta adecuada requerida para reducir las llamadas abandonadas.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Las llamadas aparecen en diez columnas y cada columna representa un tiempo de espera progresivamente mayor.
- El reporte Perfil de llamadas de Split/Skill está disponible en versiones diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos del reporte Perfil de llamadas de Split/Skill se almacenan en las tablas dsplit (diario), wsplit (semanal) y msplit (mensual).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un Split/Skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 354.

Descripción del reporte Perfil de llamadas

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, inicio de semana, inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que se seleccionó para este reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	syn(SPLIT)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas ACD de Split/Skill que fueron puestas en la cola de este Split/Skill y que fueron contestadas dentro de su nivel de servicio administrado.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED), <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Intervalos de servicio modif	Aparece un SÍ si cambió sus incrementos del intervalo de servicio durante el período abarcado por el reporte. Aparece un NO si no ha cambiado sus incrementos del intervalo de servicio. Las palabras que aparecen para SÍ o NO representan los valores definidos en el subsistema Diccionario.	syn(YES_NO)
Servicio aceptable modificado	Aparece un SÍ si cambió su nivel aceptable de servicio durante el período abarcado por el reporte. Aparece un NO si no ha cambiado su nivel aceptable de servicio. Las palabras que aparecen para SÍ o NO representan los valores definidos en el subsistema Diccionario.	syn(YES_NO)
Segundos	Valores administrados para los incrementos del nivel de servicio. Cada intervalo Segs. (segundos) representa un tiempo de espera progresivamente mayor para una llamada y cada intervalo puede tener una duración distinta.	PERIOD1-9
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill contestadas dentro de cada incremento del nivel de servicio.	ACDCALLS1-10
Llamadas aban.	Número de llamadas ACD de Split/Skill que abandonaron dentro de cada incremento del nivel de servicio.	ABNCALLS1-10

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas ACD de Split/Skill que fueron puestas en la cola de este Split/Skill y que fueron contestadas dentro de su nivel de servicio administrado.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED), <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Intervalos de servicio modif	Aparece un SÍ si cambió sus incrementos del intervalo de servicio durante el período abarcado por el reporte. Aparece un NO si no ha cambiado sus incrementos del intervalo de servicio. Las palabras que aparecen para SÍ o NO representan los valores definidos en el subsistema Diccionario.	syn(YES_NO)
Servicio aceptable modificado	Aparece un SÍ si cambió su nivel aceptable de servicio durante el período abarcado por el reporte. Aparece un NO si no ha cambiado su nivel aceptable de servicio. Las palabras que aparecen para SÍ o NO representan los valores definidos en el subsistema Diccionario.	syn(YES_NO)
Segundos	Valores administrados para los incrementos del nivel de servicio. Cada intervalo Segs. (segundos) representa un tiempo de espera progresivamente mayor para una llamada y cada intervalo puede tener una duración distinta.	PERIOD1-9
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill contestadas dentro de cada incremento del nivel de servicio.	ACDCALLS1-10
Llamadas aban.	Número de llamadas ACD de Split/Skill que abandonaron dentro de cada incremento del nivel de servicio.	ABNCALLS1-10

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill que fueron puestas en la cola de este Split/Skill y que fueron contestadas por un agente para este Split/Skill. Este total también incluye O_ACDCALLS si cuenta con la aplicación Administración de llamadas salientes (OCM) de ASAI. O_ACDCALLS es el número de ACDCALLS que fueron hechas por un adjunto; esto también se conoce como marcación predictiva.	ACDCALLS
Vel. prom. de resp.	El tiempo promedio que las llamadas ACD de Split/Skill estuvieron esperando en la cola o timbrando antes de ser contestadas por un agente.	ANSTIME/ ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED>
% Llamadas resp.	Porcentaje de llamadas puestas en la cola del Split/Skill y que fueron contestadas por agentes para este Split/Skill.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED), <PERCENT_CALL_ANS>
Llamadas aban.	Número de llamadas ACD al Split/Skill que se desconectaron mientras esperaban en la cola (si este fue el primer Split/Skill en cuya cola se puso la llamada) o mientras timbraban. Este total incluye llamadas con tiempo de conversación menor que el valor del temporizador de llamada de abandono fantasma, si éste está definido. Este total también incluye O_ABNCALLS si cuenta con OCM. O_ABNCALLS es el número de llamadas ACD salientes que fueron abandonadas por el extremo remoto.	ABNCALLS
Tiempo prom. de aban.	El tiempo promedio que las llamadas ACD de Split/Skill estuvieron esperando en la cola o timbrando antes de abandonar.	ABNTIME/ ABNCALLS, <AVG_ABANDON_TIME>
% Llamadas aban.	Porcentaje de llamadas puestas en la cola del Split/Skill y que abandonaron antes de ser contestadas por un agente.	100*(ABNCALLS/ (CALLSOFFERED)), <PERCENT_CALL_ABAN>

Reporte Gráfico-ASA del Split/Skill

El reporte Gráfico - ASA (Velocidad promedio de respuesta) del Split/Skill muestra la velocidad promedio de respuesta para las llamadas ACD contestadas en cada Split/Skill seleccionado para cada intervalo seleccionado.

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Los elementos de la base de datos para el reporte Gráfico-ASA del Split/Skill se almacenan en las tablas dsplit (intervalo actual) y hsplit (intervalo dentro de la hora).
- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener más información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- Este reporte está disponible solamente mediante la interfaz de Supervisor.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un Split/Skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 354.

Campos de entrada del reporte Gráfico - ASA del Split/Skill

A continuación se describen todos los posibles campos de esta ventana:

Campo	Definición
Split/Skill	Ingrese el nombre o el número adecuado del Split/Skill que desee ver en este reporte. Cualquier nombre que desee que aparezca en el reporte deberá haber sido definido e ingresado previamente en el subsistema Diccionario.
Fecha (intervalo)	Ingrese la fecha que desea que el reporte cubra. Use cualquiera de los siguientes formatos: • Mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02) • Un ajuste (-) basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer)

Campo	Definición
Fechas (diariamente, semanalmente, mensualmente)	Ingrese las fechas que desea que cubra el reporte: • Diario - ingrese los días • Semanal - ingrese la fecha de inicio para las semanas. Cuando especifica una fecha para un reporte semanal, esa fecha debe corresponder al día de inicio de la semana seleccionado en la ventana Configuración del sistema-Intervalos de almacenamiento. Si la fecha y el día no coinciden, aparece el mensaje No se encontraron los registros en la línea de estado. • Mensual - ingrese el primer día de los meses Use cualquiera de los siguientes formatos: • Mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02) • Un ajuste (-) basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer) • Un punto y coma (;) para separar elementos de entradas de datos individuales (por ejemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Un guión para designar un rango de fechas (por ejemplo, 3/21/02-3/25/02). Para las versiones semanales y mensuales, el reporte incluye todas las semanas o meses que comienzan en el rango.
Horas (intervalo)	Ingrese la hora que desea que el reporte cubra. Use cualquiera de los siguientes formatos: • AM/PM (por ejemplo, 7:30AM o 5:00PM) • Hora militar (por ejemplo, 7:30 ó 17:00) • Puede usar un ajuste “-” basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer).
Destino	Elija un destino para el reporte. Puede seleccionar **Ver reporte en pantalla** o **Imprimir reporte en** y luego usar el botón Seleccionar impresora para imprimir el reporte en cualquier impresora de Windows. Aparece la impresora por defecto.
Ubicación	Seleccione la ID de ubicación para la cual ejecutar el reporte. La identificación de ubicación es un número de identificación asignado a la ubicación de la red del puerto en el servidor de comunicaciones y al equipo asignado a esa ubicación de puerto.

Descripción del reporte Gráfico-ASA del Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha	Día para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROWDATE
Hora de inicio (Intervalo)	Hora de inicio del intervalo para el que se recolectaron los datos. (Este campo aparece sólo para el reporte por intervalo).	STARTTIME
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que está viendo actualmente.	syn(SPLIT)
Velocidad promedio de respuesta - Segundos	Valor en segundos de la velocidad promedio de respuesta para el Split/Skill durante el período abarcado en el reporte.	<AVG_ANSWER_SPEED>

Reporte Gráfico del promedio de posiciones presentes de Split/Skill

Este reporte está disponible para clientes que han adquirido Avaya Business Advocate y el servidor de comunicaciones de Avaya. Este reporte muestra, para un skill especificado, el máximo de posiciones de agente asignadas para el skill y también el promedio de posiciones presente. Esto permite que los supervisores de centros de llamadas vean históricamente cuántos agentes se contabilizaron para un skill en comparación con cuántos agentes estaban realmente disponibles en el skill.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte está disponible sólo en un servidor de comunicaciones con EAS. Si Avaya Business Advocate no está activado, los campos en el reporte que pertenecen a Avaya Business Advocate no se completarán.
- A este reporte se accede desde la carpeta histórica de la ventana de selección de reporte, a través de la categoría Split/Skill, bajo Gráfico del promedio de posiciones presentes.
- La ventana de entrada del reporte permite al usuario especificar un nombre o número de skill, los intervalos de tiempo y el destino del reporte.
- El título que aparece en el reporte es **Promedio Posiciones Presentes - xxx**, donde xxx es el nombre de cadena del skill especificado por el usuario en la ventana Formato del nombre.
- La fecha para la que se ejecuta el reporte aparece en la parte superior derecha de éste.
- El componente principal de este reporte es un gráfico de barras verticales 2-D.
- Esta tabla contiene los siguientes componentes:
  - El eje y del gráfico tiene gradientes para el número de agentes.
  - El eje x del gráfico presenta los intervalos de tiempo especificados.
  - La leyenda dice **Max. Pos. Asignadas** y **Prom. de posiciones asignadas**.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Gráfico-ASA del Split/Skill se almacenan en las tablas dsplit (intervalo actual) y hsplit (intervalo dentro de la hora).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un Split/Skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 354.

Descripción del reporte Gráfico de Split/Skill del promedio de posiciones presentes

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha	Día para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROWDATE
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que está viendo actualmente.	syn(SPLIT)
Max. Pos. asignadas	El máximo de posiciones de agentes asignadas para este skill.	MAX_DEDICATED_AGT
Prom. de posiciones asignadas	El promedio de posiciones asignadas a este skill.	AVG_EQV_AG_STFD

Reporte Gráfico-ASA diario del Split/Skill

El reporte Gráfico-ASA (Velocidad promedio de respuesta) diario del Split/Skill muestra la velocidad promedio de respuesta para las llamadas ACD contestadas en los Splits/Skills seleccionados para cada intervalo seleccionado.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Los elementos de la base de datos para el reporte Gráfico-ASA diario del Split/Skill se almacenan en las tablas dsplit (intervalo actual).
- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener más información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- La parte inferior derecha del reporte contiene una barra de estado que muestra el nombre del ACD seleccionado a través del cuadro de diálogo selector de reportes. Una leyenda en la parte lateral derecha del reporte muestra los nombres de los Splits/Skills seleccionados.

- Este reporte está disponible solamente mediante la interfaz de Supervisor.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione los Splits/Skills que desea ver en el reporte y los días para los cuales desea ver el ASA. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 354.

Descripción del reporte Gráfico-ASA del Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fechas	Los días para los cuales se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROWDATE
Split/Skill	El nombre o número del Split/Skill que está viendo actualmente.	syn(SPLIT)
Velocidad promedio de respuesta - Segundos	Valor en segundos de la velocidad promedio de respuesta para el Split/Skill durante el período abarcado en el reporte.	<AVG_ANSWER_SPEED>

Reporte de Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill

Este reporte muestra el rendimiento del split o skill que usted especifica comparado con los niveles de servicio predefinidos de su centro de llamadas para la fecha que especifica.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte tiene cuatro gráficos y presenta un conjunto de elementos de datos relacionados con el perfil de llamadas del Split/Skill en la parte superior del reporte. Aparece una leyenda en el lado derecho de cada gráfico.
- El gráfico circular tridimensional del cuadrante superior izquierdo muestra el porcentaje de llamadas ACD contestadas dentro del nivel aceptable de servicio y el porcentaje de llamadas ACD contestadas fuera de este nivel. El valor numérico representado por cada segmento del gráfico aparece dentro del gráfico circular y los cuadros en el lado derecho de cada gráfico son una leyenda.
- Los gráficos circulares tridimensionales del lado derecho del reporte muestran la Distribución del porcentaje contestado (cuadrante superior derecho) y la Distribución del porcentaje abandonado (cuadrante inferior derecho) para cada incremento del nivel de servicio. El valor numérico representado por cada segmento del gráfico aparece dentro del gráfico circular.
- El gráfico de barras horizontales del cuadrante inferior izquierdo muestra el número real de llamadas ACD contestadas dentro de cada intervalo de servicio. El eje horizontal representa el número de llamadas contestadas o abandonadas. El eje vertical representa los intervalos de servicio del cliente. Para cada uno de estos intervalos aparecen dos barras horizontales. Una barra muestra el número de llamadas ACD contestadas y la otra barra muestra el número de llamadas ACD abandonadas.
- El número que aparece para cada intervalo de servicio es el límite superior del intervalo. Por ejemplo, si los primeros dos intervalos son 5 y 10, el primer punto de datos en el gráfico indica el número de llamadas contestadas/abandonadas en un intervalo de 0-5 segundos y el segundo punto de datos indica el número de llamadas contestadas/abandonadas en un intervalo de 6-10 segundos.
- Hay disponibles otros estilos de gráficos y pueden ser modificados.
- Los elementos de la base de datos del reporte Split/Skill-Perfil de llamadas se almacenan en la tabla dsplit.
- Este reporte está disponible solamente mediante la interfaz de Supervisor.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un Split/Skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 354.

Descripción del reporte Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha	Día para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
Llamadas ACD	Número de llamadas contestadas dentro del Split/Skill en ese día.	ACDCALLS
Nivel de servicio	Número de segundos definidos por el cliente como aceptables para contestar llamadas.	SERVICELEVEL
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill.	syn(SPLIT)
Llamadas aban.	Número de llamadas de Split/Skill abandonadas durante ese día.	ABNCALLS
Servicio aceptable modificado	Muestra si el nivel aceptable de servicio fue modificado o no. Aparece un SÍ si el nivel aceptable de servicio cambió durante el período abarcado por el reporte. De lo contrario, aparece un NO.	syn(SVCLEVELCHG)
Intervalos de servicio modif	Aparece un SÍ si los intervalos de servicio fueron modificados durante el período abarcado por el reporte.	syn(PERIODCHG)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas respondidas en el intervalo de servicio	Porcentaje de llamadas ACD de Split/Skill que fueron contestadas por un agente dentro del nivel aceptable de servicio predefinido. Las llamadas al Split/Skill incluyen llamadas abandonadas, llamadas no contestadas y llamadas ACD salientes efectuadas por un adjunto (por ejemplo, marcación predictiva saliente). Las llamadas que no fueron contestadas pueden incluir llamadas con ocupado forzado, llamadas con desconexión forzada, llamadas redirigidas a otro destino y llamadas puestas en la cola de más de un split y contestadas en otro Split/Skill. El Porcentaje dentro del nivel de servicio no incluye las llamadas dirigidas al agente.	< <PERCENT_ SERV_LVL_SPL>
Llamadas Respondidas/ Abandonadas	Porcentaje de llamadas ACD de Split/Skill que fueron contestadas por un agente dentro del nivel aceptable de servicio predefinido. Las llamadas al Split/Skill incluyen llamadas abandonadas, llamadas no contestadas y llamadas ACD salientes efectuadas por un adjunto. Las llamadas que no fueron contestadas pueden incluir llamadas con ocupado forzado, llamadas con desconexión forzada, llamadas redirigidas a otro destino y llamadas puestas en la cola de más de un split y contestadas en otro Split/Skill. El Porcentaje dentro del nivel de servicio no incluye las llamadas dirigidas al agente.	< <100- PERCENT_SERV_ LVL_SPL>
% Respondido	Presenta gráficamente la distribución de todas las llamadas entrantes que fueron contestadas dentro de cada uno de los niveles de servicio definidos.	ACDCALLS1-10
% Abandonado	Presenta gráficamente la distribución de todas las llamadas entrantes que fueron abandonadas dentro de cada uno de los niveles de servicio definidos.	ABNCALLS1-10

Reporte Gráfico de nivel de servicio Multi-ACD del Split/Skill

El reporte Gráfico de nivel de servicio multi-ACD del Split/Skill muestra el porcentaje del Nivel de servicio logrado para un skill seleccionado de uno o más ACD por día. Usted puede comparar Splits/Skills en ACD distintas y usar la información para:

- Determinar la carga de trabajo
- Revisar el porcentaje en el nivel de servicio de cada ACD
- Evaluar el rendimiento del manejo de llamadas
- Reasignar agentes
- Llevar a cabo otras alternativas de configuración de ACD para equilibrar las cargas de trabajo y/o reducir las llamadas abandonadas

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Puede especificar un Split/Skill único a lo largo de los ACD.
- El reporte Gráfico - Nivel de servicio Multi-ACD de Split/Skill está sólo disponible en la versión diaria.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Gráfico del nivel de servicio Multi-ACD del Split/Skill se almacenan en las tablas dsplit (diarias).
- El reporte Gráfico - Nivel de servicio Multi-ACD de Split/Skill puede incluir la información de hasta ocho ACD.
- Vea Campos de entrada del reporte Gráfico de nivel de servicio Multi-ACD del Split/Skill en la página 371 para las entradas de los reportes.

Campos de entrada del reporte Gráfico de nivel de servicio Multi-ACD del Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos de la ventana de entrada.

Campo	Definición
Fechas (diario)	Ingrese las fechas que desea que cubra el reporte. Use cualquiera de los siguientes formatos: • Mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02) • Un ajuste (-) basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer) • Un punto y coma (;) para separar elementos de entradas de datos individuales (por ejemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Un guión para designar un rango de fechas (por ejemplo, 3/21/02-3/25/02)
Primera a octava ACD	Ingrese el nombre o el número de la ACD que corresponda al siguiente campo Splits/skills.
Split(s)/skill(s)	Ingrese los nombres o números adecuados del Split/Skill que desea ver en este reporte. Cualquier nombre que desee que aparezca en el reporte deberá haber sido definido e ingresado previamente en el subsistema Diccionario.
Destino	Elija un destino para el reporte. Puede seleccionar **Ver reporte en pantalla** o **Imprimir reporte en** y luego usar el botón Seleccionar impresora para imprimir el reporte en cualquier impresora de Windows Aparece la impresora predeterminada.

Descripción del reporte Gráfico de nivel de servicio Multi-ACD del Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que se seleccionó para este reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	syn(SPLIT)
Fecha, inicio de semana, inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Porcentaje	El porcentaje en el Nivel de servicio para la ACD.	<100 * ACCEPTABLE / CALLSOFFERED>

Reporte Gráfico de nivel de servicio del Split/Skill

Este reporte muestra el porcentaje de llamadas ACD contestadas dentro del nivel aceptable de servicio predefinido y el porcentaje de llamadas ACD abandonadas para la fecha y el split o skill que usted especifica.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener más información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- Cada conjunto de barras verticales está rotulado con la hora de inicio para el intervalo de servicio. El cuadro debajo del gráfico es una leyenda.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Nivel de servicio de Split/Skill se almacenan en la tabla hsplit (intervalo dentro de la hora).
- Este reporte está disponible solamente mediante la interfaz de Supervisor.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un Split/Skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 354.

Descripción del reporte Gráfico de nivel de servicio del Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha	Día para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
Segs.	Muestra el nivel de servicio administrado actual.	SERVICELEVEL
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que está viendo actualmente.	syn(SPLIT)
Servicio aceptable modificado	Muestra si el nivel de servicio fue modificado o no. Aparece un **SÍ** si el nivel de servicio aceptable modificado cambió durante el periodo abarcado por el reporte. De lo contrario, aparece un **NO**.	syn(SVCLEVELCHG)
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas ACD que fueron contestadas por un agente dentro del nivel aceptable de servicio predefinido durante el período que aparece en el reporte.	<PERCENT_SERV_LVL_SPL>
% Llamadas aban.	Porcentaje de llamadas ACD que fueron abandonadas durante el período que aparece en el reporte.	<PERCENT_ CALL_ABAN>

Reporte Gráfico de skill con sobrecargas de Split/Skill

El reporte Gráfico de skill con sobrecargas muestra cuánto tiempo demora cada skill en condiciones normales y de sobrecarga durante los intervalos especificados de un determinado día.

Si Avaya Business Advocate no está activado, los campos del reporte que corresponden a Avaya Business Advocate no se completarán.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Puede acceder a este reporte en el menú del selector Categoría de Split/Skill histórica.
- El reporte Gráfico de Skill con Sobrecargas está disponible en una versión diaria.
- Este reporte presenta un gráfico de barras horizontales con una barra horizontal para cada skill.
- Si observa una tendencia hacia mayor tiempo en estado de sobrecarga, puede necesitar entrenar o contratar a agentes nuevos para dicho skill.
- Los elementos de la base de datos que se usaron para este reporte se almacenan en la tabla dsplit.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 354.

Descripción del reporte Gráfico de skill con sobrecarga de Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha	Día para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
Split/Skill	Nombre o número de los Splits/Skills seleccionados para este reporte.	syn(SPLIT)
Normal	Tiempo que el skill pasó bajo todos los umbrales.	I_NORMTIME
Sobrecarga1	Tiempo que el skill pasó por encima del umbral1 y por debajo del umbral2.	I_OL1TIME
Sobrecarga2	Tiempo que el skill pasó por encima del umbral2.	I_OL21TIME

Reporte Gráfico del tiempo empleado en el Split/Skill

Este reporte muestra cuánto tiempo pasaron los agentes presentes en el split o skill especificado en cada estado de trabajo. También muestra el tiempo compuesto transcurrido en el estado de trabajo en AUX para cada uno de los códigos de motivo definidos para este centro de llamadas.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Los supervisores del centro de llamadas pueden usar este reporte para calcular cuánto tiempo pasaron los agentes de este Split/Skill en llamadas ACD, en estado disponible, en ACW, en AUX, etc., para un determinado día. Este reporte permite a los supervisores saber cuánto tiempo pasaron los agentes de este Split/Skill en estado de trabajo AUX para cada uno de los códigos de motivo definidos para este centro de llamadas.
- Este reporte puede presentar un gráfico circular tridimensional que muestre la cantidad de tiempo (en horas y minutos) que el agente pasó en cada estado de trabajo.
- Por defecto, el porcentaje aparece dentro de cada segmento del gráfico circular.
- Hay una leyenda de distinto color para cada uno de los estados de trabajo del agente (sinónimo definido en el diccionario para cada estado de trabajo).
- Este reporte presenta un gráfico circular tridimensional que muestra los códigos de motivo para el tiempo que los agentes pasaron en el modo de trabajo AUX.
- El porcentaje de tiempo de AUX (en horas y minutos) que los agentes pasaron en AUX para cada código de motivo aparece dentro del segmento del gráfico circular.
- Hay una leyenda a la derecha del gráfico circular de distinto color para cada uno de los códigos de motivo. Esta leyenda contiene códigos de motivo definidos en el diccionario o números (si los códigos de motivo no han sido definidos en Diccionario).
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Gráfico - Tiempo empleado en skill de Split/Skill se almacenan en las tablas hsplit (por intervalo) y dsplit (diario).
- Este reporte está disponible solamente mediante la interfaz de Supervisor.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un Split/Skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 354.

Descripción del reporte Gráfico del tiempo empleado en el Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que está viendo actualmente.	syn(SPLIT)
Fecha	Día para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
AVAIL	El tiempo durante el intervalo de recolección que POSITIONS estuvieron disponibles para llamadas desde este Split/Skill.	I_AVAILTIME
ACW	Tiempo durante el intervalo de recolección que POSITIONS estuvieron en AUX en este Split/Skill. Incluye I_AUXINTIME y I_AUXOUTTIME.	<I_ACWTIME>
RINGING	Tiempo durante el intervalo de recolección que los agentes estuvieron en el estado de timbrado para llamadas de este Split/Skill. Si el agente cambia los modos de trabajo o si contesta/efectúa otra llamada en lugar de contestar la llamada que timbra, I_RINGTIME dejará de acumularse. RINGTIME es el tiempo que el abonado pasa timbrando y es independiente de la actividad del agente.	I_RINGTIME
ACD	El tiempo durante el intervalo de recolección que POSITIONS estuvieron en llamadas ACD de Split/Skill para este Split/Skill.	<I_ACDTIME>
AUX	El tiempo durante el intervalo de recolección que POSITIONS están en AUX en este Split/Skill.	I_AUXTIME
OTHER	Tiempo durante el intervalo de recolección que POSITIONS estuvieron efectuando otro trabajo.	I_OTHERTIME

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Código de motivo 0	Tiempo durante el intervalo de recolección que POSITIONS estuvieron en AUX para el código de motivo 0 en este Split/Skill. Incluye el tiempo en llamadas de extensión desde este estado AUX. • Para servidores de comunicaciones que usan códigos de motivo AUX, representa el tiempo que los agentes emplearon en AUX del **sistema**. • Para servidores de comunicaciones que no usan códigos de motivo AUX, I_AUXTIME0 es igual a I_AUXTIME.	I_AUXTIME0
Código de motivo 1-9	El tiempo durante el intervalo de recolección que POSITIONS estuvieron en AUX para cada código de motivo de 1 a 9 en este skill. Incluye el tiempo en llamadas de extensión desde cada estado AUX.	I_AUXTIME1-9
Código de motivo 10-99	El tiempo durante el intervalo de recolección que POSITIONS estuvieron en AUX para cada código de motivo de 10 a 99 en este skill. Incluye el tiempo en llamadas de extensión desde cada estado AUX.	AUXTIME_REMAINING

Reporte Llamadas salientes del Split/Skill

El reporte Llamadas salientes del Split/Skill presenta los números y los tiempos de conversación promedio para cada tipo de llamada saliente de un determinado Split/Skill. Es útil principalmente para Splits/Skills que usan un adjunto para entregar llamadas ACD salientes o para marcar llamadas salientes de extensión.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte requiere la aplicación Administración de llamadas salientes de ASAI.
- El reporte Llamadas salientes del Split/Skill está disponible en versiones por intervalo, diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte llamadas salientes de Split/Skill se almacenan en las tablas hsplit (intervalo), dsplit (diario), wsplit (semanal) y msplit (mensual).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un Split/Skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 354.

Descripción del reporte Llamadas salientes de Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que se seleccionó para este reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	syn(SPLIT)
Tiempo (sólo para reportes por intervalo)	Intervalos dentro de la hora para los que el reporte muestra datos, según lo seleccionado en la ventana de entrada del reporte.	STARTTIME, STARTTIME+INTRVL

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, Inicio de semana, Inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Llamadas salientes de ACD	Número de llamadas ACD salientes efectuadas por un procesador adjunto y puestas en la cola de este Split/Skill y contestadas por agentes para este Split/Skill.	O_ACDCALLS
Tiempo prom. de ACD saliente	El tiempo promedio que los agentes pasaron en llamadas ACD salientes hechas por un adjunto para este Split/Skill.	O_ACDTIME / O_ACDCALLS
Tiempo prom. de ACW (ACD saliente)	El tiempo promedio que los agentes pasaron en trabajo posterior a la llamada asociado con llamadas ACD salientes hechas por un adjunto para este Split/Skill.	O_ACWTIME/O_ACDCALLS
Llamadas de salida de la extn	Número de llamadas salientes de extensión efectuadas por agentes dentro de este Split/Skill durante el período abarcado. No se incluyen llamadas salientes de ACW de agente directo. Para agentes en múltiples Splits/Skills, las llamadas salientes de AUX de extensión se incluyen aquí si este Split/Skill es el primero al que se conectó el agente, a menos que el agente tenga una llamada ACD en retención. En este caso la llamada saliente se registra para el Split/Skill asociado con la llamada ACD.	ACWOUTCALLS+AUXOUTCALLS <EXT_CALL_OUT>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom. de salida de la extn	El tiempo promedio que los agentes de este Split/Skill pasaron conversando en llamadas salientes de extensión. Para agentes en múltiples Splits/Skills, el tiempo transcurrido en llamadas salientes de AUX de extensión se incluye aquí si este Split/Skill es el primero al que se conectó el agente, a menos que el agente tenga una llamada ACD en retención. En este caso la llamada saliente se registra para el Split/Skill asociado con la llamada ACD.	(ACWOUTTIME+AUXOUTTIME)/ (ACWOUTCALLS+AUXOUTCALLS)
Llamadas extn marcadas adjuntas	El número de llamadas salientes de extensión para este Split/Skill que fueron efectuadas por un adjunto para un agente; también se conocen como llamadas marcadas por teclado.	ACWOUTADJCALLS+ AUXOUTADJCALLS

Reporte Split/Skill

El reporte Split/Skill muestra las llamadas manejadas, el tiempo y las ayudas del agente y las transferencias y retenciones de cada agente en un Split/Skill. Este reporte muestra sólo el tiempo que cada agente trabajó en este Split/Skill en particular. Un agente puede haber trabajado en otros Splits/Skills durante el día.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Split/Skill está disponible en versiones diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Split/Skill se almacenan en las tablas dagent (diario), wagent(semanal) y magent (mensual).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un Split/Skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 354.

Descripción del reporte Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, inicio de semana, inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted efectúa estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que se seleccionó para este reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	syn(SPLIT)
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Nombre del agente	Nombres o identificaciones de acceso de los agentes que se conectaron al Split/Skill seleccionado en la ventana de entrada del reporte.	syn(LOGID)
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo contestadas por el agente que se conectó durante el intervalo. Las llamadas directas al agente se incluyen si éste es el skill del agente directo o si CMS no mide el skill de agente directo y éste es el primer skill al que se conectó el agente. Este total también incluye O_ACDCALLS si cuenta con la aplicación Administración de llamadas salientes en ASAI. O_ACDCALLS es el número de ACDCALLS que fueron hechas por un adjunto en nombre de un Split/Skill; esto también se conoce como marcación predictiva.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS, <TOTAL_ACDCALLS>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio que el agente pasó conversando en llamadas ACD para este Split/Skill y que se completaron durante el período abarcado. Se incluye el tiempo de agente directo: • Si éste es el skill dirigido al agente • Si CMS no mide el skill dirigido al agente y éste es el primer skill al que se conectó el agente • Si el skill dirigido al agente no está asignado, pero el agente recibe llamadas directas al agente Este promedio incluye O_ACDTIME si cuenta con Administración de llamadas salientes (OCM).	(ACDTIME+ DA_ACDTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_TIME>
Tiempo prom. de ACW	El tiempo promedio que el agente pasó en ACW para llamadas ACD y de agente directo para este Split/Skill durante el período abarcado por el reporte. Se incluyen llamadas de agente directo: • Si éste es el skill dirigido al agente • Si CMS no mide el skill dirigido al agente y éste es el primer skill al que se conectó el agente • Si el skill dirigido al agente no está asignado, pero el agente recibe llamadas directas al agente Este promedio incluye O_ACWTIME si cuenta con Administración de llamadas salientes (OCM).	(ACWTIME+ DA_ACWTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_TIME>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo ACD	El tiempo total que el agente pasó en llamadas ACD de Split/Skill para este Split/Skill durante el período. Se incluye el tiempo de agente directo: • Si éste es el skill dirigido al agente • Si CMS no mide el skill dirigido al agente y éste es el primer skill al que se conectó el agente • Si el skill dirigido al agente no está asignado, pero el agente recibe llamadas directas al agente	I_ACDTIME+ I_DA_ACDTIME, <TOTAL_I_ACDTIME>
Tiempo ACW	El tiempo total que el agente pasó trabajando en actividades de trabajo posterior a la llamada para llamadas ACD de este Split/Skill y de este agente directo atribuidas a este Split/Skill.	I_ACWTIME+ I_DA_ACWTIME, <TOTAL_I_ACWTIME>
Tiempo de llamado del agente	El tiempo total de llamadas de Split/Skill y de agente directo que timbraron antes de que el agente contestara.	I_RINGTIME

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Otra tiempo	El tiempo que los agentes pasaron realizando otro trabajo. Para todos los servidores de comunicaciones, se acumula **otro** tiempo cuando: • Un agente accede primero al servidor de comunicaciones. CMS rastrea el tiempo del agente como **otro** tiempo hasta que el servidor de comunicaciones notifica a CMS del estado del agente. • El enlace entre CMS y el servidor de comunicaciones queda operativo. El servidor de comunicaciones notifica a CMS la información sobre todos los agentes que están conectados. CMS supone que estos agentes están en el estado **otro** hasta que el servidor de comunicaciones envía una notificación del estado actual de cada agente. • El **otro** tiempo se acumula cuando los agentes están en Entrada automática o Entrada manual. • Pusieron alguna llamada en retención mientras no realizan ninguna otra actividad • Marcaron para hacer una llamada o para activar una característica • Tuvieron una llamada personal timbrando sin ninguna otra actividad • Estuvieron disponibles para otros skills de manejo de múltiples llamadas, pero no para este skill • Estuvieron conectados a múltiples Splits/Skills y estuvieron realizando trabajo para un Split/Skill distinto de este (en una llamada ACD o en ACW relacionado con la llamada).	I_OTHERTIME
Tiempo AUX	El tiempo total que el agente pasó en trabajo auxiliar para el Split/Skill.	I_AUXTIME

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo dispon.	El tiempo total que el agente pasó esperando una llamada ACD en el Split/Skill.	I_AVAILTIME
Tiempo con personal	El tiempo total que el agente estuvo conectado al Split/Skill durante el período abarcado.	I_STAFFTIME
Ayuda	Número de llamadas para las que un agente solicitó ayuda del supervisor para el Split/Skill. Aquí se incluyen las ayudas para llamadas de agente directo.	AYUDA
Trans. de salida	Número de llamadas transferidas por este agente a otro destino durante el período especificado. Es cualquier llamada transferida.	TRANSFERRED
Llamadas retenidas	Número de llamadas que el agente puso en retención. Es cualquier tipo de llamada.	HOLDCALLS
Tiempo prom. de retenc	El tiempo promedio que los abonados pasaron en retención en el agente. Es cualquier tipo de llamada.	HOLDTIME/ HOLDCALLS, <AVG_HOLD_TIME>

Reporte Split/Skill por ubicación

El reporte Split/Skill por ubicación muestra las llamadas manejadas, el tiempo de agente y la identificación de ubicación para la terminal del agente y el tiempo de trabajo, AUX y otro para cada agente en un Split/Skill. Este reporte muestra sólo el tiempo que cada agente trabajó en este Split/Skill en particular. Un agente puede haber trabajado en otros Splits/Skills durante el día. Este reporte acepta la opción Rastreo de sitio de agente, que se debe habilitar para ver los datos significativos en el reporte.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Split/Skill por ubicación está disponible sólo en versión diaria.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Split/Skill por ubicación se almacenan en las tablas dagent (diarios).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un Split/Skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 354.

Descripción del reporte Split/Skill por ubicación

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha de inicio	Día para el que el reporte se ejecuta. Usted efectúa estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que se seleccionó para este reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	syn(SPLIT)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Identificaciones de la ubicación	La o las identificaciones de ubicación asociadas con el agente. Esta ID no está asociada con el agente personalmente, sino más bien con la terminal a la cual está conectado el agente. También está asociada con una identificación de ubicación de red de puerto en el servidor de comunicaciones. Si la opción de Rastreo de sitio de agente no está disponible en su sistema, el campo no mostrará los datos significativos.	LOC_ID
Nombre del agente	Nombres o identificaciones de acceso de los agentes que se conectaron al Split/Skill seleccionado en la ventana de entrada del reporte.	syn(LOGID)
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo contestadas por el agente que se conectó durante el intervalo. Las llamadas directas al agente se incluyen si éste es el skill del agente directo o si CMS no mide el skill de agente directo y éste es el primer skill al que se conectó el agente. Este total también incluye O_ACDCALLS si cuenta con la aplicación Administración de llamadas salientes en ASAI. O_ACDCALLS es el número de ACDCALLS que fueron hechas por un adjunto en nombre de un Split/Skill; esto también se conoce como marcación predictiva.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS, <TOTAL_ACDCALLS>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio que el agente pasó conversando en llamadas ACD para este Split/Skill y que se completaron durante el período abarcado. Se incluye el tiempo de agente directo: • Si éste es el skill dirigido al agente • Si CMS no mide el skill dirigido al agente y éste es el primer skill al que se conectó el agente • Si el skill dirigido al agente no está asignado, pero el agente recibe llamadas directas al agente Este promedio incluye O_ACDTIME si cuenta con Administración de llamadas salientes (OCM).	(ACDTIME+ DA_ACDTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_TIME>
Tiempo prom. de ACW	El tiempo promedio que el agente pasó en ACW para llamadas ACD y de agente directo para este Split/Skill durante el período abarcado por el reporte. Se incluyen llamadas de agente directo: • Si éste es el skill dirigido al agente • Si CMS no mide el skill dirigido al agente y éste es el primer skill al que se conectó el agente • Si el skill dirigido al agente no está asignado, pero el agente recibe llamadas directas al agente Este promedio incluye O_ACWTIME si cuenta con Administración de llamadas salientes (OCM).	(ACWTIME+ DA_ACWTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_TIME>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo ACD	El tiempo total que el agente pasó en llamadas ACD de Split/Skill para este Split/Skill durante el período. Se incluye el tiempo de agente directo: • Si éste es el skill dirigido al agente • Si CMS no mide el skill dirigido al agente y éste es el primer skill al que se conectó el agente • Si el skill de agente directo no está asignado, pero el agente recibe llamadas de agente directo	I_ACDTIME+ I_DA_ACDTIME, <TOTAL_I_ACDTIME>
Tiempo ACW	El tiempo total que el agente pasó trabajando en actividades de trabajo posterior a la llamada para llamadas ACD de este Split/Skill y de este agente directo atribuidas a este Split/Skill.	I_ACWTIME+ I_DA_ACWTIME, <TOTAL_I_ACWTIME>
Tiempo de llamado del agente	El tiempo total de llamadas de Split/Skill y de agente directo que timbraron antes de que el agente contestara.	I_RINGTIME

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Otra hora	El tiempo que los agentes pasaron realizando otro trabajo. Para todos los servidores de comunicaciones, se acumula **otro** tiempo cuando: • Un agente accede primero al servidor de comunicaciones. CMS rastrea el tiempo del agente como **otro** tiempo hasta que el servidor de comunicaciones notifica a CMS del estado del agente • El enlace entre CMS y el servidor de comunicaciones queda operativo. El servidor de comunicaciones notifica a CMS la información sobre todos los agentes que están conectados. CMS supone que estos agentes están en el estado **otro** hasta que el servidor de comunicaciones envía una notificación del estado actual de cada agente. • El tiempo **otro** se acumula cuando los agentes están en Entrada automática o Entrada manual. • Pusieron alguna llamada en retención mientras no realizan ninguna otra actividad • Marcaron para hacer una llamada o para activar una característica • Tuvieron una llamada personal timbrando sin ninguna otra actividad • Estuvieron disponibles para otros skills de manejo de múltiples llamadas, pero no para este skill • Estuvieron conectados a múltiples Splits/Skills y estuvieron realizando trabajo para un Split/Skill distinto de este (en una llamada ACD o en ACW relacionado con la llamada).	I_OTHERTIME
Tiempo AUX	El tiempo total que el agente pasó en trabajo auxiliar para el Split/Skill.	I_AUXTIME

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo dispon.	El tiempo total que el agente pasó esperando una llamada ACD en el Split/Skill.	I_AVAILTIME
Tiempo con personal	El tiempo total que el agente estuvo conectado al Split/Skill durante el período abarcado.	I_STAFFTIME
Total de llamadas ACD	El número total de llamadas ACD recibidas en el skill para la fecha seleccionada.	sum (TOTAL_ACDCALLS)
Tiempo total prom. de ACD	El tiempo total promedio de ACD en el skill para la fecha seleccionada.	AVG_AGENT_TALK_SUM
Tiempo total prom. de ACW	El tiempo total promedio de ACW en el skill para la fecha seleccionada.	AVG_AGENT_ACW_TIME
Tiempo total de ACD	El tiempo total de ACD para el skill para la fecha seleccionada.	sum(TOTAL_I_ACD_TIME)
Tiempo total de ACW	El tiempo total de ACW para el skill para la fecha seleccionada.	sum(TOTAL_I_ACW_TIME)
Tiempo total de timbrado del agente	El tiempo total de timbrado del agente para el skill para la fecha seleccionada.	sum(I_RINGTIME)
Otro tiempo total del agente	El tiempo total otro del agente para el skill para la fecha seleccionada.	sum(I_OTHERTIME)
Tiempo total del agente AUX	El tiempo total de AUX del agente para el skill para la fecha seleccionada.	sum(I_AUXTIME)
Tiempo total disponible del agente	El tiempo total disponible del agente para el skill para la fecha seleccionada.	sum(I_AVAILTIME)
Tiempo total de agentes asignados	El tiempo total con personal presente para el skill para la fecha seleccionada.	sum(I_STAFFTIME)

Reporte Resumen del Split/Skill

El reporte Resumen del Split/Skill resume la actividad de todo un split o skill de acuerdo al tiempo. Puede usar este reporte para analizar el rendimiento global de un Split/Skill o para comparar dos o más Splits/Skills similares.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Para los servidores de comunicaciones con vectorización, las llamadas enviadas a la cola de este split o skill como segundo o tercer split/skill del VDN, pero cuya disposición de llamada (contestada, abandonada, desbordada) se registró para otro split/skill.
- Los datos de llamadas de agente directo no se incluyen en ninguno de los reportes Resumen del Split/Skill. Las llamadas de agente directo se consideran llamadas al agente en lugar de llamadas al Split/Skill. Si desea incluir las llamadas de agente directo como llamadas de Split/Skill, puede crear un reporte Diseñador usando los datos de la tabla de agentes.
- El reporte Resumen del Split/Skill está disponible en versiones por intervalo, diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Resumen del Split/Skill se almacenan en las tablas hsplit (intervalo), dsplit (diario), wsplit (semanal) y msplit (mensual).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Split/Skill. Seleccione un Split/Skill que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Split/Skill en la página 354.

Descripción del reporte Resumen del Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que se seleccionó para este reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	syn(SPLIT)
Tiempo (sólo para reportes por intervalo)	Intervalos dentro de la hora para los que el reporte muestra datos seleccionados en la ventana de entrada del reporte.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Fecha, Inicio de semana, Inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Vel. prom. de resp.	El tiempo promedio que las llamadas ACD de Split/Skill completadas estuvieron esperando en la cola o timbrando antes de ser contestadas por un agente.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Tiempo prom. de aban.	El tiempo promedio que las llamadas ACD de Split/Skill estuvieron esperando en la cola o timbrando antes de abandonar.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill que fueron puestas en la cola de este Split/Skill y que fueron contestadas por un agente para este Split/Skill. Este total también incluye O_ACDCALLS si cuenta con la aplicación Administración de llamadas salientes (OCM) de ASAI. O_ACDCALLS es el número de ACDCALLS que fueron hechas por un adjunto; esto también se conoce como marcación predictiva.	ACDCALLS
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio que los agentes pasaron conversando en llamadas ACD para este Split/Skill y que se completaron durante el intervalo. Este promedio incluye O_ACDTIME si cuenta con OCM.	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom. de ACW	El tiempo promedio que los agentes pasaron en trabajo posterior a la llamada asociado con llamadas ACD para este Split/Skill. Este promedio incluye O_ACWTIME si cuenta con OCM.	ACWTIME/ACDCALLS <AVG_ACW_TIME>
Llamadas aban.	Número de llamadas ACD al Split/Skill que abandonaron mientras esperaban en la cola (si este fue el primer Split/Skill en cuya cola se puso la llamada) o mientras timbraban. Este total incluye llamadas con tiempo de conversación menor que el valor del temporizador de llamada de abandono fantasma, si éste está definido. Este total también incluye O_ABNCALLS si cuenta con OCM. O_ABNCALLS es el número de llamadas ACD salientes que fueron abandonadas por el extremo remoto.	ABNCALLS
Demora máxima	El tiempo máximo que un abonado esperó en la cola y timbrando antes de: • Ser contestado • Abandonar • Ser redirigido • Recibir una señal de ocupado • Ser desconectado El valor que aparece en la línea Totales de esta columna es el máximo de los valores Demora máxima que aparecen en los intervalos individuales.	MAXOCWTIME

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Flujo de entrada	Número de llamadas que fueron redirigidas a la cola de este Split/Skill desde otra cola. Las siguientes llamadas se consideran flujos de entrada: • Para servidores de comunicaciones sin vectorización, las llamadas que se redirigen mediante intraflow desde la cola de otro split a la cola de este split. • Con la puesta en cola de múltiples splits/skills (servidores de comunicaciones con vectorización), las llamadas que se ponen en la cola de este split/skill como un split/skill no principal y que contesta un agente en este split/skill o se abandonan desde el timbrado en este split/skill. • Las llamadas con señal de llamada a un agente de este Split/Skill y que posteriormente se vuelven a enviar a la cola de espera del mismo Split/Skill mediante la función **Redirección a un Split/Skill si no hay respuesta**. • Cuando una llamada abandona un VDN (por ejemplo, mediante enrutamiento a un VDN) o cuando abandona el procesamiento de vectores (por ejemplo, mediante enrutamiento a un Split/Skill), el siguiente Split/Skill en cuya cola se pone la llamada no se acredita con un flujo de entrada.	INFLOWCALLS

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Flujo de salida	• Número de llamadas ofrecidas a este Split/Skill que fueron redirigidas a otro destino. • Para servidores de comunicaciones sin vectorización, las llamadas que se redirigieron mediante intraflow o se derivaron entre grupos a otro destino se cuentan como flujos de salida. Para servidores de comunicaciones con vectorización, se cuenta un flujo de salida: • Si la llamada se enruta a otro VDN • Si la llamada se enruta a un número o a dígitos Para servidores de comunicaciones con vectorización, se cuenta también un flujo de salida: • Si la llamada se pone en cola de espera de este Split/Skill, como el Split/Skill primario, y es redireccionada por la función Redirección si no hay respuesta • Si la llamada se pone en la cola de un Split/Skill de mensajes • Si la llamada timbró en un agente en este Split/Skill y fue contestada usando captura de llamada • Si la llamada se puso en la cola de este Split/Skill como primaria y fue contestada por un agente en un Split/Skill no primario o abandona desde la señal de llamada en un agente de un Split/Skill no primario.	OUTFLOWCALLS

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas de salida de la extn	Número de llamadas salientes de extensión efectuadas por agentes dentro de este Split/Skill. No se incluyen llamadas salientes de ACW de agente directo. Para agentes en múltiples Splits/Skills, las llamadas salientes de AUX de extensión se incluyen aquí si este Split/Skill es el primero al que se conectó el agente, a menos que el agente tenga una llamada ACD en retención. En este caso, la llamada saliente se registra para el Split/Skill asociado con la llamada ACD.	ACWOUTCALLS+AUXOUTCALLS <EXT_CALL_OUT>
Tiempo prom. de salida de la extn	El tiempo promedio que los agentes de este Split/Skill pasaron conversando en llamadas salientes de extensión. Para agentes en múltiples Splits/Skills, el tiempo transcurrido en llamadas salientes de AUX de extensión se incluye aquí si este Split/Skill es el primero al que se conectó el agente, a menos que el agente tenga una llamada ACD en retención. En este caso la llamada saliente se registra para el Split/Skill asociado con la llamada ACD.	(ACWOUTTIME+AUXOUTTIME)/(ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <AVG_TALK_TIME_OUT>
Llamadas quitadas de la cola de espera	Para servidores de comunicaciones con puesta en la cola de múltiples splits/skills, es el número de las llamadas puestas en la cola de este split/skill como un split/skill no primario (es decir, que no fue el primer split/skill en cuya cola se puso la llamada), para las que la disposición (contestada, con flujo de salida, abandonada, ocupada, con desconexión forzada) se registró en otro split/skill.	DEQUECALLS
Tiempo prom para eliminar la cola de espera	Para servidores de comunicaciones con puesta en la cola de múltiples splits/skills, es el tiempo promedio que las llamadas eliminadas de la cola pasaron en la cola de este split/skill antes de dejar la cola.	DEQUETIME/DEQUECALLS
% tiempo ACD	Porcentaje del tiempo con personal que los agentes en este Split/Skill pasaron en llamadas ACD y en trabajo posterior a la llamada para este Split/Skill.	100*(I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/I_STAFFTIME) <PERCENT_ACD_TIME>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
% llamadas resp.	Porcentaje de llamadas puestas en la cola de este Split/Skill que fueron contestadas por agentes para este Split/Skill.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED) <PERCENT_CALL_ANS>
Prom. de puesto con personal (sólo reporte por intervalo)	Número promedio de posiciones con personal en este Split/Skill durante el intervalo.	I_STAFFTIME/ (INTRVL*60)<AVG_POS_STAFF>
Llamadas por posic. (sólo reporte por intervalo)	Número promedio de llamadas contestadas por cada posición con personal durante el intervalo. (Si un agente está presente durante parte de un intervalo, el cálculo reporta lo que el agente habría manejado si hubiese estado presente durante el intervalo completo).	(60 * INTRVL * ACDCALLS)/ I_STAFFTIME <CALLS_PER_POS>

Reportes Sistema

Esta sección describe reportes del sistema.

Información general acerca de los reportes Sistema

Qué contiene un reporte Sistema

Los reportes Sistema le permiten tener acceso a datos resumidos de un conjunto de Splits/Skills medidos para una ACD determinada, datos resumidos de todos los Splits/Skills para una ACD determinada y los datos de llamadas de Splits/Skills similares para ACD distintas.

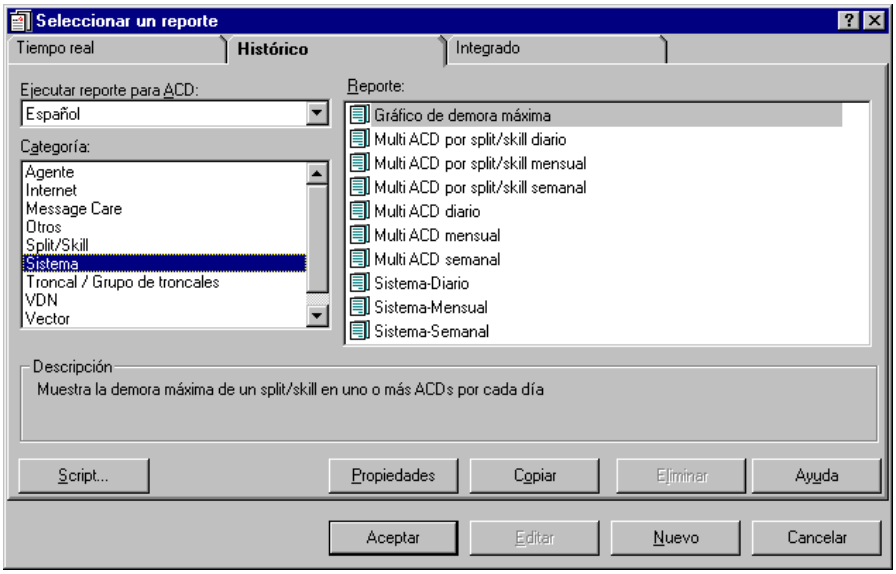
Organización de los reportes Sistema

La siguiente lista muestra la forma en que están estructurados los reportes del sistema en Supervisor.

- Reporte Gráfico de demora máxima del sistema en la página 403
- Reporte Multi-ACD del Sistema por Split/Skill en la página 407
- Reporte Multi-ACD del Sistema en la página 411
- Reporte Sistema en la página 417

Ventana de selección de reporte Sistema

La siguiente figura es un ejemplo de la ventana de selección de reporte Sistema. Los reportes se explican en el mismo orden que el listado en la ventana:



Reporte Gráfico de demora máxima del sistema

El reporte Gráfico de demora máxima de Sistema muestra la demora máxima para un Split/Skill en una o más ACD para cada día seleccionado. Puede comparar el Split/Skill en todas las ACD y usar la información para determinar qué ACD tiene la demora más prolongada en las llamadas contestadas.

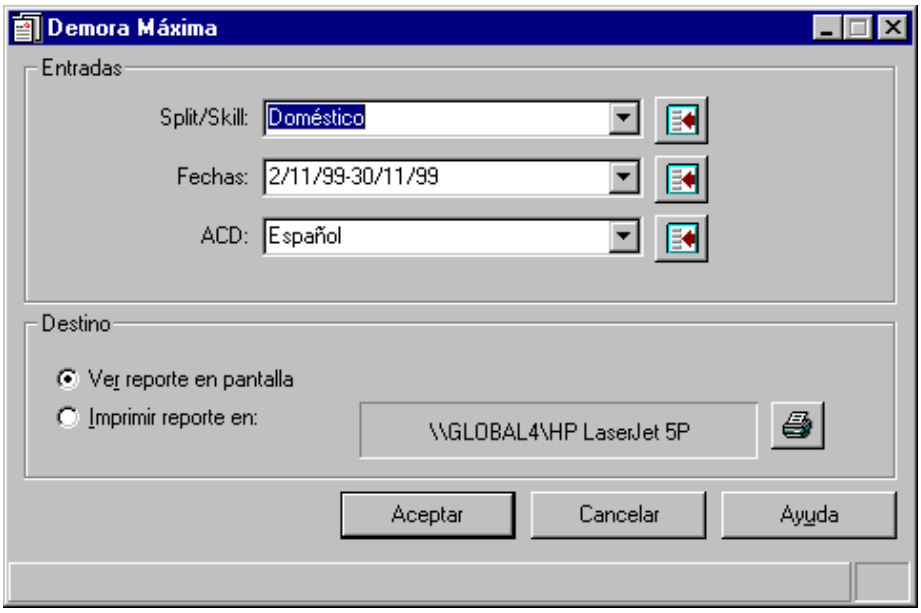
Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Puede especificar un Split/Skill disponible en todas las ACD.
- El reporte Gráfico de demora máxima de Sistema está disponible en una versión diaria.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte Gráfico de demora máxima de sistema se almacenan en las tablas dsplit (diarios).
- Los reportes Multi-ACD estándar pueden incluir información para hasta ocho ACD.
- Vea Campos de entrada del reporte Sistema en la página 405 para las entradas de este reporte.

Ventana de entrada del reporte Gráfico de demora máxima

La siguiente figura proporciona un ejemplo de una ventana de entrada del Gráfico de demora máxima de Sistema. La ventana de entrada del reporte se debe completar para ejecutar el reporte:



Campos de entrada del reporte Sistema

La siguiente tabla describe los campos de la ventana de entrada.

Campo	Definición
Fechas (diariamente, semanalmente, mensualmente)	Ingrese los días que desea que cubra el reporte. Use cualquiera de los siguientes formatos: • Mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02) • Un ajuste (-) basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer) • Un punto y coma (;) para separar elementos de entradas de datos individuales (por ejemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Un guión para designar un rango de fechas (por ejemplo, 3/21/02-3/25/02). Para las versiones semanales y mensuales, el reporte incluye todas las semanas o meses que comienzan en el rango.
Primera a octava ACD	Ingrese los nombres o números de la ACD que correspondan al siguiente campo Splits/skills.
Split/Skill	Ingrese el nombre o el número adecuado del Split/Skill que desee ver en este reporte. Cualquier nombre que desee que aparezca en el reporte deberá haber sido definido anteriormente en el subsistema Diccionario.
Destino	Elija un destino para el reporte. Puede seleccionar **Ver reporte en pantalla** o **Imprimir reporte en** y luego usar el botón Seleccionar impresora para imprimir el reporte en cualquier impresora de Windows Aparece la impresora por defecto.

Descripción del reporte Gráfico de demora máxima de Sistema

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que se seleccionó para este reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	syn(SPLIT)
Fechas	Las fechas para las cuales se ejecuta el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
- Demora máxima - Segundos	El tiempo máximo que un abonado esperó en la cola y timbrando antes de: • Ser atendido • Abandonar • Ser redirigido • Recibir una señal de ocupado • Ser desconectado El valor que aparece en la línea Totales es el máximo de los valores Demora máxima que aparecen para los Splits/Skills individuales.	MAXOCWTIME

Reporte Multi-ACD del Sistema por Split/Skill

El reporte Sistema Multi-ACD por Split/Skill presenta información del manejo de llamadas acerca de Splits/Skills distintos para ACD distintas. Usted puede comparar Splits/Skills similares en ACD distintas y usar la información para:

- Determinar la carga de trabajo
- Evaluar el rendimiento del manejo de llamadas
- Reasignar agentes
- Llevar a cabo otras alternativas de configuración de ACD para equilibrar las cargas de trabajo y/o reducir las llamadas abandonadas

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Usted puede especificar una lista de Splits/Skills disponibles para cada ACD deseada.
- El reporte Sistema Multi-ACD por Split/Skill está disponible en versiones diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Sistema Multi-ACD por Split/Skill se almacenan en las tablas dsplit (diario), wsplit (semanal) y msplit (mensual).
- Los reportes multi-ACD estándar pueden incluir información de hasta ocho ACD.

Campos de entrada del reporte Multi-ACD por Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos de la ventana de entrada.

Campo	Definición
Fechas (diariamente, semanalmente, mensualmente)	Ingrese las fechas que desea que cubra el reporte: • Diario - ingrese los días • Semanal - ingrese la fecha de inicio para las semanas. Cuando especifica una fecha para un reporte semanal, esa fecha debe corresponder al día de inicio de la semana seleccionado en la ventana Configuración del sistema-Intervalos de almacenamiento. Si la fecha y el día no coinciden, aparece el mensaje No se encontraron los registros en la línea de estado. • Mensual - ingrese el primer día de los meses Use cualquiera de los siguientes formatos: • Mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02) • Un ajuste (-) basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer) • Un punto y coma (;) para separar elementos de entradas de datos individuales (por ejemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Un guión para designar un rango de fechas (por ejemplo, 3/21/02-3/25/02). Para las versiones semanales y mensuales, el reporte incluye todas las semanas o meses que comienzan en el rango
Primera a octava ACD	Ingrese el nombre o el número de la ACD que corresponda al siguiente campo Splits/skills.
Primer a octavo split(s)/skill(s)	Ingrese los nombres o números adecuados del Split/Skill que desea ver en este reporte. Cualquier nombre que desee que aparezca en el reporte deberá haber sido definido e ingresado previamente en el subsistema Diccionario. Puede introducir más de un Split/Skill utilizando un punto y coma (;) para separar las entradas individuales o un guión para un rango de valores.
Destino	Elija un destino para el reporte. Puede seleccionar **Ver reporte en pantalla** o **Imprimir reporte en** y luego usar el botón Seleccionar impresora para imprimir el reporte en cualquier impresora de Windows Aparece la impresora por defecto.

Descripción del reporte Multi-ACD del Sistema por Split/Skill

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, inicio de semana, inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que se seleccionó para este reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	syn(SPLIT)
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Vel. prom. de resp.	El tiempo promedio que las llamadas ACD de Split/Skill estuvieron esperando en la cola o timbrando antes de ser contestadas por un agente.	ANSTIME/ ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Tiempo prom. de aban.	El tiempo promedio que las llamadas ACD de Split/Skill estuvieron esperando en la cola o timbrando antes de abandonar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill que fueron puestas en la cola de este Split/Skill y que fueron contestadas por un agente para este Split/Skill. Este total también incluye O_ACDCALLS si cuenta con la aplicación Administración de llamadas salientes (OCM) de ASAI. O_ACDCALLS es el número de ACDCALLS que fueron hechas por un adjunto; esto también se conoce como marcación predictiva.	ACDCALLS
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio que los agentes pasaron conversando en llamadas ACD para este Split/Skill. Este tiempo promedio incluye O_ACDTIME si cuenta con OCM.	ACDTIME/ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom. de ACW	El tiempo promedio que los agentes pasaron en trabajo posterior a la llamada asociado con llamadas ACD para este Split/Skill. Este tiempo promedio incluye O_ACWTIME si cuenta con la OCM.	ACWTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACW_TIME>
Llamadas aban.	Número de llamadas ACD al Split/Skill que abandonaron mientras esperaban en la cola (si este fue el primer Split/Skill en cuya cola se puso la llamada) o mientras timbraban. Este total incluye llamadas con tiempo de conversación menor que el valor del temporizador de llamada de abandono fantasma, si éste está definido. Este total también incluye O_ABNCALLS si cuenta con OCM. O_ABNCALLS es el número de llamadas ACD salientes que fueron abandonadas por el extremo remoto.	ABNCALLS
Demora máxima	El tiempo máximo que un abonado esperó en la cola y timbrando antes de: • Ser atendido • Abandonar • Ser redirigido • Recibir una señal de ocupado • Ser desconectado El valor que aparece en la línea Totales es el máximo de los valores Demora máxima que aparecen para los Splits/Skills individuales.	MAXOCWTIME
Llamadas de salida de la extn	Número de llamadas salientes de extensión efectuadas por agentes dentro de este Split/Skill. No se incluyen llamadas salientes de ACW de agente directo. Para agentes en múltiples Splits/Skills, las llamadas salientes de AUX de extensión se incluyen aquí si este Split/Skill es el primero al que se conectó el agente, a menos que el agente tenga una llamada ACD en retención. En este caso la llamada saliente se registra para el Split/Skill asociado con la llamada ACD.	(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <EXT_CALL_OUT>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom. de salida de la extn	El tiempo promedio que los agentes de este Split/Skill pasaron conversando en llamadas salientes de extensión. Para agentes en múltiples Splits/Skills, el tiempo transcurrido en llamadas salientes de AUX de extensión se incluye aquí si este Split/Skill es el primero al que se conectó el agente, a menos que el agente tenga una llamada ACD en retención. En este caso la llamada saliente se registra para el Split/Skill asociado con la llamada ACD.	(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME)/(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <AVG_TALK_TIME_OUT>
% tiempo ACD	Porcentaje del tiempo con personal que los agentes para este Split/Skill pasaron en llamadas ACD y en trabajo posterior a la llamada para este Split/Skill.	100*((I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/ I_STAFFTIME), <PERCENT_ACD_TIME>
% Llamadas resp.	Porcentaje de llamadas puestas en la cola de este Split/Skill que fueron contestadas por agentes para este Split/Skill.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED), <PERCENT_CALL_ANS>

Reporte Multi-ACD del Sistema

El reporte Multi-ACD del Sistema resume los datos de todos los Splits/Skills en la ACD para cada ACD solicitada. Esto le permite evaluar y comparar configuraciones distintas de ACD para determinar la carga de trabajo y el rendimiento del manejo de llamadas. Después de revisar este reporte, puede elegir configuraciones distintas de ACD para equilibrar las cargas de trabajo y/o reducir las llamadas abandonadas.

Si cuenta con vectorización, es posible que desee crear un reporte Diseñador que resuma los datos de todos los VDN en lugar de todos los Splits/Skills.

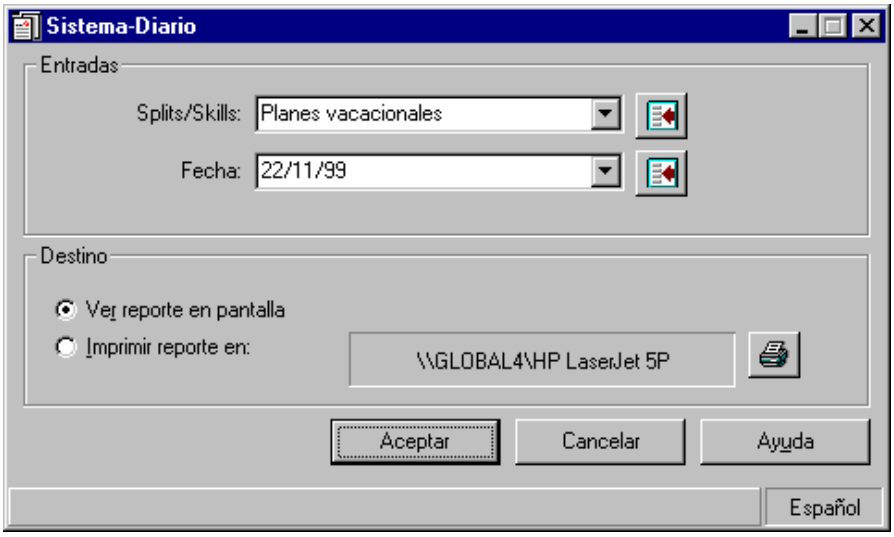
Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Sistema Multi-ACD está disponible en versiones diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Multi-ACD del Sistema se almacenan en las tablas dsplit (diario), wsplit (semanal) y msplit (mensual).
- Los reportes Multi-ACD estándar pueden incluir información de hasta ocho ACD.

Ventana de entrada del reporte Multi-ACD

La siguiente figura proporciona un ejemplo de una ventana de entrada Multi-ACD del Sistema. La ventana de entrada del reporte se debe completar para ejecutar el reporte:



Campos de entrada del reporte Multi-ACD

La siguiente tabla describe los campos de la ventana de entrada.

Campo	Definición
Fecha	Ingrese la fecha que desea que el reporte cubra. • Diario - ingrese el día • Semanal - ingrese la fecha de inicio para la semana. Cuando especifica una fecha para un reporte semanal, esa fecha debe corresponder al día de inicio de la semana seleccionado en la ventana Configuración del sistema-Intervalos de almacenamiento. Si la fecha y el día no coinciden, aparece el mensaje No se encontraron los registros en la línea de estado. • Mensual - ingrese el primer día del mes
Fechas (diariamente, semanalmente, mensualmente)	Ingrese las fechas que desea que cubra el reporte: • Diario - ingrese los días • Semanal - ingrese la fecha de inicio para las semanas. Cuando especifica una fecha para un reporte semanal, esa fecha debe corresponder al día de inicio de la semana seleccionado en la ventana Configuración del sistema-Intervalos de almacenamiento. Si la fecha y el día no coinciden, aparece el mensaje No se encontraron los registros en la línea de estado. • Mensual - ingrese el primer día de los meses Use cualquiera de los siguientes formatos: • Mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02) • Un ajuste (-) basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer) • Un punto y coma (;) para separar entradas de elementos de datos individuales (por ejemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Un guión para designar un rango de fechas (por ejemplo, 3/21/02-3/25/02). Para las versiones semanales y mensuales, el reporte incluye todas las semanas o meses que comienzan en el rango.

Campo	Definición
ACD (1 - 8)	Ingrese los nombres o números de ACD que correspondan. Puede introducir más de un ACD utilizando un punto y coma (;) para separar las entradas individuales o un guión para un rango de valores.
Destino	Elija un destino para el reporte. Puede seleccionar **Ver reporte en pantalla** o **Imprimir reporte en** y luego usar el botón Seleccionar impresora para imprimir el reporte en cualquier impresora en Windows. Aparece la impresora por defecto.

Descripción del reporte Multi-ACD del sistema

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, Inicio de semana, Inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted efectúa estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que se seleccionó para este reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	syn(SPLIT)
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Vel. prom. de resp.	El tiempo promedio que las llamadas ACD de Split/Skill estuvieron esperando en la cola o timbrando antes de ser contestadas por un agente.	sum(ANSTIME)/ sum(ACDCALLS) <AVG_ANSWER_SPEED_SUM >
Tiempo prom. de aban.	El tiempo promedio que las llamadas ACD de Split/Skill estuvieron esperando en la cola o timbrando antes de abandonar.	sum(ABNTIME)/ sum(ABNCALLS) <AVG_ABANDON_TIME_SUM>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill que fueron puestas en la cola de Splits/Skills en la ACD y que fueron contestadas por un agente para esos Splits/Skills. Este total también incluye O_ACDCALLS si cuenta con la aplicación Administración de llamadas salientes (OCM) de ASAI. O_ACDCALLS es el número de ACDCALLS que fueron hechas por un adjunto; esto también se conoce como marcación predictiva.	sum(ACDCALLS)
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio que los agentes pasaron conversando en llamadas ACD para esta ACD. El tiempo promedio incluye O_ACDTIME si cuenta con OCM.	sum(ACDTIME)/ sum(ACDCALLS) <AVG_ACD_TALK_TIM_SUM>
Tiempo prom. de ACW	El tiempo promedio que los agentes pasaron en trabajo posterior a la llamada para llamadas ACD a esta ACD. Este tiempo promedio incluye O_ACWTIME si cuenta con OCM.	sum(ACWTIME)/sum (ACDCALL S) <AVG_ACW_TIME_SUM>
Llamadas aban.	Número de llamadas ACD puestas en la cola de Splits/Skills en la ACD y que abandonaron mientras esperaban en la cola o timbrando. Este total incluye llamadas con tiempo de conversación menor que el valor del temporizador de llamada de abandono fantasma, si éste está definido. Este total también incluye O_ABNCALLS si cuenta con OCM. O_ABNCALLS es el número de llamadas ACD salientes que fueron abandonadas por el extremo remoto.	sum(ABNCALLS)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Demora máxima	El tiempo máximo que un abonado esperó en la cola y timbrando antes de: • Ser atendido • Abandonar • Ser redirigido • Recibir una señal de ocupado • Ser desconectado El valor que aparece en la línea Totales es el máximo de los valores Demora máxima que aparecen para las ACD individuales.	max(MAXOCWTIME)
Llamadas de salida de la extn	Número de llamadas salientes de extensión efectuadas por agentes dentro de esta ACD. No se incluyen llamadas salientes de ACW de agente directo.	sum(ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <EXT_CALL_OUT>
Tiempo prom. de salida de la extn	El tiempo promedio que los agentes de esta ACD pasaron conversando en llamadas salientes de extensión.	sum(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME)/ sum(ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <AVG_TALK_TIME_OUT_SUM >
% tiempo ACD	Porcentaje del tiempo con personal que los agentes para los Splits/Skills de esta ACD pasaron en llamadas ACD y en trabajo posterior a la llamada.	100*(sum(I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/ sum(I_STAFFTIME)) <PERCENT_ACD_TIME_SUM>
% Llamadas resp.	Porcentaje de llamadas puestas en la cola de los Splits/Skills en esta ACD y que fueron contestadas por agentes para los Splits/Skills.	100*(sum(ACDCALLS)/ sum(CALLSOFFERED)) <PERCENT_CALL_ANS_SUM>

Reporte Sistema

El reporte Sistema resume la actividad de un conjunto de Splits/Skills para la misma ACD. Puede usar este reporte para comparar el rendimiento del Split/Skill para Splits/Skills que llevan a cabo funciones similares para la misma ACD.

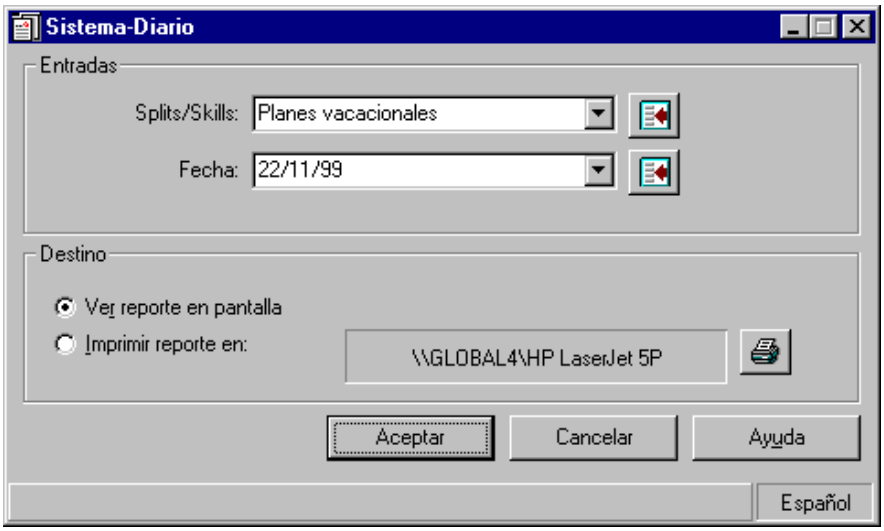
Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Si posee un servidor de comunicaciones sin vectorización, el Flujo de salida representa el número de llamadas redirigidas (por transferencia de llamadas o por cobertura de llamadas) desde este split hacia otro destino. En muchos casos, es posible que los números del resumen para el Flujo de salida de un split no coincidan con los números del Flujo de entrada para otro split. Es posible que estos números no coincidan debido a que las llamadas fueron derivadas entre grupos a splits no medidos, a extensiones dentro de la ACD o a cualquier otra parte. Además, el Flujo de entrada y el Flujo de salida de un determinado split generalmente no son iguales.
- Las estadísticas del reporte, tales como % de AUX (porcentaje de trabajo auxiliar) y Número de llamadas de salida por extensión, son indicadores de actividades que no están directamente relacionadas con el tráfico ACD.
- El reporte Sistema está disponible en versiones diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Multi-ACD del sistema se almacenan en las tablas dsplit (diario), wsplit (semanal) y msplit (mensual).

Ventana de entrada del reporte Sistema

La siguiente figura proporciona un ejemplo de una ventana de entrada del reporte Sistema. La ventana de entrada del reporte se debe completar para ejecutar el reporte:



Campos de entrada del reporte Sistema

La siguiente tabla describe los campos de la ventana de entrada

Campo	Definición
Fecha	Ingrese la fecha que desea que el reporte cubra: • Diario - ingrese el día • Semanal - ingrese la fecha de inicio para la semana. Cuando especifica una fecha para un reporte semanal, esa fecha debe corresponder al día de inicio de la semana seleccionado en la ventana Configuración del sistema - Intervalos de almacenamiento. Si la fecha y el día no coinciden, aparece el mensaje No se encontraron los registros en la línea de estado. • Mensual - ingrese el primer día del mes Use cualquiera de los siguientes formatos: • Mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02) • Un ajuste (-) basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer) • Un punto y coma (;) para separar elementos de entradas de datos individuales (por ejemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02)
Split/Skill	Ingrese el nombre o el número adecuado del Split/Skill que desee ver en este reporte. Cualquier nombre que desee que aparezca en el reporte deberá haber sido definido anteriormente en el subsistema Diccionario.
Destino	Elija un destino para el reporte. Puede seleccionar **Ver reporte en pantalla** o **Imprimir reporte en** y luego usar el botón Seleccionar impresora para imprimir el reporte en cualquier impresora de Windows Aparece la impresora predeterminada.

Descripción del reporte Sistema

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, inicio de semana, inicio de mes	Día, semana o mes en que se ejecutó el reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	ROW_DATE
ACD	Nombre o número de ACD para el que se recolectaron los datos.	syn(ACD)
Split/Skill	Nombre o número del Split/Skill que se seleccionó para este reporte. Usted puede efectuar estas selecciones en la ventana de entrada del reporte.	syn(SPLIT)
Vel. prom. de resp.	El tiempo promedio que las llamadas ACD de Split/Skill estuvieron esperando en la cola o timbrando antes de ser contestadas por un agente.	ANSTIME/ ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED>
Tiempo prom. de aban.	El tiempo promedio que las llamadas ACD de Split/Skill estuvieron esperando en la cola o timbrando antes de abandonar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill que fueron puestas en la cola de este Split/Skill y que fueron contestadas por un agente para este Split/Skill. Este total también incluye O_ACDCALLS si cuenta con la aplicación Administración de llamadas salientes (OCM) de ASAI. O_ACDCALLS es el número de ACDCALLS que fueron hechas por un adjunto; esto también se conoce como marcación predictiva.	ACDCALLS
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio que los agentes pasaron conversando en llamadas ACD para el Split/Skill. Este tiempo promedio incluye O_ACDTIME si cuenta con OCM.	ACDTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>
Tiempo prom. de ACW	El tiempo promedio que el agente pasó en trabajo posterior a la llamada asociado con llamadas ACD para el Split/Skill. Este tiempo promedio incluye O_ACWTIME si cuenta con OCM.	ACWTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACW_TIME>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas aban.	Número de llamadas ACD al Split/Skill que abandonaron mientras esperaban en la cola (si este fue el primer Split/Skill en cuya cola se puso la llamada) o mientras timbraban. Este total incluye llamadas con tiempo de conversación menor que el valor del temporizador de llamada de abandono fantasma, si éste está definido. Este total también incluye O_ABNCALLS si cuenta con OCM. O_ABNCALLS es el número de llamadas ACD salientes que fueron abandonadas por el extremo remoto.	ABNCALLS
Demora máxima	El tiempo máximo que un abonado esperó en la cola y timbrando antes de: • Ser contestado • Abandonar • Ser redirigido • Recibir una señal de ocupado • Ser desconectado El valor que aparece en la línea Totales es el máximo de los valores de Demora máxima que aparecen en los intervalos individuales.	MAXOCWTIME

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Flujo de entrada	Número de llamadas que fueron redirigidas a la cola del Split/Skill desde otra cola. Las siguientes llamadas se consideran flujos de entrada: • Para servidores de comunicaciones sin vectorización, las llamadas que se redirigen mediante intraflow desde la cola de otro split hacia la cola de este split. • Con envío a la cola de espera de Splits/Skills múltiples, las llamadas enviadas a la cola de espera de este Split/Skill como un Split/Skill no primario y que son contestadas por un agente en este Split/Skill o abandonadas desde la señal de llamada en este Split/Skill. • Las llamadas con señal de llamada a un agente de este Split/Skill y que posteriormente se vuelven a enviar a la cola de espera del mismo Split/Skill mediante la función **Redirección a un Split/Skill si no hay respuesta.** • Cuando una llamada abandona un VDN (por ejemplo, mediante enrutamiento a un VDN) o cuando abandona el procesamiento de vectores (por ejemplo, mediante enrutamiento a un Split/Skill), el siguiente Split/Skill en cuya cola se pone la llamada no se acredita con un flujo de entrada.	INFLOWCALLS

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Flujo de salida	Número de llamadas ofrecidas a este split/skill que fueron redirigidas a otro destino. Para servidores de comunicaciones sin vectorización, las llamadas que se redirigieron mediante intraflow o se derivaron entre grupos a otro destino se cuentan como flujos de salida. Para servidores de comunicaciones con vectorización, se cuenta un flujo de salida: • Si la llamada se enruta a otro VDN • Si la llamada se enruta a un número o a dígitos También se cuenta un desborde: • Si la llamada se pone en cola de espera de este Split/Skill, como el Split/Skill primario, y es redireccionada por la función Redirección si no hay respuesta • Si la llamada se pone en la cola de un Split/Skill de mensajes • Si la llamada timbró en un agente en este Split/Skill y fue contestada usando captura de llamada • Si la llamada se puso en la cola de espera de este Split/Skill, como primario, y fue contestada por un agente de un Split/Skill no primario o abandonada desde la señal de llamada en un agente de un Split/Skill no primario.	OUTFLOWCALLS
Llamadas de salida de la extn	Número de llamadas salientes de extensión efectuadas por agentes dentro de este Split/Skill. No se incluyen las llamadas salientes de ACW de agente directo. Para agentes en múltiples Splits/Skills, las llamadas salientes de AUX de extensión se incluyen aquí si este Split/Skill es el primero al que se conectó el agente, a menos que el agente tenga una llamada ACD en retención. En este caso, la llamada saliente se registra para el Split/Skill asociado con la llamada ACD.	(ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <EXT_CALL_OUT>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom. de salida de la extn	El tiempo promedio que los agentes de este Split/Skill pasaron conversando en llamadas salientes de extensión. Para agentes en múltiples Splits/Skills, el tiempo transcurrido en llamadas salientes de AUX de extensión se incluye aquí si este Split/Skill es el primero al que se conectó el agente, a menos que el agente tenga una llamada ACD en retención. En este caso, la llamada saliente se registra para el Split/Skill asociado con la llamada ACD.	(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME)/ (ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <AVG_TALK_TIME_OUT>
% tiempo ACD	Porcentaje del tiempo con personal que los agentes para este Split/Skill pasaron en llamadas ACD y en trabajo posterior a la llamada para este Split/Skill.	100*((I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/ I_STAFFTIME), <PERCENT_ACD_TIME>
% Llamadas resp.	Porcentaje de llamadas puestas en la cola de este Split/Skill que fueron contestadas por agentes para este Split/Skill.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED), <PERCENT_CALL_ANS>

Reportes Troncales/Grupos de troncales

Esta sección describe reportes Troncales y de Grupos de troncales.

Información general acerca de reportes Troncales/Grupos de troncales

Qué contiene un reporte Troncal/Grupo de troncales

Los reportes Troncal y Grupo de troncales presentan datos del tráfico para una troncal individual, resumen el tráfico entrante y saliente de cada troncal y de un grupo de troncales durante un período específico, presentan el nivel de tráfico de llamadas entrantes y salientes para un grupo de troncales individuales o presentan la hora más ocupada del día para cada grupo de troncales que usted selecciona.

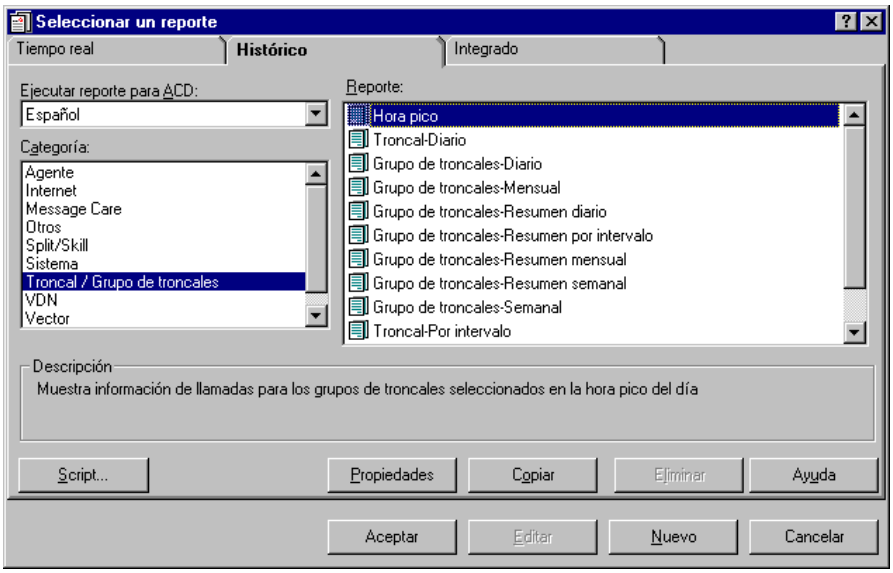
Organización de los reportes Troncale/Grupos de troncales

La siguiente lista muestra la forma en que están estructurados los reportes Troncal y Grupo de troncales en Supervisor.

- Reporte Hora pico de Troncal/Grupo de troncales en la página 430
- Reporte Troncal en la página 432
- Reporte Grupo de troncales en la página 435
- Reporte Resumen del grupo de Troncales en la página 438

Ventana de selección del reporte Troncal/Grupo de troncales

La siguiente figura es un ejemplo de la ventana de selección del reporte Troncal/Grupo de troncales. Los reportes se explican en el mismo orden que el listado en la ventana:



Campos de entrada del reporte Troncal/Grupo de troncales

Los reportes de esta sección usan las ventanas de entrada del reporte Troncal/Grupo de troncales/hora pico. La información específica de entrada se incluye con los reportes. La siguiente figura muestra un ejemplo de la ventana de entrada del reporte Troncal/grupo de troncales/hora pico. Usted debe completar la ventana de entrada del reporte para ejecutar el reporte.

Campos de entrada del reporte Grupo de troncales

La siguiente tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada del reporte histórico Troncal/Grupo de troncales/Hora pico. No todos los reportes usan todos los campos; consulte la información para el reporte específico que usted está ejecutando con el fin de determinar lo que desea ver. Por ejemplo, usted puede introducir una troncal o un grupo de troncales para ejecutar el reporte.

Aquí se describen todos los posibles campos de esta ventana:

Campo	Definición
Grupo de troncales (diariamente, semanalmente y mensualmente)	Ingrese el nombre o el número adecuado del grupo de troncales. Vea la ayuda en línea para obtener las entradas numéricas válidas de su servidor de comunicaciones en particular.
Fecha	Ingrese la fecha que desea que el reporte cubra: • Mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02) • Un ajuste (-) basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer)
Fechas (diariamente, semanalmente, mensualmente)	Ingrese las fechas para los días o las fechas de inicio para las semanas o los meses que desea que el reporte cubra. • Diario - ingrese los días • Semanal - ingrese la fecha de inicio para las semanas. Cuando especifica una fecha para un reporte semanal, esa fecha debe corresponder al día de inicio de la semana seleccionado en la ventana Configuración del sistema-Intervalos de almacenamiento. Si la fecha y el día no coinciden, aparece el mensaje No se encontraron los registros en la línea de estado. • Mensual - ingrese el primer día de los meses Use cualquiera de los siguientes formatos: • Mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02) • Un ajuste (-) basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer) • Un punto y coma (;) para separar entradas de elementos de datos individuales (por ejemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Un guión para designar un rango de fechas (por ejemplo, 3/21/02-3/25/02). Para las versiones semanales y mensuales, el reporte incluye todas las semanas o meses que comienzan en el rango. Cuando especifica una fecha para un reporte semanal, esa fecha debe corresponder al día de inicio de la semana seleccionado en la ventana Configuración del sistema-Intervalos de almacenamiento. Si la fecha y el día no coinciden, aparece el mensaje No se encontraron los registros en la línea de estado. La fecha de inicio del mes debe ser el primer día del mes.

Campo	Definición
Horas (intervalo)	Ingrese la hora que desea que el reporte cubra. Use cualquiera de los siguientes formatos: • AM/PM (por ejemplo, 7:30AM o 5:00PM) • Hora militar (por ejemplo, 7:30 ó 17:00) • Puede usar un ajuste “-”“-” basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer).
Destino	Elija un destino para el reporte. Puede seleccionar **Ver reporte en pantalla** o **Imprimir reporte en** y luego usar el botón Seleccionar impresora para imprimir el reporte en cualquier impresora en Windows. Aparece la impresora predeterminado.

Reporte Hora pico de Troncal/Grupo de troncales

El reporte Hora pico de Troncal/Grupo de troncales presenta la hora más ocupada del día para cada grupo de troncales que usted selecciona. La hora más ocupada se calcula como un conjunto de intervalos contiguos que conforman una hora (un intervalo de 60 minutos, dos intervalos de 30 minutos o cuatro intervalos de 15 minutos) en la que el tiempo total de retención para las troncales en el grupo de troncales fue el máximo del día.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Hora pico de troncal/grupo de troncales está disponible sólo en versión diaria.
- La hora más ocupada se calcula como un conjunto de intervalos contiguos que conforman una hora (un intervalo de 60 minutos, dos intervalos de 30 minutos o cuatro intervalos de 15 minutos) en la que el tiempo total de retención para las troncales en el grupo de troncales fue el máximo del día.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Troncal/grupo de troncales-Hora pico se almacenan en la tabla dtkgrp (diaria).
- Usted no puede personalizar este reporte.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Troncal/Grupo de troncales/Hora pico. Seleccione un grupo de troncales que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Troncal/Grupo de troncales en la página 427.

Descripción del reporte Hora pico de troncal/grupo de troncales

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha	Día para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
Nombre del grupo de troncales	Nombre o número del grupo de troncales para el que se solicitó el reporte.	syn(TKGRP)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Hora pico	Hora de inicio de la hora en la que el grupo de troncales estuvo más ocupado.	BH_STARTTIME
Tiempo de retenc prom de troncal	El tiempo promedio de retención para todas las llamadas entrantes y salientes en el grupo de troncales y que se completaron durante la hora pico.	(BH_INTIME+BH_OUTTIME)/ (BH_INCALLS+BH_OUTCALLS)
Llamadas portadas	Número total de llamadas entrantes y salientes portadas por este grupo de troncales y que se completaron durante la hora pico.	BH_INCALLS+BH_OUTCALLS
Llamadas entrantes	Número total de todas las llamadas entrantes portadas por este grupo de troncales y que se completaron durante la hora pico.	BH_INCALLS
Llamadas salientes	Número total de llamadas salientes portadas por este grupo de troncales y que se completaron durante la hora pico.	BH_OUTCALLS
Llamadas ACD	Número total de llamadas ACD portadas por este grupo de troncales, contestadas por un agente y que se completaron durante la hora pico.	BH_ACDCALLS + BH_OACDCALLS
Llamadas aban.	Número total de todas las llamadas abandonadas por los abonados en este grupo de troncales durante la hora pico. Con vectorización, incluye las llamadas que fueron abandonadas desde el procesamiento de vectores. Con los servidores de comunicaciones, esto incluye todas las llamadas transportadas por el grupo de troncales que fueron abandonadas, excepto las llamadas directas a estaciones sin medir y que no pasaron por un VDN o un split/skill medido.	BH_ABNCALLS + BH_OABNCALLS
Otras llamadas	Número de llamadas que recibieron una señal de ocupado, llamadas desconectadas, llamadas de extensión, llamadas cortas y llamadas de disposición desconocida.	BH_OTHERCALLS + BH_OOTHERCALLS

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
% troncales ocupadas	Porcentaje de tiempo durante la hora en que todas las troncales estuvieron ocupadas.	BH_ALLINUSETIME/36
% ocupación	Porcentaje de tiempo durante la hora en que las troncales estuvieron ocupadas por llamadas entrantes y salientes.	(BH_INTIME + BH_OUTTIME)/100

Reporte Troncal

El reporte Troncal presenta los datos del tráfico de llamadas para una troncal individual. Con este reporte, puede revisar las troncales en cualquier grupo de troncales medido.

Puede usar este reporte para verificar que los niveles del tráfico de llamadas de una troncal sean adecuados durante el período especificado. También puede monitorear las llamadas salientes realizadas durante el día.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Troncal está disponible en versiones por intervalo, diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Troncal se almacenan en las tablas htrunk (intervalo), dtrunk (diario), wtrunk (semanal) y mtrunk (mensual).
- El elemento de reporte Llamada de cien segundos (CCS) es el número de incrementos de 100 segundos en los que la troncal estuvo ocupada durante el intervalo dentro de la hora. Una troncal está tomada mientras la llamada está en la cola y conectada a un agente. Por lo tanto, el tiempo de espera para llamadas abandonadas aparece en las cifras de CCS. Por ejemplo, debido a que media hora tiene 1800 segundos, el máximo de CCS para cada troncal en un grupo de troncales es 18 CCS. Al multiplicar 18 CCS por el número de troncales en un grupo de troncales se obtiene la ocupación máxima para el grupo de troncales, que entonces puede comparar con su CCS real. Si su intervalo dentro de la hora es de 15 ó 60 minutos, su número será distinto.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Troncal/Grupo de troncales/Hora pico. Seleccione un grupo de troncales que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Troncal/Grupo de troncales en la página 427.

Descripción del reporte Troncal

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, Inicio de semana, Inicio de mes	Día, semana o mes para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
Nombre del grupo de troncales	Nombre o número del grupo de troncales para el que se solicitó el reporte.	syn(TKGRP)
Troncal	Número de troncal (ubicación física de los equipos) de la troncal.	EQLOC
ACD	Nombre o número de ACD asociada con el grupo de troncales.	syn(ACD)
Tiempo (sólo por intervalo)	Intervalos dentro de la hora para los que el reporte muestra datos (seleccionados en la ventana de entrada del reporte).	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Llamadas entrantes	Número total de todas las llamadas entrantes portadas por esta troncal y que se completaron durante el período especificado.	INCALLS
Llamadas aban.	Número total de llamadas entrantes abandonadas por el abonado durante el período especificado.	ABNCALLS
Tiempo prom de retención de troncal entrante	El tiempo promedio de retención para todas las llamadas entrantes completadas durante el período especificado. El tiempo promedio de retención incluye el tiempo en procesamiento de vectores, en la cola, timbrando, conversando y en retención.	INTIME / INCALLS; <AVG_TRK_HOLD_TIME_IN>
CCS entrante	Ocupación total de la troncal por parte de llamadas entrantes durante el período especificado.	I_INOCC / 100
Llamadas salientes	Número total de todas las llamadas salientes portadas por esta troncal y que se completaron durante el período especificado.	OUTCALLS

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas salientes aban.	Número de llamadas ACD salientes (si cuenta con la aplicación de administración de llamadas salientes en ASAI) abandonadas en el extremo remoto. (servidores de comunicaciones con ASAI).	O_ABNCALLS
Tiempo prom de retenc de troncal saliente	El tiempo promedio de retención de todas las llamadas salientes completadas durante el período especificado.	OUTTIME / OUTCALLS; <AVG_TRK_HOLD_TIM_OUT>
CCS saliente	Ocupación total de la troncal de llamadas salientes durante el período especificado.	I_OUTOCC/100
Tiempo ocup. por mant.	El tiempo total de todos los períodos de ocupado por mantenimiento para esta troncal durante el período.	MBUSYTIME

Reporte Grupo de troncales

El reporte Grupo de troncales resume el tráfico entrante y saliente de cada troncal en un grupo de troncales durante el período especificado. Puede usar este reporte para verificar que el número de troncales disponibles para sus Splits/Skills sea el adecuado y para monitorear el número de llamadas salientes.

Además, debido a que indica las troncales por ubicación física en el servidor de comunicaciones y calcula el total de fallas de troncal, el reporte Grupo de troncales puede ser útil para solucionar problemas con troncales.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Grupo de troncales está disponible en versiones diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Grupo de troncales se almacenan en las tablas dagent (diario), wagent (semanal) y magent (mensual).
- El elemento de reporte Llamada de cien segundos (CCS) es el número de incrementos de 100 segundos en los que la troncal estuvo ocupada durante el intervalo dentro de la hora. Una troncal está tomada mientras la llamada está en la cola y conectada a un agente. Por lo tanto, el tiempo de espera para llamadas abandonadas aparece en las cifras de CCS. Por ejemplo, debido a que media hora tiene 1800 segundos, el máximo de CCS para cada troncal en un grupo de troncales es 18 CCS. Al multiplicar 18 CCS por el número de troncales en un grupo de troncales se obtiene la ocupación máxima para el grupo de troncales, que entonces puede comparar con su CCS real. Si su intervalo dentro de la hora es de 15 ó 60 minutos, su número será distinto.
- Las troncales que fallan se deben colocar inmediatamente en el Estado mantenimiento ocupado.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Troncal/Grupo de troncales/Hora pico. Seleccione un grupo de troncales que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Troncal/Grupo de troncales en la página 427.

Descripción de reporte Grupo de troncales

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, inicio de semana, inicio de mes	Día, semana o mes para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
Nombre del grupo de troncales	Nombre o número del grupo de troncales para el que se solicitó el reporte.	syn(TKGRP)
ACD	Nombre o número de ACD asociada con el grupo de troncales.	syn(ACD)
Troncal	Número de troncal (ubicación física de los equipos) de la troncal.	EQLOC
Llamadas entrantes	Número total de llamadas entrantes portadas por esta troncal y que se completaron durante el período especificado.	sum(INCALLS)
Llamadas aban.	Número total de llamadas entrantes abandonadas por el abonado durante el período especificado.	sum(ABNCALLS)
Tiempo prom de retención de troncal entrante	El tiempo promedio de retención para todas las llamadas entrantes completadas durante el período. El tiempo promedio de retención incluye el tiempo en procesamiento de vectores, en la cola, timbrando, conversando y en retención.	sum(INTIME)/sum(INCALLS) <AVG_TRK_HOLD_IN_SUM>
CCS entrante	Ocupación total de la troncal por parte de llamadas entrantes durante el período especificado.	sum(I_INOCC)/100
Llamadas salientes	Número de llamadas salientes que fueron portadas por esta troncal y que se completaron durante el período especificado.	sum(OUTCALLS)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas salientes aban.	Número de llamadas ACD salientes (si cuenta con la aplicación Administración de llamadas salientes en ASAI) que abandonaron en el extremo remoto.	sum(O_ABNCALLS)
Tiempo prom de retenc de troncal saliente	El tiempo promedio de retención de todas las llamadas salientes en esta troncal que se completaron durante el período especificado.	sum(OUTTIME)/ sum(OUTCALLS) <AVG_TRK_HOLD_OUT_SUM>
CCS saliente	Ocupación total de la troncal de llamadas salientes durante el período especificado.	sum(I_OUTOCC) / 100
Fallas de la troncal	Número de fallas de la troncal para esta troncal o total para el grupo de troncales. Pueden ser fallas de hardware o fallas causadas por errores internos del servidor de comunicaciones.	sum(FAILURES)

Reporte Resumen del grupo de Troncales

El reporte Resumen del grupo de troncales muestra el nivel del tráfico de llamadas entrantes y salientes para un grupo de troncales individual. Puede usar este reporte para verificar que el número de troncales disponibles para sus splits sea el adecuado y para monitorear el número de llamadas salientes.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Resumen del grupo de troncales está disponible en versiones por intervalo, diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos del reporte Resumen del grupo de troncales se almacenan en las tablas htkgrp (intervalo), dtkgrp (diario), wtkgrp (semana) y mtkgrp (mensual).
- Para llamadas entrantes y salientes, Llamadas portadas = Llamadas contestadas + Llamadas abandonadas + Otras llamadas. Además, Otras llamadas = Llamadas que recibieron una señal de ocupado + Llamadas desconectadas por el servidor de comunicaciones + Llamadas contestadas por un agente no medido.
- El elemento de reporte Llamada de cien segundos (CCS) es el número de incrementos de 100 segundos en los que la troncal estuvo ocupada durante el intervalo dentro de la hora. Una troncal está tomada mientras la llamada está en la cola y conectada a un agente. Por lo tanto, el tiempo de espera para llamadas abandonadas aparece en las cifras de CCS. Por ejemplo, debido a que media hora tiene 1800 segundos, el máximo de CCS para cada troncal en un grupo de troncales es 18 CCS. Al multiplicar 18 CCS por el número de troncales en un grupo de troncales se obtiene la ocupación máxima para el grupo de troncales, que entonces puede comparar con su CCS real. Si su intervalo dentro de la hora es de 15 ó 60 minutos, su número será distinto.
- El resumen del grupo de troncales puede tener dos entradas para un intervalo, si el destino del grupo de troncales cambió durante ese intervalo. Por ejemplo, al inicio del intervalo, el grupo de troncales 2 termina en VDN58803. Durante el intervalo el destino cambia a VDN58804. El sistema muestra dos registros del grupo de troncales para los reportes (por intervalo, diario, semanal y mensual) que contienen el intervalo en el que se cambió el destino.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Troncal/Grupo de troncales/Hora pico. Seleccione un grupo de troncales que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte Troncal/Grupo de troncales en la página 427.

Descripción del reporte Resumen del grupo de troncales

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Nombre del grupo de troncales	Nombre o número del grupo de troncales para el que se solicitó el reporte.	syn(TKGRP)
Número de troncales	Número de troncales en el grupo de troncales.	TRUNKS
Tiempo (sólo para reportes por intervalo)	Intervalos dentro de la hora para los que el reporte muestra datos (seleccionados en la ventana de entrada del reporte).	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Fecha, Inicio de semana, Inicio de mes	Día, semana o mes para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
Llamadas entrantes	Número total de llamadas entrantes portadas por este grupo de troncales y que se completaron durante el período especificado.	sum(INCALLS)
Llamadas ACD	Número total de llamadas entrantes de Split/Skill o de agente directo contestadas por agentes y que se completaron durante el período especificado.	sum(ACDCALLS)
Llamadas entrantes aban.	Número total de llamadas entrantes abandonadas por el abonado durante el período especificado.	sum(ABNCALLS)
Otras llamadas	Número de llamadas entrantes que no fueron contestadas como llamadas ACD ni abandonadas. Incluye llamadas con ocupado forzado, desconectadas, llamadas entrantes de extensión contestadas, llamadas con flujo de salida fuera del servidor de comunicaciones, llamadas entrantes cortas y llamadas con disposiciones desconocidas.	sum(OTHERCALLS)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom de retención de troncal entrante	El tiempo promedio de retención de troncal para todas las llamadas entrantes completadas durante el período. Es la cantidad de tiempo promedio que una llamada entrante común hizo uso de una troncal (la troncal no se pudo usar para otra llamada durante ese tiempo).	sum(INTIME)/sum(INCALLS) <AVG_TRK_HOLD_IN_SUM>
CCS entrante	Ocupación total de la troncal por parte de llamadas entrantes durante el período especificado.	sum(I_INOCC) (en segundos)/100
Llamadas salientes	Número de llamadas salientes que fueron portadas por este grupo de troncales y que se completaron durante el período especificado.	sum(OUTCALLS)
Llamadas salientes de ACD	Número total de llamadas salientes (si cuenta con la aplicación Administración de llamadas salientes en ASAI) que fueron ofrecidas a uno o más Splits/Skills y manejadas por un agente en uno de esos Splits/Skills.	sum(O_ACDCALLS)
Llamadas salientes aban.	Número de llamadas ACD salientes (si cuenta con la aplicación Administración de llamadas salientes en ASAI) que abandonaron en el extremo remoto.	sum(O_ABNCALLS)
Otras llamadas salientes	Número de llamadas salientes que no fueron contestadas ni abandonadas como llamadas ACD. Incluye llamadas que recibieron un ocupado o una desconexión del servidor de comunicaciones, llamadas salientes de extensión, llamadas salientes cortas y llamadas de disposición desconocida.	sum(O_OTHERCALLS)
Tiempo prom de retenc de troncal saliente	El tiempo promedio de retención de troncal para llamadas salientes portadas por este grupo de troncales y que se completaron durante el período especificado.	sum(OUTTIME)/ sum(OUTCALLS) <AVG_TRK_HOLD_OUT_SUM>
CCS saliente	Ocupación total de la troncal de llamadas salientes durante el período especificado.	sum(I_OUTOCC) / 100
Llamadas salientes contestadas	Número de llamadas salientes que fueron contestadas.	sum(COMPLETED)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas salientes bloqueadas	El número de intentos de llamadas salientes que fueron bloqueadas debido a que todas las troncales estaban ocupadas.	sum(BLOCKAGE)
% troncales ocupadas	Porcentaje de tiempo en que todas las troncales estuvieron ocupadas durante el período especificado.	Por intervalo 100*sum(ALLINUSETIME) / sum(INTRVL*60) Diario: <PERCENT_AL_BSY_SUM_D> Semanal: <PERCENT_AL_BSY_SUM_W> Mensual: <PERCENT_AL_BSY_SUM_M>
% ocup por mant	Porcentaje de tiempo en que las troncales estuvieron fuera de servicio por mantenimiento durante el período especificado.	Por intervalo: 100*sum(MBUSYTIME) / (avg(INTRVL*60)*sum(TRUNKS)) Para diario: <PERCENT_MBUSY_SUM_D> Semanal: <PERCENT_MBUSY_SUM_W> Mensual: <PERCENT_MBUSY_SUM_M>

Reportes VDN

Esta sección describe los reportes VDN.

Información general acerca de los reportes VDN

Qué contiene un reporte VDN

Los reportes VDN le proporcionan la siguiente información específica acerca de los VDN y los vectores:

- Un resumen del rendimiento del manejo de llamadas ACD entrantes para un VDN especificado
- Datos específicos de la llamada para un VDN individual
- El número de llamadas contestadas por un agente medido o de llamadas conectadas a un destino no ACD (como una operadora) y las llamadas abandonadas que fueron procesadas por un VDN en un período seleccionado
- Para la hora más ocupada de un día seleccionado, los datos del manejo de llamadas para VDN seleccionados
- Datos del manejo de llamadas para varios VDN y ACD

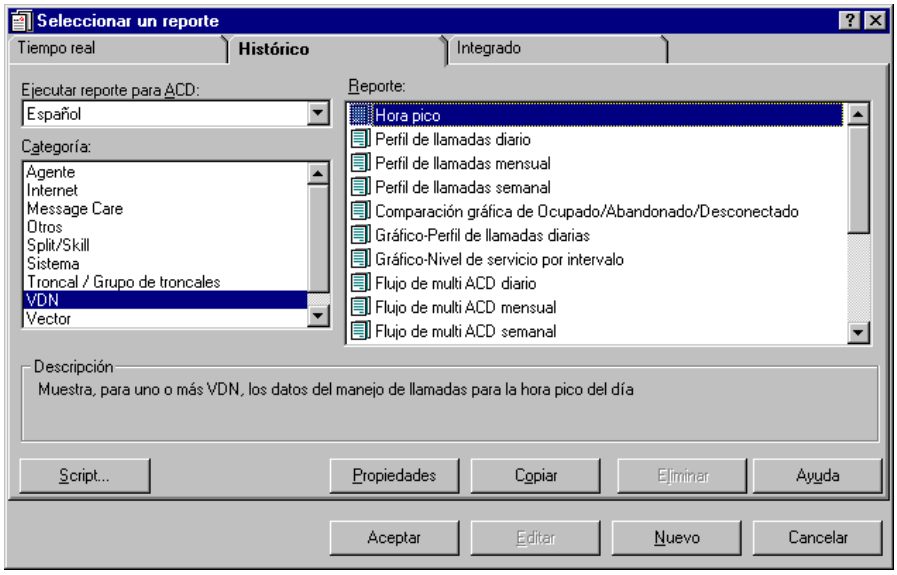
Organización de reportes VDN

La siguiente lista muestra la forma en que están estructurados los reportes VDN en Supervisor:

- Reporte Hora pico de VDN en la página 445
- Reporte Perfil de la llamada de VDN en la página 447
- Reporte Comparación gráfica de ocupado/abandonado/desconectado de VDN en la página 450
- Reporte Gráfico-Perfil de llamadas de VDN en la página 452
- Reporte Gráfico de nivel de servicio de VDN en la página 455
- Reporte Flujo Multi-ACD de VDN en la página 457
- Reporte VDN en la página 461
- Reporte Preferencia de skill de VDN en la página 466

Ventana de selección de reportes VDN

La siguiente figura es un ejemplo de la ventana de selección de reportes VDN. Los reportes se explican en el mismo orden que el listado de la ventana.



Campos de entrada del reporte VDN

Campos de entrada del reporte VDN

La siguiente tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada de los reportes históricos de VDN. No todos los reportes usan todos los campos; consulte la información para el reporte específico que usted está ejecutando con el fin de determinar lo que desea ver. Generalmente, usted selecciona un VDN para ejecutar el reporte.

Aquí se describen todos los posibles campos de esta ventana:

Campo	Definición
VDN	Ingrese el nombre o el número del VDN que desea incluir en el reporte.
Fecha	Ingrese la fecha que desea que el reporte cubra: • Mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02) • Un ajuste (-) basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer)
Horas (intervalo)	Ingrese la hora que desea que el reporte cubra. Use cualquiera de los siguientes formatos: • AM/PM (por ejemplo, 7:30AM o 5:00PM) • Hora militar (por ejemplo, 7:30 ó 17:00) • Puede usar un ajuste “-” basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer). Seleccione la información en la lista desplegable de los elementos usados anteriormente. Durante cada sesión de CMS, Supervisor recupera los elementos que usted seleccionó para cada campo de entrada. Usted puede utilizar la lista desplegable para seleccionar un elemento para el campo de entrada.
Destino	Elija un destino para el reporte. Puede seleccionar **Ver reporte en pantalla** o **Imprimir reporte en** y luego usar el botón Seleccionar impresora para imprimir el reporte en cualquier impresora de Windows Aparece la impresora predeterminado.

Reporte Hora pico de VDN

El reporte Hora pico muestra datos del manejo de llamadas para la hora más ocupada del día seleccionado para cada VDN seleccionado.

La hora más ocupada es el conjunto de intervalos contiguos, que totalizan una hora, que tuvo el número más alto de llamadas entrantes para el VDN. Por ejemplo, si su sistema almacena datos en intervalos de 15 minutos, la hora más ocupada podría ser los cuatro intervalos desde las 10:15 a.m. hasta las 11:15 a.m. o los cuatro intervalos desde las 4:30 p.m. hasta las 5:30 p.m.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El elemento de reporte Llamadas ofrecidas incluye todas las llamadas que entraron al VDN.
- El reporte Hora pico del VDN está disponible sólo en versión por intervalo.
- Los elementos de la base de datos que se usan en el Hora pico de VDN se almacenan en la tabla hvdn (intervalo).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte VDN. Seleccione un VDN que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte VDN en la página 444.

Descripción del reporte Hora pico del VDN

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha	Día para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
ACD	ACD asociada con los VDN en el reporte. Esta ACD siempre es la ACD actual.	syn(ACD)
Nombre de VDN	Número o nombre de cada VDN para el que el reporte muestra datos (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	syn(VDN)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Hora pico	La hora más ocupada es el conjunto de intervalos contiguos, que totalizan una hora, que tuvo el número más alto de llamadas entrantes completadas al VDN asociado.	BH_STARTTIME
Llamadas entrantes	Número de llamadas al VDN que fueron completadas en la hora pico.	BH_VDNCALLS
Llamadas ACD	Número de llamadas al VDN completadas durante la hora pico y que fueron contestadas por un agente como llamadas de Split/Skill o de agente directo.	BH_ACDCALLS
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio que los agentes pasaron conversando con abonados en llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo y que se completaron durante la hora pico al VDN. No incluye HOLDTIME.	BH_ACDTIME/ BH_ACDCALLS
Llamadas aban.	Número de llamadas al VDN que fueron abandonadas durante la hora pico.	BH_ABNCALLS
Llamadas en est ocupado	Número de llamadas que recibieron una señal de ocupado forzado mientras eran procesadas por el VDN (en la hora pico).	BH_BUSYCALLS
Llamadas en estado desconex. forzado	Número de llamadas que recibieron una señal de desconexión forzada mientras eran procesadas por el VDN (en la hora pico).	BH_DISCCALLS
Otras llamadas	Número de llamadas que se conectaron a un destino no ACD mientras eran procesadas por el VDN (en la hora pico).	BH_OTHERCALLS - BH_BUSYCALLS - BH_DISCCALLS

Reporte Perfil de la llamada de VDN

El reporte perfil de llamada del VDN muestra el número de llamadas respondidas/conectadas y abandonadas dentro de cada incremento del nivel de servicio administrado para el VDN durante el período de tiempo seleccionado. El reporte Perfil de la llamada de VDN también presenta el nivel aceptable de servicio administrado para el VDN y el porcentaje de llamadas completadas durante el período de generación de informes que fueron contestadas/conectadas dentro de ese nivel de servicio.

Debido a que este reporte le muestra cuánto demoran las llamadas en ser contestadas o abandonadas, usted puede determinar cuánto están dispuestos a esperar los abonados por agentes antes de colgar. Con esta información, usted puede determinar la velocidad de respuesta requerida para reducir el número de llamadas abandonadas.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Perfil de la llamada de VDN está disponible sólo si se adquirió y se autorizó para su uso la característica Vectorización.
- Cada una de las diez columnas representa un tiempo de espera progresivamente mayor. Por ejemplo, la primera columna muestra llamadas contestadas/conectadas en menos de o en igual a PERIOD1 segundos, la segunda columna muestra llamadas que fueron contestadas en menos de o en igual a PERIOD2 segundos, pero en más de PERIOD1 segundos, etc.
- Las llamadas que reciben un ocupado forzado o una desconexión forzada y las llamadas con flujo de salida (por ejemplo, enrutadas a otro VDN) no se consideran en el reporte Perfil de la llamada.
- El reporte Perfil de la llamada está disponible en versiones diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos que se utilizan en el reporte Perfil de la llamada de VDN se almacenan en las tablas dvdn (diario), wvdn (semanal) y mvdn (mensual).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte VDN. Seleccione un VDN que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte VDN en la página 444.

Requisitos previos para la administración del sistema

Usted debe definir su nivel aceptable de servicio y los incrementos de nivel de servicio para este VDN en la ventana Configuración del perfil de llamada de VDN. Si no define su nivel de servicio y los incrementos, se usa cero (0) para todos los incrementos y todas las llamadas aparecen en el primer incremento. Para obtener mayor información, consulte el documento *Avaya Call Management System Administration (CMSADM)*.

Descripción del reporte Perfil de la llamada

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, inicio de semana, inicio de mes	Día, semana o mes para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
VDN	Número o nombre del VDN para el que el reporte muestra datos (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	syn(VDN)
ACD	Nombre o número de ACD para el que el reporte fue ejecutado.	syn(ACD)
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas entrantes al VDN que fueron contestadas por un agente medido o conectadas a un destino no ACD dentro del nivel de servicio (según lo especificado en la ventana Configuración del perfil de llamada de VDN).	100*(sum(ACCEPTABLE)/ sum(INCALLS)), <PERCENT_SERV_LVL_VDN >
Intervalos de servicio modif	Indicación (SÍ/NO) de si acaso los incrementos del perfil de llamadas (en la ventana Perfil de llamada) fueron modificados dentro del período del reporte.	syn(YES_NO)
Servicio aceptable modificado	Indicación (SÍ/NO) de si acaso el nivel aceptable de servicio (en la ventana Configuración del perfil de llamada de VDN) fue modificado dentro del período del reporte.	syn(YES_NO)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Segundos	Límites inferior y superior en segundos de cada incremento del nivel de servicio (según lo definido en la ventana Configuración del perfil de llamada de VDN). Estos incrementos representan segmentos de tiempo de espera progresivamente mayores en los que las llamadas pueden ser contestadas a través de un agente medido, conectadas a un destino no ACD o abandonadas.	PERIOD1-9
Llamadas ACD y Conect.	Número de llamadas que, mientras eran portadas por este VDN, fueron contestadas por un agente medido o fueron conectadas a un destino no ACD dentro de cada uno de los incrementos del nivel de servicio. **Conectado** hace referencia a las llamadas respondidas en un destino no ACD.	sum(ANSCONNCALLS1), sum(ANSCONNCALLS2), a sum(ANSCONNCALLS10)
Llamadas aban.	Número de llamadas entrantes al VDN que colgaron antes de poder ser contestadas dentro de cada uno de los incrementos del nivel de servicio.	sum(ABNCALLS1), sum(ABNCALLS2), a sum(ABNCALLS10)
Llamadas ACD y Conect. (total)	Número de llamadas que, mientras eran portadas por este VDN, fueron contestadas por un agente o fueron conectadas (a un destino no ACD). **Conectado** hace referencia a las llamadas respondidas en un destino no ACD.	sum(ACDCALLS + CONNECTCALLS)
Velocidad prom. de Resp y Con	El tiempo promedio, en minutos y segundos, que las llamadas completadas en este intervalo esperaron antes de que fueran contestadas por un agente o que fueran conectadas (a un destino no ACD). Este promedio incluye las llamadas de agente directo. **Conectado** hace referencia a las llamadas respondidas en un destino no ACD.	sum(ANSTIME + CONNECTTIME) / sum(ACDCALLS + CONNECTCALLS)
% Resp. y Conec.	Porcentaje de llamadas al VDN contestadas por un agente medido o conectadas a un destino no ACD dentro del nivel de servicio. **Conectado** hace referencia a las llamadas respondidas en un destino no ACD.	100*(sum(ACDCALLS + CONNECTCALLS) / sum(INCALLS)), <PERCENT_VDN_ANSCONN >

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas aban.	Número de llamadas que fueron abandonadas mientras eran portadas por el VDN.	sum(ABNCALLS)
Tiempo prom. de aban.	El tiempo promedio que las llamadas esperaron antes de que los abonados las abandonaran.	sum(ABNTIME)/ sum(ABNCALLS), <AVG_ABANDON_TIME_SUM>
% Aban.	Porcentaje de llamadas que abandonaron mientras eran portadas por este VDN.	100*(sum(ABNCALLS) / sum(INCALLS)), <PERCENT_VDN_ABAN>

Reporte Comparación gráfica de ocupado/abandonado/desconectado de VDN

Este reporte muestra el porcentaje de ocupado, abandonar y desconectar para los VDN resumidos en una ACD para la fecha especificada.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- La ACD seleccionada aparece en la parte inferior del reporte.
- Una leyenda en el lado derecho del reporte muestra un esquema de color para % Ocupado, % Abandonar y % Desconectar.
- % Ocupado hace referencia al porcentaje de llamadas totales que están ocupadas para todos los VDN en la ACD.
- % Abandonar hace referencia al porcentaje de llamadas totales que están abandonadas para todos los VDN en la ACD.
- % Desconectar hace referencia al porcentaje de llamadas totales que están desconectadas para todos los VDN en la ACD.
- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener más información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- Los elementos de la base de datos se almacenan en la tabla dvdn (diaria).
- Este reporte está disponible solamente mediante la interfaz de Supervisor.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte VDN. Seleccione un VDN que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte VDN en la página 444.

Descripción del reporte Gráfico-Perfil de llamadas de VDN

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha	Día para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
VDN	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	VDN o syn(VDN)
ACD	Nombre o número de ACD que está enviando llamadas al VDN.	syn(ACD)
Abandonar	El porcentaje del número de las llamadas totales a todos los VDN en una ACD seleccionada que ha sido abandonada en la fecha seleccionada.	100 * (sum(ABNCALLS/ sum(INCALLS)). Observe que este cálculo no es un cálculo corriente del CMS; sólo está disponible a través de los reportes.
Ocupado	El porcentaje del número de las llamadas totales a todos los VDN en una ACD seleccionada que estuvo ocupada en la fecha seleccionada.	100 * (sum(BUSYCALLS)/ sum(INCALLS)). Observe que este cálculo no es un cálculo corriente del CMS; sólo está disponible a través de los reportes.
Desconectar	El porcentaje del número de las llamadas totales a todos los VDN en una ACD seleccionada que ha sido desconectada en la fecha seleccionada.	100 * (sum(DISCCALLS)/ sum(INCALLS)). Observe que este cálculo no es un cálculo corriente del CMS; sólo está disponible a través de los reportes.

Reporte Gráfico-Perfil de llamadas de VDN

Este reporte muestra cómo se están manejando las llamadas al VDN que usted especifica en comparación con el nivel aceptable de servicio predefinido para su centro de llamadas para la fecha que usted especifica.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte tiene cuatro gráficos y presenta un conjunto de elementos de datos relacionados con el perfil de llamadas del VDN en la parte superior del reporte. El cuadro del lado derecho de cada gráfico es una leyenda.
- El gráfico circular tridimensional del cuadrante superior izquierdo muestra el porcentaje de llamadas ACD contestadas dentro del nivel aceptable de servicio predefinido y el porcentaje de llamadas ACD contestadas fuera de este nivel. El valor numérico representado por cada segmento del gráfico aparece dentro del gráfico circular.
- El gráfico de áreas apiladas en el cuadrante inferior izquierdo muestra el número de llamadas ACD contestadas y abandonadas dentro de cada nivel de servicio. Tenga en cuenta que el número que aparece para cada intervalo de servicio es el límite superior del intervalo. (Por ejemplo, si los primeros dos intervalos son 5 y 10, el primer punto de datos muestra las respuestas/abandonos en un intervalo de 0-5 segundos y el segundo punto de datos muestra las respuestas/abandonos en un intervalo de 6-10 segundos).
- Los gráficos circulares tridimensionales del lado derecho del reporte muestran la Distribución del porcentaje contestado y la Distribución del porcentaje abandonado. El valor numérico representado por cada segmento del gráfico aparece dentro del gráfico circular.
- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener más información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- Los elementos de la base de datos se almacenan en la tabla dvdn (diario).
- Este reporte está disponible solamente mediante la interfaz de Supervisor.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte VDN. Seleccione un VDN que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte VDN en la página 444.

Descripción del reporte Gráfico-Perfil de llamadas de VDN

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha	Día para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
VDN	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	VDN o syn(VDN)
Llamadas ACD	Número total de llamadas contestadas dentro del VDN para ese día.	ACDCALLS
Llamadas aban.	Número total de llamadas de VDN abandonadas para ese día.	ABNCALLS
Nivel de servicio	Muestra el nivel aceptable de servicio administrado.	SERVICELEVEL
Intervalos de servicio modif	Muestra si el nivel de servicio fue modificado o no. Aparece un SÍ si el nivel aceptable de servicio cambió durante el período abarcado por el reporte. De lo contrario, aparece un NO.	syn(SVCLEVELCHG)
Llamadas respondidas en el intervalo de servicio	Número de llamadas que, mientras estaban conectadas a este VDN, fueron contestadas por un agente o fueron conectadas a un destino no ACD dentro de cada uno de los incrementos del nivel de servicio. **Conectado** significa las llamadas que se contestaron en un destino no ACD.	sum (ANSCONNCALLS1), sum (ANSCONNCALLS2 hasta 10)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas respondidas en el intervalo de servicio	Porcentaje de llamadas ACD de Split/Skill que fueron contestadas por un agente dentro del nivel aceptable de servicio predefinido. Las llamadas al Split/Skill incluyen llamadas abandonadas, llamadas no contestadas y llamadas ACD salientes efectuadas por un adjunto (por ejemplo, marcación predictiva saliente). Las llamadas que no fueron contestadas pueden incluir llamadas con ocupado forzado, llamadas con desconexión forzada, llamadas redirigidas a otro destino y llamadas puestas en la cola de más de un split y contestadas en otro Split/Skill. El Porcentaje dentro del nivel de servicio no incluye las llamadas dirigidas al agente.	<PERCENT_ SERV_LVL_SPL>
Llamadas Respondidas/ Abandonadas	Porcentaje de llamadas ACD de Split/Skill que fueron contestadas por un agente dentro del nivel aceptable de servicio predefinido. Las llamadas al Split/Skill incluyen llamadas abandonadas, llamadas no contestadas y llamadas ACD salientes efectuadas por un adjunto. Las llamadas que no fueron contestadas pueden incluir llamadas con ocupado forzado, llamadas con desconexión forzada, llamadas redirigidas a otro destino y llamadas puestas en la cola de más de un split y contestadas en otro Split/Skill. El Porcentaje dentro del nivel de servicio no incluye las llamadas dirigidas al agente.	< <100- PERCENT_SERV_ LVL_SPL>
Intervalo de servicio - Segundos	Límites inferior y superior en segundos de cada incremento del nivel de servicio (según lo definido en la ventana Configuración del perfil de llamada de VDN). Estos incrementos representan segmentos de tiempo de espera progresivamente mayores en los que las llamadas pueden ser contestadas o abandonadas.	PERIOD1-9

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
% Respondido	Gráfico que presenta la distribución del porcentaje de llamadas contestadas para el día en todos los intervalos.	Ninguno.
% Abandonado	Gráfico que presenta la distribución del porcentaje de llamadas abandonadas para el día en todos los intervalos.	Ninguno.

Reporte Gráfico de nivel de servicio de VDN

Este reporte muestra el porcentaje de llamadas ACD contestadas dentro del nivel aceptable de servicio predefinido y el porcentaje de llamadas ACD abandonadas para la fecha y el VDN que usted especifica.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Cada conjunto de barras verticales está rotulado con la hora de inicio para el intervalo de servicio. El cuadro debajo del gráfico es una leyenda.
- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener más información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- Los elementos de la base de datos que se usan para el reporte se almacenan en la tabla hvdn (intervalo dentro de la hora).
- Este reporte está disponible solamente mediante la interfaz de Supervisor.
- Este reporte está disponible solamente mediante la interfaz de Supervisor.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte VDN. Seleccione un VDN que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte VDN en la página 444.

Descripción del reporte Gráfico de nivel de servicio de VDN

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha	Día para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
VDN	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	VDN
Segundos	Muestra el nivel de servicio administrado actual.	SERVICELEVEL
Servicio aceptable modificado	Muestra si el nivel de servicio fue modificado o no. Aparece un SÍ si el nivel aceptable de servicio cambió durante el período abarcado por el reporte. De lo contrario, aparece un NO.	syn(SVCLEVELCHG)
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas entrantes al VDN que fueron contestadas por un agente medido o conectadas a un destino no ACD dentro del nivel de servicio (según lo especificado en la ventana Configuración del perfil de llamada de VDN). Los datos son para cada intervalo dentro de la hora o día especificado (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	<PERCENT_ SERV_LVL_ VDN>
% Llamadas aban.	Porcentaje de llamadas entrantes que fueron abandonadas en el VDN.	<PERCENT_ VDN_ABAN>
Intervalo	Intervalos dentro de la hora para los que el reporte muestra datos (según lo seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	STARTTIME o STARTTIME + INTRVL

Reporte Flujo Multi-ACD de VDN

El reporte Flujo de llamadas multi-ACD de VDN muestra datos del manejo de llamadas para los VDN y las ACD que usted selecciona. Este reporte puede mostrar información de hasta ocho ACD.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte sólo está disponible si la característica Vectorización ha sido adquirida y autorizada para su uso.
- Debe tener activa la característica Interflows anticipados en su ACD para obtener datos sobre intentos anticipados y llamadas completadas.
- El elemento de reporte Flujo de salida del VDN incluye sólo las llamadas que se enrutan a otro VDN y que se enrutan a un destino externo (fuera del sitio).
- El elemento de reporte Interflows de flujos de VDN incluye lamadas completadas con y sin Búsqueda antes de derivar a otro grupo.
- Flujo de llamadas multi-ACD de VDN está disponible en versiones diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos que se utilizan en el Flujo de llamadas Multi-ACD de VDN se almacenan en las tablas dvdn (diario), wvdn (semanal) y mvdn (mensual).
- Usted no puede personalizar este reporte.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte VDN. Seleccione un VDN que desee ver en el reporte. Este reporte puede mostrar información de hasta ocho ACD. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte VDN en la página 444.

Descripción del reporte Flujo Multi-ACD de VDN

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, inicio de semana, inicio de mes	Día, semana o mes para el que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
Nombre de VDN	Número o nombre de cada VDN para el que el reporte muestra datos (seleccionado en la ventana de entrada del reporte). Si el mismo nombre o número de VDN se usa en dos o más ACD, ese nombre o número se repite para cada ACD.	syn(VDN)
ACD	ACD que contiene el VDN asociado en el reporte.	syn(ACD)
Llamadas entrantes	Número de llamadas al VDN que fueron completadas en el período especificado.	INCALLS sum(INCALLS) (para la línea Totales)
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo al VDN completadas durante el período especificado y que fueron contestadas por un agente.	ACDCALLS sum(ACDCALLS) (para la línea Totales)
Llamadas aban.	Número de llamadas ACD al VDN que colgaron antes de ser contestadas durante el período especificado.	ABNCALLS sum(ABNCALLS) (para la línea Totales)
Llamadas ocupadas y desc.	Número de llamadas al VDN que, durante el período especificado, recibieron una señal de ocupado forzado o una desconexión.	BUSYCALLS+ DISCCALLS, <BUSY_DISCONNECT> sum(BUSY+DISCCALLS) (para la línea Totales)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas ACD	Número de llamadas que, en el período especificado, fueron contestadas por un agente en un Split/Skill de respaldo (Split/Skill distinto del Split/Skill principal) mientras eran portadas por el VDN. Este elemento de reporte incluye llamadas de Split/Skill de mensajes, llamadas de verificación de respaldo, llamadas de enrutamiento a Split/Skill y llamadas directas al agente.	BACKUPCALLS sum(BACKUPCALLS) (para la línea Totales)
Flujo de entrada	Número de llamadas que, en el período especificado, fueron redirigidas a este VDN mediante un **enrutar a** VDN. Las llamadas se cuentan sin importar si permanecieron conectadas al VDN, si fueron abandonadas o si luego fueron enrutadas a algún otro destino.	INFLOWCALLS sum(INFLOWCALLS) (para la línea Totales)
Flujo de salida	Número de llamadas que, en el período especificado, fueron enrutadas a otro destino mediante **enrutar a** VDN o destino externo. No incluye llamadas enrutadas a otro vector mediante un paso **ir a vector**.	OUTFLOWCALLS sum(OUTFLOWCALLS) (para la línea Totales)
Deriv. entre grupos de VDN	Número de llamadas que, en el período especificado, fueron enrutadas desde este VDN hacia un destino fuera del servidor de comunicaciones. Este elemento de reporte incluye llamadas de Búsqueda antes de derivar a otro grupo.	INTERFLOWCALLS sum(INTERFLOWCALLS) (para la línea Totales)
Intentos de búsqueda antes de derivar a otro grupo	Número de veces que, en el período especificado, el servidor de comunicaciones intentó enrutarse desde este VDN usando la función Búsqueda antes de derivar a otro grupo.	LOOKATTEMPTS sum(LOOKATTEMPTS) (para la línea Totales)
Búsquedas completas antes de derivar a otro grupo	Número de llamadas que, en el período especificado, el servidor de comunicaciones enrutó con éxito desde este VDN usando la función Búsqueda antes de derivar a otro grupo.	LOOKFLOWCALLS sum(LOOKFLOWCALLS) (para la línea Totales)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Intentos de enrut. adjunto	Número de veces que, en el período de tiempo especificado, un VDN intentó solicitar enrutamiento desde un adjunto. Este elemento de reporte incluye intentos no exitosos de enrutamiento adjunto, lo que significa que el adjunto no pudo, dentro de la cantidad de tiempo específica establecida en el vector, enrutar la llamada.	ADJATTEMPTS sum(ADJATTEMPTS) (para la línea Totales)
Enrut. adjuntos completados	Número de llamadas que, en el período especificado, fueron enrutadas con éxito por un adjunto mediante un comando **enrutamiento adjunto** en un vector. Este elemento de reporte incluye las llamadas de agente directo completadas a través del adjunto.	ADJROUTED sum(ADJROUTED) (para la línea Totales)

Reporte VDN

El reporte VDN le proporciona información histórica para un VDN y un período de tiempo especificados. Los reportes VDN por intervalo, diarios, semanales y mensuales presentan, para un determinado VDN, varios tipos de datos que muestran cuán bien se manejaron las llamadas a ese VDN.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte sólo está disponible si la característica Vectorización ha sido adquirida y autorizada para su uso.
- Si cuenta con Selección de agente experto (EAS), el reporte VDN incluye tres columnas Preferencia de skill de VDN en el lado derecho del reporte.
- El comando **ir a vector** permite que la ACD procese llamadas usando más de un vector, aunque esas llamadas permanezcan conectadas al VDN original. Por tanto, para un elemento de reporte como Llamadas contestadas en principal, los splits principales en los que se contestan las llamadas pueden incorporarse a un vector distinto del primer vector al que se asigna el VDN.
- El reporte VDN está disponible en versiones por intervalo, diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos que se utilizan en el reporte VDN se almacenan en las tablas hvdn (intervalo), dvdn (diario), wvdn (semanal) y mvdn (mensual).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte VDN. Seleccione un VDN que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte VDN en la página 444.

Descripción de reporte VDN

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Fecha, inicio de semana, inicio de mes	Días, semanas o meses para los que se ejecutó el reporte (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
Nombre de VDN	Número o nombre del VDN para el que el reporte muestra datos (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	syn(VDN)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
ACD	Nombre o número de ACD que está enviando llamadas al VDN.	syn(ACD)
Tiempo (sólo para reportes por intervalo)	Intervalos dentro de la hora para los que el reporte muestra datos (seleccionados en la ventana de entrada del reporte).	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Vector	Número del vector al que se asigna el VDN. Si la asociación VDN-vector cambió durante el período de generación de informes, aparecen dos filas en el reporte para ese período, una para cada vector asociado con el VDN.	VECTOR
Llamadas entrantes	Número de llamadas al VDN dentro del período especificado. Las llamadas se cuentan sin importar si fueron contestadas en el VDN, si fueron abandonadas o si fueron enrutadas a algún otro destino.	INCALLS sum(INCALLS)
Flujo de entrada	Número de llamadas que, en el período de tiempo especificado, fueron redirigidas hacia este VDN mediante el comando de vector **enrutar a VDN**. Las llamadas se cuentan sin importar si fueron contestadas en el VDN, si fueron abandonadas o si fueron enrutadas a algún otro destino.	INFLOWCALLS sum(INFLOWCALLS)
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo completadas durante el período de generación de informes y que fueron contestadas mientras eran portadas por el VDN. Esto incluye llamadas desde **poner en cola de espera hasta**, **verificar**, **enrutar a** Split/Skill y **enrutamiento adjunto** a un Split/Skill o agente directo.	ACDCALLS sum(ACDCALLS)
Vel. prom. de resp.	El tiempo promedio, en minutos y segundos, que las llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo esperaron antes de que fueran contestadas por un agente.	ANSTIME/ ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED> <AVG_ANSWER_SPEED_SUM>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio de conversación, en minutos y segundos, para llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo para este VDN. No incluye HOLDTIME.	ACDTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME> <AVG_ACD_TALK_TIM_SUM>
Tiempo prom. de ACW	Cantidad promedio de tiempo, en el período especificado, que los agentes pasaron en trabajo posterior a la llamada para llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo a este VDN.	ACWTIME/ ACDCALLS <AVG_ACW_TIME> <AVG_ACW_TIME_SUM>
Llamadas de ACD principal	Número de llamadas al VDN completadas durante el período especificado y que fueron contestadas por un agente en un Split/Skill principal. Las llamadas se dirigen al Split/Skill principal mediante el comando de vector **poner en cola de espera**. Este elemento no incluye llamadas de agente directo.	ACDCALLS- BACKUPCALLS sum(ACDCALLS) - sum(BACKUPCALLS)
Llamadas ACD de respaldo	Número de llamadas al VDN que se completaron durante el período especificado y que fueron contestadas por un agente en un Split/Skill de respaldo (Split/Skill distinto del Split/Skill principal). Las llamadas se pueden dirigir a un Split/Skill de respaldo mediante un comando de vector **verificar respaldo**, **Split/Skill de mensajes** o **enrutar a Split/Skill** o de agente directo. Este elemento no incluye llamadas de agente directo.	BACKUPCALLS sum(BACKUPCALLS)
Conectar llamadas	Número de llamadas al VDN que fueron conectadas a un destino no ACD. **Conectado** hace referencia a las llamadas respondidas en un destino no ACD.	CONNECTCALLS

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom. de conexión	El tiempo promedio, en minutos y segundos, que las llamadas al VDN esperaron antes de conectarse a un destino no ACD. CMS rastrea el tiempo desde el momento en que una llamada se conecta al VDN hasta el momento en que la llamada se conecta del destino. **Conectado** hace referencia a las llamadas respondidas en un destino no ACD.	CONNECTTIME / CONNECTCALLS, <AVG_CONNECT_TIME> <AVG_CONNECT_TIME_SUM>
Llamadas aban.	Número de llamadas a la ACD que colgaron mientras eran portadas por este VDN. El número de llamadas se aplica al período especificado.	ABNCALLS sum(ABNCALLS) (para la línea Totales)
Tiempo prom. de aban.	El tiempo promedio, en minutos y segundos, que las llamadas abandonadas esperaron en este VDN antes de ser abandonadas. Este promedio, que se aplica al período especificado, incluye las llamadas del agente directo.	ABN TIME/ ABNCALLS, <AVG_ABANDON_TIME> <AVG_ABANDON_TIME_SUM> (para la línea Totales)
% Aban.	Porcentaje de llamadas ofrecidas al VDN que fueron abandonadas.	100 * ABNCALLS/INCALLS
Llamadas en est de ocupado forzado	Número de llamadas que, durante el período especificado, recibieron una señal de ocupado forzado mientras eran portadas por el VDN.	BUSYCALLS sum(BUSYCALLS) (para la línea Totales)
Llamadas en estado desconex. forzado	Número de llamadas que, en el período especificado, recibieron una desconexión forzada mientras eran portadas por el VDN.	DISCCALLS sum(DISCCALLS) (para la línea Totales)
% Ocupado	El número total de llamadas ofrecidas al VDN que fueron forzadas a ocupado por un paso de vector.	100 * BUSYCALLS/INCALLS
Flujo de salida	Número de llamadas que, durante el período de tiempo especificado, fueron enrutadas a otro VDN o destino externo mediante un paso **enrutar a** o un comando **enrutamiento adjunto**. No incluye llamadas enrutadas a un nuevo vector mediante un comando **ir a vector**.	OUTFLOWCALLS sum(OUTFLOWCALLS) (para la línea Totales)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
% Flujo de salida	El porcentaje de llamadas totales ofrecidas al VDN que fueron dirigidas a otro VDN.	100 * OUTFLOWCALLS/INCALLS
Tiempo prom. de VDN	El tiempo promedio, en minutos y segundos, que las llamadas fueron portadas por el VDN, incluido el tiempo de conversación. Este promedio, que se aplica para el período de tiempo especificado, es para todas las llamadas, incluyendo las llamadas del agente directo, las llamadas abandonadas, las llamadas desconectadas, las llamadas derivadas, etc.	INTIME/INCALLS, <AVG_VDN_TIME> <AVG_VDN_TIME_SUM> (para la línea Totales)
N° del 1er skill	Sólo para servidores de comunicaciones con EAS, es el primer skill asignado a este VDN.	SKILL1
N° del 2do skill	Sólo para servidores de comunicaciones con EAS, es el segundo skill asignado a este VDN.	SKILL2
N° del 3er skill	Sólo para servidores de comunicaciones con EAS, es el tercer skill asignado a este VDN.	SKILL3

Reporte Preferencia de skill de VDN

El reporte Preferencia de skill de VDN muestra el número de llamadas contestadas, el tiempo promedio de conversación y el tiempo promedio de trabajo posterior a la llamada para llamadas al VDN por preferencia de skill para el que se contestaron. El reporte lista información para la primera, segunda y tercera preferencias de skill de VDN.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Si se hace referencia explícita a las preferencias de skill de VDN en el vector (por ejemplo, **poner en cola de espera a skill xx** en lugar de **poner en cola a 1er skill**), las llamadas respondidas para ese skill se incluyen en este reporte.
- El reporte Preferencia de skill de VDN está disponible en versiones por intervalo, diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos que se utilizan en el reporte Preferencias de skill de VDN se almacenan en las tablas hvdn (intervalo), dvdn (diario), wvdn (semanal) y mvdn (mensual).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte VDN. Seleccione un VDN que desee ver en el reporte. Para obtener más información, consulte Campos de entrada del reporte VDN en la página 444.

Descripción del reporte Preferencia de skill de VDN

La siguiente tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
VDN	Nombre o número del VDN para el que el reporte fue ejecutado.	syn(VDN)
ACD	Nombre o número de la ACD para la que el reporte fue ejecutado.	syn(ACD)
Fecha, inicio de semana, inicio de mes	Fechas para las que se ejecutó el reporte. Para reportes semanales y mensuales, estas fechas son las fechas iniciales de las semanas o los meses.	ROW_DATE

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Hora (sólo para reportes por intervalo)	Intervalos que abarca el reporte.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Vector	Número del vector al que se asigna el VDN. Si la asociación VDN-vector cambia durante el período de generación de informes, aparecen dos filas en el reporte para ese período, una para cada vector asociado con el VDN.	VECTOR
Llamadas entrantes	Número de llamadas entrantes que fueron dirigidas al VDN.	INCALLS sum(INCALLS)
Vel. prom. de resp.	Velocidad promedio de respuesta para llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo al VDN y que fueron completadas durante el período de generación de informes.	ANSTIME / ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED> <AVG_ANSWER_SPEED_SUM>
Llamadas aban.	Número de llamadas al VDN durante el período de generación de reportes que colgaron antes de poder ser contestadas.	ABNCALLS sum(ABNCALLS)
Tiempo prom. de aban.	El tiempo promedio que los abonados al VDN esperaron antes de abandonar.	ABNTIME / ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME> <AVG_ABANDON_TIME_SUM>
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de skill y de agente directo al VDN completadas durante el período de generación de informes y que fueron contestadas por un agente. Esto incluye llamadas desde **poner en cola de espera hasta**, **verificar**, **mensajes de skill**, **enrutar a** skill y **enrutamiento adjunto** a un skill o agente directo.	ACDCALLS sum(ACDCALLS)
Tiempo prom. de ACD	El tiempo promedio que los agentes pasaron conversando en llamadas ACD de skill y de agente directo a este VDN y que fueron completadas durante el período de generación de informes. No incluye HOLDTIME.	ACDTIME / ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME> <AVG_ACD_TALK_TIM_SUM>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Prom. de ACW	El tiempo promedio que los agentes pasaron en trabajo posterior a la llamada asociado con llamadas de skill y de agente directo a este VDN y que fueron completadas durante el período de generación de informes.	ACWTIME / ACDCALLS <AVG_ACW_TIME> <AVG_ACW_TIME_SUM>
N° del 1er skill	Primer skill de VDN asignado a este VDN.	SKILL1
Llamadas ACD 1er skill	Número de llamadas ACD al VDN completadas durante el período de generación de informes y que fueron contestadas por un agente en el primer skill de VDN.	SKILLCALLS1 sum(SKILLCALLS1)
Tiempo prom de conv del 1er skill	El tiempo promedio de conversación para llamadas a este VDN contestadas por agentes en la preferencia del primer skill de VDN. No incluye HOLDTIME.	SKILLTIME1 / SKILLCALLS1 sum(SKILLTIME1) / sum(SKILLCALLS1)
Prom de ACW 1er skill	El tiempo promedio de trabajo posterior a la llamada para llamadas a este VDN contestadas por agentes en la preferencia del primer skill de VDN.	SKILLACWTIME1/SKILLCALLS1 sum(SKILLACWTIME1) / sum(SKILLCALLS1)
N° del 2do skill	Segundo skill de VDN asignado a este VDN.	SKILL2
Llamadas ACD 2do skill	Número de llamadas ACD al VDN completadas durante el período de generación de informes y que fueron contestadas por un agente en la preferencia del segundo skill de VDN.	SKILLCALLS2 sum(SKILLCALLS2)
Tiempo prom de conv del 2do skill	El tiempo promedio de conversación para llamadas a este VDN contestadas por agentes en el segundo skill de VDN. No incluye HOLDTIME.	SKILLTIME2 / SKILLCALLS2 sum(SKILLTIME2) / sum(SKILLCALLS2)
Prom de ACW 2do skill	El tiempo promedio de trabajo posterior a la llamada para llamadas a este VDN contestadas por agentes en el segundo skill de VDN.	SKILLACWTIME2/SKILLCALLS2 sum(SKILLACWTIME2) / sum(SKILLCALLS2)
N° del 3er skill	Tercer skill de VDN asignado a este VDN.	SKILL3

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas ACD 3er skill	Número de llamadas ACD al VDN completadas durante el período de generación de informes y que fueron contestadas por un agente en el tercer skill de VDN.	SKILLCALLS3 sum(SKILLCALLS3)
Prom de conv del 3er skill	El tiempo promedio de conversación para llamadas a este VDN contestadas por agentes en el tercer skill de VDN. No incluye HOLDTIME.	SKILLTIME3 / SKILLCALLS3 sum(SKILLTIME3) / sum(SKILLCALLS3) (para la línea Totales)
Prom de ACW 3er skill	El tiempo promedio de trabajo posterior a la llamada para llamadas a este VDN contestadas por agentes en el tercer skill de VDN.	SKILLACWTIME3/SKILLCALLS3 sum(SKILLACWTIME3)/sum(SKILLCALLS3) (para la línea Totales)

Reporte Vector

Esta sección describe el reporte Vector.

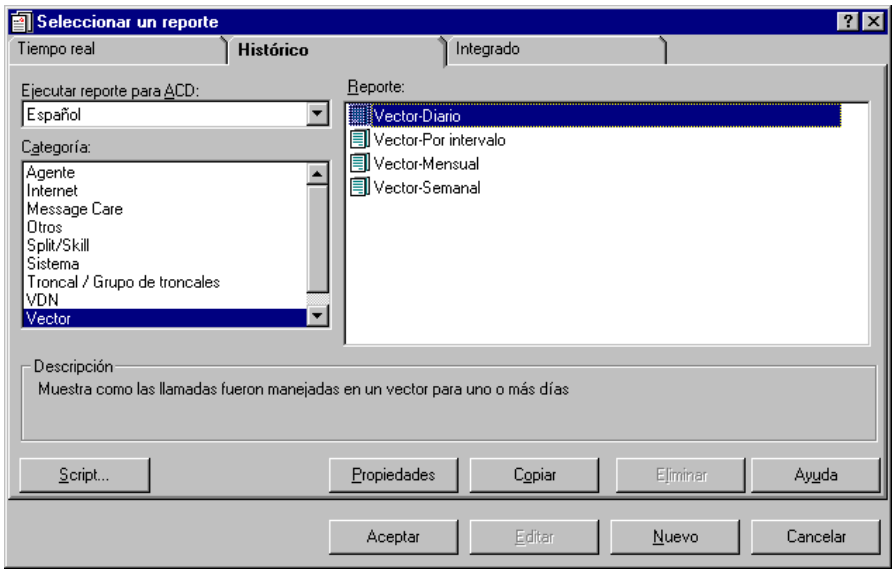
Información general acerca del reporte Vector

Organización del reporte Vector

El reporte vector está disponible en versiones por intervalo, diarias, semanales y mensuales.

Ventana de selección del reporte Vector

La siguiente figura es un ejemplo de la ventana de selección de reportes Vector.



Campos de entrada del reporte Vector

Campos de entrada del reporte Vector

La siguiente tabla describe los campos de la ventana de entrada.

Campo	Definición
Vector	Ingrese el nombre o el número del vector que desea incluir en el reporte.
Fecha (sólo para reporte por intervalo)	Ingrese las fechas que desea que cubra el reporte: • Puede usar el mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02). • Puede usar un ajuste “-” basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer).
Fecha (para reportes diarios, semanales y mensuales)	Ingrese las fechas que desea que cubra el reporte: • Diario - ingrese los días • Semanal - ingrese la fecha de inicio para las semanas. Cuando especifica una fecha para un reporte semanal, esa fecha debe corresponder al día de inicio de la semana seleccionado en la ventana Configuración del sistema-Intervalos de almacenamiento. Si la fecha y el día no coinciden, aparece el mensaje No se encontraron los registros en la línea de estado. • Mensual - ingrese el primer día de los meses Use cualquiera de los siguientes formatos: • Mes/día/año (por ejemplo, 3/21/02) • Un ajuste (-) basado en la fecha de hoy (por ejemplo, -1 para ayer) • Un punto y coma (;) para separar entradas de elementos de datos individuales (por ejemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Un guión para designar un rango de fechas (por ejemplo, 3/21/02-3/25/02). Para las versiones semanales y mensuales, el reporte incluye todas las semanas o meses que comienzan en el rango.

Campo	Definición
Intervalo	Ingrese la hora que desea que el reporte cubra. • Puede usar el formato AM/PM (por ejemplo, 7:30AM-5:00PM). • Puede usar el formato de hora militar (por ejemplo, 7:30-17:00).
Destino	Elija un destino para el reporte. Puede seleccionar **Ver reporte en pantalla** o **Imprimir reporte en** y luego usar el botón Seleccionar impresora para imprimir el reporte en cualquier impresora de Windows Aparece la impresora por defecto.

Reporte Vector

El reporte Vector presenta, para un sólo vector, varios tipos de datos que muestran cómo fueron manejadas las llamadas por el vector.

Este elemento del menú está disponible solo si adquirió la función CMS Vectoring y esa función ha sido autorizada para su uso.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Vector está disponible en versiones por intervalo, diarias, semanales y mensuales.
- Los elementos de la base de datos para los reportes Vector se almacenan en las tablas hvector (intervalo), dvector (diario), wvector (semanal) y mvector (mensual).

Descripción del reporte Vector

La siguiente tabla describe los campos del reporte para el período abarcado por el reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Vector	Número o nombre del vector para el cual el reporte muestra datos (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	syn(VECTOR)
Fecha, Inicio de semana, Inicio de mes	Día (para reporte por intervalo) o fechas (para reportes diario, semanal y mensual) para las que el reporte fue ejecutado (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	ROW_DATE
Tiempo (sólo para reportes por intervalo)	Intervalos dentro de la hora para los que el reporte muestra datos (seleccionados en la ventana de entrada del reporte).	STARTTIME, STARTTIME+INTRVL
Llamadas entrantes	Número de llamadas procesadas por el vector y que se completaron en el período especificado.	INCALLS sum(INCALLS) (para la línea Totales)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Vel. prom. de resp.	El tiempo promedio, en minutos y segundos, que las llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo esperaron antes de que fueran contestadas por un agente. Este elemento incluye sólo llamadas que fueron contestadas como resultado del procesamiento por parte de este vector.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED> <AVG_ANSWER_SPEED_SUM> (para la línea Totales)
Llamadas de ACD principal	Número de llamadas completadas durante el período especificado y que fueron contestadas por un agente en un Split/Skill principal debido al procesamiento por este vector. Las llamadas se dirigen al Split/Skill principal mediante el comando de vector **poner en cola de espera**. Este elemento no incluye llamadas de agente directo.	ACDCALLS-BACKUPCALLS sum(ACDCALLS) - sum(BACKUPCALLS) (para la línea Totales)
Llamadas ACD de respaldo	Número de llamadas completadas durante el periodo de tiempo especificado que fueron respondidas por un agente en un Split/Skill de respaldo, usando un comando de vector distinto de **poner en cola de espera**. Este elemento de reporte incluye llamadas de Split/Skill de mensajes, llamadas de verificación de respaldo, llamadas de enrutamiento a Split/Skill y llamadas directas al agente.	BACKUPCALLS sum(BACKUPCALLS) (para la línea Totales)
Llamadas aban.	Número de llamadas que fueron abandonadas por el abonado mientras estaban en procesamiento del vector. Este elemento incluye llamadas que abandonaron mientras estaban en la cola de un Split/Skill o de un agente directo o mientras timbraban en terminales de voz de agentes o mientras estaban en procesamiento del vector (no es necesario que la llamada se haya puesto en la cola aún). El número de llamadas se aplica al período especificado.	ABNCALLS sum(ABNCALLS) (para la línea Totales)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom. de aban.	El tiempo promedio, en minutos y segundos, que las llamadas esperaron en el vector antes de ser abandonadas.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME> <AVG_ABANDON_TIME_SUM> (para la línea Totales)
Llamadas en est de ocupado forzado	Número de llamadas que, en el período especificado, recibieron una señal de ocupado forzado como resultado del procesamiento por este vector.	BUSYCALLS sum(BUSYCALLS) (para la línea Totales)
Llamadas en estado desconex. forzado	Número de llamadas que, en el período especificado, recibieron una desconexión forzada como resultado del procesamiento por el vector.	DISCCALLS sum(DISCCALLS) (para la línea Totales)
Flujo de entrada	Número de llamadas que, en el período especificado, fueron redirigidas a este vector desde el interior del servidor de comunicaciones mediante los comandos **enrutar a VDN** e **ir a vector**.	INFLOWCALLS sum(INFLOWCALLS) (para la línea Totales)
Flujo de salida	Números de llamadas que, en un periodo de tiempo especificado, fueron redirigidas a otro destino mediante un comando **ir a vector**, **enrutar a** o **enrutamiento adjunto** a un destino distinto de un Split/Skill o agente directo. (Llamadas que se enrutan a un Split/Skill o agente directo mediante un comando **enrutar a**, **enrutamiento adjunto** o **Split/Skill de mensajes** se siguen rastreando en el vector).	OUTFLOWCALLS sum(OUTFLOWCALLS) (para la línea Totales)
Otras llamadas	Incluye llamadas con ocupado forzado, llamadas con desconexión forzada y llamadas de flujo de salida. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS -ABNCALLS.	OTHERCALLS

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom. del vector	El tiempo promedio, en minutos y segundos, que las llamadas estuvieron siendo procesadas por el vector. Este promedio, que se aplica al período especificado del reporte, es para todas las llamadas al vector. El elemento incluye llamadas que fueron abandonadas, llamadas desconectadas, llamadas derivadas entre grupos, etc. No se incluye el tiempo de conversación debido a que las llamadas se eliminan desde el vector cuando se conectan a terminales de voz de los agentes. El procesamiento del vector se interrumpe cuando se procesa el paso **interrumpir** o el paso **ir a vector** o cuando se completa con éxito **enrutar a** o al completarse el último paso en el vector, cuando se envía un ocupado o una desconexión, cuando la llamada abandona o cuando un comando de Split/Skill de mensajes o de enrutamiento adjunto tiene éxito.	INTIME/INCALLS <AVG_VEC_TIME> <AVG_VEC_TIME_SUM> (para la línea Totales)

Reportes Integrados

Este capítulo proporciona una breve descripción de cada reporte integrado disponible y de las definiciones de los campos de entrada. Proporciona la información necesaria para completar todas las pantallas de entrada de los reportes Integrados.

Cómo se organiza este capítulo

Cada sección de los reportes contiene los siguientes encabezados:

- Acerca de reportes Integrados en la página 478
- Reportes Agente en la página 479
- Reportes Split/Skill en la página 493
- Reporte VDN en la página 505

Acerca de reportes Integrados

Definición de reportes Integrados

En la ficha Reportes integrados es posible seleccionar reportes que se actualizan en tiempo real para mostrar información acumulada de cualquier intervalo que haya comenzado en las 24 horas anteriores a la generación del reporte. Los reportes integrados estándar muestran datos para actividades de Distribución automática de llamadas (ACD), agentes, split/skill, troncales/grupos de troncales, vectores y Número de directorio de vectores (VDN). Los reportes que usted ve dependen de su tipo de servidor de comunicaciones, de sus permisos y del rendimiento del sistema.

Datos de los reportes Integrados

Una vez se ejecuta una consulta sobre un reporte Integrado en la base de datos históricos, los datos no se actualizan automáticamente. Los datos en tiempo real contenidos en el reporte se seguirán actualizando al término de cada intervalo, pero se debe volver a solicitar el reporte para obtener los datos históricos actualizados. Los datos para el intervalo de tiempo solicitado seguirán estando disponibles.

Diagrama del sistema de reportes Integrados

El siguiente diagrama muestra la forma en que está estructurado el sistema de reportes Integrados. Esta sección sigue la estructura de reportes que se describe en el diagrama: los reportes Agente se describen primero, luego los reportes de Splits/Skills y luego los reportes VDN. Los diseñadores de reportes se describen en la guía de usuario *Diseñador de reportes de Avaya Call Management System Supervisor*.

Presentación de la información de los reportes

Los reportes Integrados están disponibles sólo cuando usted está usando la aplicación Supervisor. No están disponibles a través del Terminal ni de Avaya Call Management System (CMS) estándar.

En este capítulo sólo se describen los reportes que están disponibles exclusivamente a través de Supervisor. Un reporte integrado combina datos en tiempo real e históricos para una visualización actual del día. Para obtener información general acerca de los reportes Integrados, vea Uso de reportes en la página 41 en este documento.

Reportes Agente

Los reportes del agente permiten el acceso a información y estadísticas para cada agente desde el intervalo de inicio especificado.

Información general acerca de los reportes Agente

Organización de los reportes Agente

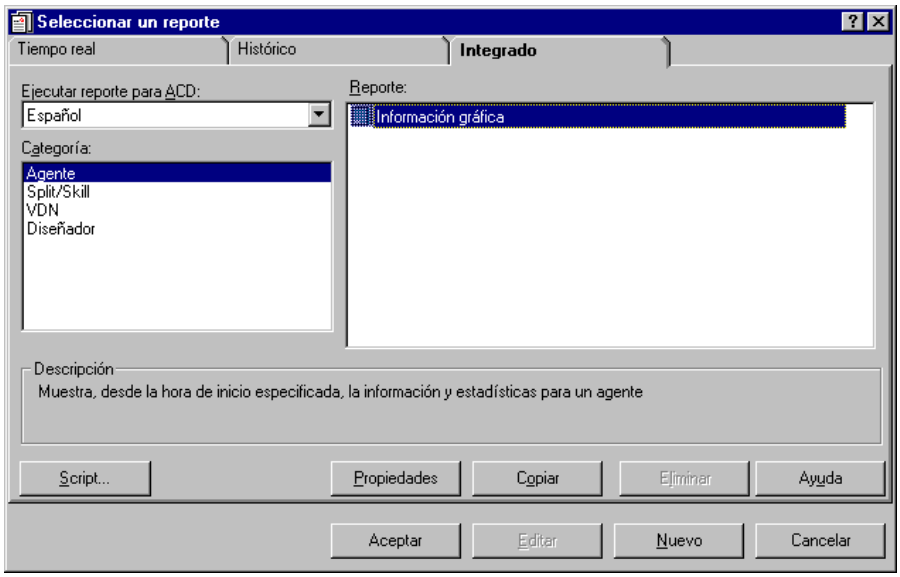
La siguiente lista muestra la forma en que están organizados los reportes integrados de agentes en Supervisor: Según el tipo de servidor de comunicaciones del que disponga, verá el reporte Información o Información gráfica.

- Reporte Información gráfica del agente en la página 482
- Reporte Información del Agente en la página 488

Ventana de selección y campos de entrada del reporte Agente

Ventana de selección del reporte Agente

Esta figura es un ejemplo de la ventana de selección del reporte Agente. Los reportes se explican en el mismo orden que el listado en la ventana:



Campos de entrada del reporte Agente

Lo siguiente describe los campos de entrada de las ventanas de entrada de los reportes integrados de agentes. La ventana de entrada del reporte se debe completar para ejecutar el reporte. Estos campos son los mismos para todas las ventanas de entrada de los reportes Agente.

Campo	Descripción
Agente	Ingrese el nombre del agente. El nombre del agente debe estar definido en el subsistema Diccionario; de otro modo, usted verá el identificador de conexión del agente.
Hora de inicio del reporte de datos	Ingrese el día y la hora (ya sea en hora militar o con AM/PM especificados) en que desea que el reporte inicie la recolección de datos. La hora ingresada (o la hora ajustada a la hora de inicio del intervalo anterior más próximo relativa a la hora ingresada) se usa para completar el campo Hora de inicio del reporte de datos en el reporte. **Nota:** Si no hay una hora de inicio del reporte disponible, la hora de inicio será la medianoche del día actual. La hora de inicio del reporte debe ser menor a 24 horas antes de la hora actual.
Actualizar cada <#> segundos	Ingrese el número de segundos (3 a 600) para especificar con qué velocidad CMS debe actualizar los datos del reporte. El valor por defecto para el campo **Frecuencia de actualización en segundos** en esta ventana es su frecuencia mínima de actualización asignada más 15 segundos. Para saber cuál es la frecuencia de actualización mínima, o para modificarla, contáctese con el administrador de CMS.
Habilitar Umbrales del reporte	Active esta casilla para activar los umbrales para el reporte.
Ejecutar Minimizado	Active esta casilla para minimizar el reporte.

Reporte Información gráfica del agente

El reporte Información gráfica del agente muestra información y estadísticas para un agente desde una hora de inicio especificada durante las últimas 24 horas.

Formas de acceder a este reporte

Se puede acceder a este reporte de las siguientes formas:

- En el menú de selección Categoría de agente integrado.
- Mediante una búsqueda detallada hasta este reporte desde los campos Nombre del agente o Identificación de conexión en otros reportes (por ejemplo, los reportes Estado de trabajo, Gráfico-Agente en AUX o las ventanas Administración del centro de llamadas).

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Si el sistema es un servidor de comunicaciones que no tiene la función Distribución automática de llamadas (ACD), vea Reporte Información del Agente en la página 488 de este capítulo para obtener más detalles.
- Este reporte está disponible para todas las versiones de servidor de comunicaciones. El contenido de este reporte varía según la revisión del servidor de comunicaciones para el que se esté ejecutando.
- Los supervisores pueden utilizar este reporte para acceder a más información acerca de un agente en particular sin tener que ejecutar varios pasos ni varios reportes distintos para obtener la información correspondiente. Este reporte le permite a los supervisores evaluar rápidamente el rendimiento de los agentes y decidir si un agente debe agregarse o quitarse de un skill.
- Si un agente se desconecta mientras se muestra un reporte de Agente integrado, puede que se reduzca el tiempo con personal y el tiempo AUX de ese agente, debido a que ya no existe el componente en tiempo real de los intervalos. Al reiniciar el reporte se logra que los tiempos integrados aparezcan nuevamente.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Información gráfica del agente se almacenan en las tablas cagent (intervalo actual) y hagent (intervalo dentro de la hora).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Información gráfica del agente. Consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Agente en la página 480 para obtener las definiciones de los campos de entrada.

Información sobre el servidor de comunicaciones

La siguiente lista describe la información que contendrá este reporte para el servidor de comunicaciones:

- Un gráfico de barras de dos dimensiones muestra el tiempo que el agente ha pasado en cada uno de los estados de trabajo desde la hora de inicio de datos del reporte. Sobre el gráfico de barras está el texto Tiempo empleado por agente.
- Una tabla muestra los skills asignados al agente y el nivel de skill correspondiente. Se proporciona una barra de desplazamiento si el número de skills al que el agente está asignado excede el tamaño por defecto de esta tabla.

Descripción del reporte Información gráfica del agente

Esta tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Hora de inicio del reporte de datos	Día y hora en que el reporte inició la recolección de datos.	No hay elemento de la base de datos.
Agente	Nombres (o los identificadores de agentes si los nombres no se han asignado en Diccionario) de los agentes asignados y conectados a este Split/Skill.	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso del agente.	LOGID
Extn	Extensión desde la que se conectó el agente.	EXTENSION
Estado	Modo (estado) de trabajo actual en que está el agente (AVAIL, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) y la dirección de la llamada (en blanco, IN o OUT).	syn(AWORKMODE) y syn(DIRECTION)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME
Split/Skill activo	Cuando un agente está en un Split/Skill, en una llamada ACD de agente directo o en ACW, este es el Split/Skill asociado con la llamada o con el ACW. Cuando un agente está disponible, en AUX o en OTROS, el campo es nulo (en blanco). Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT, este es el Split/Skill OLDEST_LOGON. Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención, este es el Split/Skill OLDEST_LOGON. Cuando un agente está en una llamada AUXIN con una llamada ACD en retención, este es el Split/Skill OLDEST_LOGON. Cuando un agente está en una llamada AUXOUT con una llamada ACD en retención, este es el Split/Skill asociado con la llamada ACD.	syn(WORKSKILL)
Motivo AUX	Código de motivo asociado con el estado actual del agente. Aparece en blanco si el agente no está en el estado AUX. Para agentes en AUX en revisiones del servidor de comunicaciones que son anteriores al ECS o que no tienen activos EAS y códigos de motivo, sólo será 0 (cero).	syn(AUXREASON)
Skill superior	Skill medido administrado por primera vez y de nivel más alto del agente, donde el nivel 1 del skill es el más alto y el nivel 16 del skill es el más bajo.	syn(TOPSKILL)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Preferencia en el manejo de llamadas	Preferencia en el manejo de llamadas del agente. Los valores son en blanco, nivel de skill (LVL), porcentaje (PCNT) o necesidad mayor (NEED).	syn(PREFERENCE)
Llamadas ACD	Llamadas ACD puestas en la cola del split/skill que fueron contestadas por un agente en el split/skill. No incluye las llamadas directas al agente, pero sí incluye las llamadas de ACD hechas por un adjunto (marcación predictiva de salida - sólo en servidores de comunicaciones con ASAI).	sum(ACDCALLS)
Hora de acceso	Hora del día en que el agente se conectó a este SPLIT. Este campo no se configura a menos que el agente esté conectado. Los valores incluyen NULL y hora del día.	LOGONSTART
¿Mover Pendiente?	Hay un movimiento a un nuevo split o skill o un cambio de skills pendiente para este agente. Esto está disponible sólo para versiones del servidor de comunicaciones con la función Mover agente mientras está presente.	MOVEPENDING
Skill dirigido al agente	Skill que está actualmente asignado como el skill de agente directo del agente. Las llamadas de agente directo al agente se ponen en la cola de este skill.	syn(DA_SKILL)
Llamadas dirigidas al agente	Número de llamadas ACD de agente directo que el agente contestó.	DA_ACDCALLS
Split/Skill	Número de Split/Skill para el que se recolectaron datos.	syn(SPLIT)
Nivel	Nivel de skill (1-16) o nivel de skill de reserva (1 ó 2) que está asociado con el SPLIT.	syn(LEVEL)
Porcentaje	Asignación de porcentaje del agente para este SPLIT. Requiere Avaya Business Advocate.	PERCENT

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
AVAIL	Tiempo desde la hora de inicio del reporte que el agente estuvo en el estado disponible para llamadas ACD de Split/Skill o de agente directo en cualquier Split/Skill. TI_AVAILTIME se registra para el Split/Skill que fue el OLDEST_LOGON. Para una operación sin EAS, si un agente se conectó a múltiples splits en modo AUX en un split y está disponible para llamadas ACD en otro split. El agente acumula I_AVAILTIME para el split en el que el agente está disponible y TI_AVAILABLE en el split al que ha estado conectado por más tiempo.	sum(TI_AVAILTIME)
ACD	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo hablando en llamadas ACD para el SPLIT.	sum(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME)
ACW	Tiempo total durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en trabajo posterior a la llamada (ACW). Esto incluye ACW para llamadas ACD de Split/Skill y ACW no asociado con la llamada.	sum (I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME)
AUX	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en AUX en todos los Splits/Skills o en AUXINCALLS o AUXOUTCALLS. TI__ significa el tiempo que se almacena para el Split/Skill al que ha estado conectado por más tiempo.	sum(TI_AUXTIME)
RINGING	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente tuvo llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo timbrando. Si el agente cambia los modos de trabajo o si contesta/efectúa otra llamada en lugar de contestar la llamada que timbra, I_RINGTIME dejará de acumularse. RINGTIME es el tiempo que el abonado pasa timbrando y es independiente de la actividad del agente.	sum(I_RINGTIME)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
OTHER	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo realizando otro trabajo en todos los splits/skills. Para todos los servidores de comunicaciones, durante el modo Entrada automática o Entrada manual, el agente puso alguna llamada en retención y no realizó ninguna otra acción, el agente marcó para hacer una llamada o para activar una función, o hubo una señal de llamada en una extensión sin otra actividad. Para todos los servidores de comunicaciones, TI_OTHERTIME se recolecta durante el período posterior a la activación del enlace al servidor de comunicaciones o después de la conexión del agente y antes de que CMS reciba notificación del estado del agente desde el servidor de comunicaciones.	sum(TI_OTHERTIME)
Tiempo con personal	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo presente en cualquier Split/Skill. TI_ significa el tiempo que está almacenado sólo para el split o skill al que el agente esté conectado por más tiempo.	sum(TI_STAFFTIME)
Tiempo AUX	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en AUX en todos los Splits/Skills o en AUXINCALLS o AUXOUTCALLS. TI_ significa el tiempo que está almacenado sólo para el split o skill al que el agente esté conectado por más tiempo.	sum(TI_AUXTIME)
Código de motivo	Tiempo que el agente pasó en códigos de motivo AUX activos. Es lo mismo que TI_AUXTIME para servidores de comunicaciones sin códigos de motivo AUX activos. TI_ significa el tiempo que está almacenado sólo para el skill al que el agente esté conectado por más tiempo.	sum(TI_AUXTIME0)

Reporte Información del Agente

El reporte Información del Agente muestra información y estadísticas para un agente desde una hora de inicio especificada.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Este reporte no está disponible con la característica EAS.
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Información gráfica del agente. Consulte Ventana de selección y campos de entrada del reporte Agente en la página 480 para obtener las definiciones de los campos de entrada.
- Cuando un usuario realiza una búsqueda detallada desde un nombre de agente hasta un reporte de información del agente y selecciona un reporte integrado, la hora de inicio de los datos del reporte se configura de manera predeterminada en la hora de inicio especificada en la última ventana de entrada del reporte integrado. Si nunca se ha entrado a un reporte integrado, el valor por defecto se configura en medianoche. Los usuarios tienen la capacidad de reiniciar este reporte tal como cualquier otro reporte, y es posible especificar una hora de inicio del reporte distinta al reiniciarlo.
- Los elementos de la base de datos para el reporte de Información del agente se almacenan en las tablas cagent (intervalo actual) y hagent (intervalo dentro de la hora).

Se puede acceder a este reporte de las siguientes formas:

- En el menú de selección Categoría de agente integrado.
- Mediante una búsqueda detallada hasta este reporte desde los campos Nombre del agente o Identificación de conexión de otros reportes (por ejemplo, de los reportes Información del agente, Estado de trabajo o Agente AUX gráfico o de las ventanas Administración del centro de llamadas).
- Si un agente se desconecta mientras se muestra un reporte de agente integrado, puede que se reduzca el tiempo con personal y el tiempo AUX de ese agente, debido a que ya no existe el componente en tiempo real de los intervalos. Al reiniciar el reporte se logra que los tiempos integrados aparezcan nuevamente.

Descripción del reporte Información del Agente

Esta tabla describe los campos del reporte.

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Hora de inicio del reporte de datos	Día y hora en que el reporte inició la recolección de datos.	No hay elemento de la base de datos.
Agente	Nombres (o los identificadores de agentes si los nombres no se han asignado en Diccionario) de los agentes asignados y conectados a este Split/Skill.	syn(LOGID)
Identificación de acceso	Identificación de acceso del agente.	LOGID
Extn	Extensión desde la que se conectó el agente.	EXTENSION
Estado	Modo (estado) de trabajo actual en que está el agente (AVAIL, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, RING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) y la dirección de la llamada (en blanco, IN o OUT).	syn(AWORKMODE) y syn(DIRECTION)
Tiempo	Tiempo transcurrido desde el último cambio de WORKMODE del agente para cualquier Split/Skill. Este elemento no se restablece si DIRECTION cambia, pero WORKMODE permanece igual. Por ejemplo, si el agente va de AUX a AUXOUT a AUX, AGTIME continúa sin restablecerse.	AGTIME

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split activo	Cuando un agente está en una llamada ACD de split o de agente directo o en ACW, este es el split asociado con la llamada o con el ACW. Cuando un agente está disponible, en AUX o en OTROS, el campo es nulo (en blanco). Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT, este es el split OLDEST_LOGON. Cuando un agente está en una llamada AUXIN/AUXOUT desde el estado disponible, mientras está en AUX o con una llamada AUXIN/AUXOUT en retención, este es el Split/Skill OLDEST_LOGON. Cuando un agente está en una llamada AUXIN con una llamada ACD en retención, este es el split OLDEST_LOGON. Cuando un agente está en una llamada AUXOUT con una llamada ACD en retención, este es el split asociado con la llamada ACD.	syn(WORKSKILL)
Llamadas ACD	Llamadas ACD puestas en la cola del split/skill que fueron contestadas por un agente en el split/skill. No incluye las llamadas directas al agente, pero sí incluye las llamadas de ACD hechas por un adjunto (marcación predictiva de salida - sólo en servidores de comunicaciones con ASAI).	sum(ACDCALLS)
¿Mover Pendiente?	Hay un movimiento a un nuevo split o skill o un cambio de skills pendiente para este agente. Esto está disponible sólo para versiones del servidor de comunicaciones con la función Mover agente mientras está presente.	MOVEPENDING
Llamadas dirigidas al agente	Número de llamadas ACD de agente directo que el agente contestó.	sum(DA_ACDCALLS)
Tiempo con personal	Número actual de agentes superiores que están presentes en el skill.	sum(TI_STAFFTIME)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
AVAIL	Tiempo desde la hora de inicio del reporte que el agente estuvo en el estado disponible para llamadas ACD de Split/Skill o de agente directo en cualquier Split/Skill. Para una operación sin EAS, si un agente se conectó a múltiples splits en modo AUX en un split y está disponible para llamadas ACD en otro split. El agente acumulará I_AVAILTIME para el split en el que el agente está disponible y TI_AVAILABLE en el split al que ha estado conectado por más tiempo.	sum(TI_AVAILTIME)
ACD	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo hablando en llamadas ACD para el SPLIT.	sum(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME)
ACW	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en trabajo posterior a la llamada (ACW). Esto incluye ACW para llamadas ACD de Split/Skill y ACW no asociado con la llamada.	sum(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME)
AUX	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo en AUX en todos los Splits/Skills o en AUXINCALLS o AUXOUTCALLS. TI_ significa el tiempo que está almacenado sólo para el split o skill al que el agente esté conectado por más tiempo.	sum(TI_AUXTIME)
RINGING	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente tuvo llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo timbrando. Si el agente cambia los modos de trabajo o si contesta/efectúa otra llamada en lugar de contestar la llamada que timbra, I_RINGTIME dejará de acumularse. RINGTIME es el tiempo que el abonado pasa timbrando y es independiente de la actividad del agente.	sum(I_RINGTIME)

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
OTHER	Tiempo durante el intervalo de recolección que el agente estuvo realizando otro trabajo en todos los splits/skills. Durante el modo Entrada automática o Entrada manual, el agente puso alguna llamada en retención y no realizó ninguna otra acción, el agente marcó para hacer una llamada o para activar una función, o hubo una señal de llamada en una extensión sin otra actividad. Para todos los servidores de comunicaciones, TI_OTHERTIME se recolecta durante el período posterior a la activación del enlace al servidor de comunicaciones o después de la conexión del agente y antes de que CMS reciba notificación del estado del agente desde el servidor de comunicaciones.	sum(TI_OTHERTIME)
Split(s) provisto(s) de personal	Número de Split/Skill para el que se recolectaron datos.	syn(SPLIT)

Reportes Split/Skill

Los reportes Splits/Skills permiten el acceso a la siguiente información específica acerca de splits y skills:

- El estado actual y los datos acumulados de uno o más splits o skills.
- El estado de agentes en el Split/Skill y estadísticas acumuladas Split/Skill.
- El tiempo que cada skill especificado ha pasado en condiciones normales en comparación con el tiempo en condiciones de sobrecarga.

Información general acerca de reportes Split/Skill

Organización de reportes Splits/Skills

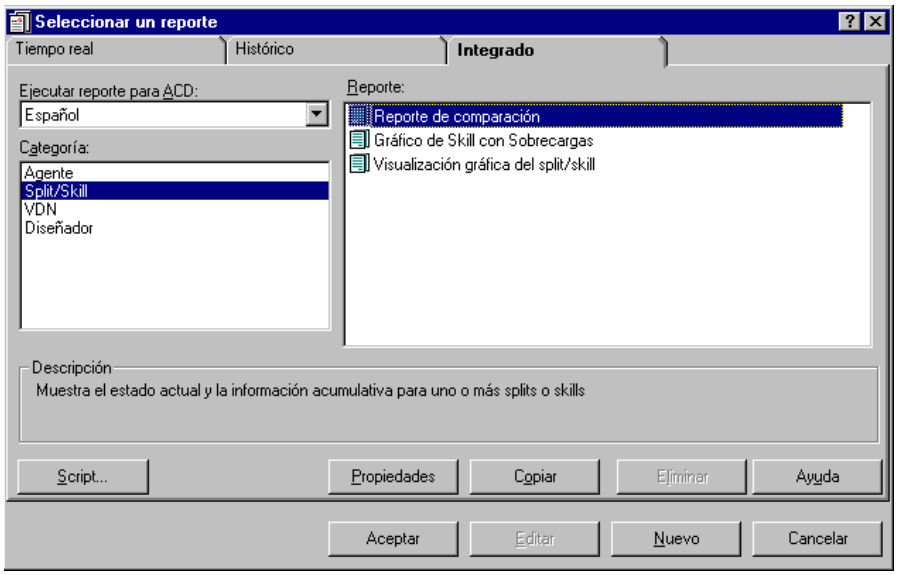
La siguiente lista muestra la forma en que están organizados los reportes Split/Skill:

- Reporte Comparación de Split/Skill en la página 495
- Reporte Gráfico de skill con sobrecargas en la página 499
- Reporte Visualización gráfica del Split/Skill en la página 500

Ventana de selección y campos de entrada de reportes Split/Skill

Ventana de selección de reportes de Splits/Skills

La siguiente figura es un ejemplo de la ventana de selección de reportes Split/Skill. Los reportes se explican en el mismo orden que el listado en la ventana:



Campos de entrada del reporte Split/Skill

Lo siguiente describe los campos de entrada de las ventanas de entrada del reporte integrado Split/Skill. La ventana de entrada del reporte se debe completar para ejecutar el reporte. Estos campos son iguales para todos los reportes integrados de Split/Skill.

Campo	Descripción
Splits/Skills	Ingrese los nombres adecuados de Split/Skill. Cualquier nombre que desee que aparezca en el reporte deberá haber sido definido anteriormente en el subsistema Diccionario.
Hora de inicio del reporte de datos	Ingrese el día y la hora (ya sea en hora militar o con AM/PM especificados) en que desea que el reporte inicie la recolección de datos. La hora ingresada (o la hora ajustada a la hora de inicio del intervalo anterior más próximo relativa a la hora ingresada) se usa para completar el campo Hora de inicio del reporte de datos en el reporte. **Nota:** Si no hay una hora de inicio del reporte disponible, la hora de inicio será la medianoche del día actual. La hora de inicio del reporte debe ser menor a 24 horas antes de la hora actual.
Actualizar cada <#> segundos	Ingrese el número de segundos (3 a 600) para especificar con qué velocidad CMS debe actualizar los datos del reporte. El valor por defecto para el campo **Frecuencia de actualización en segundos** de esta ventana es la frecuencia mínima de actualización asignada más 15 segundos. Para saber cuál es la frecuencia de actualización mínima, o para modificarla, contáctese con el administrador de CMS.
Habilitar Umbrales del reporte	Active esta casilla para activar los umbrales para el reporte.
Ejecutar Minimizado	Active esta casilla para minimizar el reporte.

Reporte Comparación de Split/Skill

Este reporte muestra el estado actual y los datos acumulados para uno o más splits o skills.

Información que debe conocer acerca de este reporte

Esta es la información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Los supervisores o administradores del centro de llamadas que son responsables de varios Splits/Skills pueden usar este reporte para ver si los Splits/Skills tienen cifras de tiempos de conversación, tasas de abandono y velocidad promedio de respuesta que se puedan comparar hasta un cierto punto del día.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Comparación de Split/Skill se almacenan en las tablas csplit (intervalo actual) y hsplit (intervalo dentro de la hora).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Comparación de Split/Skill. Consulte Ventana de selección y campos de entrada de reportes Split/Skill en la página 494 para obtener las definiciones de los campos de entrada.

Descripción del reporte Comparación de Split/Skill

Esta tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Hora de inicio del reporte de datos	Día y hora en que el reporte inició la recolección de datos.	No hay elemento de la base de datos.
Split/Skill	Nombre o número de los Splits/Skills seleccionados para el reporte.	syn(SPLIT)
Estado de Skill	Estado actual de este skill, comparado con los umbrales administrados. Requiere Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Agentes presentes	Identificación de acceso del agente.	STAFFED
Llamadas en espera	Número total de llamadas ACD en espera de ser contestadas para cada Split/Skill del reporte. Incluye llamadas que están en la cola y que están timbrando en la terminal de voz de un agente. También incluye las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también denominado marcación predictiva saliente). No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE + INRING
Llamada más antigua en espera	Número de segundos que ha esperado en la cola o timbrando la llamada más antigua en la terminal de voz de un agente para cada Split/Skill del reporte. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Llamadas ACD	Llamadas ACD que se pusieron en la cola del Split/Skill y que fueron contestadas por un agente. Esto no incluye llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ACDCALLS

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Tiempo prom. de ACD	Tiempo promedio de conversación para todas las llamadas ACD al split. No incluye el tiempo de retención en llamadas de agente directo, pero sí incluye el tiempo de conversación de todas las llamadas ACD salientes colocadas por un adjunto (conocido también como marcación predictiva saliente).	ACDTIME / ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>
Llamadas aban.	Número total de llamadas puestas en la cola para cada Split/Skill que abandonaron antes de que un agente contestara. Esto incluye las llamadas que están timbrando en la terminal de voz pero no incluye llamadas de agente directo. También incluye el número de llamadas salientes para cada Split/Skill que abandonaron en el extremo remoto antes de que un agente contestara.	ABNCALLS
Tiempo prom. de aban.	Tiempo promedio que esperó un abonado antes de colgar.	ABNTIME / ABNCALLS
Vel. prom. de resp.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas en la cola y timbrando antes de que un agente contestara. Esto no incluye las llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ANSTIME / ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED>

Reporte Gráfico de skill con sobrecargas

Este reporte muestra la cantidad de tiempo que cada skill especificado pasó en condiciones normal y de sobrecarga desde la hora de inicio del reporte hasta la hora de generación del reporte desde una hora de inicio especificada en las últimas 24 horas.

Este reporte está disponible únicamente si compró la característica Selección de agente experto (EAS).

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- El reporte Gráfico de skill con sobrecargas es un gráfico de barras verticales.
- Los elementos de la base de datos para el reporte se almacenan en las tablas csplit (intervalo actual) y hsplit (intervalo dentro de la hora).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Comparación de Split/Skill. Consulte Ventana de selección y campos de entrada de reportes Split/Skill en la página 494 para obtener las definiciones de los campos de entrada.

Descripción del reporte Gráfico de Skill con sobrecargas

Esta tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Split/Skill	Nombre o número de los Splits/Skills seleccionados para el reporte.	syn(SPLIT)
Normal	Tiempo que el skill pasó bajo todos los umbrales.	I_NORMTIME
Sobrecarga1	Tiempo que el skill pasó por encima del umbral1 y por debajo del umbral2.	I_OL1TIME
Sobrecarga2	Tiempo que el skill pasó por encima del umbral2.	I_OL2TIME

Reporte Visualización gráfica del Split/Skill

Este reporte muestra el estado de los agentes en el Split/Skill y las estadísticas acumuladas del Split/Skill.

Información que debe conocer acerca de este reporte

La siguiente es información que necesita conocer acerca de este reporte:

- Los administradores del centro de llamadas pueden usar este reporte para grandes números de agentes en un split o skill y cuando necesitan el estado del Split/Skill pero no desean ocupar recursos de la PC que se requieren para mostrar el estado individual de muchos agentes. Los administradores del centro de llamadas pueden usar este reporte para ver los totales y promedios para un split o skill específico hasta cierto punto del día.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Visualización gráfica del Split/Skill se almacenan en las tablas csplit (intervalo actual) y hsplit (intervalo dentro de la hora).
- Este reporte usa la ventana de entrada Visualizar Split/Skill. Consulte Ventana de selección y campos de entrada de reportes Split/Skill en la página 494 para obtener las definiciones de los campos de entrada.

Descripción del reporte Visualización gráfica del Split/Skill

Esta tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Hora de inicio del reporte de datos	Día y hora en que el reporte inició la recolección de datos.	No hay elemento de la base de datos.
Estado de Skill	Estado actual de este skill, comparado con los umbrales administrados. Requiere Avaya Business Advocate.	syn(SKSTATE)
AVAIL	Número actual de agentes que están disponibles para recibir llamadas ACD en este Split/Skill.	AVAILABLE
ACD	Número total de agentes conectados a llamadas ACD entrantes y salientes en cada Split/Skill. Esto no incluye llamadas de agente directo.	ONACD
ACW	Número actual de POSITIONS que están en trabajo posterior a la llamada para este Split/Skill. Incluye agentes en llamadas ACWIN/ACWOUT y también agentes en ACW no asociado con una llamada ACD. No incluye agentes en ACW para llamadas ACD de agente directo.	INACW
AUX	Número actual de POSITIONS que están en modo auxiliar para todos los Splits/Skills o en llamadas AUXIN/AUXOUT.	INAUX

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
RINGING	Número actual de POSITIONS que están en el estado ring para este Split/Skill. Por ejemplo, las posiciones que tienen un timbre de llamada ACD de Split/Skill o de agente directo para este Split/Skill y que no están haciendo ninguna otra cosa. **Nota:** Cuando un agente efectúa o contesta una llamada de extensión mientras hay una señal de llamada de ACD, esa posición ya no se cuenta en AGINRING (debido a que el agente está entonces en una llamada AUXIN/OUT). Los agentes que conversan en llamadas ACD y que reciben una llamada MCH forzada (para versiones posteriores de servidores de comunicaciones) no se cuentan en AGINRING (se cuentan en ONACD).	AGINRING
OTHER	Número actual de POSITIONS que están realizando otro trabajo.	OTHER
Agentes presentes	Número de agentes conectados al Split/Skill.	STAFFED
% dentro del nivel de servicio	Porcentaje de llamadas ACD de Split/Skill que fueron contestadas por un agente dentro del nivel aceptable de servicio predefinido. Las llamadas al Split/Skill incluyen llamadas abandonadas, llamadas no contestadas y llamadas ACD salientes efectuadas por un adjunto (por ejemplo, marcación predictiva saliente). Las llamadas que no fueron contestadas pueden incluir llamadas con ocupado forzado, llamadas con desconexión forzada, llamadas redirigidas a otro destino y llamadas puestas en la cola de más de un split y contestadas en otro Split/Skill. El Porcentaje dentro del nivel de servicio no incluye las llamadas dirigidas al agente.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED); sum(PERCENT_SERV_LVL_SPL); <PERCENT_SERV_LVL>

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas en espera	Número total de llamadas ACD de Split/Skill que esperan ser contestadas. Incluye llamadas que están en la cola de espera y timbrando en la terminal de voz de un agente y llamadas ACD salientes colocadas por un adjunto (por ejemplo, marcación predictiva saliente). No incluye llamadas de agente directo.	INQUEUE + INRING
Llamada más antigua en espera	Número de segundos que la llamada ACD más antigua ha esperado en la cola o timbrando antes de ser contestada. Esto no incluye llamadas de agente directo.	OLDESTCALL
Vel. prom. de resp.	Tiempo promedio que esperaron las llamadas en la cola o timbrando antes de que un agente contestara. Esto no incluye las llamadas dirigidas al agente, pero sí incluye el tiempo de conversación de todas las llamadas salientes de ACD colocadas por un adjunto (también conocido como marcación predictiva saliente).	ANSTIME / ACDCALLS; <AVG_ANSWER_SPEED>
Llamadas ACD	Las llamadas ACD puestas en la cola del Split/Skill que fueron contestadas por un agente. No incluye las llamadas de agente directo, pero incluye llamadas ACD salientes colocadas por un adjunto (marcación predictiva saliente).	ACDCALLS
Tiempo prom. de ACD	Tiempo promedio de conversación (sin incluir el tiempo de retención) para todas las llamadas ACD hacia este Split/Skill. No incluye llamadas de agente directo, pero incluye el tiempo de conversación de todas las llamadas ACD colocadas por un adjunto (marcación predictiva saliente).	<AVG_ACD_TALK_TIME>
Llamadas aban.	Número total de llamadas puestas en la cola para cada Split/Skill que abandonaron antes de que un agente contestara. Esto incluye las llamadas que están timbrando en un terminal de voz pero no incluye llamadas de agente directo. También incluye el número de llamadas salientes para cada Split/Skill que abandonaron en el extremo remoto antes de que un agente contestara.	ABNCALLS
Tiempo prom. de aban.	Tiempo promedio que esperó un abonado antes de colgar.	ABNTIME / ABNCALLS; <AVG_ABANDON_TIME>

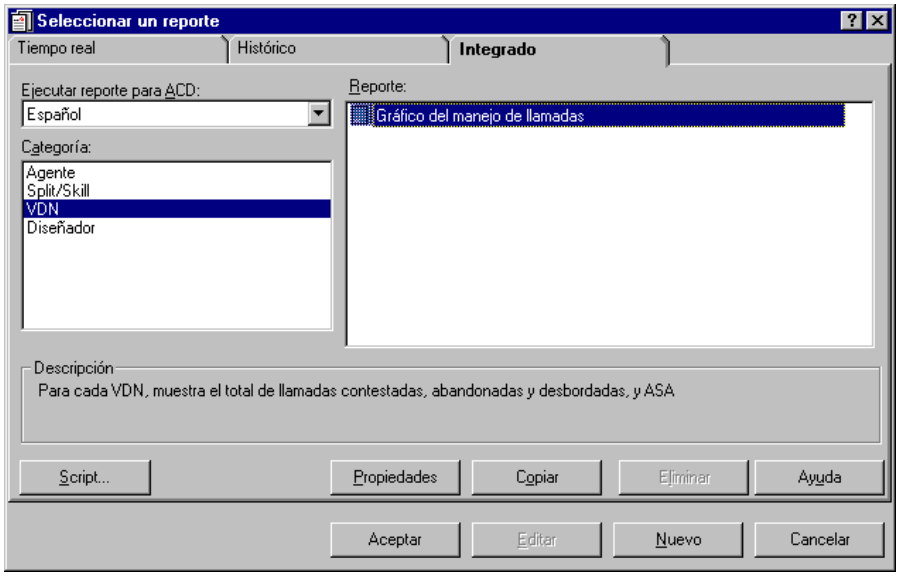
Reporte VDN

El reporte Gráfico del manejo de llamadas de VDN permite el acceso a información específica acerca de llamadas contestadas, abandonadas y desbordadas.

Información general acerca del reporte VDN

Ventana de selección de reportes VDN

La siguiente figura es un ejemplo de la ventana de selección de reporte VDN.



Campos de entrada del reporte VDN

Esta tabla describe los campos de entrada de las ventanas de entrada del reporte VDN integrado. Usted debe completar la ventana de entrada del reporte para ejecutar el reporte:

Campo	Descripción
VDN	Ingrese los números o nombres (si se han definido en el Diccionario) de los VDN que desea incluir en el reporte. Sólo puede ingresar un nombre si éste ha sido definido anteriormente en el subsistema Diccionario. Para completar el campo de entrada, haga lo siguiente: 1. Escriba la información solicitada. 2. Seleccione la información en la lista desplegable de los elementos usados anteriormente. Durante cada sesión de CMS, Supervisor recupera los elementos que usted seleccionó para cada campo de entrada. Usted puede utilizar la lista desplegable para seleccionar un elemento para el campo de entrada. 3. Use el botón Examinar para ver todos los elementos disponibles para el campo de entrada y luego seleccione los elementos para el campo de entrada. Al hacer clic en el botón Examinar se abre una ventana que le permite seleccionar elementos para el campo de entrada.
Hora de inicio del reporte de datos	Ingrese el día y la hora (ya sea en hora militar o con AM/PM especificados) en que desea que el reporte inicie la recolección de datos. La hora ingresada (o la hora ajustada a la hora de inicio del intervalo anterior más próximo relativa a la hora ingresada) se usa para completar el campo Hora de inicio del reporte de datos en el reporte. **Nota:** Si no hay una hora de inicio del reporte disponible, la hora de inicio será la medianoche del día actual. La hora de inicio del reporte debe ser menor a 24 horas antes de la hora actual.
Actualizar cada <#> segundos	Ingrese el número de segundos (3 a 600) para especificar con qué velocidad CMS debe actualizar los datos del reporte. El valor por defecto para el campo **Frecuencia de actualización en segundos** de esta ventana es la frecuencia mínima de actualización asignada más 15 segundos. Para saber cuál es la frecuencia de actualización mínima, o para modificarla, contáctese con el administrador de CMS.
Habilitar Umbrales del reporte	Active esta casilla para activar los umbrales para el reporte.
Ejecutar Minimizado	Active esta casilla para minimizar el reporte.

Reporte Gráfico del manejo de llamadas de VDN

Este reporte muestra, para cada VDN, el número acumulado de llamadas que fueron contestadas, abandonadas y consideradas llamadas con flujo de salida. El reporte también incluye la velocidad promedio de respuesta.

Información que debe conocer acerca de este reporte

Este reporte muestra en formato de gráfico cuántas llamadas ACD para cada VDN especificado fueron contestadas, abandonadas o tuvieron flujo de salida.

Este reporte consta de dos gráficos, con una leyenda a la derecha de cada uno.

- El gráfico superior es un gráfico de barras de tres dimensiones, horizontal y codificado con colores que muestra los números de llamadas ACD contestadas, abandonadas y con flujo de salida.
- El gráfico inferior es un gráfico de líneas, donde la ASA variable para cada VDN especificado se representa mediante cada línea codificada con colores.
- Si el sistema es un servidor de comunicaciones que no tiene la función EAS, consulte la sección Reporte Información del Agente en la página 488 para obtener detalles.
- El tipo de gráfico se puede cambiar. Para obtener más información, consulte Uso de reportes en la página 41.
- Los elementos de la base de datos para el reporte Gráfico del manejo de llamadas de VDN se almacenan en las tablas cvdn(intervalo actual) y hvdn(intervalo dentro de la hora).
- Este reporte usa la ventana de entrada del reporte Gráfico del manejo de llamadas de VDN. Consulte Información general acerca del reporte VDN en la página 505 para obtener las definiciones de los campos de entrada.

Descripción del reporte Gráfico del manejo de llamadas de VDN

Esta tabla describe los campos del reporte:

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Hora de inicio del reporte de datos	Día y hora en que el reporte inició la recolección de datos.	No hay elemento de la base de datos.
VDN	Número o nombre del VDN para el cual el reporte muestra datos (seleccionado en la ventana de entrada del reporte).	syn(VDN)
ASA variable	Velocidad promedio de respuesta variable proporcionada por el servidor de comunicaciones para este VDN. Este valor se envía al CMS cada vez que cambia (por ejemplo, cuando se contesta una llamada) en un servidor de comunicaciones de una versión posterior con el mejoramiento de la vectorización de llamadas.	ASA
Flujo de salida	Número de llamadas que fueron redirigidas a otro VDN o a un destino fuera del servidor de comunicaciones mediante un paso **enrutar a** o comando **enrutamiento adjunto** o que fueron redirigidas a un VDN por redirigir si no hay respuesta. Las llamadas en el VDN que se enrutan a otros destinos de servidor de comunicaciones, tales como splits/skills o extensiones, no se cuentan como flujos de salida desde el VDN.	OUTFLOWCALLS

Encabezado del reporte	Descripción	Elemento de la base de datos, cálculo o <nombre del cálculo>
Llamadas aban.	Número de llamadas a la ACD durante el periodo de generación de reportes que colgaron mientras eran portadas por este VDN.	ABNCALLS
Llamadas ACD	Número de llamadas ACD de Split/Skill y de agente directo completadas durante el período de generación de informes que fueron contestadas mientras eran portadas por el VDN. Esto incluye llamadas desde **puesta en cola a principal**, **verificar respaldo**, **enrutar a** Split/Skill y **enrutamiento adjunto** al Split/Skill o al agente directo.	ACDCALLS

Glosario

% de ocupación del agente sin ACW	Ocupación del agente, aparece como porcentaje, *no* incluye el tiempo ACW del agente como tiempo de trabajo.
% de ocupación del grupo de agentes sin incluir ACW	Ocupación del grupo de agentes, aparece como porcentaje, *no* incluye el tiempo ACW del agente como tiempo de trabajo.
% Flujo de salida	Porcentaje de llamadas entrantes en el Número de directorio de vectores (VDN) que se dirigen (salen) hacia otros VDN.
% Ocupación del agente con ACW	Ocupación del agente, que se muestra como un porcentaje, incluyendo el tiempo de trabajo posterior a llamada (ACW) del agente como tiempo de trabajo.
% Ocupación del grupo de agentes con ACW	Ocupación del grupo de agentes, que se muestra como un porcentaje e incluye el tiempo ACW del agente como tiempo de trabajo.
Abandono directo (DABN)	Estado de la troncal. El abonado abandonó la llamada y la troncal se desocupa rápidamente.
ACD	Vea Distribución automática de llamadas.
Activar rastreo del agente	Desde esta ventana puede iniciar el rastreo de Avaya CMS de actividades del agente. Estas actividades incluyen todos los cambios de estado del agente hasta que se apaga el rastreo. Usted debe activar un rastreo del agente para obtener un reporte Agente/Rastreo.
Actual	Acción de Avaya CMS que muestra los datos desde el intervalo actual.
Actual comparado con el objetivo	Una función que compara el rendimiento del skill con el de sus umbrales administrados. Si el rendimiento del skill cae por debajo del umbral administrado, los agentes pueden ser automáticamente reservados para tomar llamadas en este skill hasta que el rendimiento del skill regrese a los resultados esperados.
Actual tiempo de espera	Tiempo que una llamada ha esperado por servicio en una cola de llamadas ajustada para la prioridad de cola.
ACW	Vea Trabajo posterior a la llamada.

Agente Persona que contesta llamadas a una extensión en un Split/Skill de ACD. Avaya CMS reconoce al agente mediante la identificación de conexión ingresada a un terminal de voz.

Agente lógico Característica de EAS que asocia la identificación de acceso del agente con la extensión física cuando se conecta el agente. Propiedades como los skills asignados, la clase de restricción y la ruta de acceso de cobertura se asocian con la identificación de acceso en lugar de la extensión física. Esto permite que los agentes se conecten en cualquier conjunto disponible.

Agente más desocupado (MIA) Método de distribución de ACD que mantiene una cola de agentes desocupados. Un agente se pone al final de la lista para un split en particular al completar una llamada ACD para ese split. El agente continúa avanzando en la lista mientras permanece presente en ACW, disponible o en llamadas de extensión AUXIN/OUT desde el estado disponible. Si el agente está en ACW o en una llamada de extensión AUXIN/OUT desde el estado disponible, entonces el agente se marca como no disponible para tomar una llamada ACD pero permanece subiendo en la lista. Los agentes en modo AUX (ya sea presionando el botón AUX o conectándose) no están en la lista de agentes elegibles.

Agente presente Agente que está actualmente conectado al servidor de comunicaciones.

Agente-Rastreo Usted debe iniciar un rastreo de agente antes de poder obtener un reporte Agente-Rastreo. Puede activar rastreos para un máximo de 400 agentes en cualquier momento. Usted puede seleccionar las fechas en las que el rastreo recibirá información. Este reporte lista cada actividad del agente y la hora en que ocurrió. El reporte Agente-Rastreo puede ser útil al evaluar qué tan bien está aprovechando el tiempo cada agente.

Agentes flexibles Agentes que tienen un papel móvil, de respaldo o asignado. Los agentes superiores y de reserva no son agentes flexibles. Consulte la Guía de usuario de Avaya Business Advocate.

AI Vea Entrada automática.

Algoritmo Conjunto prescrito de reglas o instrucciones bien definidas para la solución de un problema; por ejemplo, la realización de un cálculo, en un número finito de pasos. La expresión de un algoritmo en una notación formal es una de las partes principales de un programa de software.

ANI Vea Identificación automática de número.

Anuncio Mensaje grabado que normalmente le informa al abonado del destino que alcanzó la llamada. Además, el anuncio intenta con frecuencia persuadir al abonado de que se mantenga en la línea. Con la Vectorización de llamadas, los anuncios pueden ser parte del procesamiento de llamadas de un vector. Los anuncios se asignan a un vector mediante la introducción de un número de anuncio.

ASA Vea Velocidad promedio de respuesta.

ASAI Vea Interfaz entre aplicaciones auxiliar y de conmutador.

AUX Vea Trabajo auxiliar.

AUX del sistema Los servidores de comunicaciones usan el código de motivo 0 como el código predeterminado para las situaciones en las que el servidor de comunicaciones coloca automáticamente al agente en el modo AUX (por ejemplo, durante la conexión, cuando los agentes hacen o reciben llamadas de extensión desde el modo AI/MI, cuando el agente queda fuera de servicio por no contestar una llamada que timbra) o desconecta al agente (por ejemplo, durante una operación Mover agente mientras está presente). Las aplicaciones ASAI que cambian el modo de trabajo del agente a AUX o que desconectan al agente sin especificar un código de motivo dan como resultado un cambio a AUX o una desconexión con el código de motivo por defecto.

AVAIL Vea Disponible.

Avaya Business Advocate Conjunto de opciones diseñadas para mejorar la selección de llamadas y de agentes dentro de un centro de llamadas. Avaya Business Advocate requiere Avaya CMS Supervisor, un sistema MultiVantage™, y Selección de agente experto (EAS). Para obtener más información, consulte la Guía de usuario de Avaya Business Advocate.

Avaya CMS Consulte Avaya Call Management System.

Avaya CMS Supervisor La aplicación Avaya Call Management System (CMS) para el ambiente operativo de Microsoft(R) Windows(R).

Base de datos Grupo de tablas que almacenan datos de ACD de acuerdo con una estructura de tiempo específica: datos actuales y anteriores en tiempo real dentro de la hora y datos históricos dentro de la hora, diarios, semanales y mensuales.

Base de datos en tiempo real Consta de los datos por intervalos actuales y anteriores de cada agente, split, troncal, grupo de troncales, vector y Número de directorio de vectores (VDN) medido por Avaya CMS.

Base de datos históricos Contiene registros por intervalos de hasta 62 días, registros diarios de hasta 5 años, y registros semanales y mensuales de hasta 10 años para cada agente, Split/Skill, troncal, grupo de troncales, vector y Número de directorio de vectores (VDN) medido por Avaya CMS.

Búsqueda de llamadas abandonadas Capacidad ACD que permite que el sistema se asegure de que el abonado está en la cola antes de pasar la llamada a un agente.

Cálculo Selección de menú del subsistema Diccionario de Avaya CMS que entrega el nombre abreviado (nombre del cálculo) para el cálculo que genera los datos para un campo de un reporte.

Cálculo continuo de ASA Vea Velocidad promedio de respuesta (ASA).

Call Management System (CMS) Es un software usado por clientes de empresas que tienen servidores de comunicaciones de Avaya y que reciben un gran volumen de llamadas telefónicas que se procesan a través de la función del servidor de comunicaciones Distribución automática de llamadas (ACD). Avaya CMS recolecta datos del tráfico de llamadas, formatea reportes de administración y proporciona una interfaz administrativa a la función ACD del servidor de comunicaciones.

Cambiar skills del agente Los skills de un agente se pueden cambiar desde Avaya CMS, usando la ventana Cambiar skills del agente. La ventana Cambiar skills del agente permite al usuario cambiar las asignaciones de skill para un agente. A través de esta ventana un usuario puede ver rápidamente los skills actualmente asignados a un agente y el usuario puede cambiar fácilmente la asignación de skills del agente o aplicar una plantilla de agente a un máximo de 50 agentes.

Campos de nombre (sinónimo) Campos en los que puede ingresar un nombre, o sinónimo, que se ha ingresado en el subsistema Diccionario. Ejemplos: nombres de agentes, Splits/Skills, grupos de agentes, grupos de troncales, vectores, Números de directorio de vectores (VDNs).

Código identificador de llamada (CWC) Capacidad de ACD que asegura que durante o después de la llamada, el agente puede ingresar una cadena de dígitos y enviarlos a Avaya Call Management System (CMS) para la generación de reportes de administración.

Cola de espera Área de retención de llamadas en espera a ser contestadas en el orden en que fueron recibidas. Las llamadas de una cola pueden tener diferentes niveles de prioridad, en cuyo caso, las llamadas con prioridad más alta se contestan primero.

Conectada (CONN) Estado de la troncal. Hay un abonado y un agente conectados en una llamada ACD.

Confirmación Ventana que requiere que usted confirme una acción o que confirme un mensaje del sistema (por ejemplo, desactivación del sistema, advertencia o error grave para la ventana del usuario). No se puede mover, modificar el tamaño ni desplazar esta ventana y desaparece sólo cuando usted confirma el mensaje.

CONN Vea Conectada.

Creación de Script La característica Creación de Script le permite crear un script para ejecutar un reporte especificado o ejecutar un reporte y exportar los datos programados. Los scripts requieren un programador proporcionado por el cliente para ser ejecutados posteriormente.

CWC Vea Código identificador de llamada.

DABN Vea Abandono directo.

DACD Vea Llamadas directas al agente de ACD.

DACW Vea Llamadas directas al agente de ACW.

Datos diarios	Datos de intervalo que se han convertido a un resumen de 1 día.
Datos mensuales	Datos diarios que se han convertido a un resumen mensual.
Datos semanales	Datos diarios que se han convertido a un resumen semanal.
Desconectado por mantenimiento (MBUSY)	Estado de la troncal. La troncal está desconectada o fuera de servicio por mantenimiento.
Desconexión forzada (FDISC)	Estado de la troncal. El abonado recibe una desconexión forzada.
Diccionario	Subsistema de CMS que se puede usar para asignar nombres a varios elementos del centro de llamadas tales como identificaciones de conexión, Splits/Skills, grupos de troncales, Números de directorios de vectores (VDN) y vectores. Estos nombres aparecen en reportes, lo que facilita su interpretación.
Diccionario de ubicación	La Identificación de la ubicación es un número asociado a una o más redes de puerto en un servidor de comunicaciones. Cualquier hardware alojado en una red de puerto está asignado a una ID de ubicación de la red de puerto y se identifica por ese número de ID. Entre el hardware que se rastrea con este número se incluyen los usos de los agentes de terminales de voz y las troncales.
Diseñador de reportes	Reportes personalizados que se pueden crear, usando la función Diseñador de reportes del Supervisor y que se ejecutan desde Supervisor.
Disponible (AVAIL)	Estado del agente. La extensión puede aceptar una llamada ACD.
Distribución a agentes expertos (EAD)	Una llamada puesta en la cola de un skill irá al agente más desocupado (agente de skill primario). Los agentes que están desocupados y que tienen skills secundarios de agente recibirán la llamada puesta en la cola para un skill si no hay agentes primarios disponibles.
Distribución automática de llamadas (ACD)	Una función del servidor de comunicaciones. La Distribución automática de llamadas (ACD) es un software que canaliza el tráfico de llamadas entrantes de alto volumen a grupos de agentes (splits o skills). También es un estado del agente en que la extensión está en una llamada ACD (con el agente conversando con el abonado o la llamada esperando en retención). Vea también Redirigir si no hay respuesta y Split de disponibilidad automática.
Distribución uniforme de llamadas (UCD)	El agente más desocupado del skill recibirá la llamada (si el agente está disponible).
EAD	Vea Distribución a agentes expertos.
EAS	Vea Selección de agente experto.

Elemento de la base de datos Nombre de un tipo específico de datos que está almacenado en una de las bases de datos de Avaya CMS. Un elemento de la base de datos puede almacenar identificadores de ACD (números o nombres de split, identificadores de conexión, VDN, etc.) o datos estadísticos de rendimiento de la ACD (número de llamadas ACD, tiempo de espera para llamadas en la cola, estados actuales de agentes individuales, etc.).

Elementos basados en el intervalo Categoría de elementos de la base de datos. Estos elementos representan la cantidad de tiempo que transcurre efectuando una actividad en particular durante un intervalo de recolección. Los elementos basados en intervalos se actualizan a través del intervalo de recolección y la temporización se reinicia al final del intervalo. Los elementos basados en intervalos sólo se deben usar para mostrar la cantidad de tiempo de un intervalo para una actividad o para calcular porcentajes de tiempo transcurrido en un intervalo. Los elementos basados en intervalos no se deben usar para calcular promedios (como el tiempo promedio de retención).

Elementos basados en la llamada Categoría de los elementos de la base de datos en Avaya CMS que se aplican a la base de datos una vez que se completa la llamada. Si una llamada se inicia y termina en distintos intervalos dentro de la hora, todos los datos basados en la llamada se registran en el intervalo donde se completó la llamada. La mayoría de los elementos de la base de datos se basan en llamadas.

Eliminar Acción de CMS que elimina la entrada en la ventana desde la base de datos.

Enrutamiento flexible Capacidad de ACD que permite que los clientes elijan la forma en que las llamadas entrantes se deben enrutar a agentes dentro de un split. Los clientes pueden enrutar llamadas al primer agente disponible o al que esté más desocupado.

Encontrar uno Acción de Avaya CMS que busca la base de datos para entradas que coinciden con el valor de entrada.

Entidad Término genérico que se refiere a uno de los siguientes elementos: agente, grupo de agentes, Split/Skill, troncal, grupo de troncales, Número de directorio de vectores (VDN), vector o código identificador de llamada.

Entrada automática (AI) Modo de trabajo ACD que deja al agente disponible para recibir llamadas y permite que el agente reciba una nueva llamada ACD inmediatamente después de desconectarse de la llamada anterior.

Entrada manual (MI) Modo de trabajo de ACD. MI hace que el agente esté disponible para recibir una llamada ACD y coloca automáticamente al agente en el estado de ACW al liberarlo de la llamada.

Estación Extensión no medida. Extensión que actualmente no tiene un agente presente o que es miembro de un Split/Skill o de un grupo de búsqueda no medido.

Estado del agente

Característica del manejo de llamadas del agente. Los estados del agente son los diferentes modos de trabajo de llamada en los que puede estar un agente (ACD, ACW, AVAIL, AUX, UNSTAFF, DACD, DACW, OTHER, UNKNOWN, RINGING). Los datos acerca de estos estados aparecen en los reportes en tiempo real e históricos.

Vea la definición de cada estado para obtener información adicional.

EWT

Vea Tiempo estimado de espera.

Excepción

Tipo de actividad de la ACD que excede los límites que usted ha definido. Una condición de excepción se define en el subsistema Excepciones de Avaya CMS y, generalmente, indica un rendimiento anormal o inaceptable de la ACD (de agentes, Splits/Skills, Números de directorio de vectores (VDN), vectores, troncales o grupos de troncales).

FBUSY

Vea Ocupado forzado.

FDISC

Vea Desconexión forzada.

Flujo de salida

Número de llamadas que, en el periodo especificado, se enrutaron a otro destino a través de un Número de directorio de vectores (VDN) o destino externo **enrutar a**. Esto no incluye llamadas enrutadas a otro vector a través de un paso de vector **ir a**.

FMCH

Vea Manejo forzado de múltiples llamadas

Formato de fecha

Formato estándar para ingresar fechas en reportes de Supervisor.

Formato de tiempo

Formato estándar para ingresar intervalos en reportes de Avaya CMS.

Frecuencia de actualización

Número de segundos que Avaya CMS debe esperar para cada actualización de los datos de reportes en tiempo real. La velocidad de actualización más rápida permitida de un usuario se define en la ventana Permisos del usuario - Datos del usuario como una velocidad de actualización mínima. La velocidad de actualización por defecto cuando un usuario abre la ventana de entrada del reporte es la velocidad de actualización mínima administrada más 15 segundos.

R3V6 puede hacer referencia a una versión de software de Avaya CMS.

Función del agente

Descripción del tipo de servicio que un agente en múltiples skills entrega a uno sus skills. Es una combinación de la preferencia en el manejo de llamadas y de los niveles de skill/reserva.

Grupo de troncales

Grupo de troncales que están asignadas a los mismos dígitos de marcación, ya sea un número telefónico o un prefijo de Marcación directa de entrada (DID).

HOLD

Estado de la troncal. El agente puso la llamada en retención en esta troncal.

Identificación automática de número y estación (ANI)
Término general de la industria para referirse al conocimiento del número del abonado que llama (CPN). Cuando el abonado que llama está detrás de un servidor de comunicaciones, el número proporcionado puede ser un número de facturación para el servidor de comunicaciones o el número de identificación de la estación.

Identificación de conexión del agente al sistema
Número de 1 a 9 dígitos introducido por un agente de ACD desde una terminal de voz para activar la posición del agente. Se requieren conexiones del agente para los agentes de ACD medidos por Avaya CMS.

Identificación de ubicación para agentes
Una ID de ubicación de un agente es una ID de la terminal del agente a la cual el agente está conectado. Está asociado con la ID de la red del puerto del servidor de comunicaciones al cual está conectada la terminal del agente. A un agente no se le puede asignar una ID de ubicación para propósitos de reportes hasta que se conecte al ACD.

Identificación de ubicación para troncales
La Identificación de ubicación de red del servidor de comunicaciones asociada a una troncal. La identificación de la ubicación no se asigna directamente a una troncal, sino que se asigna a una red de puerto (desde el formulario chcabinetx). Por lo tanto, cada troncal cuya ubicación de equipo pertenezca a una red de puerto estará asociada a la ID de ubicación de la red de puerto.

Identificación del usuario
Identificación de conexión para un usuario de Avaya CMS.

Identificador universal de llamadas (UCID)
Número que identifica exclusivamente una llamada en una red de nodos que son compatibles con UCID. Este número formará parte de los registros en la función Historial de llamadas de Avaya CMS.

IDLE
Estado de la troncal. La troncal no está en uso y está esperando una llamada.

II
Vea Indicador de información.

Indicador de información (II)
Código de dos dígitos que identifica el tipo de línea de origen (por ejemplo: hotel o teléfono público) para llamadas ISDN PRI entrantes.

INFORMIX SQL
Interfaz interactiva usada generalmente para ver la base de datos INFORMIX. Para fines de Avaya CMS, Avaya CMS QL se usa en vez de INFORMIX SQL.

INFORMIX®
Sistema de administración de base de datos relacionales usado para organizar datos de Avaya CMS.

Instrucciones
Función del servidor de comunicaciones que enruta llamadas entrantes sobre la base de información introducida por el abonado que llama, tal como un número de cuenta. El abonado recibe un anuncio y se le solicita que seleccione una opción de las listadas en el anuncio.

Interfaz entre aplicaciones auxiliar y de conmutador (ASAI)
Una recomendación de Avaya para hacer interfaz entre adjuntos y sistemas de comunicaciones, basada en la especificación CCITT Q.932 para capa 3. La Interfaz entre aplicaciones auxiliar y de conmutador (ASAI) es compatible con actividades tales como la notificación de eventos y el control de llamadas.

Intervalo actual	Representa el intervalo dentro de la hora actual que puede ser de 15, 30 ó 60 minutos. El intervalo actual es parte de la base de datos en tiempo real.
Intervalo dentro de la hora	Segmento de tiempo de 15, 30 ó 60 minutos que se inicia en la hora. El intervalo dentro de la hora es la unidad básica de tiempo de los reportes de Avaya CMS.
Intervalo previo	Representa un intervalo dentro de la hora y es parte de la base de datos en tiempo real. Al final de cada intervalo dentro de la hora, el contenido del intervalo dentro de la hora actual se copia a la porción del intervalo dentro de la hora anterior de la base de datos en tiempo real.
Llamada ACD	Llamada que se puso en la cola de un Split/Skill y que fue contestada por un agente en ese Split/Skill o llamada que se puso en la cola como una llamada de agente directo y que fue contestada por el agente en cuya cola estaba puesta.
Llamada ACD directa al agente (DACD)	Estado del agente. El agente está en una llamada ACD de agente directo.
Llamada ACW directa al agente (DACW)	Estado del agente. El agente está en el estado de trabajo posterior a la llamada para una llamada ACD de agente directo.
Llamada conectada	Una llamada no ACD se considera conectada a una extensión (no a un VDN ni a un agente directo) cuando la llamada timbra en la estación y el abonado no abandona.
Llamada de la extensión	Las llamadas de extensión son cualquier llamada originada por agentes y llamadas no ACD recibidas por agentes.
Llamada directa al agente	Capacidad de EAS que posibilita que un abonado se comunique con el mismo agente cada vez y que continúe incluyendo la llamada en el rastreo de administración del centro de llamadas. Esto es ideal para el procesamiento de reclamos en que un cliente necesita hablar con el agente que maneja el reclamo. Esta flexibilidad asegura un alto nivel de servicio al cliente sin reducir el control de administración.
Llamadas abandonadas	Llamada en la que un abonado cuelga antes de recibir una respuesta desde un agente. La llamada puede ponerse en la cola de un split o un vector o Número de directorio de vectores (VDN) antes de ser abandonada.
Llamadas contabilizadas a VDN	También conocido como conteo de llamadas al Número de directorio de vectores (VDN) y llamadas activas de VDN. Esta es una capacidad de vectorización de llamadas. El conteo de llamadas al VDN es un parámetro de los comandos **ir al paso** e **ir al vector** que proporciona una ramificación condicional (a un paso distinto en el mismo vector o a un vector diferente) según el número de llamadas de troncal entrantes que un VDN está procesando actualmente.

Llamadas de VDN activas	Número de llamadas actualmente activas en un Número de directorio de vectores (VDN). La mejora del vector **Enrutamiento de llamadas de VDN** se refiere a la capacidad para programar un paso de vector según el número de llamadas de VDN activas. El número de llamadas activas se denomina **counted-calls** en el paso de vector.
Llamadas transportadas	Datos de troncal. Número de llamadas entrantes y salientes transportadas.
LOGOFF	Modo de trabajo de rastreo de agentes. Un agente se desconecta y no está disponible para tomar llamadas ACD.
LOGON	Modo de trabajo de rastreo de agentes. Un agente se conecta y está disponible para tomar llamadas ACD.
Manejo de múltiples llamadas (MCH)	Permite que un agente reciba una llamada ACD mientras otras llamadas están activas en la estación del agente. El agente debe colocar la llamada actual en retención y presionar AI/MI para recibir otra llamada ACD.
Manejo forzado de múltiples llamadas (FMCH)	Una opción que cuando está activada para un Split/Skill permite que las llamadas se entreguen automáticamente a una apariencia de línea desocupada, si el agente está en el modo de trabajo entrada automática/entrada manual y hay una apariencia de línea sin restricción disponible en la terminal de voz.
MBUSY	Vea Ocupado por mantenimiento.
MCH	Vea Manejo de múltiples llamadas.
Medido	Término que significa que se identificó un elemento de ACD (agente, Split/Skill, troncal, grupo de troncales, vector, VDN) en Avaya CMS para la recolección de datos. Si el elemento de ACD no se mide no se recolectan datos.
Mensaje de error	Respuesta de un programa que indica que ha surgido un problema o que ha sucedido algo inesperado que requiere su atención.
MI	Vea Entrada manual.
MIA	Vea Agente más desocupado.
Modificar	Acción de Avaya CMS que cambia la entrada de la base de datos para reflejar los nuevos valores ingresados en la ventana actual primaria.
Modo de multi-usuario	Cualquier usuario administrado de Avaya CMS puede conectarse a Avaya CMS. Los datos se continúan recolectando si se activala recolección de datos.
Modo mono-usuario	Sólo una persona puede conectarse a Avaya CMS. Los datos se continúan recolectando si se activala recolección de datos. Este modo se requiere para cambiar parte de la administración de Avaya CMS.

Nivel de servicio
Tiempo especificado en segundos dentro del cual se deben contestar todas las llamadas. Normalmente configurado como un objetivo por la administración. Generalmente denominado Nivel aceptable de servicio (ASA).

Nivel de servicio aceptable
Valor meta establecido para definir la cantidad de tiempo aceptable para que un agente conteste una llamada. Generalmente, la administración define como objetivos los valores meta.

Porcentaje de llamadas contestadas en el transcurso de una cantidad definida de tiempo (por ejemplo, 80% de las llamadas contestadas en el lapso de 20 segundos).

Nivel de skill
Nivel de prioridad de 1 (más alta) a 16 (más baja) que indica el nivel de experiencia o la capacidad de un agente para manejar llamadas a un skill determinado.

Número de directorio de vectores (VDN)
Número de extensión que permite que las llamadas se conecten a un vector para su procesamiento. Los VDN no están asignados a la ubicación del equipo. Se asignan a un vector. Los VDN pueden conectar llamadas a un vector cuando las llamadas llegan en un grupo de troncales asignado con entrada automática o cuando las llamadas llegan en un grupo de troncales con repetición de marcación (DID) y los dígitos finales coinciden con el VDN. Se puede marcar el mismo VDN para acceder al vector desde cualquier extensión conectada al servidor de comunicaciones.

Observación de servicios- VDN
Función que le proporciona al usuario de una terminal de voz la capacidad de monitorear el tratamiento que recibe una llamada a medida que es procesada por un Número de directorio de vectores (VDN).

Ocupación del agente
Porcentaje promedio de tiempo que usted espera o proyecta que cada agente de Split/Skill dedique, mientras está conectado a llamadas ACD y en ACW.

Ocupado forzado (FBUSY)
Estado de la troncal. El abonado recibe una señal de ocupado forzado.

OTHER
Estado del agente. El agente está trabajando en una llamada de agente directo, trabajando en una llamada para otro split o skill o ha puesto una llamada en retención y no ha elegido otro modo de trabajo.

Perfil del manejo de llamada
Conjunto de objetivos que describen cómo desea que un Split/Skill maneje las llamadas.

Permiso de escritura
El usuario de Avaya CMS puede agregar, modificar o eliminar datos y ejecutar procesos. El permiso de lectura se otorga desde el subsistema Permisos del usuario.

Permiso de lectura
El usuario de Avaya CMS puede ver datos y acceder a ellos. Ejemplo: ejecutar informes o ver el subsistema Diccionario. El permiso de lectura se otorga desde el subsistema Permisos del usuario.

Permisos de acceso
Permisos asignados a un usuario de Avaya CMS de modo que el usuario puede acceder a subsistemas diferentes en Avaya CMS o administrar elementos específicos (Split/Skills, troncales, vectores, etc.) de la ACD. Los permisos de acceso se especifican como permiso de lectura o escritura. El permiso de lectura significa que el usuario de Avaya CMS puede ver los datos y acceder a ellos (por ejemplo, ejecutar reportes o ver el subsistema Diccionario). Permiso de escritura significa que el usuario de Avaya CMS puede agregar, modificar o eliminar datos y ejecutar procesos.

Permisos del usuario
Subsistema de Avaya CMS que permite que el administrador de Avaya CMS defina permisos de acceso del usuarios.

Porcentaje (%) dentro del nivel de servicio
Porcentaje de llamadas que usted espera o proyecta que sean contestadas por un agente dentro de un número específico de segundos.

Posición del agente (EAS)
Combinación de la identificación de conexión del agente y de los skills que se asignan al agente. Los datos se recolectan para el agente por skill, de manera que se pueda sumar el trabajo total del agente en todos los skills en los que trabajó.

Posición del agente (sin EAS)
Combinación de la identificación de conexión del agente y del split al que se conectó el agente. Los agentes conectados a múltiples splits tienen múltiples posiciones asociadas con ellos. Los datos de la llamada se recolectan en forma separada para cada combinación split/agente.

Preferencia en el manejo de llamadas
Parámetro de administración de agentes en el entorno EAS que especifica la forma en que las llamadas se seleccionan para el agente.

Preferencias de skill de VDN
Lista de prioridades de skills de agentes administrados para un Número de directorio de vectores (VDN) que se requieren o prefieren para el agente que contesta. Las preferencias de skills del VDN representan el requerimiento de que una llamada sea enrutada a un agente de ACD con una capacidad o conjunto de capacidades en particular.

Privado
Reporte personalizado al que sólo pueden acceder el creador y los administradores de Avaya CMS.

Puesta en cola de múltiples splits
Con Vectorización de llamadas, se puede dirigir una llamada a un máximo de cuatro splits a la vez, con el primer agente que está libre para recibir la llamada.

Puntos de datos
Puntos de datos históricos. Un punto de datos debe incluir datos para cada intervalo del día de trabajo.

QUEUED
Estado de la troncal. Una llamada ACD ha tomado la troncal y se pone en la cola de un Split/Skill en espera de que un agente conteste.

Recolección de datos activada
Avaya CMS está recolectando datos de ACD.

Recolección de datos desactivada Avaya CMS no está recolectando datos del ACD. Si desactiva la recolección de datos, Avaya CMS no anulará los datos de la actividad actual de llamadas.

Red Digital de Servicios Integrados (ISDN) Estándar digital para telefonía que proporciona un amplio rango de servicios en las mismas líneas. Ejemplo: señales de teléfono, televisión y computadora.

Redirigir si no hay respuesta Capacidad de ACD que asiste al usuario si una llamada no se contesta en un número especificado de timbres (preconfigurada por el administrador del centro de llamadas). La extensión del terminal, incluidos puertos con VRU, queda ocupada y la llamada se dirige de regreso a la cola con prioridad superior.

Reportes corrientes El conjunto de reportes que se entregan con el software Avaya CMS o Avaya CMS Supervisor.

Reportes Excepciones Muestran ocurrencias de eventos inusuales de manejo de llamadas.

Reportes en tiempo real Muestran la actividad actual de llamadas ACD en agentes, Splits/Skills, troncales, grupos de troncales, vectores y Números de directorio de vectores (VDN) del intervalo dentro de la hora actual o anterior. Los reportes en tiempo real del intervalo dentro de la hora actual se actualizan constantemente a medida que los datos cambian durante el intervalo. Los reportes en tiempo real del intervalo dentro de la hora anterior muestran totales de datos para actividad que se produjo en el intervalo dentro de la hora anterior.

Reportes históricos Muestran datos anteriores de ACD para diversas actividades de agentes, Split/Skill, troncales, grupo de troncales, vector, o Número de directorio de vectores (VDN). Resumen de reportes de datos de llamadas en totales diarios, semanales o mensuales.

Reportes personalizados Reportes en tiempo real o históricos que han sido personalizados a partir de reportes estándar o creados desde cero.

RINGING Estado del agente. El tiempo que una llamada timbra en la terminal de voz de un agente después de dejar la cola y antes de que el agente conteste la llamada.

Estado de la troncal. Hay una llamada timbrando en la terminal de voz del agente.

SEIZED Estado de la troncal. Una llamada está usando la troncal, ya sea entrante o saliente.

Selección de agente experto (EAS) Selección de agente experto (EAS) es una función opcional del servidor de comunicaciones que se basa en el poder de las funciones Vectorización de llamadas y ACD del servidor de comunicaciones para asociar los skills requeridos para manejar una llamada en particular con un agente que tiene al menos uno de los skills que requiere un abonado.

Skill

Atributo que se asigna a un agente de ACD. Los skills del agente pueden entenderse como la capacidad de un agente con un determinado conjunto de habilidades para manejar una llamada que requiere de una de esas habilidades. En relación con su centro de llamadas, entienda los skills como una necesidad/requisito específico del cliente o quizá una necesidad comercial de su centro de llamadas. Usted debe definir sus skills sobre la base de las necesidades de sus clientes y de su centro de llamadas.

Skill del agente

Atributo que se asocia con un agente de ACD. Los skills del agente pueden entenderse como la capacidad de un agente con un determinado conjunto de skills para manejar una llamada que requiere uno de los skills de un conjunto. Un agente puede tener asignado hasta 20 skills. El cliente define el significado de cada skill del agente. Ejemplos son la capacidad de hablar en un determinado idioma o la experiencia en el manejo de un producto específico.

Vea también Skill primario y Skill secundario.

Skill primario

Skills asignados a un agente. Los skills primarios son las áreas en que el agente tiene más experiencia.

Vea también Skill de agente.

Skill secundario

Skills asignados a un agente. Los skills secundarios son las áreas en las que el agente no tiene mucha experiencia. (Usado en G3V4 con EAS).

Vea también Skill de agente, Nivel de skill.

Split

Grupo de extensiones que recibe llamadas con fines especiales de un modo eficiente y eficaz en función de los costos. Por lo general, las llamadas a un split llegan principalmente a través de uno o varios grupos de troncales.

Split de disponibilidad automática

Capacidad de ACD que asegura que, después de un corte de energía o reinicio del sistema, las Unidades de respuesta de voz (por ejemplo, CONVERSANT^{TM} Sistema de información de voz) se pongan nuevamente en línea de inmediato, sin una reprogramación que demore mucho.

Split/Skill no principal

Cuando una llamada se pone en la cola de múltiples Splits/Skills, el segundo y el tercer Split/Skill en que la llamada se pone en la cola en un Número de directorio de vectores (VDN) se denominan Splits/Skills no principales. También se les conoce como Splits/Skills secundarios y terciarios, respectivamente.

Split/Skill terciario

Generic 3 y ECS con vectorización. Cuando una llamada se pone en la cola de múltiples Splits/Skills, el tercer Split/Skill en que se pone la llamada en la cola de un Número de directorio de vectores (VDN) se denomina Split/Skill terciario.

Subsistema

En este documento, la selección del Controlador de Avaya CMS (por ejemplo, Reportes, Diccionario, Configuración del sistema, Excepciones, etc.), junto con Tabla de ejecución de tareas y Acceso directo, se mencionan como un subsistema de Call Management System.

Tabla de ejecución de tareas	Tarea de actividad o grupo de tareas de actividades (como reportes) programadas para completarse en una hora conveniente que no produzca interrupciones en la operación de su centro de llamadas.
Tablas de la base de datos	CMS usa estas tablas para recolectar, almacenar y recuperar datos de ACD. Los elementos estándar de la base de datos del CMS son nombres de columnas en las tablas de la base de datos del CMS.
Temporizador de llamada fantasma abandonada	Capacidad de Avaya CMS que rastrea información acerca de llamadas abandonadas. Cuando la capacidad está activada, las llamadas con una duración más corta que el valor administrado (cero a diez segundos) se cuentan como llamadas fantasmas abandonadas. La configuración del temporizador en cero la desactiva.
Terminal de agente	Terminal de voz que usa un agente del centro de llamadas.
Terminal de voz	Aparato telefónico, generalmente con botones, que da control al agente sobre cómo se manejan las llamadas.
Tiempo estimado de espera (EWT)	Estimación del tiempo que un abonado tendrá que esperar para ser atendido por un centro de llamadas mientras está en la cola considerando el tráfico actual y pasado, el tiempo de manejo y las condiciones de personal. El tiempo pasado en el procesamiento de vectores antes de ser puesto en la cola y el tiempo pasado timbrando a un agente con operación de respuesta manual no se incluye en la predicción de EWT. Con un servidor de comunicaciones de Avaya y CMS, el EWT es un cálculo basado en el servidor de comunicaciones.
Tiempo promedio de servicio de agente	Tiempo promedio que usted espera o proyecta que cada agente pase en una llamada ACD, incluido el tiempo de conversación y el tiempo de trabajo posterior a la llamada.
Trabajo auxiliar (AUX)	Estado del agente. Por ejemplo, el agente está en trabajo no ACD, está en un descanso, en una reunión o en el almuerzo. Un agente puede llegar a este estado presionando el botón TRABAJO AUX o marcando el código de acceso apropiado desde el terminal de voz. El agente también puede llegar a este estado descolgando para hacer o contestar una llamada de extensión mientras está en DISPONIBLE o con una llamada en retención.
Trabajo posterior a la llamada (ACW)	Estado del agente que representa generalmente trabajo relacionado con la llamada anterior de ACD. Al colgar después de una llamada ACD durante la operación ENTRADA MANUAL se pone la llamada en ACW. Se puede acceder al ACW mediante una tecla del equipo del agente y es posible que no esté relacionado con una llamada ACD.
Troncal	Circuito telefónico que transmite llamadas entre dos servidores de comunicaciones, de una Central principal (CO) a un servidor de comunicaciones o entre una CO y un teléfono.

Ubicación

Una ubicación o sitio se refiere a una ubicación física. Esta puede ser un edificio o una parte de un edificio o puede ser lo que alguna vez fue una ACD separada antes de que la capacidad ATM WAN se utilizara para fusionar las ACD separadas con otras ACD en un centro de llamadas más grande. Normalmente, a una ubicación se le asignará una (o más) ID de ubicación. Una ubicación, a pesar de formar parte de un centro de llamadas más grande, puede continuar teniendo la responsabilidad exclusiva de manejar algunos números 800 (números de llamada gratuita). Puede que una ubicación también comparta la responsabilidad de manejar un número 800 (número de llamada gratuita) al tener algunos de sus agentes formando parte de un Split/Skill más grande que incluye agentes de otras ubicaciones.

Umbrales

Los umbrales de Avaya CMS Supervisor se definen como Precaución o Advertencia. Las configuraciones de selección de umbrales se aplican sólo a algunos elementos de datos en tiempo real en reportes en tiempo real e integrados. Para obtener más información sobre realces de umbrales, vea el documento *CMSADM de Avaya*.

UNKNOWN

Estado del agente. Avaya CMS no reconoce el estado actual.
Un estado de troncal. Avaya CMS no reconoce el estado de la troncal.

UNSTAF (sin EAS)

Sin personal, un estado del agente. El agente no está conectado y, por lo tanto, no está siendo rastreado por Avaya CMS.

VDN

Vea Número de directorio de vectores.

VDN de anuncio de origen (VOA)

Anuncio breve que se asigna a un Número de directorio de vectores (VDN) a través de la administración del servidor de comunicaciones. El VOA identifica el origen o el propósito de una llamada para el agente del centro de llamadas que contesta la llamada.

Vector

Lista de pasos que procesan llamadas de un modo definido por el usuario. Los pasos de un vector pueden enviar llamadas a splits, reproducir anuncios y música, desconectar llamadas, dar señal de ocupado o enrutar llamadas a otros destinos. Las llamadas entran al procesamiento de vectores a través de Números de directorio de vectores (VDN), los cuales pueden haber recibido llamadas desde grupos de troncales asignados, desde otros vectores o desde extensiones conectadas al servidor de comunicaciones.

Vectorización de llamadas

Función del servidor de comunicaciones que proporciona un método altamente flexible para procesar llamadas ACD usando los Números de directorio de vectores (VDN) y vectores como puntos de procesamiento entre grupos de troncales y splits. La vectorización de llamadas permite el tratamiento de llamadas que es independiente de splits.

Similar a un programa computacional, un vector de llamadas es un conjunto de instrucciones que controlan el enrutamiento de llamadas entrantes según las condiciones que se producen en el entorno de un centro de llamadas. Ejemplos de condiciones de vectores de llamadas incluyen la hora del día y el número de llamadas en la cola.

Velocidad promedio de respuesta (ASA)

Cantidad promedio de tiempo que un abonado espera en la cola antes de conectarse con un agente. ASA es generalmente un objetivo configurado por la administración de su centro de llamadas.

Índice

Símbolos

% Aban. 450, 464
% Abandonado 369, 455
% dentro del nivel de servicio
Reporte de Gráfico-Estado de Split/Skill 214
Reporte de Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill 199
Reporte de Gráfico-Perfil de llamadas de VDN 271
Reporte Gráfico de nivel de servicio del Split/Skill. 374
Reporte Gráfico-nivel de servicio de VDN 456
Reporte Perfil de la llamada de VDN . . . 267, 448
Reporte Split/Skill-Perfil de llamadas 180, 358, 359
% Flujo de salida 465, 511
% fuera del nivel de servicio
Reporte de Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill 199
Reporte de Gráfico-Perfil de llamadas de VDN 271
% llamadas aban. 360, 374, 456
% llamadas resp. 360, 411, 416, 424
% Ocup de agente c/ACW 318, 332
% Ocup de agente s/ACW 318, 332
% Ocupación del agente (grupo) con ACW 511
% Ocupación del agente (grupo) sin ACW. 511
% Ocupación del agente con ACW 511
% Ocupación del agente sin ACW 511
% Ocupado 464
% Resp. y Conec. 449
% Respondido. 369, 455
% tiempo ACD 411, 416, 424
¿Mover Pendiente? 123

Numerales

100 * (sum(ABNCALLS/ sum(INCALLS)) 451
100 * (sum(BUSYCALLS) / sum(INCALLS)) 451
100 * (sum(DISCCALLS) / sum(INCALLS)) 451
100 * ABNCALLS / INCALLS 464
100 * BUSYCALLS / INCALLS 464
100 * OUTFLOWCALLS/INCALLS 465
100- PERCENT_ SERV_LVL_VDN> 271
100-PERCENT_SERV_LVL_SPL> . . . 199, 369, 454
1ra Preferencia de skill. 465, 468
2da Preferencia de skill 465
3ra Preferencia de skill 465, 468

A

Aban. 272
Abandonadas 181
Abandonar. 451
Abandono de llamadas 282
Abandono directo (DABN) 511
ABNCALLS 143, 182, 216, 239, 249, 250, 269, 275, 277, 282, 360, 368, 409, 410, 420, 421, 436, 450, 458, 464, 467, 497, 501, 503, 508
ABNCALLS1. . . . . 200, 449
ABNCALLS1-10 . 181, 268, 272, 358, 359, 369, 453
ABNCALLS2-10 449
ABNTIME 143, 182, 216, 239, 250, 269, 275, 277, 282, 360, 409, 420, 450, 464, 467, 497, 503
Abonado que llama. 339
ACCEPTABLE 180, 214, 267, 358, 359, 372, 448, 501
Acceso a reportes 41
ACD. 123, 131, 141, 148, 219, 301, 303, 306, 309, 312, 315, 317, 321, 327, 329, 337, 350, 358, 359, 372, 378, 383, 406, 409, 420, 436, 445, 448, 451, 458, 462, 466, 511
ACDCALLS 141, 143, 181, 215, 239, 249, 268, 274, 277, 281, 282, 303, 306, 312, 317, 322, 330, 351, 360, 368, 384, 390, 409, 410, 411, 420, 424, 449, 458, 462, 463, 467, 483, 489, 497, 501, 508
Reportes Multi ACD 143
ACDCALLS + DA_ACDCALLS 383, 389
ACDCALLS1. 200
ACDCALLS1-10 . . . . . 180, 358, 359, 369, 453
ACDTIME 143, 215, 239, 249, 274, 277, 322, 351, 384, 390, 409, 420, 463, 467, 497
Acerca de reportes gráficos 482
Activar rastreo del agente. 511
ACTIVECALLS. 278
Actual 511
ACW 123, 131, 219, 309, 378, 511
ACWINCALLS 303, 312, 318, 323, 330
ACWINTIME. 318, 323
ACWOUTCALLS312, 319, 323, 331, 410, 411, 423, 424
ACWOUTOFFCALLS 323, 324
ACWOUTOFFTIME 324
ACWOUTTIME 319, 323, 411, 424
ACWTIME 274, 322, 351, 384, 390, 410, 420, 463, 468
ADJATTEMPTS 460
ADJROUTED 460

Agente 128, 236, 246, 303, 309, 321, 329, 332, 337, 512
Agente lógico 512
Agente más desocupado (MIA) 512
Agente presente 512
Agente-Rastreo 512
Agentes de Reserva1 en AUX 223
Agentes dispon. 178
Agentes en ACW 176
Agentes en AUX. 176, 192
Agentes en llam. ACD 176
Agentes en otro 177
Agentes en Superior (activos) 210
Agentes en Superior (AUX) 209
Agentes estándar (activos) 189
Agentes estándar (presentes) 189
Agentes flexibles 512
Agentes Flexibles (activos) 211
Agentes Flexibles (AUX) 210
Agentes Flexibles (otros) 211
Agentes Flexibles Presentes 152, 159
Agentes llamando 178
Agentes presentes. 137, 178, 213, 230
Agentes Presentes en Reserva1 . . . . . 153, 159 . . . . . 184, 189
Agentes Presentes en Reserva2 . . . . . 153, 159 . . . . . 184, 190
Agentes Reserva1 (activos) 189, 211
Agentes Reserva1 (AUX) 211
Agentes Reserva1 (otros) 211
Agentes Reserva2 (activos) 190, 211
Agentes Reserva2 (AUX) 211
Agentes Reserva2 (otros) 211
Agentes sup. con señal de llamada 151
Agentes Sup. dispo. 151
Agentes sup. en ACW 151
Agentes sup. en AUX 152, 195
Agentes sup. en llamadas ACD. 151
Agentes sup. en otro. 152
Agentes sup. presentes 152, 218 184
Agentes superiores (Otros). 210
AGINRING 144, 240, 250, 502
AGRING 188
AGTIME 179, 193, 196, 214, 221, 237, 247, 483, 489
AI. 512
Algoritmo 512
alta 202
ANI 512
ANSCONNCALLS1 . . . . . 449, 453
ANSCONNCALLS10. 453
ANSCONNCALLS1-10. . . . . 267, 272
ANSCONNCALLS2 453
ANSCONNCALLS2-10. 449
ANSTIME 141, 181, 215, 239, 249, 268, 274, 277, 281, 305, 360, 409, 420, 449, 462, 467, 498, 503
Anuncio 512
ASA 508, 512
ASA variable 514
ASAI 513
ASSISTS 324, 331, 387
atendida 145, 241, 251, 253
AUX. 123, 131, 219, 309, 378, 513
AUXINCALLS 303, 314, 318, 323, 330
AUXINTIME 318, 323
AUXOUTCALLS 303, 319, 323, 331, 410, 411, 423, 424
AUXOUTOFFCALLS 323, 324
AUXOUTOFFTIME 324
AUXOUTTIME 312, 319, 323, 411, 424
AUXREASON 178, 193, 196, 221, 483
AVAIL 125, 131, 219, 309, 378, 513
AVAILABLE 144, 240, 250, 501
Avaya Business Advocate 513
Avaya Call Management System (CMS) 514
Avaya CMS 513
Avaya CMS Supervisor 513
AVG_ABANDON_TIME 501
AVG_ACD_TALK_TIME 215, 497, 501
AVG_AGENT_ACW_TIME 393
AVG_AGENT_TALK_SUM 393
AVG_ANSWER_SPEED . . . 215, 363, 366, 497, 503
AVG_EQV_AG_STFD 365
AWORKMODE. 178, 220, 483, 489
Ayuda 324, 331, 339, 387

B

BACKUPCALLS 459, 463
Baja 203
Barra de menúes de reportes 51
Barra de menúes de reportes, Guardar como HTML 53
Barra de menúes de reportes, Menú Reporte 51
Base de datos 513
Base de datos de tiempo real 513
Base de datos de tiempo real, Definición 32
Base de datos histórica 513
Base de datos históricos, Definición 32
BH_ABNCALLS 446
BH_ACDCALLS 446
BH_ACDTIME 446
BH_BUSYCALLS 446
BH_DISCCALLS 446
BH_OTHERCALLS. 446
BH_STARTTIME. 446
BH_VDNCALLS 446
Borrar 516
Búsqueda de llamadas abandonadas 513

Búsquedas completadas antes de derivar a otro grupo 459
BUSYCALLS 277, 282, 458, 464

C

Cálculo 513
CALLSOFFERED 180, 181, 182, 214, 358, 359, 360, 372, 411, 424, 502
Cambiar skills del agente 514
Cambio de tamaño de ventanas y columnas del reporte 84
Campos de entrada de reportes cola de espera/agente 155
Campos de entrada del Reporte Agente . . . 298, 481
Campos de entrada del reporte Código identificador de llamada 349
Campos de entrada del reporte Gráfico - Nivel de servicio multi-ACD del Split/Skill 371
Campos de entrada del reporte Gráfico de Demora máxima de Sistema 405
Campos de entrada del reporte Registros de llamadas 343
Campos de entrada del reporte Sistema Multi-ACD 413
Campos de entrada del reporte Sistema Multi-ACD por Split/Skill 408
Campos de entrada del reporte Split/Skill . . . 354, 495
Campos de entrada del reporte Troncal/Grupo de troncales 427
Campos de entrada del Reporte VDN 506
Campos de entrada del reporte VDN 444
Campos de entrada del Reporte Vector 471
Campos de nombre (sinónimo) 514
CCS entrante 436
CCS saliente 437
Código de motivo 0 . . . . . 192, 195, 221, 310, 379
Código de motivo 1 l 9 221
Código de motivo 1-9 . . . . . 193, 195, 379
Código identificador de llamada 349, 350
Código identificador de llamada (CWC) 514
Códigos de motivo 1-9 310
Cola de espera 514
Conectada (CONECTADA) 514
Conectar llamadas 463
Conf 339
Configuración del sistema 513
Confirmación 514
CONNECTCALLS 268, 449, 463, 464
CONNECTTIME 268, 449, 464
Cont/conec 272
Conteo de Eventos 137
Conteo de Eventos 1-9 306
Conteo de pulsaciones 306
Conteos de eventos 135
Conteos de pulsaciones 135
Conversación promedio de ACD 277
Copia de reportes de gráficas 83
Creación de Script 514
Creación de Script, Uso 42
Cuadro de diálogo Examinar fecha 44
Cuadro de diálogo Examinar fechas 44
Cuadro de diálogo Examinar hora 49
Cuadro de diálogo Examinar meses 46, 47
CWC 350, 514

D

DA_ACDCALLS 303, 306, 312, 317, 322, 330, 384, 390, 483, 489
DA_ACDTIME 322, 384, 390
DA_ACWTIME 322, 384, 390
DA_SKILL 485
DABN 514
DACD 514
DACW 514
Datos diarios 515
Datos diarios, Definición 32
Datos mensuales 515
Datos mensuales, Definición 32
Datos semanales 515
Datos semanales, Definición 32
Demora máxima 410, 421
Demora máxima - Segundos 406
Deriv. entre grupos de VDN 459
Desconectar 451
Desconexión forzada (FDISC) 515
Diccionario 515
Dígitos marcados 339
Dirección 178
DIRECTION . . . 178, 213, 220, 246, 338, 483, 489
DISCCALLS 282, 458, 464
Disponible 144, 240, 250
Disponible (DISPO) 515
Distribución a agentes expertos (EAD) 515
Distribución automática de llamadas (ACD) 515
Distribución uniforme de llamadas (UCD) 515
DURATION 339

E

EAD 515
EAS 515
Ejecución de reportes 43
Elemento de la base de datos 516
Elementos basados en intervalos 516
Elementos basados en la llamada 516
Encontrar uno 516
Enrut. adjuntos completados 460
Enrutamiento flexible 516
Entidad 516
Entrada automática (AI) 516

Entrada manual (MI) 516
EQLOC 436
Equivalencia de Agentes Asignados Tiempo Completo 188
Estación 516
Estado 117, 120, 123, 128, 166, 178, 213, 220, 236, 246, 338
Estado de Skill 141, 149, 150, 156, 168, 184, 188, 205, 207, 209, 213, 218, 234, 248, 254, 289
Estado del agente 286, 517
EVENT_TIME 337
EVENT1-9 137
EWT 517
EWT Alto 142
EWT bajo 143
EWT medio 142
EWT Superior 142
EWTHIGH 142, 202, 235, 245, 255
EWTLOW 143, 203, 235, 246, 256
EWTMEDIUM 142, 202, 235, 246, 256
EWTTOP 142, 201, 234, 245, 255
Excepción 517
Excepciones
  Dificultad de audio 135
Exportación de datos del reporte 81
  Formato del reporte 81
  Procedimiento 81
  Valores por defecto 81
EXT_CALL_IN 305
EXT_CALL_IN> 314
EXT_CALL_OUT> 314
EXT_IN_TIME 303
EXT_OUT_TIME 303
EXT_OUT_TIME> 313
EXTENSION 178, 483, 489
EXTN 325, 327
Extn . . 117, 120, 123, 128, 160, 165, 178, 325, 327
EXTN_IN_TIME> 312

F

FAGINRING 185, 211
FAILURES 437
Fallas de la troncal 437
FBUSY 517
FDISC 517
Fecha 301, 303, 306, 309, 312, 317, 322, 327, 329, 332, 337, 349, 357, 363, 365, 368, 372, 374, 376, 378, 383, 388, 409, 420, 436, 445, 448, 451, 453, 456, 458, 461, 466
Fecha de desconexión 326, 327
Fecha, Inicio de semana, Inicio de mes 350
Fechas 366, 406
Fechas de ejecución del reporte, Examinar fecha . . 44
Fechas de ejecución del reporte, Examinar fechas . . 44
Fechas de ejecución del reporte, Examinar meses 46, 47
Fechas de ejecución del reporte, Selección 43
FINACW 185, 211
FINAUX 210
Flujo de entrada 422, 459, 462
Flujo de entrada de vector 282
Flujo de salida 423, 459, 464, 517
Flujo de salida de vector 282
FMCH 517
FONACD 185, 211
Formato de fecha 517
Formato de hora 517
FOTHER 211
FSTAFFED 152, 184, 219
FTE_AGENTS 188
Función del Agente 517

G

Gráfica 3D
  Rotación 80
Gráfica Agentes activos—Agentes flexibles 185
Gráfica Agentes Activos—Agentes Reserva 1 . . . 186
Gráfica Agentes Activos—Agentes Reserva2 . . . 186
Gráfica Agentes Activos—Agentes Superiores . . . 185
Gráfica Agentes Sup. Activos Este Skill 184
Gráfica Agentes Sup. Activos Otros Skills 185
Gráficas del reporte 64
Gráfico-Agentes en AUX de Split/Skill 191
Gráfico-Agentes superiores en AUX de Split/Skill 194
Grupo de agentes 117, 312, 315, 317
Grupo de troncales 517
Guardar como HTML 53
  Archivos de salida 55
  Examinadores 53
  Fuentes 56
  Plantillas 55
  Sin usar plantillas 55
  Ubicación de Guardar como 53
  Uso 54
  Uso de plantillas existentes 56

H

HOLD 517
HOLDCALLS 331, 387
HOLDTIME 331, 387
Hora de acceso 326, 327
Hora de desconexión 326, 327
Hora de inicio (Por intervalo) 363
Hora pico 446
Horas de ejecución del reporte, Examinar hora 49
Horas de ejecución del reporte, Selección 48

I

I_ACDTIME 303, 312, 319, 330, 385, 391, 411, 424, 483, 489, 508
I_ACWINTIME 303, 312, 330
I_ACWOUTTIME 304, 314, 331
I_ACWTIME. 303, 312, 319, 330, 385, 391, 411, 424, 483, 489
I_AUXINTIME 303, 312, 330
I_AUXOUTTIME. 303, 312, 331
I_AUXTIME 378, 392
I_AUXTIME0 379
I_AUXTIME1-9 379
I_AVAILTIME 378, 387, 393
I_DA_ACDTIME 303, 312, 319, 330, 385, 391, 483, 489
I_DA_ACWTIME 303, 312, 319, 330, 385, 391, 483, 489
I_INOCC 436
I_NORMTIME 376, 499
I_OL1TIME 376, 499
I_OL2TIME 376, 499
I_OTHERTIME 378, 386, 392
I_OUTOCC 437
I_RINGTIME 131, 303, 309, 312, 319, 378, 385, 391, 491
100 * (sum 318
I_STAFFTIME. 387, 393, 411, 424
ID de ubicación 176, 193, 196, 223, 227, 253, 286, 289, 338, 389
ID de ubicación para agentes. 518
ID de ubicación para troncales 518
Identificación de acceso 117, 120, 123, 128, 160, 165, 178, 193, 195, 223, 227, 253, 286
Identificación de conexión del agente al sistema . . . 518
Identificación de número automático (ANI) 518
Identificación del Usuario 518
Identificador del agente 312
Identificador universal de llamadas (UCID) 518
IDLE 518
II 518
INACW 144, 188, 240, 250, 501
INAUX 145, 192, 241, 251, 501
INAUX0. 192
INAUX1-9 193
INCALLS 267, 268, 269, 274, 436, 448, 449, 450, 458, 462, 467
Indicador de información (II) 518
Indicador de llamada. 518
INFLOWCALLS 277, 282, 422, 459, 462
Información general acerca de los reportes Agente 296
INFORMIX 518
INFORMIX SQL 518
Iniciar 343
Inicio de mes. 303, 306, 312, 322, 329, 332, 357, 383, 420, 436, 448, 458, 461, 466
Inicio de semana 303, 306, 312, 322, 329, 332, 357, 383, 420, 436, 448, 458, 461, 466
INPROGRESS 281
INQUEUE 497, 503
INRING 497, 503
Intentos de búsqueda antes de derivar a otro grupo 459
Intentos de enrut. adjunto 460
Interfaz entre aplicaciones auxiliar y de conmutador (ASAI) 518
INTERFLOWCALLS 459
Interrumpir 343
Intervalo 456
Intervalo actual. 519
Intervalo actual, Definición 32
Intervalo anterior 519
Intervalo anterior, Definición 32
Intervalo de servicio - Segundos 454
Intervalo dentro de la hora 519
Intervalos de reporte 295
Intervalos de servicio modif . . 358, 359, 368, 448, 453
INTIME 436, 465
INTRVL 306, 467

L

LEVEL. 485
Liberadas 339
líneas de ayuda 25
Llamada abandonada 519
Llamada ACD 511
Llamada conectada 519
Llamada de extensión 519
Llamada directa al agente 519
Llamada maliciosa 339
Llamada más antigua en espera 141, 149, 150, 169, 205, 215, 234, 239, 245, 249, 276
Llamadas 322
Llamadas aban.
- Reporte Agente superior de Multi - ACD 151
- Reporte de Estado de la cola de espera/agente superior 157
- Reporte de Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill 200
- Reporte de Preferencia de skill de VDN 275
- Reporte Estado de la cola de espera/agente . . 164
- Reporte Flujo multi-ACD de VDN 458
- Reporte Gráfico del manejo de llamadas de VDN 509
- Reporte Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill 368
- Reporte Gráfico-Perfil de llamadas de VDN. . . 453
- Reporte Grupo de troncales 436

Reporte Hora pico de Troncal/Grupo de troncales 431
Reporte Hora pico de VDN 446
Reporte Perfil de la llamada de VDN 268, 449, 450
Reporte Preferencia de skill de VDN 467
Reporte Resumen del Split/Skill 396
Reporte Sistema 421
Reporte Sistema Multi-ACD 415
Reporte Sistema Multi-ACD por Split/Skill 410
Reporte Split/Skill-Comparación 498
Reporte Split/Skill-Perfil de llamadas 358, 359, 360
Reporte Troncal 433
Reporte VDN 464
Reporte Vector 474
Reporte Visualización gráfica del Split/Skill 503
VDN-Reporte 277
Llamadas Abandonadas 143, 216, 239, 249
Llamadas ACD 123, 128, 143, 144, 149, 150, 200, 215, 239, 240, 249, 250, 277, 282, 303, 306, 312, 317, 330, 332, 351, 358, 359, 360, 368, 383, 389, 409, 420, 446, 453, 458, 459, 462, 467
Reportes Multi ACD 143
Llamadas ACD 1er skill 468
Llamadas ACD 2do skill 468
Llamadas ACD 3er skill 469
Llamadas ACD de respaldo 463
Llamadas ACD resp 274
Llamadas ACD y Con 449
Llamadas ACD y Con (total) 449
Llamadas activas de VDN 278, 520
Llamadas de ACD principal 463
Llamadas de entrada a la extn 303, 312, 318, 323, 330, 332
Llamadas de salida de la extn 303, 312, 319, 323, 331, 332, 410, 416, 423
Llamadas de salida de la extn externa 323
Llamadas de VDN contadas 519
Llamadas directas al agente de ACD (DACD) 519
Llamadas directas al agente de ACW (DACW) . . . 519
Llamadas dirigidas al agente 123, 128
Llamadas en espera 141, 149, 150, 157, 168, 205, 214, 230, 234, 238, 245, 249, 255, 276
Llamadas en est de ocupado forzado 446, 464
Llamadas en estado desconex. forzado 446, 464
Llamadas entrantes 436, 446, 458, 462, 467
Llamadas esperan 281
Llamadas ocupadas y desc. 282, 458
Llamadas portadas 520
Llamadas respondidas en el intervalo de servicio 369, 453, 454
Llamadas Respondidas/Abandonadas 369, 454
Llamadas retenidas 331, 332, 387
Llamadas salientes 436
Llamadas salientes aban. 437
Llamadas salientes de ACD. 322
Llamando 144, 240, 250
LOC_ID 176, 193, 196, 223, 227, 253, 286, 289, 338, 389
LOGID. 137, 178, 193, 195, 213, 220, 236, 246, 253, 303, 306, 309, 312, 317, 321, 329, 332, 337, 383, 389, 483, 489, 497, 501
LOGIN. 326, 327
LOGOFF 520
LOGON 520
LOGONSTART 485
LOGOUT 326, 327
LOGOUT_DATE 327
LOOKATTEMPTS 459
LOOKFLOWCALLS 459

M

Manejo de múltiples llamadas (MCH) 520
Manejo forzado de múltiples llamadas (FMCH). . . 520
Mapa de rutas
Otros reportes en tiempo real 133
Reporte histórico del vector 470
Reportes en tiempo real de agentes 114
Reportes en tiempo real de colas/agentes . . . 154
Reportes en tiempo real de Splits/Skills 171
Reportes históricos de Splits/Skills 352
Reportes históricos de troncales/grupos de troncales 425
Reportes históricos de VDN 442
Reportes históricos del sistema 401
Max. Pos. Asignadas 365
MAX_DEDICATED_AGT 365
MAXOCWTIME 406, 410, 421
MBUSY 520
MCH 520
Media 202
Medido 520
Mensaje de error 520
Menú Opciones 61
Funciones de los elementos del menú 61
Menúes emergentes 78
Menús presentados 78
Mes 301
MI 520
MIA 520
Modificar 520
Modo mono-usuario 520
Modo mono-usuario, Definición 32
Modo multi-usuario 520
Modo multi-usuario, Definición 32
Motivo AUX 117, 120, 129, 160, 166, 178, 193, 196, 221, 338
Motivo de desconex. 338
MOVEPENDING 485, 490

N

Nivel 128, 167, 179, 213, 221, 223, 227
Nivel aceptable de servicio 521
Nivel de servicio 368, 453, 521
Nivel de skill 521
Nombre de VDN 117, 121, 445, 458, 461, 503
Nombre del agente 117, 120, 123, 137, 160, 165, 178, 193, 195, 213, 220, 223, 227, 253, 286, 306, 312, 317, 327, 383, 389
Nombre del código identificador de llamada 350
Nombre del Grupo de troncales 436
Normal 376
Número de directorio de vectores (VDN) 521

O

O_ABNCALLS 437
O_ACDCALLS 322
O_ACDTIME 322
O_ACWTIME 322
OACDCALLS 322
Observación de servicios VDN 521
Ocupación del agente 521
Ocupado 451
Ocupado forzado (FBUSY) 521
Ocupado por mantenimiento (MBUSY) 515
OLDESTCALL 141, 205, 215, 234, 245, 249, 276, 497, 501
ONACD 144, 188, 240, 250, 501
OTHER 132, 145, 220, 241, 251, 309, 378, 502, 521
Otra hora 320, 332, 386, 392
Otras llamadas 446
Otro 126, 145, 241, 251
Otros reportes 133
  Código identificador de llamada 348
  Información general 340
  Mapa de rutas 133
  Reporte Agente superior Multi - ACD 146
  Reporte Registros de llamadas 342
  Reporte Resumen-Conteo de eventos 135
  Ventana de selección 134, 341
  Visión general 133, 340
Otros reportes históricos, Visión general 340
Otros reportes, Ventana de selección 134
OUTCALLS 436, 437
OUTFLOWCALLS . . . 278, 282, 423, 459, 464, 508
OUTTIME 437

P

PERCENT 178
PERCENT_ CALL_ABAN 374
PERCENT_ SERV_LVL_ VDN 456
PERCENT_ SERV_LVL_SPL> 369
PERCENT_SERV_LVL_SPL 501
PERCENT_VDN_ABAN 456
Perfil del manejo de llamadas 521
PERIOD1-9 . . . . . 180, 267, 271, 358, 359, 449, 454
PERIODCHG 358, 359, 368
Permiso de escritura 521
Permiso de lectura 521
Permisos de acceso 522
Permisos del usuario 522
Porcentaje 128, 165, 178, 372
Porcentaje (%) dentro del nivel de servicio 522
Porcentaje contestado 181
Porcentaje de abandonos 182
Posición del agente
  EAS 522
  No EAS 522
PREFERENCE 485
Preferencia del 2do skill 468
Preferencia en el manejo de llamadas 128, 522
Preferencias de skill de VDN 522
Prom de ACW 1er skill 468
Prom de ACW 2do skill 468
Prom de ACW 3er skill 469
Prom de conv del 3er skill 469
Prom. de ACW 468
Prom. de llamada en ACW 317
Prom. de posiciones asignadas 365
Promedio ACD tiempo de conversación . 143, 239, 249
Promedio de posterior a la llamada . . . 274, 384, 390
Puesta en la cola de múltiples splits 522
Puntos de datos 522

Q

QUEUED 522

R

R1AGINRING 186, 211
R1INACD 211
R1INACW 186, 211
R1INAUX 211
R1ONACD 186
R1OTHER 211
R1STAFFED 153, 184, 189
R21AGINRING 186
R2AGINRING 211
R2INACD 211
R2INACW 186, 211
R2INAUX 211
R2ONACD 186
R2OTHER 211

R2STAFFED 153, 184, 190
Realces de umbrales
activar y desactivar 85
Configurar 87
Ejemplo 86
entidades 85
Ventana Configuraciones del umbral 87
Recolección de datos activada 522
Recolección de datos desactivada 523
Reconectar 339
RECONNECT 339
Red digital de servicios integrados (ISDN). 523
Redirigir si no hay respuesta 523
Reinicio de reportes, Procedimiento 50
Reporte Acceso/desconexión del sistema (skill) . . . 325
Reporte Acceso/desconexión del sistema (split) . . . 327
Reporte Agente 119
Reporte Agente en AUX en Reserva1. 222
Reporte Agente superior multi ACD 146
Reporte Asistencia 303
Reporte Asistencia del grupo 312
Reporte AUX 301
Reporte AUX del agente 301
Reporte AUX del grupo 314
Reporte Código identificador de llamada 348
Reporte Conteo de Eventos 306
Reporte de estado de colas y agentes 162
Reporte de Gráfico-Estado de Split/Skill
Reporte de Gráfico-Estado de Split/Skill 213
Reporte de skill de agente superior 238
Reporte de Split/Skill. 248
Reporte de VDN. 276
Reporte detallado del estado de trabajo 288
Reporte detallado del estado de trabajo del agente superior 285
Reporte Estado de la cola de espera/agente superior 156
Reporte Estado de skill de Split/Skill 232
Reporte Estado de split 243
Reporte Estado del agente por ubicación de Split/Skill. 175
Reporte Estado del agente superior de Split/Skill. 254
Reporte Flujo multi-ACD de VDN 457
Reporte Gráfico - ASA del Split/Skill 361
Reporte Gráfico - Comparación Ocupado/Abandonar/Desconectar de VDN 450
Reporte Gráfico - Demora máxima de sistema. . . . 403
Reporte Gráfico - Nivel de servicio de VDN 455
Reporte Gráfico - Nivel de servicio del Split/Skill . . . 373
Reporte Gráfico - Nivel de servicio multi-ACD del Split/Skill 370
Reporte Gráfico de Agentes Asignados 187
Reporte Gráfico de los Agentes Activos 183
Reporte Gráfico de Perfil de Personal. 208
Reporte Gráfico de Skill con Sobrecargas . . . 206, 375
Reporte Gráfico del manejo de llamadas de VDN . 507
Reporte gráfico del promedio de posiciones presentes de Split/Skill 363
Reporte Gráfico del tiempo empleado en el skill 308
Reporte Gráfico del tiempo empleado en el Split/Skill 377
Reporte Gráfico-ASA diario del Split/Skill 365
Reporte Gráfico-Cola de espera de Split/Skill . . . 204
Reporte Gráfico-Estado de Split/Skill 212
Reporte Gráfico-Estado del skill superior de Split/Skill 217
Reporte Gráfico-EWT de Split/Skill 200
Reporte Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill 196, 367
Reporte Gráfico-Perfil de llamadas de VDN . . 270, 452
Reporte Grupo de agentes 116
Reporte Grupo de troncales. 259, 435
Reporte histórico del vector, Información general 470
Reporte histórico del vector, Ventana de selección. 470
Reporte Hora pico 445
Reporte Hora pico de Troncal/Grupo de troncales 430
Reporte Información 482
Reporte Información del Agente. 122, 482
Reporte Información gráfica de agentes 127
Reporte integrado de VDN, Información general . . 505
Reporte Llamadas entrantes/salientes 321
Reporte Llamadas salientes del Split/Skill 380
Reporte Multi ACD 138
Reporte Perfil de la llamada. 266, 447
Incrementos en el nivel de servicio 266
Nivel aceptable de servicio 266
Precaución 448
Reporte Perfil de llamadas 179
Reporte Perfil de llamadas de Split/Skill 357
Reporte Preferencia de skill de VDN. 273, 466
Reporte Rastreo de agente por ubicación 337
Reporte Registros de llamadas 342
Reporte Resumen del agente 332
Reporte Resumen del grupo 316
Reporte Resumen del Grupo de troncales 438
Reporte Resumen del Split/Skill 394
Reporte Resumen-Cola de espera / agente 168
Reporte Resumen-Conteo de eventos 135
Reporte Sistema 417
Reporte Sistema Multi-ACD. 411
Reporte Sistema Multi-ACD por Split/Skilll 407
Reporte Sólo yo 522
Reporte Split/Skill 329, 382
Reporte Split/Skill por ubicación 252, 388
Reporte Troncal 432
Reporte VDN 461

Reporte Vector 279, 470, 473
Campos de entrada 279
Información general 279, 470
Mapa de rutas 279, 283, 470
Ventana de selección 279, 470
Reporte, Edición y visualización 62
Reportes Agente 114, 479
Acceso/desconexión del sistema (skill) 325
Acceso/desconexión del sistema (split) 327
Asistencia 303
Asistencia del grupo 312
AUX 301
Conteo de Eventos 306
Gráfico del tiempo empleado 308
Grupo en AUX 314
Información 482
Información general 114
Llamadas entrantes/salientes 321
Mapa de rutas 114
Organización 296
Reporte Agente 119
Reporte Grupo de agentes 116
Reporte Información del Agente 122
Reporte Información gráfica 127
Reporte Rastreo por ubicación 337
Reporte Resumen 332
Reporte Split/Skill 329
Resumen del grupo 316
Ventana de selección 297
Visión general 114, 479
Reportes Agente en AUX en Reserva2 226
Reportes Agente, Información general 114
Reportes cola de espera/agente 154
Campos de entrada 155
Información general 154
Mapa de rutas 154
Reporte Estado de colas y agentes 162
Reporte Estado de la cola de espera/agente superior 156
Reporte Resumen-Cola de espera / agente . . . 168
Ventana de selección 155
Reportes Cola de espera/Agente, Información general 154
Reportes de excepciones 523
Definición 32
Reportes de gráficas
Ficha Efecto en 3D 69
Ficha Eje 71
Ficha General 68
Ficha Referencias 74
Ficha Rótulo de datos 74
Ficha Tipo 71
Ficha Título 73
Formateo 67
Parámetros de la ficha Efecto en 3D 70
Parámetros de la ficha Eje 71
Parámetros de la ficha Referencias 74
Parámetros de la ficha Rótulo de datos 75
Parámetros de la ficha Tipo 72
Parámetros de la ficha Título 73
Reportes de grupos de troncales
Campos de entrada 259
Información general 259
reporte Grupo de troncales 259
Ventana de selección 259
Reportes de Splits/Skills 171, 352, 493
Gráfico-Agentes en AUX de Split/Skill 191
Gráfico-Agentes superiores en AUX de Split/Skill 194
Organización 352
Ventana de selección 353
Reportes de splits/skills
Campos de entrada 354
Gráfico de agentes activos 183
Gráfico de agentes asignados 187
Información general 171, 352, 493
Mapa de rutas 171, 352
Perfil de llamadas 179
Reporte 382
Reporte Agentes en AUX en Reserva1 222
Reporte de skill de agente superior 238
Reporte Estado de skill 232
Reporte Estado de split 243
Reporte Gráfico de Nivel de servicio 373
Reporte Gráfico de Nivel de servicio multi-ACD 370
Reporte Gráfico de Perfil de Personal 208
Reporte Gráfico de Skill con Sobrecargas . 206, 375
Reporte Gráfico del promedio de posiciones asignadas 363
Reporte Gráfico del tiempo empleado en el skill 377
Reporte Gráfico-ASA 361
Reporte Gráfico-ASA diario 365
Reporte Gráfico-Cola de espera 204
Reporte Gráfico-Estado 212
Reporte Gráfico-Estado del skill superior 217
Reporte Gráfico-EWT 200
Reporte Gráfico-Perfil de llamadas 196, 367
Reporte Perfil de llamadas 357
Reporte Resumen 394
Reporte Saliente 380
Skill en AUX 230
Split/Skill-Reporte 248

Ventana de selección 173
Visualización gráfica 500
Reportes de Splits/Skills, Información general 171
Reportes de tablas
Acceso a la ventana de opciones 65
Ficha General 65
Ficha Ordenar 66
Formateo 65
Parámetros de la ficha General 65
Uso de la ficha Ordenar 66
Reportes de VDN
Gráfico del manejo de llamadas 507
Reportes del diseñador 515
Reportes del diseñador, Definición 32
Reportes del sistema 401
Elemento de la base de datos, cálculo o 411
Información general 401
Mapa de rutas 401
Reporte Gráfico de Demora máxima 403
Reporte Multi-ACD por Split/Skill 407
Reporte Sistema 417
Ventana de selección 402
Reportes detallados 283
Información general 283
Reporte detallado del estado de trabajo 288
Reporte detallado del estado de trabajo del agente superior 285
Reportes diarios 295
Reportes en tiempo real 523
Gráfico de agentes activos 183
Gráfico de agentes asignados 187
Gráfico-Agentes en AUX de Split/Skill 191
Gráfico-Agentes superiores en AUX de Split/Skill 194
Mapa de rutas 113
Organización 111
Otros reportes 133
Perfil de llamadas 179
Presentación 112
Reporte Agente 119
Reporte Agente en AUX en Reserva1 222
Reporte Agente superior multi ACD 146
Reporte Cola de espera/agente 155
Reporte de skill de agente superior 238
Reporte de Split/Skill 248
Reporte de VDN 276
Reporte detallado del estado de trabajo 288
Reporte detallado del estado de trabajo del agente superior 285
Reporte Estado de colas y agentes 162
Reporte Estado de la cola de espera/agente superior 156
Reporte Estado de skill 232
Reporte Estado de split 243
Reporte Estado del agente por ubicación de Split/Skill 175
Reporte Estado del agente superior de Split/Skill 254
Reporte Gráfico de Perfil de Personal 208
Reporte Gráfico de Skill con Sobrecargas . . . 206
Reporte Gráfico-Cola de espera 204
Reporte Gráfico-Estado 212
Reporte Gráfico-Estado del skill superior 217
Reporte Gráfico-EWT 200
Reporte Gráfico-Perfil de llamadas 196
Reporte Gráfico-Perfil de llamadas de VDN . . . 270
Reporte Grupo de agentes 116
Reporte Grupo de troncales 259
reporte Grupo de troncales 259
Reporte Información del Agente 122
Reporte Información gráfica de agentes 127
Reporte Multi-ACD 138
Reporte Perfil de la llamada 266
Reporte Preferencia de skill de VDN 273
Reporte Resumen-Cola de espera / agente . . . 168
Reporte Resumen-Conteo de eventos 135
Reporte Split/Skill por ubicación 252
Reporte Vector 279
Reportes Agente 114
Reportes Agente en AUX en Reserva2 226
Reportes Cola de espera/agente 154
Reportes detallados 283
Reportes Splits/Skills 171
Reportes VDN 263
Skill en AUX 230
Ventana de entrada de reportes Agente 115
Ventana del selector del reporte Cola de espera/agente 155
Visión general 111
Reportes en tiempo real de agentes, visión general . 114
Reportes en tiempo real, Definición 32
Reportes en tiempo real, Mapa de rutas 113
Reportes en tiempo real, Organización 111
Reportes en tiempo real, Presentación 112
Reportes en tiempo real, Visión general 111
Reportes estándar 523
Reportes gráficos
Introducción 482
Reportes históricos 295, 352, 523
Acceso/desconexión del sistema (skill) 325
Acceso/desconexión del sistema (split) 327
Agente - Asistencia 303
Asistencia de grupo de agentes 312
Asistencia del código identificador de llamada . 348

AUX del agente 301
Conteo de eventos del agente 306
Gráfico del tiempo empleado 308
Grupo de agentes en AUX 314
Introducción 292
Mapa de rutas 293
Organización. 291
Presentación. 292
Reporte Flujo Multi-ACD de VDN 457
Reporte Gráfico - ASA del Split/Skill 361
Reporte Gráfico - Comparación Ocupado/Abandonado/Desconectado de VDN 450
Reporte Gráfico de Demora máxima de sistema 403
Reporte Gráfico de Nivel de servicio de VDN 455
Reporte Gráfico de Nivel de servicio del Split/Skill. 373
Reporte Gráfico de Nivel de servicio multi-ACD del Split/Skill 370
Reporte Gráfico de Skill con Sobrecargas 375
Reporte gráfico del promedio de posiciones presentes de Split/Skill 363
Reporte Gráfico del tiempo empleado en el Split/Skill. 377
Reporte Gráfico-ASA diario del Split/Skill 365
Reporte Gráfico-Perfil de llamadas de Split/Skill 367
Reporte Gráfico-Perfil de llamadas de VDN . . . 452
Reporte Grupo de troncales. 435
Reporte Hora pico 445
Reporte Hora pico de Troncal/Grupo de troncales 430
Reporte Llamadas salientes del Split/Skill 380
Reporte Perfil de la llamada. 447
Reporte Perfil de llamadas de Split/Skill 357
Reporte Preferencia de skill de VDN. 466
Reporte Rastreo de agente por ubicación 337
Reporte Registros de llamadas 342
Reporte Resumen del agente 332
Reporte Resumen del Grupo de troncales 438
Reporte Resumen del Split/Skill 394
Reporte Sistema 417
Reporte Sistema Multi-ACD. 411
Reporte Sistema Multi-ACD por Split/Skill 407
Reporte Split/Skill 329, 382
Reporte Split/Skill por ubicación. 388
Reporte Troncal 432
Reporte VDN 461
Reporte Vector. 470, 473
Reportes Agente 296
Reportes del sistema 401
Reportes Troncales/Grupos de troncales 425
Reportes VDN 442
Resumen de grupo de agentes 316
Resumen Llamadas entrantes/salientes 321
Visión general 291
Reportes históricos de agentes, Organización . . . 296
Reportes históricos de agentes, Visión general. . . 296
Reportes históricos de troncales/grupos de troncales, Información general 425
Reportes históricos de troncales/grupos de troncales, Ventana de selección 426
Reportes históricos de VDN, Información general 442
Reportes históricos de VDN, Ventana de selección 443
Reportes históricos del sistema, Información general 401
Reportes históricos del sistema, Ventana de selección. 402
Reportes históricos, Definición 32
Reportes históricos, Introducción 292
Reportes históricos, Mapa de rutas 293
Reportes históricos, Organización 291
Reportes históricos, Presentación 292
Reportes históricos, Visión general 291
Reportes Integrados
Campos de entrada del reporte Split/Skill. . . . 495
Reportes Agente 479
Ventana de selección de reportes Split/Skill . . 494
Reportes integrados
Campos de entrada de Agente. 481
Campos de entrada del Reporte VDN 506
Gráfico del manejo de llamadas 507
Información del Agente 482
Reporte VDN 505
Reportes de Splits/Skills. 493
Ventana de selección Agente 480
Ventana de selección Reporte VDN 505
Visualización gráfica del Split/Skill 500
Reportes integrados de agentes. 479
Reportes integrados de agentes, Visión general . . 479
Reportes integrados de Splits/Skills 493
Reportes integrados de Splits/Skills, Información general 493
Reportes integrados, Definición 32, 478
Reportes integrados, Mapa de rutas. 478
Reportes mensuales 295
Reportes personalizados 523
Reportes personalizados, Referencia 32
Reportes por intervalo 295
Reportes semanales 295
Reportes Split/Skill
Reporte Estado del agente por ubicación de Split/Skill 175

Reporte Estado del agente superior de Split/Skill 254
Reporte Split/Skill por ubicación 388
Reporte Split/Skilll por ubicación 252
Reportes Splits/Skills
Reportes Agente en AUX en Reserva2 226
Reportes Troncales/Grupos de troncales 425
Información general 425
Mapa de rutas 425
Reporte Grupo de troncales 435
Reporte Hora pico 430
Reporte Resumen del Grupo de troncales 438
Reporte Troncal 432
Ventana de selección 426
Reportes VDN 263, 442
Campos de entrada 263
Información general 263, 442
Mapa de rutas 263, 442
Reporte 461
Reporte de VDN 276
Reporte Flujo Multi-ACD 457
Reporte Gráfico - Comparación Ocupado/Abandonar/Desconectar 450
Reporte Gráfico de Nivel de servicio 455
Reporte Gráfico-Perfil de llamadas 452
Reporte Gráfico-Perfil de llamadas VDN 270
Reporte Hora pico 445
Reporte Perfil de la llamada 266
Reporte Perfil de llamadas 447
Reporte Preferencia de skill de VDN 273, 466
Ventana de selección 263, 443
Reportes, Cambio de tamaño de ventanas y columnas 84
Reportes, Copia de gráficas 83
Reportes, Distribuciones 62
Reportes, Edición 57
Funciones de los elementos del menú 57
Menú 57
Reportes, Exportación de datos 81
Reportes, Formateo
Funciones de los elementos del menú 59
Menú 59
Reportes, Herramientas
Funciones de los elementos del menú 60
Menú 60
Reportes, Minimizados 76
Iconos 76
Iconos de umbral 77
Reportes, Opciones 61
Reserva2 Agentes en AUX 227
Retenida 339
RING 125, 131, 219, 309, 378
RINGING 523
Rol 165, 178, 223, 227
ROLE 178
ROW_DATE 301, 303, 306, 309, 312, 317, 322, 325, 327, 329, 332, 337, 350, 357, 363, 365, 366, 368, 372, 374, 376, 378, 383, 388, 406, 409, 420, 436, 445, 448, 451, 453, 456, 458, 461, 466

S

Salida de reportes, Procedimiento 50
Salida y reinicio de reportes 50
Secuencia 338
Segs 180, 198, 267, 271, 272, 374
Segundos 358, 359, 449, 456
SEIZED 523
Selección de agente experto (EAS) 523
Selección de reportes 43
Semana 301
SERVICELEVEL 198, 272, 368, 374
Servicio aceptable modificado 358, 359, 368, 374, 448, 456
Servicio de identificación del número marcado (DNIS) 515
SERVLEVEL 453, 456
Skill 128, 148, 188, 192, 195, 198, 218, 221, 223, 227, 234, 286, 325, 524
Skill Activo 128
Skill del agente 524
Skill en AUX de Split/Skill 230
Skill primario 524
Skill secundario 524
Skill superior 128
SKILL1 . . . . . 465, 468
SKILL2 . . . . . 465, 468
SKILL3 . . . . . 465, 468
SKILLACWTIME1 468
SKILLACWTIME2 468
SKILLACWTIME3 469
SKILLCALLS1 . . . . . 275, 468
SKILLCALLS2 . . . . . 275, 468
SKILLCALLS3 . . . . . 275, 469
Skills 238
Skills 1-15 326
Skills de conexión 236
SKILLTIME1 468
SKILLTIME2 468
SKILLTIME3 469
SKSTATE 141, 149, 150, 156, 168, 184, 188, 205, 207, 209, 213, 218, 234, 248, 254, 289, 497, 501
Sobrecarga1 376
Sobrecarga2 376
SPLIT 137, 141, 176, 180, 184, 188, 192, 195, 198, 201, 205, 207, 209, 213, 218, 230, 234, 245, 248, 286, 289, 325, 330, 338, 357, 363, 365, 366, 368, 372, 374, 376, 378, 383, 388, 406, 409, 414, 420, 483, 489, 497, 499

Split 123, 201, 245, 327, 524
Split activo 124
Split de disponibilidad automática. 524
Split/Skill 118, 120, 137, 166, 168, 176, 180, 184, 205, 207, 209, 213, 214, 230, 330, 338, 357, 363, 365, 366, 368, 372, 374, 376, 378, 383, 388, 406, 409, 414, 420
Split/Skill activo 224, 228
Split/Skill no primario 524
Split/Skill terciario 524
Splits 247
Splits/Skills 141, 248
STAFFED. 137, 145, 241, 251, 497, 502
STARTTIME 301, 306, 321, 330, 462, 467
Subsistema 524
Subsistema, Definición. 32
sum(I_AUXTIME) 393
sum(I_AVAILTIME) 393
sum(I_OTHERTIME). 393
sum(I_RINGTIME). 393
sum(I_STAFFTIME) 393
sum(TOTAL_ACDCALLS) 393
sum(TOTAL_I_ACD_TIME) 393
sum(TOTAL_I_ACW_TIME) 393
Superior 201
SVCLEVELCHG. 368, 374, 448, 453, 456
syn(SPLIT) 327

T

Tabla de ejecución de tareas 525
Tablas de la base de datos. 525
Tablas del reporte 62
TAGINRING. 184, 185, 210
TAVAILABLE 219
Temporizador de llamada fantasma abandonada . . 525
Terminal de agente 525
Terminal de voz 525
TI_AUXTIME 131, 304, 309, 313, 320, 386, 483, 491
TI_AUXTIME0. . . . . 309, 483
TI_AUXTIME19 309
TI_AVAILTIME . . 131, 304, 309, 313, 320, 486, 491
TI_OTHERTIME. 132, 311, 487, 492
TI_STAFFTIME 132, 303, 312, 320, 487, 490
100 * (sum 318
Tiempo 118, 121, 123, 128, 167, 179, 193, 196, 214, 221, 225, 229, 237, 247, 301, 304, 306, 321, 330, 337, 339, 462, 467
Tiempo ACD 303, 312, 319, 330, 332, 351, 385, 391
Tiempo ACD tiempo de conversación 215
Tiempo actual de espera 511
Tiempo ACW 303, 312, 319, 330, 332, 351, 385, 391
Tiempo AUX . . . 303, 312, 315, 320, 332, 386, 392
Tiempo AUX 1 I 9 . . . . . 301, 315
Tiempo con personal 132, 301, 303, 312, 315, 320, 336, 387, 393
Tiempo de AUX 0 . . . . . 301, 315
Tiempo de entrada a la extn 303, 312, 330
Tiempo de salida de la extn 304, 313, 331
Tiempo de timbrado del agente 303, 312, 319, 335, 385, 391
Tiempo dispon. 304, 313, 320, 335, 387, 393
Tiempo estimado de espera (EWT) 525
Tiempo estimado de espera alto 235, 245, 255
Tiempo estimado de espera bajo 235, 246, 256
Tiempo estimado de espera medio . . . 235, 246, 256
Tiempo estimado de espera superior . . 234, 245, 255
Tiempo prom de conv del 1er skill 468
Tiempo prom de conv del 2do skill 468
Tiempo prom de retenc de troncal saliente 437
Tiempo prom de retención de troncal entrante . . . 436
Tiempo prom fuera de la extn externa 324
Tiempo prom. de aban. 151, 275, 277, 409, 420, 450, 464, 467
Tiempo prom. de ACD 149, 150, 332, 351, 384, 390, 409, 415, 420, 446, 463, 467
Tiempo prom. de ACD entrante 322
Tiempo prom. de ACD saliente 322
Tiempo prom. de ACW 332, 351, 410, 415, 420, 463
Tiempo prom. de ACW (ACD entrante) 322
Tiempo prom. de ACW (ACD saliente). 322
Tiempo prom. de conexión 464
Tiempo prom. de entrada a la extn 318, 334
Tiempo prom. de resp. 215
Tiempo prom. de retenc 336, 387
Tiempo prom. de salida de la extn. 319, 323, 334, 411, 416, 424
Tiempo prom. de VDN 465
Tiempo Promedio de Abandono . . 143, 239, 250, 282
Tiempo promedio de abandono 182, 216, 360
Tiempo promedio de conversación . . . 274, 317, 323
Tiempo promedio de servicio del agente 525
Tiempo total con personal presente 393
Tiempo total de ACD 393
Tiempo total de ACW. 393
Tiempo total de AUX 301
Tiempo total de AUX del agente. 393
Tiempo total de retención 331
Tiempo total de timbrado del agente. 393
Tiempo total disponible del agente 393
Tiempo total Otro del agente 393
Tiempo total prom. de ACD 393
Tiempo total prom. de ACW. 393
TINACW. 184, 185, 210, 219
TINAUX 195, 209, 219
TINAUX0 195
TINAUX1-9 . . . . . 195, 221
Tipos de reportes 62

TKGRP 436
TONACD 184, 185, 210, 219
TOPSKILL 484
Total de Agentes Activos 188
Total de llamadas abandonadas 182
Total de llamadas ACD 393
Total de llamadas contestadas 181
TOTAL_ACDCALLS 137, 304, 317
TOTAL_ACDCALLS> 313
TOTAL_ACDTIME 317
TOTAL_ACWTIME 317
TOTAL_I_ACDTIME 303, 306, 312
TOTAL_I_ACDTIME> 309
TOTAL_I_ACWTIME 303, 309, 312
TOTHER 185, 210, 220
Trabajo AUX 145, 241, 251
Trabajo auxiliar (AUX) 525
Trabajo posterior a la llamada 250
Trabajo posterior a la llamada (ACW) 525
Trans. de salida 324, 331, 332, 339, 387
TRANSFERRED 324, 331, 387
Troncal 436, 525
TSTAFFED 184, 218

U

Ubicación 526
Ubicación del diccionario 515
Umbral 526
UNKNOWN 526
UNSTAFF 526

V

VDN 237, 247, 267, 271, 274, 276, 445, 448, 451, 453, 456, 458, 461, 466, 508, 526
VDN de anuncio de origen (VOA) 526
VECTOR 281, 462, 467
Vector 281, 462, 467, 526
Vectorización de llamadas 526
Vel. prom. de Resp. 274, 277, 281
Vel. prom. de resp. 149, 150, 239, 360, 409, 420, 467
Velocidad de actualización 517
Velocidad prom. de Resp y Con 449
Velocidad promedio de respuesta . 141, 181, 249, 462
Velocidad promedio de respuesta - Segundos . 363, 366
Velocidad promedio de respuesta (ASA) 526
Ventana Configuraciones del umbral 87
Ventana de entrada del reporte Sistema Multi-ACD . 412
Ventana de entrada del reportes Agente 115
Ventana de selección de reportes Agente 480
Ventana de selección de reportes Cola de espera/agente 155
Ventana de selección de reportes de Splits/Skills . . 173
Ventana de selección de reportes Split/Skill 494
Ventana de selección Otros reportes 341
Ventana de selección Reporte Agente 297
Ventana de selección Reporte VDN 505
Ventana de selección y campos de entrada de reportes Agente 298
Ventana del selector de reportes del Grupo de troncales 259
Ventanas del reporte
  Cambio de anchos de columnas 84
  Cambio de tamaño 84
  Ventana del reporte gráfico 84
  Ventanas estándar 84

W

WMODE_SEQ 338
WORKMODE . . 176, 177, 178, 213, 236, 246, 338
WORKSKILL 178, 221, 484, 490
WORKSKLEVEL 179
WORKSPLIT 247
WORKSPLIT2 247
WORKSPLIT3 247
WORKSPLIT4 247